

**ВИСОКА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ЗА ВАСПИТАЧЕ И
ПОСЛОВНЕ ИНФОРМАТИЧАРЕ
„СИРМИЈУМ“**



МАСТЕР РАД

**ПОВЕЋАЊЕ ПРОДУКТИВНОСТИ ПРИМЕНОМ
ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА СА ОСВРТОМ НА
ЛОКАЛНУ САМОУПРАВУ
ГРАДА СРЕМСКА МИТРОВИЦА**

Предмет:

УПРАВЉАЊЕ ТРОШКОВИМА

Ментор:

Проф. др Милица Ничић

Студент:

Тихомир Бешовић

Број индекса:

2/2020-МИ

У Сремској Митровици, 2024. година

САДРЖАЈ

1. УВОД.....	4
2. РАЗВОЈ И ФОРМЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА.....	6
3. ЛОКАЛНА САМОУПРАВА ГРАДА СРЕМСКА МИТРОВИЦА.....	10
3.1. ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У СЛУЖБИ ГРАЂАНА	15
3.2. ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У РАЗВОЈУ ПРИВРЕДЕ	34
4. СТРУЧНО ИСТРАЖИВАЊЕ.....	41
4.1. АНАЛИЗА РЕЛЕВАНТНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ.....	42
4.2. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋИХ ЕЛЕКТРОНСКИХ УСЛУГА	48
4.3. АНАЛИЗА ПРОДУКТИВНОСТИ.....	53
4.4. АНАЛИЗА УКЉУЧЕНОСТИ ГРАЂАНА	58
5. ЗАКЉУЧАК	66
6. ЛИТЕРАТУРА	68

Сажетак:

Електронско пословање има суштинску важност у савременом друштву као средство за повећање ефикасности, убрзавање процеса и унапређење комуникације како у јавном тако и у приватном сектору. У контексту локалне самоуправе, примена електронског пословања значајно унапређује управљање ресурсима и пружа квалитетне услуге грађанима кроз поједностављене и доступније процедуре, што директно утиче на повећање продуктивности. С тим у вези, Град Сремска Митровица је у претходним годинама повећао број услуга које грађани и привреда електронским путем могу да остваре. Електронско пословање један је од кључних приоритета локалне самоуправе у свим привредним гранама, чиме се унапређује транспарентност поступка, а доприноси се бржем, лакшем и ефикаснијем пословању, односно омогућава се већа продуктивност и ефикасност у раду локалне самоуправе. Сремска Митровица је град који је пример добре праксе у примени електронског пословања, како у пружању услуга грађанима, тако и у привредним гранама. Евидентно је да је процес дигитализације и употреба електронског пословања у служби економског развоја, а управо константан економски развој је циљ јединице локалне самоуправе Града Сремска Митровица.

Кључне речи: електронско пословање, продуктивност, економски развој, Град Сремска Митровица

1. УВОД

Развој и значај електронског пословања у локалној самоуправи представља кључни аспект модернизације и ефикасности административних процеса. Кроз имплементацију електронских система и услуга, рад локалне самоуправе постаје ефикаснији и транспарентнији, што доводи до повећања продуктивности и укључује следеће:

- **Повећање ефикасности у раду** - електронско пословање омогућава бржу и ефикаснију размену информација између грађана, локалне самоуправе и других релевантних институција. Смањује се време потребно за обраду захтева, убрзава се процес доношења одлука и побољшава се укупна ефикасност рада локалне самоуправе.
- **Побољшање транспарентности** - кроз електронске платформе, грађани имају лакши приступ информацијама о раду локалне самоуправе, буџетским издацима, плановима и пројектима, док се повећава транспарентност рада локалне самоуправе и јача поверење грађана у институције.
- **Учешће грађана** - електронско пословање омогућава грађанима да активно учествују у процесима доношења одлука и дају своје сугестије и предлоге путем онлајн платформи. Ово доводи до веће партиципације грађана у јавном животу и јача демократске принципе локалне самоуправе. Такође, пружа се могућност грађанима да учествују у процесима одлучивања.
- **Смањење административних трошкова** - имплементација електронских система за управљање документацијом, комуникацију и обраду података значајно утиче на смањење административних трошкове локалне самоуправе. Аутоматизација процеса чини рад ефикаснијим и смањује потребу за мануелним радњама.

- **Подстицање привредног развоја** - електронско пословање олакшава пословање за локалне привреднике и предузетнике, омогућавајући им бржи приступ информацијама, ефикасније решавање административних процедура и лакшу комуникацију са локалном самоуправом, што доприноси развоју локалне привреде, отварању нових радних места и привлачењу нових инвестиција.

О продуктивности се може говорити као о економском принципу пословања и парцијалном изразу квалитета економије. Продуктивност као принцип представља тежњу да се произведе што већа количина производа или услуга уз што мањи утрошак радне снаге¹, у контексту локалне самоуправе можемо закључити да продуктивност у локалној самоуправи представља способност јединица локалне власти, као и запослених у локалној самоуправи, да ефикасно управљају ресурсима и испуњавају своје задатке и одговорности у складу са потребама и очекивањима грађана, што игра кључну улогу у ефикасном и одговорном управљању ресурсима зарад развоја града или општине.

Поједностављен приступ информацијама и могућност обављања административних послова путем електронских платформи значајно олакшава живот грађанима и предузетницима. Осим тога, узимајући у обзир тенденцију напретка технологије, интеграција електронског пословања у рад локалне самоуправе, поред подизања нивоа ефикасности и транспарентности, пружа основу за даље иновације и унапређења у будућности, што директно утиче на повећање продуктивности.

¹ Ничић М и Митровић Н, (2018), Менаџмент трошкова, Београд, Издавач: Висока економска школа

2. РАЗВОЈ И ФОРМЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА

Када се говори о електронском пословању, неминовно је да се направи кратак осврт на развој интернета, који је имао дубок и преображујући утицај на начине савременог пословања.

Кључна година за развој интернета је 1969. година када је ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) започео свој рад. ARPANET је првобитно развијен као пројекат Агенције за напредна истраживања пројеката (ARPA) у Сједињеним Америчким Државама и сматра се претходником интернета. То је била прва мрежа која је омогућила размену података између рачунара, што је постепено довело до развоја интернета онаквог какав је данас².

Тачан датум када је ARPANET прешао у интернет је 1. јануар 1983. године. Тог дана, ARPANET је прешао са Network Control Protocol (NCP) на Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) као стандардни протокол за комуникацију, чиме је означен прелазак на модерну структуру и архитектуру интернета. Интернет постаје широка рачунарска мрежа која је почела да обухвата пословну и комерцијалну употребу. У овом периоду је развијен DNS (Domain Name System), који омогућава превођење доменских имена у IP адресе.

Током деведесетих година XX века долази до експанзије интернета, развоја интернет презентација, а такође развијао се и начин приступа и брзине протока података. Dial-up интернет је био прва форма интернета која је била доступна широким масама. Ова врста интернета користила је телефонску линију и модем за успостављање везе. Dial-up је био спор и ограничен по питању брзине преноса података. Даљим развојем технологије

² Др Звездан Стојановић, (2015): Архитектура, протоколи и сервиси интернета, Европски универзитет Брчко дистрикта

почетком XXI века у нашој земљи интернет проток постаје све бржи, а сам интернет све доступнији корисницима, уз широкопојасни интернет, мобилни интернет и оптички интернет.

Уз развој интернета развијало се електронско пословање. Његови почеци се односе на интернет презентације разних компанија и институција, а временом се унапређује интернет програмирање, тако да су се корисницима нудиле нове услуге попут онлајн трговине, појављују се друштвене мреже, бројни сервиси за комуникацију, а све је то пратило развој хардвера и софтвера у рачунарским системима. Временом интернет престаје да буде везан само за персоналне рачунаре, већ почиње интензивно да се користи путем других уређаја попут лап топа, таблета, паметних телефона, паметних сатова.

Електронско пословање је термин који је први пут употребљен у IBM³-у 1997. године. По дефиницији, електронско пословање представља начин организације пословања заснован на примени информационе, а посебно интернет технологије⁴.

Еволуција електронског пословања текла је кроз више фаза. Прва фаза електронског пословања обухватала је креирање присуства предузећа на интернету у форми интернет сајта. Статички интернет сајтови су садржали основне информације о предузећу, каталог производа, контакт податке. Није постојала могућност интеракције с корисницима сајта.

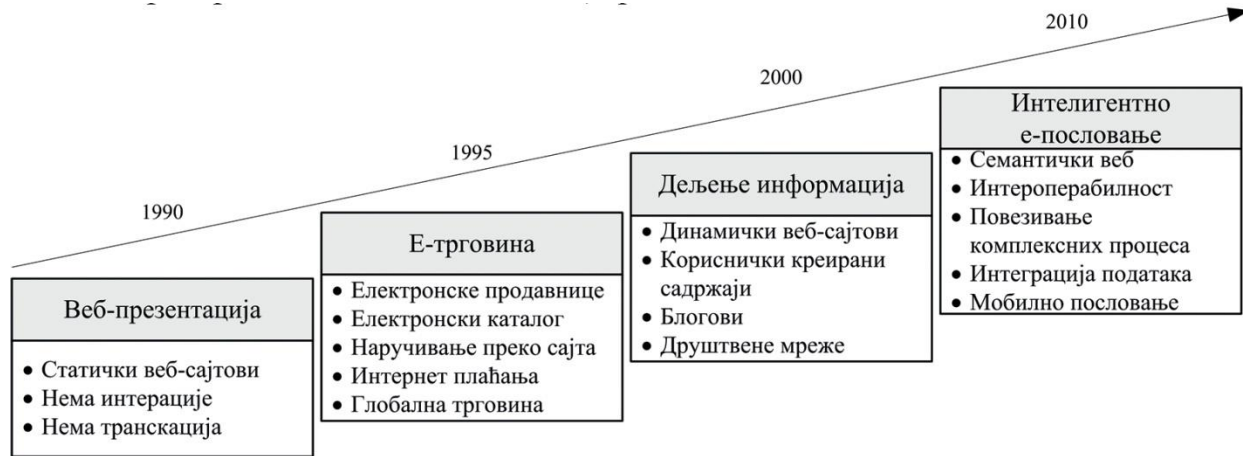
Друга фаза развоја електронског пословања односи се на реализацију електронске продавнице у оквиру интернет сајта. Купцима је омогућена интерактивна претрага каталога производа, наручивање и плаћање.

Развојем технологија динамичног веба, корисници интернета постају креатори садржаја и развијају онлајн заједнице. Предузећа која међусобно сарађују повезују своје информационе системе и деле информације коришћењем интернета.

Последња фаза развоја електронског пословања односи се на креирање заједница између различитих институција и повезивање комплексних пословних процеса. Ова фаза захтева висок степен интероперабилности на техничком, организационом и семантичком нивоу.

³IBM (International Business Machines Corporation), компанија из Сједињених Америчких Држава, једна од пионира у развоју рачунарства и информационих технологија

⁴ Пословање преко интернета/Панђић, С, Скоруп, А, , Крушевац, Издавачки центар за индустријски менаџмент, 2008.



Слика 1: Еволуција електронског пословања⁵

Инфраструктура савременог електронског пословања је заснована на интернет технологијама, мобилним технологијама, cloud computing-у и рачунарским мрежама следеће генерације (next generation networks).

Инфраструктура у ширем смислу обухвата: окружење, правну регулативу, политички и економски контекст. Инфраструктура представља основу за реализацију пословних процеса предузећа и апликација електронског пословања. Следећи ниво архитектуре чине елементи пословних модела, планирања и реализације тих пословних модела, као и техника напредне сарадње с купцима и пословним партнерима. На стратешком нивоу дефинишу се мисија, визија, стратешки циљеви и кључни индикатори перформанси предузећа.

⁵Електронско пословање / Божидар Раденковић ... [и др.]. - Београд : Факултет организационих наука, 2015



Слика 2: Архитектура система електронског пословања⁶

Дигитализација игра кључну улогу у подршци електронском пословању. Без дигитализације, електронско пословање би било знатно отежано или чак немогуће.

Дигитализација омогућава претварање аналогних процеса, докумената и информација у дигитални формат, чиме се олакшава употреба електронских система за обављање пословних активности. То укључује конверзију папирних докумената у електронске формате, аутоматизацију аналогних процеса кроз дигиталне алате и платформе, као и побољшање приступа и управљања подацима.

Електронско пословање, с друге стране, користи дигиталне алате и технологију за обављање пословних трансакција, комуникацију, продају, маркетинг и друге пословне активности путем интернета и других електронских система.

Дакле, дигитализација пружа основу и инфраструктуру која подржава ефикасно и успешно електронско пословање. Без дигитализације, електронско пословање би било ограничено и мање ефикасно.

⁶Електронско пословање / Божидар Раденковић ... [и др.]. - Београд : Факултет организационих наука, 2015

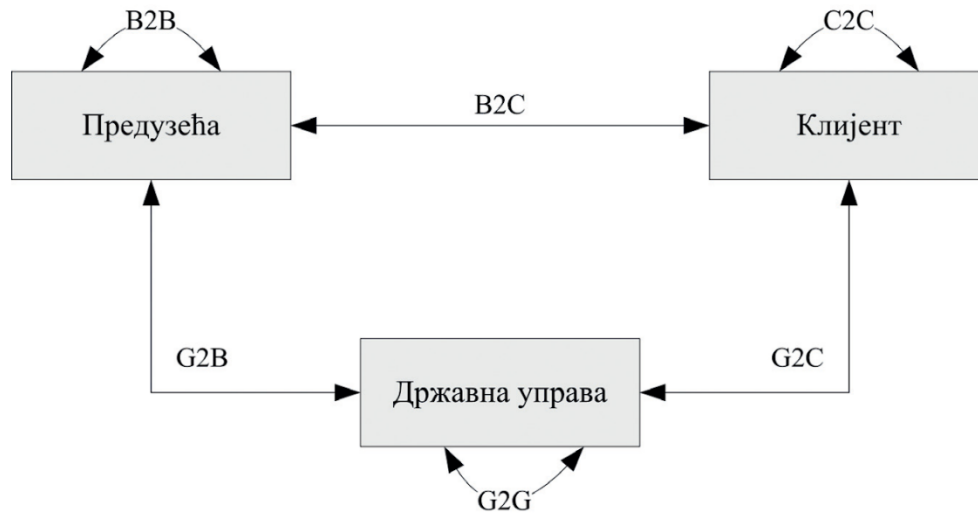
Форме електронског пословања се могу дефинисати на основу релација између учесника у пословању:

- B2B (business to business) - Електронско пословање између два или више пословних система највећим делом се односи на аутоматизацију пословних процеса електронске трговине и стварање електронских тржишта.
- B2C (business to customer) - Електронско пословање предузећа с клијентима обухвата пословне моделе окренуте ка индивидуалним потрошачима, електронску малопродају, креирање и испоруку садржаја, посредовање у различитим типовима трансакција итд.
- C2C (customer to customer). Електронско пословање између индивидуалних клијената односи се на пословне моделе који омогућавају повезивање крајњих корисника.
- G2B (government to business). Електронско пословање државне управе које се односи на услуге за предузећа.
- G2C (government to citizen). Електронско пословање државне управе које се односи на услуге за грађане.
- G2G (government to government). Интероперабилно електронско пословање између различитих органа државне управе.

Комбинацијом и надградњом основних форми електронског пословања настају нове форме:

- B2B2C (business to business to customer) - Уједињење више предузећа како би понудили комплетну услугу.
- C2B2C (customer to business to customer) – Укључује спровођење трансакције између потрошача користећи онлајн предузеће као посредника.⁷

⁷<https://sites.google.com/view/eucionicaelektronskoposlovanje/species-description>



Слика 3: Архитектура система електронског пословања

3. ЛОКАЛНА САМОУПРАВА ГРАДА СРЕМСКА МИТРОВИЦА

Локална самоуправа је право грађана да непосредно и преко слободно изабраних представника управљају јавним пословима од непосредног, заједничког и општег интереса за локално становништво, као и право и обавеза органа локалне самоуправе да, у складу са законом, планирају, уређују и управљају јавним пословима који су у њиховој надлежности и од интереса за локално становништво⁸.

У доба савремене технологије, електронско пословање постаје неопходан алат за учинак и ефикасност у раду органа локалне самоуправе. Од имплементације електронских система за обраду информација до употребе онлајн платформи за комуникацију са грађанима, електронско пословање нуди бројне могућности за унапређење рада и повећање транспарентности у локалној самоуправи. Изучавање и примена електронског пословања у локалној самоуправи представља неизоставну компоненту савременог управљања јавним пословима.

Електронско пословање у локалној самоуправи подразумева:

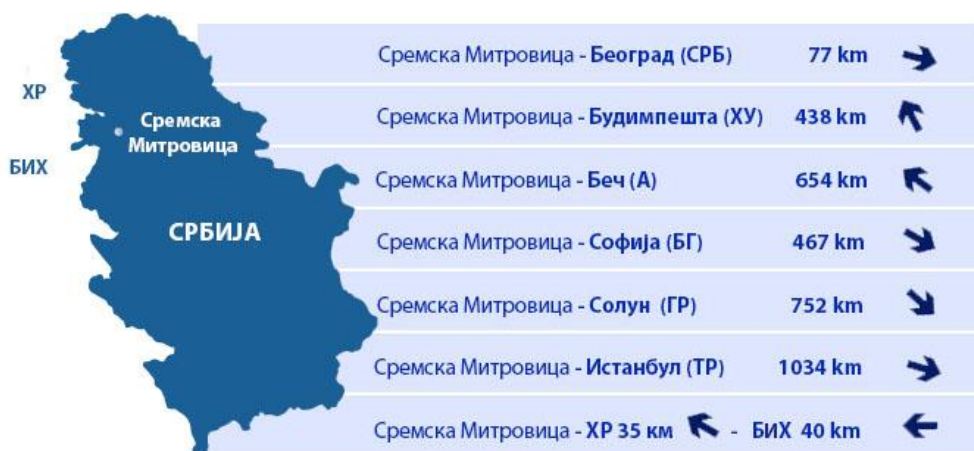
- Начин организовања локалне самоуправе, пословање са грађанима, привредницима, запосленима и организацијама
- Пружање услуга путем интернета, интернет сервиса и информација државних органа, органа локалне самоуправе и јавних предузећа
- Интеграцију различитих процеса јавне управе и нови технолошки приступ, као и промену прерасподеле надлежности.

Град Сремска Митровица је седиште истоимене јединице локалне самоуправе, у даљем тексту ЈЛС, и административни је центар Сремског управног округа. Као један од најстаријих градова у Републици Србији може да се похвали богатом историјом, која се

⁸ Закон о локалној самоуправи ("Сл. гласник РС", бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон, 101/2016 - др. закон, 47/2018 и 111/2021 - др. закон)

континуирано писала вековима у назад. По прелиминарним резултатима Републичког завода за статистику, а по попису становништва 2022. године, на територији Града Сремска Митровица живи 73.053 становника. Сремска Митровица статус града има од 2008. године⁹.

Град лежи на левој обали реке Саве, а уз непосредну близину државних граница, ауто-пута Е-70 који је од европског значаја, а уз двоколесчну железничку пругу има добру повезаност са Градом Београдом, као и западном Европом.



Слика 4: Географски положај Града Сремска Митровица

За обављање управних и стручних послова образовано је укупно осам градских управа и то: Градска управа за опште и заједничке послове и имовину; Градска управа за буџет и локални економски развој; Градска управа за саобраћај, комуналне и инспекцијске послове; Градска управа за урбанизам, просторно планирање и изградњу обејката; Градска управа за социјалну заштиту и заштиту животне средине; Градска управа за пољопривреду; Градска управа за културу и спорт и Градска управа за образовање.

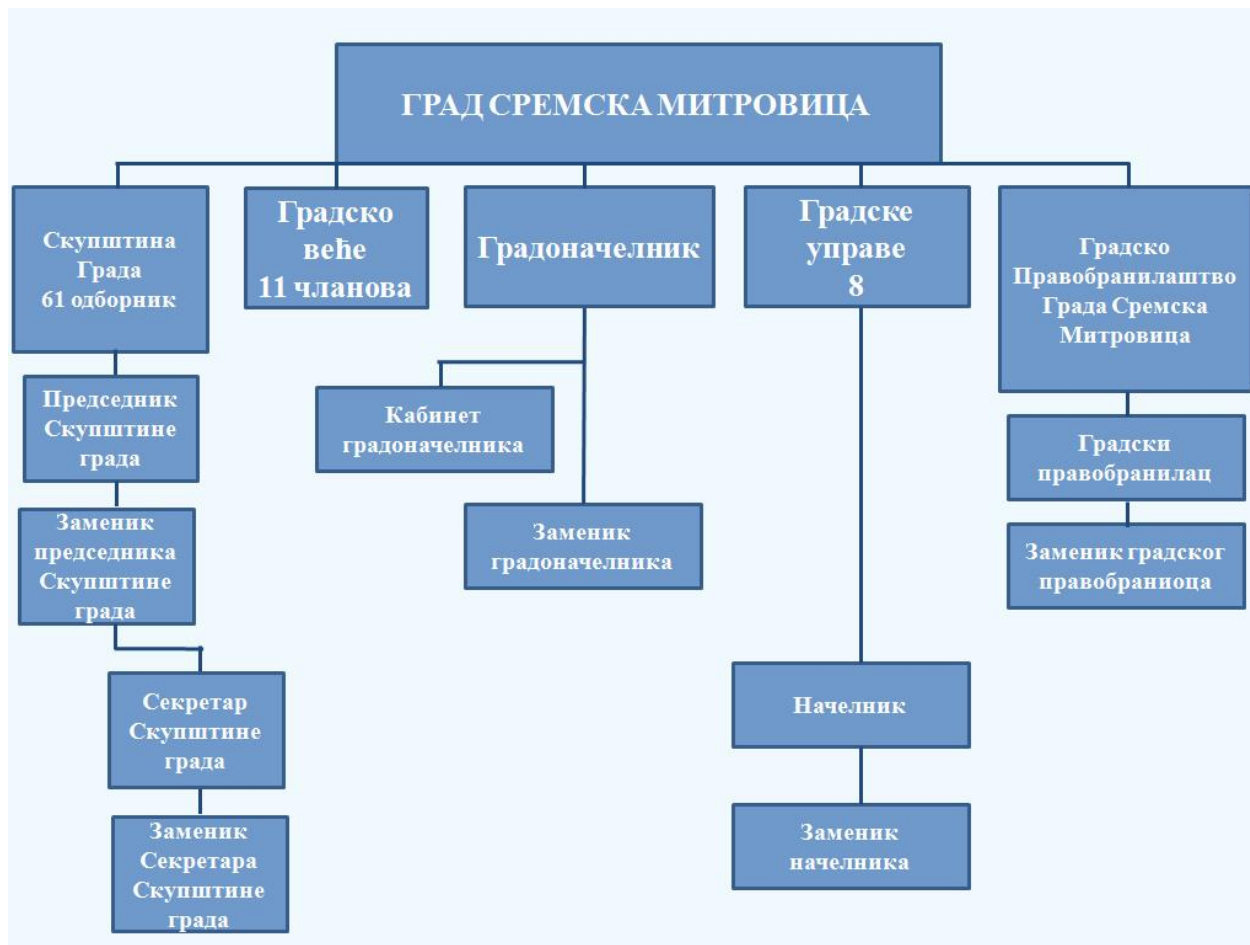
Радам градских управа руководе начелници.

Градска управа за буџет и локални економски развој има доминантну улогу у развоју града због припреме буџета Града Сремска Митровица и завршног рачуна буџета града, као и осталих финансијских послова у оквиру тога, како би се одржао биланс јавних прихода и јавних расхода, припремјући нацрте прописа из области изворних јавних прихода у сарадњи

⁹ Статут града Сремска Митровица објављен је у "Службеном листу Града Сремска Митровица" бр. 3/2019 и 5/2019.

са градским управама (локалне комуналне таксе, градске административне таксе, боравишне таксе, стопа пореза на имовину, месни самодопринос, накнаде за заштиту животне средине, накнада за коришћење јавне површине,...).

У **Служби за информатичке послове**, која је при Градској управи за Буџет и локални економски развој, врши се имплементација, програмирање и одржавање апликативног софтвера; конфигурисање и одржавање мрежне инфраструктуре као и пружање хардверске, софтверске и корисничке подршке.



Слика 5: Органиграм ЈЛС Града Сремска Митровица

Трансформација државне управе у „сервис грађана“, започета усвајањем и применом Закона о општем управном поступку, као темеља поступања јавне управе у Републици Србији, могућа је, између осталог, употребом нових технологија. Закон о електронској управи дефинисао је нове елементе кориснички оријентисане јавне управе.

Компликоване поступке могуће је додатно поједноставити и убрзати коришћењем информационих технологија. Уз комплетне, јасне и на интернету лако доступне услуге остварује се ефикасна електронска управа. Смањењем дужине трајања поступака и папирологије штеде се и време и људски ресурси и ствара се могућност да се људски ресурси ефикасније употребе.

3.1. ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У СЛУЖБИ ГРАЂАНА

Бројне услуге грађани могу да реализују у Градском услужном центру, а својеврсна симбиоза између Градског услужног центра, Портала еУправе Републике Србије и званичне интернет презентације Града Сремска Митровица чини јединствен систем локалне самоуправе који је у служби грађана и привреде.

У Сремској Митровици Градски услужни центар отворен је 12. јула 2006. године, као први од 48 центара колико је Влада Републике Србије намеравала да отвори у циљу модернизације управе. У септембру 2015. године реконструисан је Градски услужни центар. Налази се у приземљу Градске куће и у ингиренцији је Градске управе за опште и заједничке послове и имовину. Реконструкцијом су унапређене услуге градских управа, а све је подређено томе да се задржавање грађана пред шалтерима сведе на најкраће могуће време. Имплементиран је нов прозивни систем, а прозивни уређај (слика 6) са веома приступачним и поједностављеним софтверским решењем и омогућава грађанима да могу да се пријаве и добију папир на коме је одштампан број шалтера на ком реализују жељену услугу.

У склопу Градског услужног центра ради једанаест шалтера.



Слика 6: Прозивни уређај у Услужном центру Града Сремска Митровица

Градски услужни центар се развијао, имплементацијом савремених софтверских решења као и унапређивањем хардверских система. Доступан је грађанима сваког радног дана у периоду од 07 до 15 часова, средом од 07 до 19 часова и суботом од 08 до 12 часова.

У октобру 2014. године у организацији Министарства државне управе и локалне самоуправе и Дирекције за електронску управу, а уз подршку Факултета организационих наука Универзитета у Београду и Сталне конференције градова и општина, одржана је конференција посвећена информационом систему државних органа Републике Србије и е-Government технологијама. Овом приликом тадашња потпредседница Владе и министарка државне управе и локалне самоуправе др Кори Удовички доделила је награду граду Сремска Митровица за најбрже растућу е-Општину.

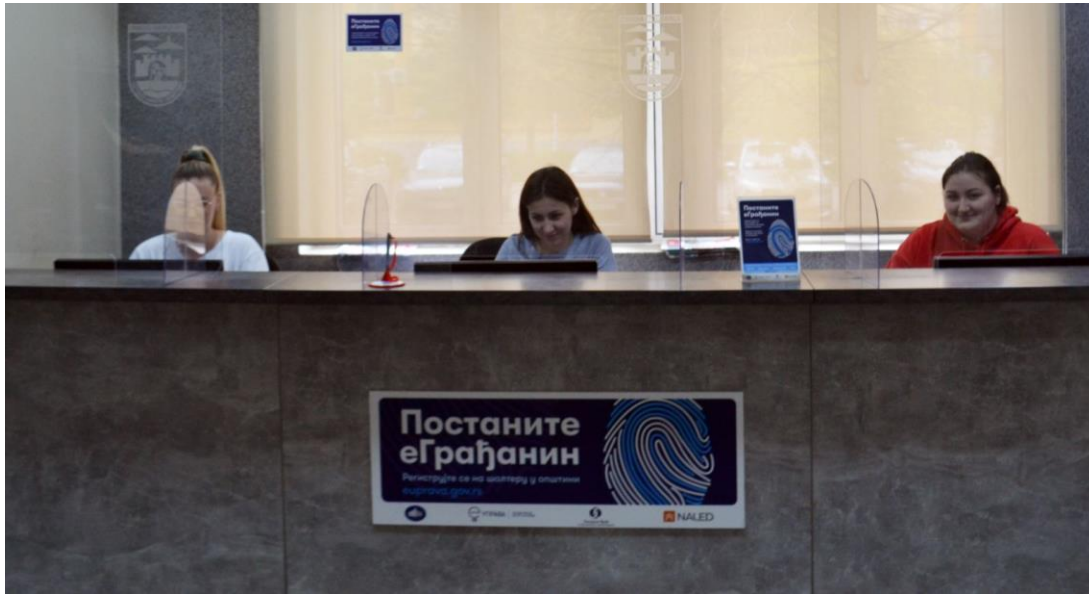


Слика 7: Са доделе награде Граду Сремска Митровица за најбрже растућу е-Општину¹⁰

Током 2020. године, електронске услуге на Порталу еУправе Републике Србије престају да буду у ингеренцији градова и општина, а до тада Служба за информатичке послове Градске управе Града Сремска Митровица креирала је укупно 64 услуге, које су по услужности и броју корисника довеле Град Сремску Митровицу у сам врх електронског пословања на нивоу Републике Србије.

Убрзан развој Сремске Митровице намеће потребу да се иде у сусрет еГрађанину, што може постати свако ко се региструје на Републичком Порталу Електронске управе (www.euprava.gov.rs) и да без чекања у реду и трошења драгоценог времена оствари жељену услугу.

¹⁰ Сремске Новине - <https://www.sremkenovine.co.rs/2014/10/sremaska-mitrovica-najbrze-rastuca-e-opstina/>



Слика 8: Део шалтера у Услужном центру Града Сремска Митровица

Од 28. октобра 2020. године на преко 360 локација у 150 градова и општина сви грађани могу бесплатно да преузму параметре за двофакторску аутентикацију (eID) и на тај начин користе услуге електронске управе. Што се Града Сремска Митровица тиче, параметри за двофакторску идентификацију преузимају се у Градском услужном центру (слика 8).

Поред бројних услуга које грађани могу да реализују, у Градском услужном центру добијају потребне информације и смернице, као и помоћ и подршку како постати еГрађанин и користити услуге Електронске управе.

Наиме, еГрађанин може да постане сваки грађанин Републике Србије који поседује валидан биометријски документ (лична карта или пасош) и има навршених 16 година живота, као и страни држављанин који има привремени боравак или стално настањење у Републици Србији.

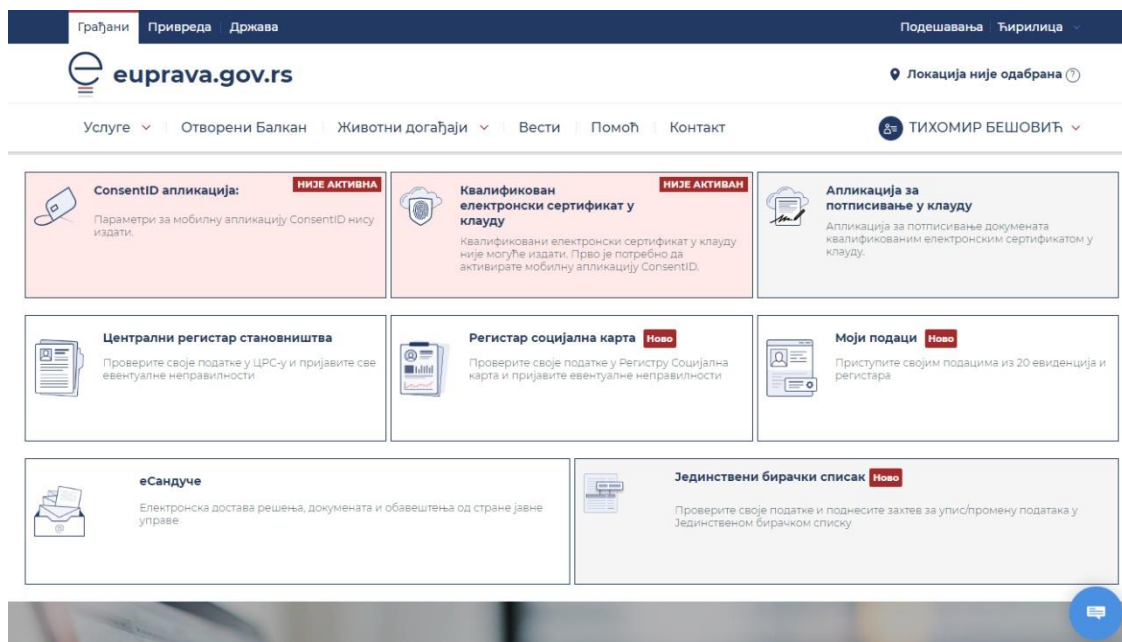
еГрађанин на основу јединственог налога на Порталу еИД може да приступа свим повезаним порталима: Портал еУправа, Локална пореска администрација, еЗдравље, Мој есДневник, еФактура и Моја прва плата.

еГрађанин има на располагању три начина пријаве:

- Корисничким именом и лозинком
- Мобилном апликацијом ConsentID
- Квалификованим електронским сертификатом

На располагању је еСандуче Портала еУправа за електронски пријем докумената као и апликација за потписивање докумената у клауду.

Такође, Грађанин који је активирао мобилну апликацију ConsentID и квалификовани електронски сертификат у клауду може да електронски потписује документа без читача и картица.



Слика 9: Портал еУправе Републике Србије

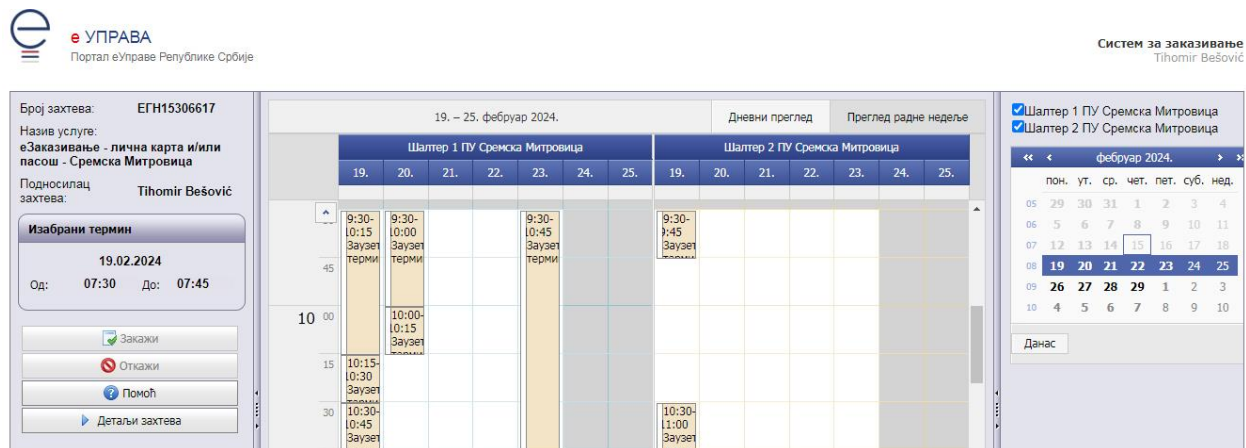
Портал Електронске управе Републике Србије тренутно броје више од два милиона корисника¹¹, односно еГрађанина.

За потребе издавања нове личне карте /пасоша, или продужења поменутог документа уколико је истекао на порталу Електронске управе омогућена је услуга еЗаказивање (слика 10).

¹¹ euprava.gov.rs – 16. 02. 2024.

Подносилац захтева мора бити пунолетно физичко лице и држављанин Републике Србије, а термин се можете заказати за себе и уз тај термин додати и термине за још четири члана породице уколико је потребно. Када се заказује термин само за малолетно дете, потребно је да заказани термин гласи на име родитеља, односно старатеља детета.

Најкаснији датум за заказивање термина је један дан пре дана подношења захтева, а најранији датум за заказивање термина је тридесет дана унапред.



Слика 10: Услуга еЗаказивање на Порталу електронске управе

Приликом доласка у заказано време потребно је са собом понети сва неопходна документа.

Путем система *Плати* корисник креира јединствену уплатницу и плаћа накнаде везане за поступак издавања личне карте и/или пасоша.

Начин заказивања је поједностављен, како би корисник лако остварио жељену услугу.

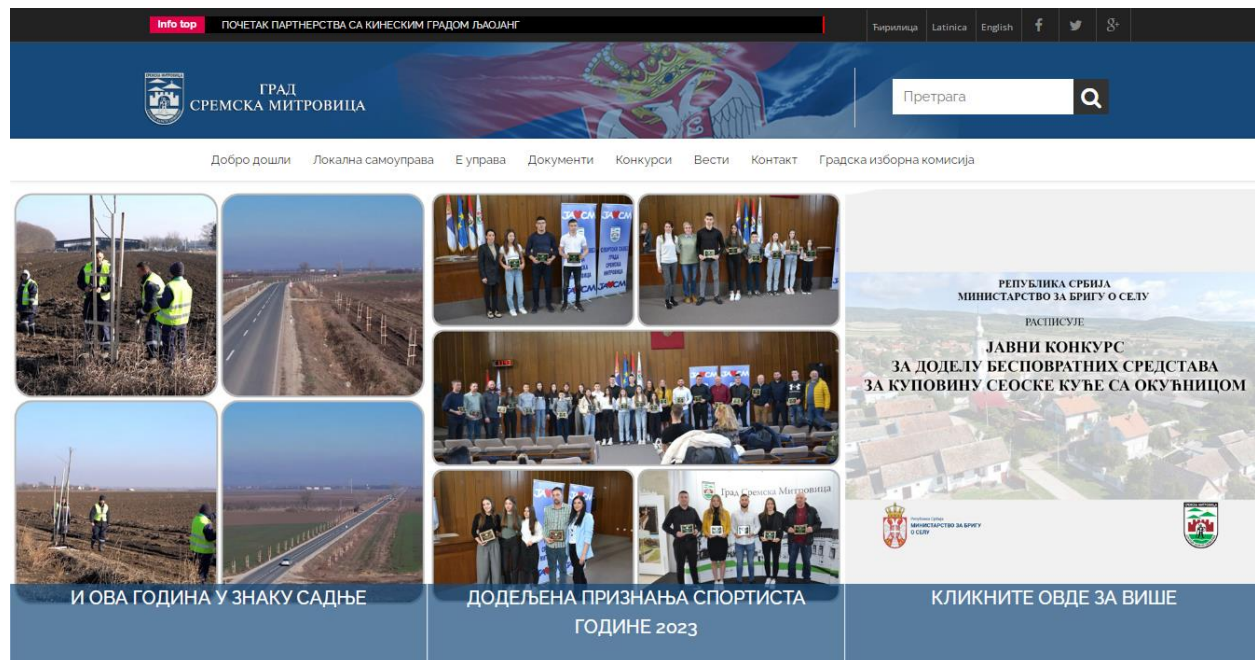
Након одабира услуге кликом на дугме *Покрени услугу* са леве стране екрана попуњавају се подаци за термин подношења захтева. Уколико се заказује термин за малолетно дете потребно је да се наведу и његови подаци.

Након тога приказује се календар у коме је потребно одабрати слободан термин и потврдити кликом на дугме *закажи*.

Не може се заказивати за датум који је изван дозвољених 30 дана унапред, док бела поља у календару представљају слободне термине су за заказивање. Термини су у трајању од по 15 минута за једну особу и потребно је стриктно поштовање сатнице.

Дозвољени термини за заказивање нису исти као што је радно време полицијске станице, већ је свака полицијска станица самостално определила термине у којима дозвољава електронско заказивање.

Поред тога, грађанима је на располагању и званична интернет презентација Града Сремска Митровица, која се налази на URL адреси www.sremskamitrovica.rs, представља својеврстан сервис за грађане, који у свако доба могу пронаћи жељену документацију, у виду одлука, обавештења, закљонских аката и слично.



Слика 11: Почетна страна званичне интернет презентације Града Сремска Митровица

У складу са развојом дигиталних технологија, интернет презентација Града прилагођавана је потребама грађана, тако да континуирано долази до њених измена, како у дизајну, тако и у области програмирања.

Бројна документација, подељена по рубрикама, на интернет презентацији Града Сремска Митровица, у свако доба је доступна грађанима, омогућавајући им да кроз онлајн базу ефикасно и брзо приступе различитим информацијама и обрасцима. Ова доступност

документације на интернету значајно олакшава грађанима процесе као што су подношење захтева, преузимање образаца, или прегледање законских и регулаторних аката.

Поред тога, овај облик доступности документације управо одговара потребама грађана у брзом и заокруженом приступу информацијама, без потребе за физичким присуством на шалтерима или чекањем на одговоре путем поште или телефона.

Посетиоци интернет презентације Града имају прилику да сазнају више о самом граду: демографији, историји, као и о образовним институцијама, установама, културе, месним заједницама и месним канцеларијама, а и надлежности и раду градских управа и служби у оквиру њих.

Такође, посетиоци интернет презентације могу да прате актуелне конкурсе, јавне позиве, огласе, које расписује локална самоуправа, а тичу се грађана и привреде.

На интернет презентацији града испраћене су активности локалне самоуправе, а на овој платформи путем једноставне форме прилагођене корисницима, сви посетиоци сајта могу да комуницирају са градоначелником Сремска Митровице, да изложе свој проблем, дају сугестије које се тичу рада локалне самоуправе, изнесу мишљења, што је од великог значаја за развој града.

Вреди поменути да је 23. новембра 2015. године, у складу са смерницама Канцеларије за информационе технологије и електронску управу пуштена у рад нова, модерна интернет презентација града, која је у наредним годинама, а у складу са развојем дигиталних технологија, имала измене којима се прилагођавала потребама грађана.

Наиме, Закључком Владе, број 093-12777/2014 од 22. октобра 2014. године усвојен је документ „Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе веврзија 5.0“¹². Закључком Владе је наложено органима државне управе и препоручено органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе да израде, одржавају и ажурирају интернет презентације у складу са Смерницама, да периодично спроводи анализу усклађености интернет презентација са усвојеним документом и о томе једном годишње извештава Владу

¹² https://arhiva.ite.gov.rs/doc/Smernice_5_0.pdf

Републике Србије, која на годишњем нивоу усваја Извештај о усклађености web сајтова државних органа са Смерницама.

Заузет простор од око 9 гигабајта на серверу, довољно говори о томе да се на овој платформи налазе бројна документа која се тичу активности локалне самоуправе и развоја града, попут одлука, обавештења, решења, сортираних по градским управама, уз урбанистичке планове, документацију везана за животну средину, службени лист, као и архиву службених листова, информаторе о раду органа локалне самоуправе...

Свака градска управа има своју рубрику у оквиру које се налазе све потребне информације као и документа намењена грађанима којима је потребна надлежност одређене градске управе.



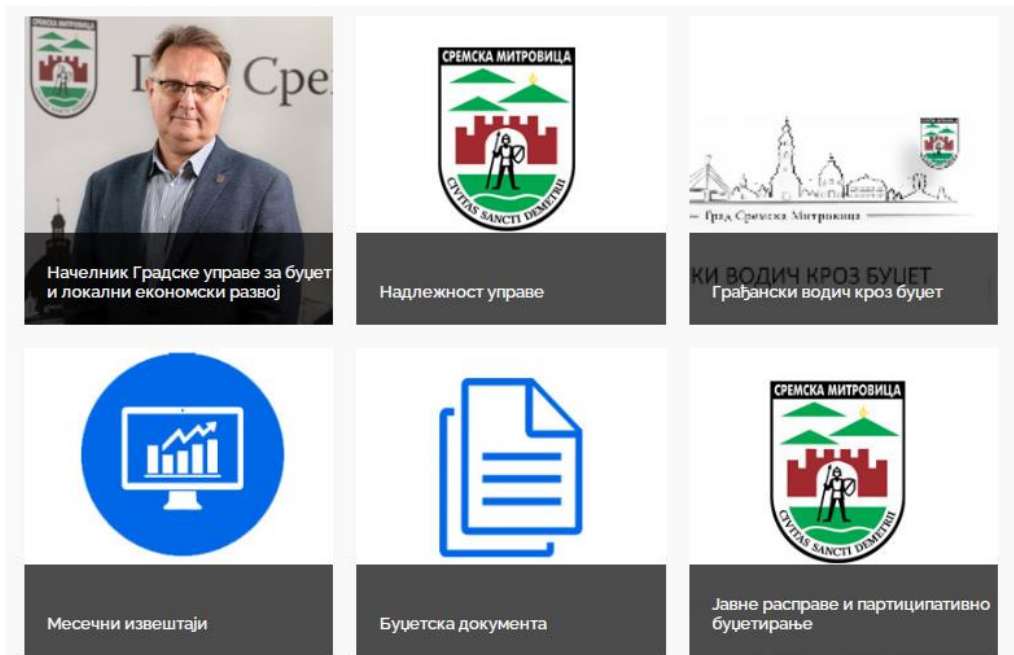
Слика 12: Део услуга на званичној интернет презентацији Града Сремска Митровица

Интернет презентација представља својеврсну дигиталну визит карту града, која грађанима и посетиоцима пружа важне информације о различитим аспектима локалне заједнице. Важност интернет презентације града огледа се у многим факторима. Прво, она омогућава транспарентно информисање грађана о активностима локалне самоуправе, услугама које се пружају, актуелним догађајима, пројектима и другим релевантним информацијама.

Кроз ову платформу, грађани могу лако приступити документацији, као и одлукама које доноси локална самоуправа, што доприноси већој транспарентности рада локалних

институција. Такође, интернет презентација града има важну улогу у промоцији туризма и привлачењу инвестиција.

Градске управе путем интернет презентације континуирано представљају грађанима своје активности. Грађани имају стални приступ потребној документацији која је у надлежности одређене управе, што се може видети на примеру који је приказан на слици број 13, а тиче се Градске управе за буџет и локални економски развој.



Слика 13: Рубрика Градске управе за буџет и локални економски развој на интернет презентацији Града Сремска Митровица

Од велике је важности да грађани буду упућени у креирању буџета града, који усваја Скупштина града, а формира га Градска управа за буџет и локални економски развој. Такође, кроз Грађански водич кроз буџет, грађанима је представљено како се формира буџет града, на шта се троше средства из буџета, као и пројекти и инвестиције које финансира град.

Градски буџет је једна од тема која се највише тиче грађана који живе на територији јединице локалне самоуправе, а управо интернет презентација града, као што је већ речено, представља својеврсни сервис за грађане и омогућава им да буду у току, али и да учествују у раду у локалне самоуправе.

Осврнућемо се на још један пример, када је у питању важност дигитализације и представљања документације. Наиме, животна средина је једна од главних тема, на глобалном нивоу. Очување животне средине колико се тиче свих учешћа нивоа власти, толико се тиче и свих грађана, зато је потребно да им се константно пружају информације, едукације, а у овом случају и документација у виду извештаја о квалитету ваздуха (на годишњем, месечном и дневном нивоу), квалитету воде и новоу буке.

Локална самоуправа Града Сремска Митровица је и на овом пољу веома активна, бројним ангажовањима у циљу очувања животне средине, али и користећи електронско пословање као додатни допринос.

Наиме, Градска управа за социјалну заштиту и заштиту животне средине је 2021. године покренула пројекат под именом „Регистар загађивача анималним отпадом за територију Града Сремска Митровица“ (www.animalniotpad.sremskamitrovica.rs), са фокусом на налажењу решења за вишедеценијски проблем преузимања и одлагања анималног отпада на територији града. Овај пројекат је препознат и подржан од агенције за развој Уједињених нација, УНДП¹³ (United Nations Development Programme) и Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде Републике Србије у чијем саставу се налази и Управа за ветерину.

Пројекат предвиђа прави увид у стање сточних јама и гробаља на територији Сремске Митровице, као и њихово мапирање за потребе апликације за мобилне телефоне.

Изграђена је и постављена апликација за збрињавање уинулих животиња са циљем да помогне фармерима да могу показати да су на безбедан и савестан начин збринули своју уинулу животињу, док сам Град и ветеринарске станице на његовој територији ће имати лакши увид да је угинуће адекватно збринуто. Замишљено је да се што реалнији подаци прибаве са терена за потребе регистра.

Главни циљ читавог пројекта је прибављање што релевантнијих података који би омогућили изградњу једне међустанице за реалним капацитетом збрињавања као и са једним специјалним возилом за ту намену. Под покровитељством UNDP омогућен је

¹³ UNDP је водећа организација Уједињених нација, која се бори против неправди сиромаштва, неједнакости и климатских промена.

приступ интерактивној мапи на којој је могуће пронаћи све локација за одлагање анималног отпада, што се може видети на слици број 14.



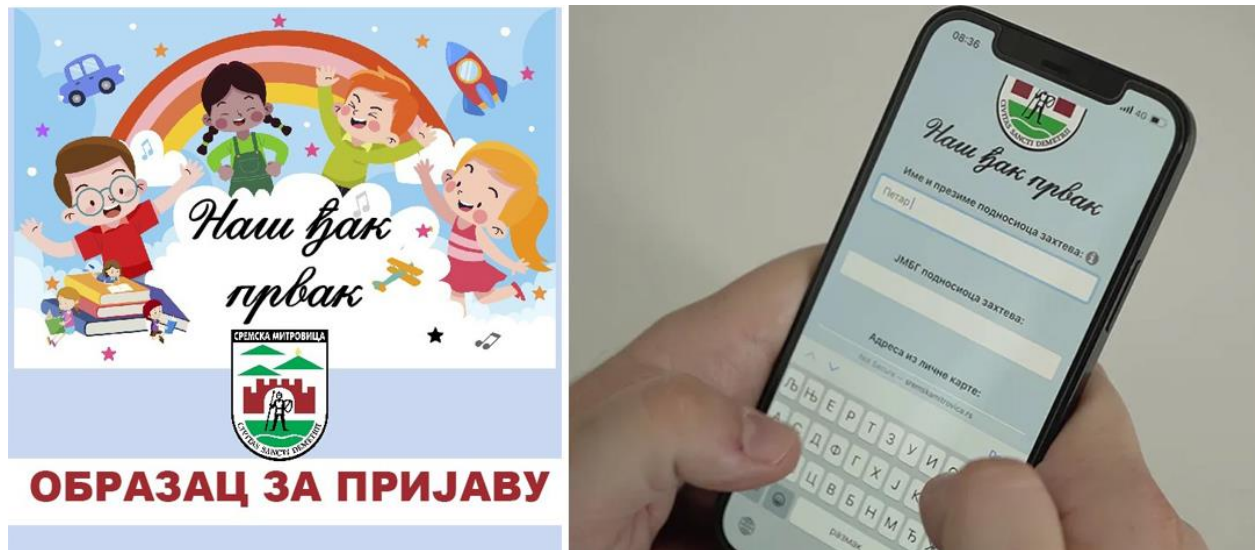
Слика 14: Интерактивна мапа локација за одлагање анималног отпада

Још један пример добре праксе примене електронског пословања и повећања продуктивности у раду локалне самоуправе тиче се Градске управе за образовање. Наиме, у 2023. години локална самоуправа је из буџета Града определила средства у износу од 6.000 динара за сваког ученика првог разреда основних школа, а у оквиру програма „Наш ђак првак“, у виду финансијске подршке родитељима/старатељима.

Након расписивања Јавног позива, путем апликације која је била доступна у склопу интернет презентације Града, родитељи/старатељи су могли да се пријаве за ову субвенцију и остваре поменуто право.

Апликација је израђена од стране Службе за информатичке послове, што није изискивало додатне трошкове од стране ресорне градске управе. Такође, заинтересовани су имали могућност да се пријаве и на шалтеру у Градском услужном центру, али апликација је осмишљена са разлогом да родитељима/старатељима уштеди драгоцено време, прилагођена за пријаву путем персоналних рачунара, таблета и „паметних“ мобилних телефона

Такође, након пријављивања грађана за поменути субвенцију, кроз надзор Градске управе за образовање, која је константно била доступна за све недоумице, питања и сугестије, од стране Службе за информатичке послове (која је била задужена за обраду података), евидентирана је велика већина грађана која је користила апликацију.



Слика 15: Пријављивање за „Наш ђак првак“ путем мобилног телефона

Апликација (слика 15) је израђена од стране Службе за информатичке послове, што није изискивало додатне трошкове од стране ресорне градске управе.

Као што је наведено, електронско пословање подстиче продуктивност у раду, а управо оно што захваљујући електронском пословању такође повећава продуктивност рада локална самоуправе је транспарентност.

Наиме, транспарентност документације је кључни елемент у промоцији ефикасног и одговорног електронског пословања у локалној самоуправи. Она ствара основу за транспарентне, отворене и одговорне процесе доношења одлука, што доприноси јачању институција и поверења грађана у јавне институције.

Транспарентна документација омогућава грађанима лакши приступ информацијама које се односе на активности локалне самоуправе. Ово је посебно важно у контексту електронског пословања, где се документација често налази у електронском формату на званичним интернет страницама и осталим платформама локалне самоуправе. Такође,

транспарентност документације доприноси повећању поверења грађана у рад локалне самоуправе. Када су информације лако доступне и транспарентно представљене, грађани имају веће поверење у процесе доношења одлука и рад институција. То може допринети јачању демократских вредности и укључивању грађана у јавни живот.

Када су документи, информације и процеси јасно приказани и доступни јавности, то омогућава већу одговорност јавних службеника и функционера. Транспарентност подстиче отворен дијалог између власти и грађана, што доводи до бољег разумевања потреба и приоритета локалне заједнице.

Грађански водич кроз буџет представља значајан документ у раду локалне самоуправе, који има изузетан значај у осигуравању транспарентности и повећању продуктивности у раду. Овај водич је од суштинског значаја, јер омогућава грађанима да добију јасан увид у начин како се планирају и троше средства у њиховој локалној заједници.

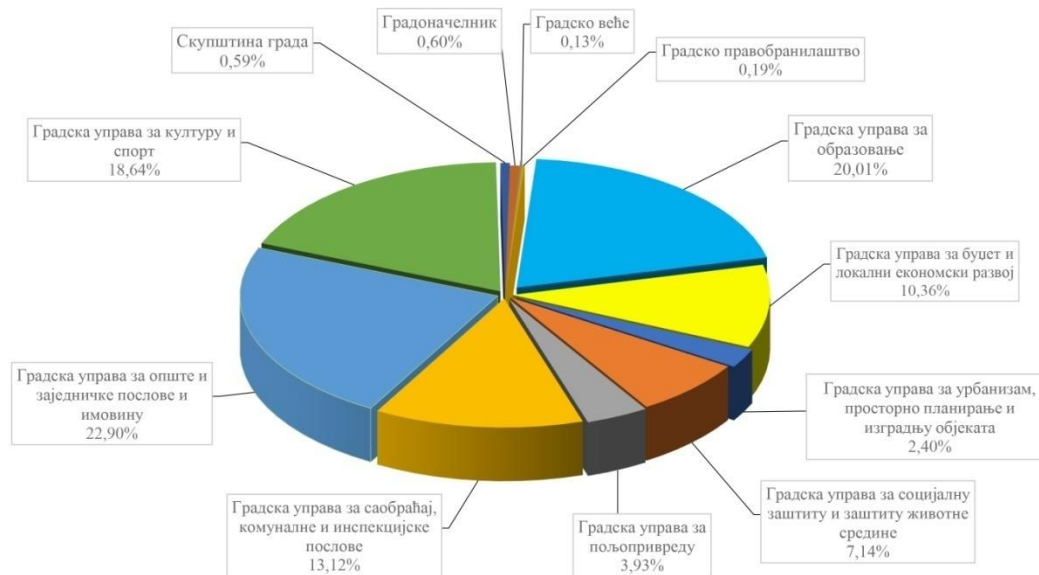
У складу са транспарентним приказом управљањима трошковима у ЈЛС Сремска Митровица, на следећој слици (слика број 16), приказан је проценат учешћа по висини ангажованих средстава локалне самоуправе, што је приказано у Грађанском водичу кроз буџет за 2024. годину.

СРЕДСТВА ИЗ БУЏЕТА ГРАДА 4.345.063.000		+	СРЕДСТВА ИЗ ОСТАЛИХ ИЗВОРА 42.939.000	=	УКУПНА ЈАВНА СРЕДСТВА 4.338.002.000
---	--	---	--	---	--

Извори финансирања :	Средства из буџета	Средства из осталих извора	Укупна јавна средства
01 Приходи из буџета	4.043.780.000		4.043.780.000
04 Сопствени приходи буџетских корисника		25.594.000	25.594.000
06 Донације од међународних организација		8.879.000	8.879.000
07 Трансфери од других нивоа власти	136.797.000		136.797.000
09 Примања од продаје нефинансијске имовине		6.376.000	6.376.000
13 Нераспоређени вишак прихода из ранијих година	100.000.000	1.190.000	101.190.000
16 Родитељски динар за ваннаставне активности		900.000	900.000
17 Неутрошена средства трансфера од других нивоа власти	64.486.000		64.486.000
УКУПНО:	4.345.063.000	42.939.000	4.388.002.000

Слика 16: Део из Грађанског водича кроз буџет Града Сремска Митровица

Кроз пружање детаљних информација о приходима и трошковима, као и планираним пројектима и активностима које се финансирају из буџета (слика 17), грађански водич омогућава грађанима да боље разумеју рад и активности локалне самоуправе. Овакав приступ не само што подстиче транспарентност у раду, већ такође омогућава грађанима да активније учествују у процесима доношења одлука, што доприноси повећању продуктивности и ефикасности у раду локалне самоуправе.



Слика број 17: Део из Грађанског водича кроз буџет - проценат учешћа по висини ангажованих средстава из буџета

Месечним извештајима о буџету, који су доступни грађанима на интернет презентацији града, локална самоуправа на транспарентан начин приказује финансијске активности којим управља. Ови извештаји пружају детаљне информације о приходима и трошковима, извршеним плаћањима, као и о напретку у реализацији различитих пројеката и програма финансираних из буџета. Кроз ове месечне извештаје, који се редовно објављују, грађанима се пружа приступ информацијама које омогућавају да прате и оцењују како се јавна средства троше и како се реализују планирани пројекти и активности. Овај вид отворености и транспарентности у раду омогућава грађанима да боље разумеју рад и управљање буџетом, да укажу на могуће проблеме или неефикасности и да учествују у процесима контроле и надзора. Тиме се постиже већи степен одговорности и поверења у рад локалне самоуправе, што је од изузетног значаја за јачање односа између грађана и власти, као и за успостављање ефикаснијег и одговорнијег управљања јавним ресурсима.

Сви износи су изражени у хиљадама динара

	УКУПНИ ПРИХОДИ И ПРИМАЊА	439.524
	Приходи од пореза, такси и накнада	299.508
	Порез на имовину	67.292
	Фирмарина	10.082
	Порез на зараде	194.720
	Остало	27.414
	Донације и трансфери	127.895
	Донације међународних организација и држава	-
	Трансфери од Републике и АП	127.895
	Приходи и примања од имовине	11.868
	Примања од продаје имовине	1.467
	Остали приходи и примања од имовине	10.401
	Остали приходи и примања	253
	Примања од задуживања	-

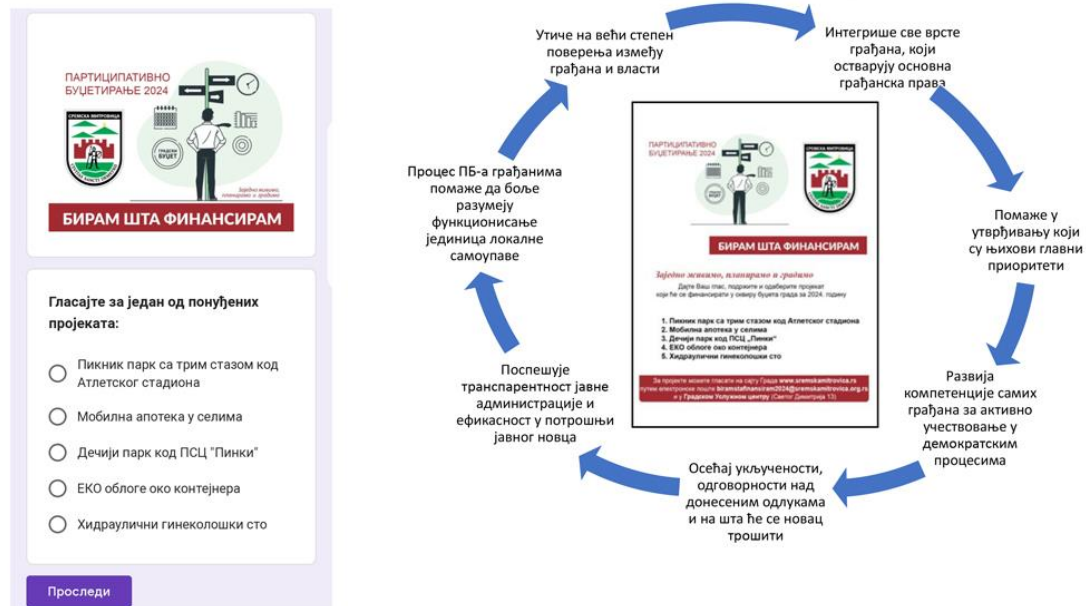
Слика број 18: Део из месечног извештаја о буџету Града Сремска Митровица за месец фебруар 2024. године

Учешће грађана у процесу израде планова, програма, јавних политика или законских решења на локалном нивоу, представља један од темељних принципа добре праксе и доброг управљања локалном заједницом, што је темељ одрживог развоја.

Од 2021. године у оквиру Партиципативног буџетирања, локална самоуправа је омогућила да грађани поред стандардног гласања за један од предложених пројекта (које је одабрала Комисија, након предлога грађана) гласају и путем интернета, у виду онлајн анкете, као и путем електронске поште.

То је довело до још већег интересовања грађана за партиципативно буџетирање. Онлајн анкета се ограничава на један глас, по принципу јединствене IP адресе корисника и на

располагању је грађанима две недеље, након чега се збрајају и проглашавају резултати.



ОВАКО СУ ГРАЂАНИ ГЛАСАЛИ:



Слика 19: Партиципативно буџетирање у Граду Сремска Митровица

Изгласани пројекат локална самоуправа реализује у току наредне године, а као што је приказано на слици број 19, у току 2024. године реализоваће се пројекат изградње дечијег парка код Пословно – спортског центра „Пинки“.

Није на одмет поменути још један пример примене електронског пословања у у оквиру пројекта који је локална самоуправа реализовала. Наиме, пројекат изгласан у 2022. години, а реализовао се током 2023. године је реконструкција јавних чесми на територији Града Сремска Митровица. По јавним чесмама (артеске чесме) ово подневље је надалеко познато и велики број мештана воли да наточи „живу воду“, чија се контрола квалитета свакодневно проверава. У циљу унапређења безбедности, на уређеним јавним чесмама постављају се QR

кодови, чијим читавањем се приказује страница која показује да ли је вода исправна за пиће.



РЕЗУЛТАТИ ИЗВЕШТАЈА ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРЕМСКА МИТРОВИЦА О ИСПРАВНОСТИ ВОДЕ ЗА ПИЋЕ СА АРТЕСКИХ ЧЕСМИ

Бунар број	Место	Адреса / локација	Идентификациони број	Датум извештаја	Исправност воде за пиће
25	Сремска Митровица	Ул. Николе Тесле	4618/23	4.12.	ДА
26	Сремска Митровица	Блок Б (код самопослуге, МЗ)	4619/23	4.12.	ДА
27	Сремска Митровица	Ул. Радиначки пут	4617/23	4.12.	ДА
28	Сремска Митровица	МЗ "Слободан Бајић-Паја"			
29	Сремска Митровица	Ул. Милоша Обилића	4654/23	5.12.	НЕ

Слика 20: QR код који се поставља на јавним чесмама и резултати читавања

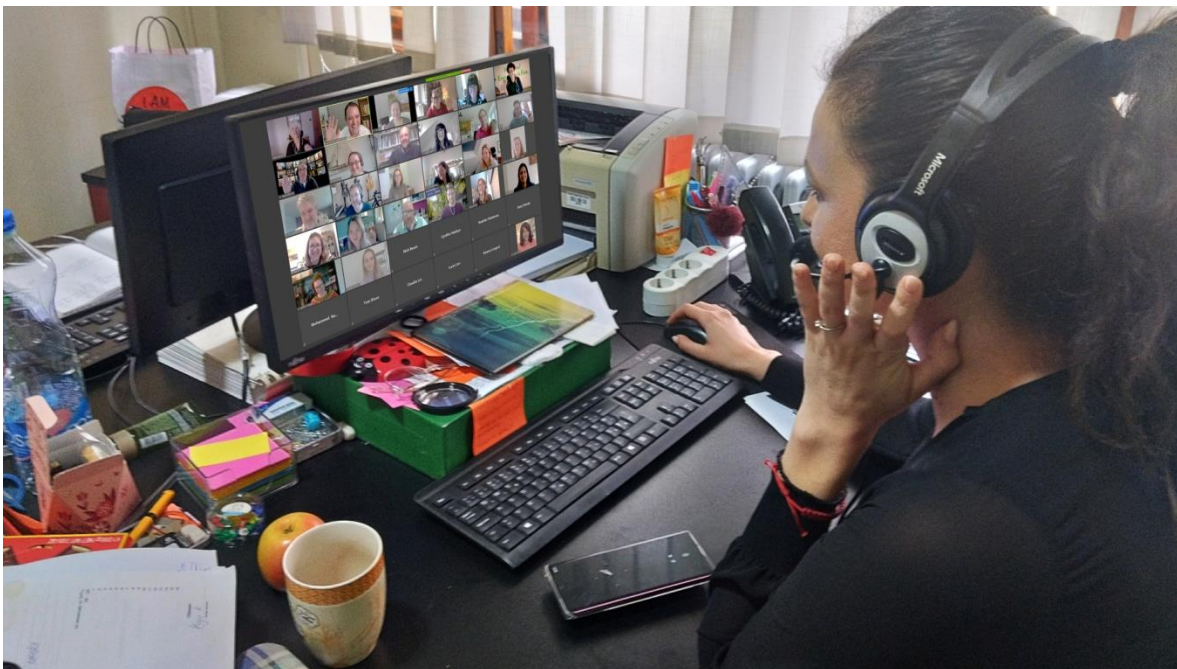
Резултати се ажурирају за укупно 71 чесму на територији Града Сремска Митровица.

Наведеним примерима можемо закључити да информационе технологије увелико нису само део у ланцу пословања, већ имају кључни утицај у раду. Електронско пословање се убрзано развија и примењује у радним процесима. Самим тим што штеди време запосленом у односу на период када су се послови реализовали мануелно, такође убрзава процес рада и директно утиче на продуктивност, што омогућава да се запослени у локалној самоуправи време искористи како би помогао колегама који су у заостатку са радом због повећања обима посла, што са друге стране штеди финансијска средства, јер се умањује потреба за новим радним местима.

Да би запослени реализовао пословне задатке који су у његовој надлежности, мора да буде едукован за примену софтверских решења које користи, а која се стално надограђују, уз имплементацију нових. Служба за информатичке послове ресорне градске управе Града Сремска Митровица међу својим задужењима има и задужење едукације запослених у коришћењу софтверских решења. У случају имплементације до тада непознатих и нових електронских услуга, запослени у Служби пролазе обуке, која локална самоуправа организује за њих. Такође, запослени у осталим градским управама и службама пролазе кроз едукације, како би њихов рад био продуктиван. Међутим, од велике је важности добро управљати трошковима и искористити све постојеће могућности, како не би долазило до

сувишних издатака у буџету. Одласци на семинаре изискују финансијске трошкове попут трошкова превоза, трошкова смештаја и боравка на одређеној локацији, уз трошкове за оброке, зато су вебинари постали кључно средство за едукацију запослених у локалној самоуправи, због своје практичности, доступности и ефикасности. Кроз вебинаре, запослени могу приступити едукативном садржају из свог радног окружења или чак из свог дома. Ова флексибилност омогућава запосленима да оптимизују своје време и прилагоде свој распоред обавеза, што резултира ефикаснијим учењем.

Додатно, вебинари омогућавају учесницима да интерактивно учествују, постављају питања и размењују идеје са стручњацима из одређене области, чиме се омогућава дубље разумевање предмета и ефикаснија примена наученог знања у пракси. Осим тога, вебинари често пружају могућност снимљених сесија које се касније могу прегледати, што омогућава запосленима да прате обуку у време које им највише одговара или да поново прегледају кључне информације. Смањује се и потреба за ангажовањем додатних предавача или налажењем простора за обуку. Ове уштеде могу бити значајне, посебно у контексту ограничених буџетских ресурса локалних самоуправа.



Слика 21: Вебинари су пример добре праксе у едукацији запослених

Вебинари омогућавају запосленима у локалној самоуправи да ефикасније и флексибилније приступе обукама, што резултира боље искоришћењем времену, присутности на радном месту и већом ангажованошћу, доприносећи тиме повећању продуктивности у раду.

3.2.ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У РАЗВОЈУ ПРИВРЕДЕ

Привредни развој привлачи инвеститоре и подстиче локалне предузетнике што доприноси економском расту и развоју заједнице. Осим тога, развој привреде утиче на побољшање инфраструктуре, на квалитет живота грађана и ствара повољну климу за отварање нових радних места, привлачења туриста, па и нових становника.

Ангажовање локалне самоуправе у пружању подршке привредницима је од круцијалног значаја, јер управо тај „мали“ привредник, локални предузетник, развојем свог бизниса представља значајан фактор за развој заједнице у којој живи и привређује, јер кроз своју делатност доприноси развоју како градских тако и руралних подручја. Уз то, проширењем свог пословања остварује потребу за нова радна места

Сремскомитровачка територија је одувек имала пољопривредни карактер. Плодна равничарска земља, подно планине Фрушке горе, поред реке Саве, омогућила је успешан развој пољопривреде у овим крајевима, још од давних времена, због чега је историја Сремске Митровице бурна и далекосежна.

Плодна земља подстиче развој пољопривреде, а бурна и далекосежна историја подстиче туризам, али уз плодну земљу потребно је још доста тога како би пољопривреда била у константном развоју.

Градска управа за пољопривреду врши управне, стручне и аналитичке послове на непосредном спровођењу закона и прописа из изворног делокруга Града, као и послове који су поверени Граду, а такође издаје одговарајуће дозволе и друга акта у областима

пољопривреде. Уз наведено, Градска управа за пољопривреду има уску сарадњу са градском Агенцијом за рурални развој и Пољопривредном стручном службом Града. Уз своје основне делатности, применом савремених технологија, константним праћењем развоја електронског пословања, његовом имплементацијом и употребом, интензивно раде на едукацији пољопривредника и унапређењу њихове делатности.

Као што је било речи о еГрађанину, можемо говорити и о еПољопривреднику, јер, као што је већ речено, електронско пословање је постало незаобилазан фактор у животу, раду и функционисању савременог друштва, а не само једна од карика која се надовезује у ланцу.

У сарадњи са Министарством пољопривреде, шумарства и водопривреде, као и Покрајинским секретаријатом за пољопривреду, водопривреду и шумарство, уз сопствене иницијативе, предлоге и пројекте, локална самоуправа унапређује делатности у области пољопривреде.

Колико примена дигиталних технологија заиста значи, приказано је на парцелама Пољопривредне стручне службе, код села Чалма, у склопу Манифестације Дан поља стрних жита, уљане репице и хербицидних огледа, у јуну месецу 2022. године.

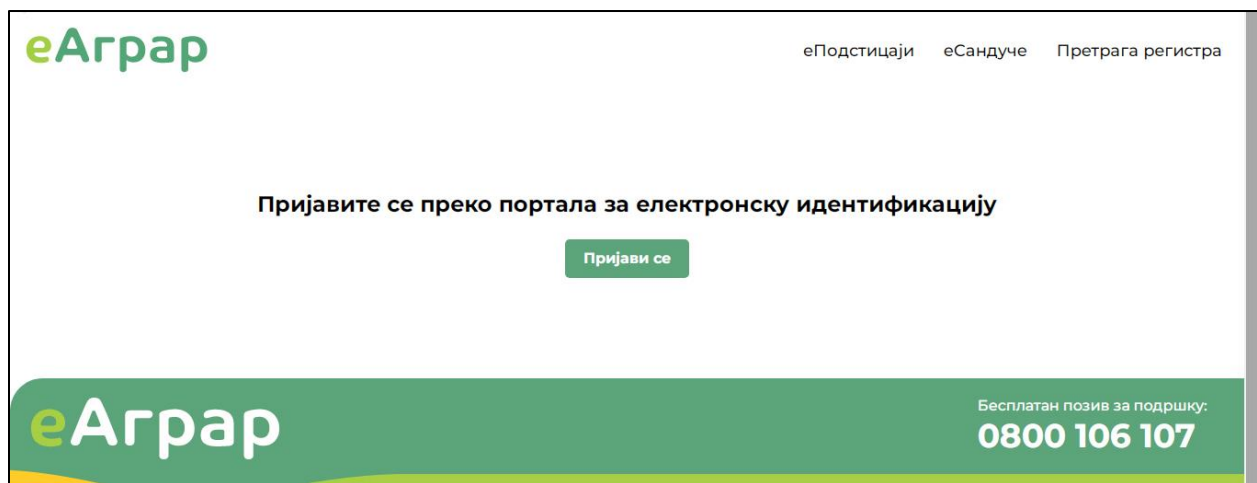
Изведена је показна вежба и најављен пројекат третмана прскања дроном, што је много ефикасније у поређењу са обичном прскалицом. Истог месеца, на стадиону локалног Фудбалског клуба „Раднички“, приказане су предности у наводњавању коришћењем дрона.



Слика 22: Дигитална технологија у служби пољопривреде, стадион ФК „Раднички“ у Сремској Митровици

Ово савремено хардверско решење, праћено софтверским развојем, не само да штеди време и повећава продуктивност, већ даје изузетне резултате када се говори о развоју пољопривредних култура.

Са друге стране, државна платформа и апликација „еАграр” значајан је део стратегије Владе Србије на увођењу електронске управе и дигиталног пословања у пољопривреди. Циљ Министарства пољопривреде био је да се око 450.000 претходно регистрованих пољопривредних газдинстава дигитално пререгиструје и пређе на електронско вођење пословања. Од 20. марта 2023. креирање и коришћење дигиталног сертификата и квалификованог електронског потписа у раду са платформом „еАграр” постало услов за добијање државних аграрних субвенција, али и за обављање комуникације и пословања са Министарством пољопривреде.



Слика 23: Платформа еАграр – erp.eagrar.gov.rs

Захваљујући овој платформи, сувишна папирологија одлази у историју, уз дигиталан процес где је све на једном месту, јер овај сервис обједињује податке свих релевантних установа: Републичког геодетског завода, Управе за ветерину, Управе за пољопривредно земљиште, Управе за аграрна плаћања и остале системе.

Остале погодности платформе еАграр су:

- Пољопривредник има приступ и управљање подацима о свом пољопривредном газдинству преко портала када год жели, на дневном нивоу (измене податка, брисање пољопривредних газдинстава);

- Без одласка на шалтере, онлине подношење захтева за упис, измене и брисање података из Регистра пољопривредних газдинстава;
- Подношење захтева за подстицаје у пољопривреди;
- Уштеда времена код обраде захтева услед увођења аутоматске провере формалних услова захтева, као и електронска обрада захтева;
- Брже одобравање подстицаја, бржу исплату;
- Смањење могућности грешке при подношењу и обради захтева, као и убрзање обраде захтева услед увезивања релевантних регистара;
- Укидање потребе за штампањем и архивирањем папирне документације;
- Омогућава ефикасније извештавање, праћење статистике подстицаја и већи степен контроле.

Локална самоуправа пружа едукацију и усмерења пољопривредницима, како би им олакшала употребу електронског пословања у пољопривредној делатности и уштедела им драгоцену време, у циљу ефикасне производње. Град Сремска Митровица има преко 6.000 регистрованих пољопривредних газдинстава¹⁴, а у циљу локалне самоуправе је да они напредују у својој производњи, због чега Градска управа за пољопривреду заједно са Агенцијом за рурални развој града и Пољопривредном стручном службом града организује окупљања пољопривредника на којима стручњаци из области информационих технологија пољопривредницима пружају потребне информације и додатне едукације.

¹⁴ Извод из медија, <https://www.sirmiuminfo.rs/vesti/2023/03/uz-e-agrar-lakse-do-subvencija/>



Слика 24: Помоћ пољопривредницима при упису на еАгра у Сремској Митровици, у просторијама Пољопривредне стручне службе ¹⁵

Један од најважнијих аспеката ове дигитализације је имплементација дигиталних субвенција, за које пољопривредници сада могу да аплицирају једноставно и брзо и прате њихов статус и обраду. Транспарентност и фер услови за све пољопривреднике су основа овог система.

Захваљујући увођењу еАгара стечене су могућности већег степена контроле захтева за субвенцијама, јер се кроз систем сада виде све парцеле и немогуће је исплатити субвенције онима који се не баве пољопривредном производњом коју су пријавили приликом регистрације на еАграр и на тај начин новац пореских обвезника се усмерава ка пољопривредницима који остварују производњу.

Са друге стране, што се тиче још једне привредне гране – туризма, Град Сремска Митровица је препознат као јединствена туристичка дестинација захваљујући археолошком локалитету античког града Сирмијум, Специјалном резервату природе „Засавица“ и Фрушкогорју, који је чине аутентичном и атрактивном туристичком дестинацијом, погодном за различите врсте туризма, као и за туристе најразличитијег интересовања. Поред наведеног, Сремска Митровица је приступила платформи „VisitSerbia“¹⁶, што је омогућило електронску

¹⁵ <https://www.ozon.rs/vesti/2023/pomoc-poljoprivrednicima-pri-upisu-na-e-agrar-u-sremskoj-mitrovici-u-poljoprivrednoj-strucnoj-sluzbi/>

¹⁶ www.visit-serbia.online - прва домаћа дигитална платформа која омогућава онлине продају улазница за атракције

куповину улазница за туристичке атракције. Ово је значајно за све туристе јер умногоме олакшава планирање путовања и обиласка бројних знаменитости и туристичких атракција.

У месецу децембру 2021. године, у центру Сремске Митровице свечано је отворен Туристички инфо центар, који је објединио целокупну туристичку понуду овог града и убрзо добио неизмерни значај за даљи развој, промоцију и унапређење имиџа Сремске Митровице, а уз примену најсавременије дигиталне опреме, постао је један од најпрепознатљивијих и најопремљенијих туристичких инфо центара у нашој земљи.

Постављањем интерактивних тотема Туристичка организација Града Сремска Митровица омогућила је туристима, а и суграђанима, да сами претражују информације. Основне информације о граду, важни телефони, природне и културне атракције, културне знаменитости, манифестације, смештај и гастро понуда као и мапа града, само су неке од информација које туриста може наћи на тотемима који су постављени испред Туристичког инфо центра, на археолошком локалитету „Царска палата“ као и Специјалном резервату природе „Засавица“.



Слика 25: Интерактивни тотем испред туристичког инфо центра

У просторијама Туристичког инфо центра, где је такође смештена и Туристичка организација Града, посетиоци могу да добију све потребне информације, добију промотивне материјале, мапе, купе сувенире, а уз то могу додатно да се едукују о самом граду, на занимљив и једноставан начин.



Слика 26: Дигитализација Туристичког инфо центра

Захваљујући применом дигиталне технологије, туристима је понуђен VR кутак захваљујући којем могу да доживе Сремску Митровица и околна места.

Може се закључити да примена електронског пословања у туризму доноси бројне користи: пружа туристима детаљне информације о дестинацији, олакшава планирање путовања кроз развој туристичких апликација и онлајн платформи, унапређује промоцију дестинације путем друштвених мрежа и интернета и умногоме олакшава административне процесе кроз електронску документацију и управљање.

Ове иновације подстичу развој туризма, побољшавају искуство туриста и продуктивност локалне управе.

4. СТРУЧНО ИСТРАЖИВАЊЕ

У склопу стручног истраживања примењен је комбинован приступ у истраживању како би се свеобухватно проучила тема повећања продуктивности применом електронског пословања, са освртом на локалну самоуправу Града Сремска Митровица.

Кроз анализу документације, спроведене анкете, интервјуе са одговорним лицима, истражене су предности, изазови и утицај примене електронског пословања на ефикасност управљања ресурсима и пружање услуга грађанима, као и осталих фактора који утичу на повећање продуктивности.

Анализирана је релевантна документација попут годишњих извештаја о раду Службе за информатичке послове ресорне Градске управе Града Сремска Митровица, чиме је испраћен рад на имплементацији и примени електронског пословања у јединици локалне самоуправе Града Сремска Митровица, у периоду од 2005. до 2023. године.

Кроз разговоре са одговорним лицима у ЈЛС Града Сремска Митровица, запосленима у Служби за информатичке послове и осталима који су укључени у примену електронског пословања, сагледане су различите перспективе и искуства у вези са овом темом. Анализирајући њихове ставове, изазове са којима су се суочавали током процеса имплементације, као и бенефите које су уочили након увођења новог система, стечена је целовита слику о утицају електронског пословања на локалну самоуправу. Такође, сагледавањем практичних аспеката примене електронског пословања, идентификовани су кључни проблеме и предложена могућа решења за унапређење процеса у будућности.

У оквиру истраживања, обављен је **преглед документације на званичној интернет презентацији Града Сремска Митровица**. Анализом доступних докумената, укључујући информативне материјале, објаве и извештаје, уочен је значајан напор у дигитализацији документације. Ово обухвата употребу електронских формата за представљање различитих типова информација, као и приступ дигитално архивираној документацији која је лако доступна грађанима преко званичне интернет презентације. Овај приступ доприноси

повећању доступности информација за грађане, што је битан корак у подизању квалитета услуга у локалној самоуправи.

У оквиру истраживања **коришћена је метода анкете** како би се прикупила мишљења грађана о електронском пословању. Анкета је спроведена путем интернет анкете GoogleForms.

Овај приступ је омогућио прикупљање разноврсних мишљења и ставова грађана о електронском пословању, доприносећи тако свеобухватној анализи ове теме. Анкета је била усмерена на грађане у старосној доби од 25 до 65 година, као и више од 65 година, како би се добила репрезентативна слика ставова различитих старосних група. Питања у анкети су се односила на коришћење електронских услуга локалне самоуправе, искуства са електронским пословањем, као и на ставове о предностима и изазовима које доноси дигитализација. Овом методом је омогућено да се добију релевантне информације директно од циљне групе, што је допринело квалитету истраживања и закључака изведених у раду.

Циљеви истраживања су били усмерени на дубље разумевање ставова, искустава и потреба грађана у вези са електронским пословањем, као и сагледавања повећања продуктивности применом електронског пословања у локалној самоуправи Града Сремска Митровица.

4.1. АНАЛИЗА РЕЛЕВАНТНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ

Анализом релевантне документације Службе за информатичке послове, ресорне Градске управе Града Сремска Митровица, урађена је ретроспектива развоја електронског пословања у ЈЛС Сремска Митровица, у периоду од 2005. до 2023. године, како би се показала продуктивност подстакнута праћењем развоја информационих технологија.

Током **2005. године** почеле су активности у вези отварања Општинског услужног центра. Активност се одвијала у два правца и то кроз активно учествовање у изради пројекта „EUExchange“, што је подразумевало увођење модела Европске Уније у праксу локалних самоуправа Републике Србије и припрема техничке основе за рад Општинског услужног центра. Мрежа рачунара се проширила, монтирана је нова мрежна опрема и извршене су корекције у програмима који ће бити заступљени у Услужном центру.

Исте године инсталирано је 39 нових Pentim 4 рачунара и то по свим градским управама. Набавка нових рачунара узроковала је прераспodelу опреме, реинсталацију постојећих и инсталацију нових рачунара. Набавком рачунара указала се потреба за повезивањем појединих рачунара у мрежу и расподела ресурса. Истовремено са набавком и инсталацијом опреме извршена је обука радника Општине и шефова месних канцеларија за рад на рачунарима. Одржано је 12 циклуса предавања са укупно 112 полазника.

У 2005. години знатно се повећао број радних места који су покривени информатичком опремом, што је узроковало повећање обима послова Службе за информатичке послове, од инсталације нових програма до пружања свакодневне помоћи радницима за рад на рачунарима, а поменута година се завршила са 32 радна места на којима су инсталирани терминали и 59 са рачунарима што је укупно чинило 91 радно место.

Наредних година се наставило са унапређењем постојеће хардверске опреме, као и софтвера. Већ **2006. године** уведен је и информациони подсистем Електронска архива – *Spider Enterprise*, за чување предмета у електронској форми. Електронска архива, повезана са писарницом омогућавала је да се виде сви предмети из писарнице у оној форми у којој су унешени (слике, писани документи или неки други облик). Током ове године коришћење интернета постало је све учесталије, зато је локална самоуправа повећала број нових корисника међу запосленим лицима, који су се обучавали на рад на интернету.

Реализација пројекта „Електронске управе“ и пројекта „Општински услужни центар“, наметнула је потребу умрежавања свих рачунара у општинским службама, као и будуће повезивање месних канцеларија у јединствен информациони систем, што је утицало на повећање продуктивности и обележило **2007. годину**

У **2008.** години дошло је до замене информационог система у матичној служби у Граду. Извршен је пренос података како са једног сервера на други, тако и из једног информационог система у други. У другој фази извршена је контрола података, тестирање рада новог система, тестирање и дорада извода и извештаја по појединачним књигама. Креирани су извештаји по захтеву корисника. Извршена је обука матичара за рад на новом информационом подсистему.

Исте године широкопојасни интернет¹⁷ (broadband) постао је присутан и шире доступан грађанима и предузећима. То је значајно побољшало брзину и стабилност интернет веза, омогућавајући корисницима бржи и ефикаснији приступ садржајима на интернету.

Такође, 2008. године светска друштвена мрежа (World Wide Web - www) доживљава својеврсну експанзију, како у нашој земљи, тако и у свету. Из тог разлога у Србији се повећава број корисника персоналних рачунара, али се са друге стране јавља потреба за едукацијом људи у коришћењу персоналних рачунара, пратећег софтвера и интернета.

Из тог разлога, у корак са временом и модерним технологијама, а у циљу даљег повећања продуктивности, **2009. године** локална самоуправа развија модерну интернет апликацију „Инфо Киоск“. Путем ове апликације грађани су на једном месту добијали информације о раду градских управа, о актуелним догађајима и свим активностима локалне самоуправе, уз упутства којима им је било олакшано да користе апликацију и дођу до одређене услуге. Вршено је константно ажурирање података.

Наредне, **2010. године** наставља се са унапређењем електронских услуга за грађане кроз Е-Управу. Нове услуге постају доступне грађанима, које прате оригинални обрасци и упутства, како би што лакше и брже дошли до жељених извода из матичних књига и поднесу захтеве за остварење жељене услуге. Чекање у реду, гужве, трошење времена и финасија видно постају део прошлости, кроз повећање продуктивности у пословању.

Умрежавање месних канцеларија обележило је **2011. годину**. Умрежене су следеће месне канцеларије: Бешеново, Велики Радинци, Гргуревци, Засавица I, Засавица II, Јарак, Кузмин, Лаћарак, Мартинци, Манђелос, Мачванска Митровица, Ноћај, Равње, Салаш Ноћајски,

¹⁷ Према дефиницији Међународне телекомуникационе уније из 2003. године, широкопојасни интернет се односи на интернет везу са брзином већом од 256 kbs.

Сремска Митровица, Шуљам и Шашинци. Подаци су пребачени у централни систем за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига на серверу Министарства за државну управу и локалну самоуправу.

Умрежавање осталих месних канцеларија наставља се током **2012. године**, а такође завршене су активности на изради програма за формирање базе података непокретности које су у својини Града или на којима Град има право коришћења.

Унапређење постојећих услуга се наставља у **2013. години**. Наставља се рад на умрежавању месних канцеларија. Умрежене су месне канцеларије Раденковић, Дивош, Стара Бингула и Чалма. Подаци су пребачени у централни систем за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига на серверу Министарства за државну управу и локалну самоуправу. Редовно се ажурирају постојеће електронске услуге на Порталу еУправе Републике Србије, које је креирала Служба за информатичке послове и то су:

- Издавање уверења/потврде из бирачког списка,
- Упис/брисање/промену у бирачком списку,
- Исправку података у матичним књигама,
- Промену личног имена,
- Издавање извода из матичних књига (МКР, МКВ, МКУ¹⁸),
- Уверење о држављанству,
- Притуп подацима од јавног значаја – за грађане,
- Притуп подацима од јавног значаја – за привреду,
- Пријаву комуналних проблема (web-obrazac),
- Пореско уверење о измиреним локалним јавним приходима – за грађане,
- Потврду о измиреним пореским обавезама – за правна лица

На „е-Олимпијади“ одржаној 24. октобра **2014. године** организованој од стране Министарства државне управе и локалне самоуправе и Дирекције за електронску управу,

¹⁸Извод из Матичне књиге рођених, венчаних и умрлих

Град Сремска Митровица је заједно са Градом Лозницом проглашена најбољом градском управом у области транспарентности и ефикасности у раду.

Те године постављено је још 6 нових електронских услуга:

- Издавање уверења о слободном брачном стању
- Захтев за допуну података у матичним књигама
- Пријава комуналној полицији
- Пријава просветној инспекцији
- Пријава саобраћајној инспекцији
- Пријава инспекцији за заштиту животне средине

У **2015. години** настављено је редовно ажурирање већ постављених еУслуга Града на Порталу еУправе Републике Србије (www.euprava.gov.rs). Постављено је нових 16 услуга, тако да је укупан број постављених еУслуга те године износио 35.

Интернет портал „Мој предмет”, софтверски модул као надоградња постојећег софтверског решења за електронско вођење предмета – електронска писарница, уводи се у **2016. години**. У априлу исте године покреће се пројекат „Бебо, добро дошла на свет”, која олакшава родитељима новорођенчета пријаву дететовог рођења у матичну књигу рођених, пребивалишта, здравственог осигурања и подношење захтева за родитељски додатак већ у породициштим. Цео процес омогућава брзу, једноставну, бесплатну и лаку пријаву и укидање непотребне папирологије. Документа стижу на кућну адресу.

У **2017. години** подаци из матичних књига свих матичних подручја се свакодневно експортују у централни систем за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига на серверу Министарства за државну управу и локалну самоуправу. Настављен је рад на даљем експлоатисању система „Хермес“, редовно одржавање и администрирање базе података и корисника система (унос нових, ажурирање постојећих и деактивирање појединих корисника, додела и ажурирање одређених дозвола за поједине модуле, као и права у оквиру тих модула и обука корисника система.

Настављено је редовно ажурирање већ постављених еУслуга Града на Порталу еУправе Републике Србије (www.euprava.gov.rs). Од омогућених 54 електронских услуга, у 2017

години је угашено 5 (не спадају више у надлежност Града - овере личних изјава, пуномоћја, преписа, рукописа и изјаве два сведока), а постављено је 6 нових услуга. Остаје 49 активних еУслуга што Сремску Митровицу наставља да сврстава међу првим најажурнијим управама у Републици Србији.

Бележи се број од 256 захтева за коришћење електронских услуга Града Сремска Митровица, на порталу е Управе, што је 86 захтева више у односу на 2016. годину.

У **2018. години** се бележи повећан број грађана који користе електронске услуге Града Сремска Митровица на порталу е Управе. Бележи се број од 730 захтева, а у овај број нису урачунати захтеви за упис деце у предшколску установу и пријављивање за коришћење апликације „Мој предмет“.

Са укупним бројем од 55 електронске услуге Град Сремска Митровица улази у **2019. годину**. И даље остаје у самом врху на нивоу Републике Србије како по боју електронских услуга, тако и по броју корисника и подошених захтева.

Електронске услуге су у многоме допринеле повећању продуктивности, гужве у редовима и чекање постаје прошлост за локалну самоуправу Града Сремска Митровица.

Исти тренд се наставља и у наредној **2020. години**, са извесном променом. Наиме, нов портал Електронске управе је почео са радом, где електронске услуге више нису у ингеренцији локалних самоуправа градова и општина, тако да Служба за информатичке послове више није могла да ради на креирању, постављању, ажурирању и измени електронских услуга.

У **2021. години** почиње коришћење Е – фактуре, интернет апликације преко које се фактуре/рачуни издају, примају и обрађују искључиво електронским путем. Другим речима, е-Фактуре представљају размену рачуна (фактура) и пропратних информација између Градске управе и клијената, користећи електронску инфраструктуру, у главном интернет.

Исте године са радом почиње CRM систем(Customer relationship management) – „Управљање односа са корисницима“, стратегија која је започета у задњем кварталу 2021. године, да би Градска управа користила за управљање и анализу података добијених

приликом интеракције са корисницима. CRM систем је апликација која представља централну базу клијената, у којој су повезани сви подаци везани за сарадњу. Употреба CRM система обезбеђује јасан преглед корисника, односно, организоване информације о комплетној интеракцији са корисником, доступне на једном месту и у сваком тренутку.

У току **2022. године** започет је развој софтверског решења Е - Писарница чија је улога издавање јединственог броја поднеска који ће се користити у софтверским решењима приликом формирања предмета. Започета је набавка електронских печата, серверских сертификата.

4.2. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋИХ ЕЛЕКТРОНСКИХ УСЛУГА

У наставку ће детаљно бити приказана и објашњена софтверска решења која доприносе бољем и транспарентнијем раду Јединице локалне самоуправе Града Сремска Митровица у области електронског пословања, која веома значе у раду запослених у градским управама, повећавају продуктивност, а самим тим пружају квалитетне услуге грађанима и привреди.

Наиме, у оквиру развијених информационих подсистема, **током 2023. године** редовно су одржавана софтверска решења у складу са законским прописима и захтевима корисника и вршена је експлоатација истих као и редовно кумулирање и спашавање података и програма.

ИПС КЕЛ (Кадровска евиденција) – Почетком 2022. године извршен је пресек података, експортирани су потребни сви подаци који би се користили у новом програму. Електронским путем је омогућено да се директно ажурирају подаци за радни стаж радника (образац М4) са одговарајућим пратећим извештајима. И током 2023. године је настављено

коришћење овог апликативног решења као и ажурирање и администрирање података у њему.

ИПС МУП – САО (Евиденција избеглих и прогнаних лица) - Извршене су интервенције по захтеву корисника ИПС ПОРОД (Контрола и обрачун породичног одсуства породиља из радног односа запослених код правних лица на територији Града Сремска Митровица). Подсистем се и у овој години повремено користио за контролу и обрачун заосталих исплата породичног одсуства за породиље које су се породиле до 30.06.2018. године, а сада се користи као архивски подаци.

За породиље које су се породиле после 30.06.2018. године – користи се нова апликација која је у надлежности ресорног министарства.

ИПС БОРЦИ (Инвалидско борацка заштита) – Законске промена на републичком и покрајинском нивоу условиле су промену подсистема. Омогућено је електронско слање података.

ИПС ЛИЦИ (Лицитација пољопривредног земљишта) подразумева директно праћење поступка јавног надметања ради давања у закуп пољопривредног земљишта у државној својини у Граду. Унос парцела земљишта, формирање надметања, унос учесника лицитације, вођење тока саме лицитације, штампа извештаја на самој лицитацији, као и давање статистичких података након извршене лицитације по разним критеријумима.

Оспособљавање рада и рад на новом програму, од стране надлежног министарства, преко којег се уз директан надзор штампају пратеће одлуке, извештаји и решења о додели пољопривредног земљишта.

МАТИЧНЕ КЊИГЕ - По инсталирању софтвера у месним канцеларијама који омогућава даљинску интервенцију на програму, односно рачунару на корисничком нивоу, вршене су измене у складу са захтевима корисника. У току 2023. године дошло је до реорганизације у броју матичних подручја, што је условило ангажовање запослених у Служби за информатичке послове, као и размештај и преконфигурирање система на рачунарима.

Пружала се стручна помоћ матичарима за рад на новој верзији програма у централном систему матичних књига. Помоћу налога електронске поште омогућена је лакша

комуникација између месних канцеларија, а исто тако и размена података и докумената. Након успешне извршене контроле преузетих података у матичним књигама у Регистару матичних књига, настављен је директан рад у регистру.

ХЕРМЕС: Писарница, Органи решавања, Унос и Преглед поште, Архива - Током 2023. године настављен је рад на даљем експлоатисању система Хермес, редовно одржавање и администрирање базе података и базе корисника система (унос нових, ажурирање постојећих и деактивирање појединих корисника, додела и ажурирање одређених дозвола за поједине модуле хермеса као и права у оквиру тих модула).

ХЕРМЕС: Администрација корисника система – Током 2023. године вршено је ажурирање корисника система: додају се и мењају подаци о радницима, као и њиховим правима, ресетовање корисничких лозинки. У модулу постоји и опција за рад са организационом структуром кроз који се врши подешавање система, права приступа предметима од стране референата/обрађивача. Постоје и издвојени модули за креирање администрације система и промену лозинке.

Webportal “Мој предмет” - Овај софтверски модул је надоградња постојећег софтверског решења за електронско вођење предмета – електронска писарница.

Увођењем овог портала грађани имају увид у статус поднетог предмета, рок и начин решавања као и име референта. Путем SMS поруке грађанин је информисан о статусу свог предмета.

У склопу овог модула инсталиран је и сервер који подржава рад портала. Радници Службе активно су учествовали у процесу стварања крајњег решења и пуштања у рад портала.

еПИСАРНИЦА – у току 2022 започет је развој овог софтверског решења чија је улога издавање јединственог броја поднеска који ће се користити у софтверским решењима приликом формирања предмета. Током 2023. године настављен је рад на усаглашавању и повезивању програмског решења са централном еПисарницом.

Започета је набавка електронских печата, серверских сертификата.

Е-Управа – Као што је већ речено, што се тиче постављања еУслуга локалне самоуправе Града на портал еУправе Републике Србије, у 2023. години нису постављане нове услуге, с

обзиром да је нов портал е-Управе променио пословну политику и скинуо постојеће услуге локалним самоуправама. (2020. године Град је имао 59 активних еУслуга).

У 2023. години рађено је на администрирању запослених који ће имати право приступа за сервис **еДостава**, који преко **еСандучета** омогућава брзу, једноставну, поуздану и бесплатну доставу решења, докумената и обавештења грађанима од стране јавне управе, а тиме и олакшан увид у статус послатих електронских докумената.

еЗУП - Информациони систем еЗУП је софистициран алат за електронску размену података по службеној дужности свих органа јавне управе. На овај начин органи јавних управа брже и ефикасније прибављају потребне податке. Служба за информатичке послове је као администратор активно укључена у процес увођења информационог система еЗУП.

Е-Фактуре – web апликација преко које се фактуре/рачуни издају, примају и обрађују искључиво електронским путем. Другим речима, е-Фактуре представљају размену рачуна (фактура) и пропратних информација између Градске управе и клијената, користећи електронску инфраструктуру, углавном интернет.

БУЏЕТСКИ ПОРТАЛ - Платформа која омогућава корисницима једноставан и лако разумљив приказ буџета градова и општина у Републици Србији. Платформа омогућава преузимање података у отвореном формату који је стандардизован за свелокалне самоуправе, те самим тим анализу и упоређивање података и даље коришћење.

Платформа „Отворени буџети“ доприноси повећању транспарентности јавних финансија на локалном нивоу, а грађанима омогућава увид у планирање утrophка јавног новца.

ЕЛЕКТРОНСКА ПРИЈЕМНА КЊИГА (ЕПК) - апликација Поште, која корисницима омогућава исправно опремање и адресирање пошиљака, унос и трансфер података о пошиљацима и пријемној пошти, са циљем ефикаснијег пријема пошиљака. У апликацији је омогућено и аутоматско праћење статуса за поједине врсте послатих пошиљака и то: препоручена, судска и вредносна писма, пакети, бизнис пакети и Пост-експрес пошиљке.

CRM систем (Customer relationship management) – У буквалном преводу, „Управљање односа са корисницима” је стратегија која је започета у задњем кварталу, да би Градска управа користила за управљање и анализу података добијених приликом интеракције са

корисницима. CRM систем је апликација која представља централну базу клијената, у којој су повезани сви подаци везани за сарадњу. Употреба CRM система обезбеђује јасан преглед корисника, односно, организоване информације о комплетној интеракцији са корисником, доступне на једном месту и у сваком тренутку.

ДЕЧИЈИ ДОДАТАК - У овом информационом систему надлежног министарства, вршене су измене по законским регулативама на информационом систему (ФДДП) за дечији додатак, родитељски додатак и накнаде прихода, као и модул регресирања. Започет је унос и обрада података по новом закону.

ТРЕЋЕ ДЕТЕ - Информациони систем који по законским регулативама врши исплату деце која су редоследом трећа рођена у породици.

ЈЕДИНСТВЕНИ БИРАЧКИ СПИСАК - Јавна исправа у којој се води јединствена евиденција држављана Републике Србије који имају бирачко право. Води се путем савремених технологија, као електронска база података и ажурира појединственој методологији. У бирачки списак уписани су пунолетни и пословно способни држављани Републике Србије, односно лица која имају бирачко право – према месту пребивалишта.

РАСХОДИ БУЏЕТА ПО КВАРТАЛИМА - Прати динамику реализације плана буџетских средстава по кварталима у оквиру свих организационих јединица градских управа. Садржи унос нових трошкова и пренетих средстава и пореди са планираним средствима за дати квартал, односно за годину. Постоје посебне ознаке за упозорење прекорачења плана, како кварталног, тако и годишњег. Промена организационе структуре условила је промене у програму и инсталацију програма на одређеним радним станицама.

ДУГ ДОБАВЉАЧИМА – Одржавање и помоћ у раду појединим корисницима и увођење нових корисника са адекватним дозволама за рад, обележиле су активности везано за ову апликацију и током 2023. године.

ЕВИДЕНЦИЈА РАДНОГ ВРЕМЕНА (Програм за евиденцију радног времена запослених у локалној самоуправи) - Извршене су све неопходне измене које су условљене кадровским променама. Тестирани су извештаји о присуству радника на радном месту. Пријављени су недостаци у извештајима о присутности на раду ауторима програма. На крају сваког месеца штампа се евиденција присуства радника по градским управама.

ВИДЕО НАДЗОР- Одржавање програма на ДВР-у којим се врши праћење кретања странака по згради подразумева и снимање стања у одређеним временским интервалима за потребе надлежних и њихов пренос на спољне носиоце података.

ЗНАНИЧНА ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈА ГРАДА - Налази на URL адреси www.sremskamitrovica.rs, представља својеврстан сервис за грађане, који у свако доба могу пронаћи жељену документацију, у виду одлука, обавештења, законских аката и слично, као и да контактирају градске управе и градске службе и директно комуницирају са градоначелником.

4.3. АНАЛИЗА ПРОДУКТИВНОСТИ

Продуктивност у раду локалне самоуправе Града Сремска Митровица применом електронског пословања најбоље се може приказати кроз пример Градског услужног центра, где опада број реализованих услуга путем шалтера, због коришћења електронских услуга од стране грађана.

У овом раду коришћена је статистика прозивног центра коју је водила Служба за информатичке послове за период од 2009. до 2023. године.

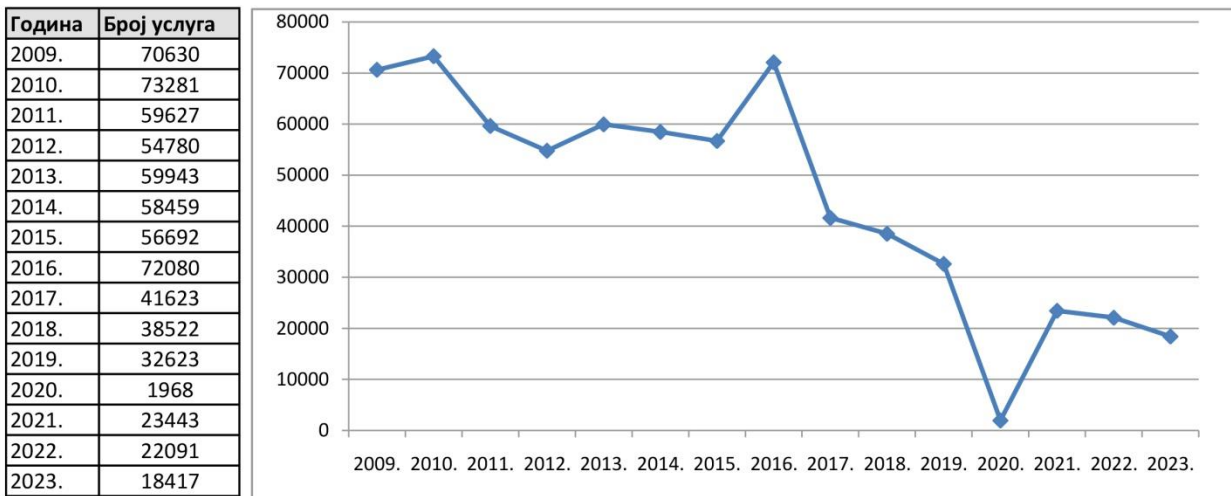
Шалтера	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 јан/мај	Укупно
Пошта	64	93	41	29	37	45	1502	1811
Координатор ОУЦа	6	0	0	0	0	2		8
Овера и пријем захтева	14302	12488	11985	12152	13650	13308	4655	82540
Матичар	33860	34219	26703	21994	19013	19776	8179	163744
Друштвена брига о деци	11020	11073	10880	10969	10758	10055	3792	68547
Инвалидско-борачка заштита	22	266	0	0				288
Образовање					463	686		1149
Радне књижице и привредни регистри	7540	7158	6742	6945	7093	7105	3007	45590
Стамбено-комунални послови	1822	3614	1449	1156	2209	3135	1416	14801
Урбанизам	1994	4370	1827	1535	1720	4347	1886	17679
	70630	73281	59627	54780	54943	58459	24437	396157

Шалтера	2015 окт/де ц	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Укупно
Привредни регистри	308	5069	4394	1889	1173	105	131	130	889	12938
Локална пореска администрација		2743	0	1925	2070	148	5554	7495	5385	6886
Овера	1746	7542	1608	762	1242	47	865	664	617	12947
Овера и пријем захтева	1614	6726	2291	1819	1494	88	1162	994	617	14032
Образовање	632	2415	575	371	333	109	453	364	290	4435
Друштвена брига о деци	2478	10060	9077	8390	7194	590	4341	3821	3756	37789
Стамбено-комунални послови	753	3381	1668	1886	1555	100	1085	619	568	9343
Урбанизам	1369	5210	3064	2471	2163	45	1345	935	843	14322
Пољопривреда	1405	5733	4273	2775	4256	73	3981	3704	4063	18515
Матичар	4249	14670	8863	9354	5457	449	2881	2452	595	43042
Пошта	1711	8531	5810	6880	5686	214	1645	913	794	28832
Укупно	16265	72080	41623	38522	32623	1968	23443	22091	18417	203081

Слика 27: Статистика прозивног уређаја у Градском услужном центру Службе за информатичке послове

На слици број 27. приказана је статистика прозивног уређаја у Градском услужном центру, где се може видети број реализованих услуга.

Такође, може се приметити изванредан пад у броју реализованих услуга у Градском услужном центру, што се може видети на наредној слици.



Слика 28: Графички приказ броја реализованих услуга у Градском услужном центру

Приметан пад може се приметити у периоду од 2017. године до 2023. године. Примећује се и изванредан пораст у 2016. године. Поменуте године у рад је пуштен шалтер Локалне пореске администрације. Од средине 2022. Године ова услуга може да се оствари електронски на порталу Локалне пореске администрације.¹⁹

Вреди напоменути да је број услуга изузетно смањен током 2020. Године због ванредне ситуације изазване пандемијом вируса COVID19.

Поред тога, услуге матичара, као и шалтер за оверу и пријем захтева бележе највећи број корисника.

У Сремској Митровици Градски услужни центар отворен је 12. јула 2006. године, као први од 48 центара колико је Влада Србије намеравала да отвори у циљу модернизације управе. Реконструкција Услужног центра унапредила је услуге градских управа, а све је подређено томе да се задржавање грађана пред шалтерима сведе на најкраће могуће време. Користећи прозивни пулт - уређај са веома приступачним и поједностављеним софтверским решењем, грађани могу да се пријаве и добију папир на коме је оштампан број шалтера на ком реализују жељену услугу.

У динамичном и брзом свету у ком живимо, грађанима је битно да што мање времена потроше за потребе реализације одређене услуге која је у надлежности локалне самоуправе,

¹⁹<https://lpa.gov.rs/jisportal/homepage>

а са друге стране локалној самоуправи је у циљу да грађанима пружи ефикасност и квалитет у услугама које грађани потражују. Мађутим, када се говори о реализацији услуга које су потребне грађанима, прва асоцијација је чекање у реду и папирологија.

На наредној слици урађен је упоредни приказ просечног времена чекања и времена које је било потребно за реализацију услуге у 2010. и 2014. годину.

2010. година			2014. година		
Месец	Просек чекања	Просек трансакције	Месец	Просек чекања	Просек трансакције
Јануар	0:07:52	0:04:28	Јануар	0:04:19	0:03:23
Фебруар	0:05:02	0:04:23	Фебруар	0:04:56	0:03:19
Март	0:11:40	0:04:50	Март	0:06:20	0:03:25
Април	0:14:54	0:05:09	Април	0:03:56	0:04:15
Мај	0:05:09	0:05:07	Мај	0:03:59	0:03:17
Јун	0:16:14	0:04:43	Јун	0:05:11	0:03:25
Јул	0:14:35	0:04:51	Јул	0:04:37	0:03:07
Август	0:13:27	0:04:37	Август	0:04:09	0:04:06
Септембар	0:10:53	0:04:56	Септембар	0:05:38	0:04:16
Октобар	0:06:09	0:05:36	Октобар	0:05:01	0:04:27
Новембар	0:03:36	0:05:38	Новембар	0:04:16	0:03:34
Децембар	0:03:18	0:07:18	Децембар	0:04:29	0:04:58

Слика 29: Просек чекања и просек трансакције у Градском услужном центру

У 2010. години укупно просечно време чекања је износило 01:52:49 (један сат, педесетидва минута и четрдесетидевет секунди), док је укупно просечно време за реализацију услуге износило 01:01:36 (један сат, тридесетидевет минута и тридесетихест секунди).

У 2014. Години укупно просечно време чекања је износило 0:56:51 (педесетихест минута и педесетиједна секунда), док је укупно просечно време за реализацију услуге износило 00:45:32 (четрдесетипет минута и тридесетидве секунде).

Примећује се пад у потрошеном времену, како за чекање тако и за реализацију жељене услуге. Узрок томе је константно унапређење хардверских и софтверских решења које користе запослени, као и њихова едукација.

Године 2015.у складу са смерницама Канцеларије за информационе технологије и електронску управу пуштена је у рад нова, савремена интернет презентација града^{20 21}, која је у наредним годинама, а у складу са развојем дигиталних технологија, имала измене којима се прилагођавала потребама грађана. Међу бројном документацијом, 2015. године грађани су могли да реализју услуге (укупно њих 64) без одласка на шалтер. Услуге су креиране од стране Службе за информатичке послове.

Као што је речено у ово раду, током 2022. године услуге су прешле у надлежност Портала еУправе Републике Србије.

Поменуте 2015. године, као и наредних година (закључно са 2023. годином) престало је да се мери време чекања на шалтерима Градског услужног центра, које је сведено на минимум. Имплементиран је нов прозивни систем у Градском услужном центру, што је резултирало још ефикаснијој реализацији услуга.

Портале еУправе броји више од два милиона регистрованих корисника, односно еГрађанина, што постаје сваки грађанин Републике Србије који се региструје на поменути портал.

Коришћење портала Електронске управе је веома једноставно и не захтева претходно знање у области информационих технологија. Омогућава да грађани остваре бројне услуге, а такође уз могућност да им тражена документација стигне на кућну адресу, а за поједине услуге које то захтевају омогућено је заказивање термина.

²⁰<https://www.sremskenovine.co.rs/2015/11/novi-sajt-sremske-mitrovice/>

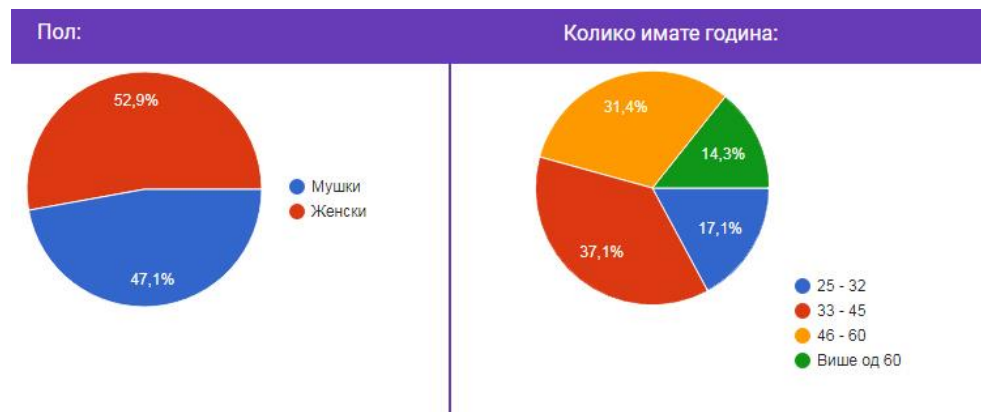
²¹<https://www.ozon.rs/vesti/2015/od-juce-u-funkciji-novi-sajt-grada-sremskamitrovica-rs/>

4.4. АНАЛИЗА УКЉУЧЕНОСТИ ГРАЂАНА

За потребе истраживања анкетирано је 70 особа, старости од 25 до преко 65 година, који живе на територији коју обухвата Сремска Митровица и који користе интернет. Анкета је урађена путем онлајн упитника GoogleForms.

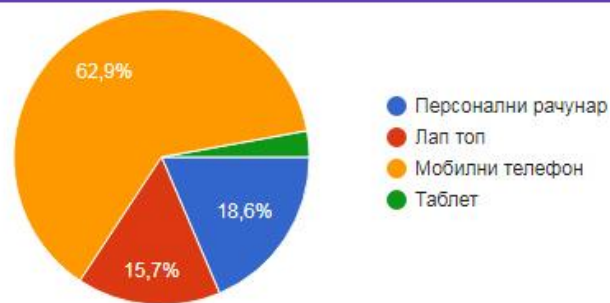
У анкети је учествовало 37 особа женског пола и 33 особе мушког пола.

Највећи број одговора добијен је од особа старости између 33 и 45 година - њих 26, док су 22 анкетиране особе старости између 46 и 60 година. Њих 12 је старости између 25 и 32 године, док 10 анкетираних има преко 60 година.



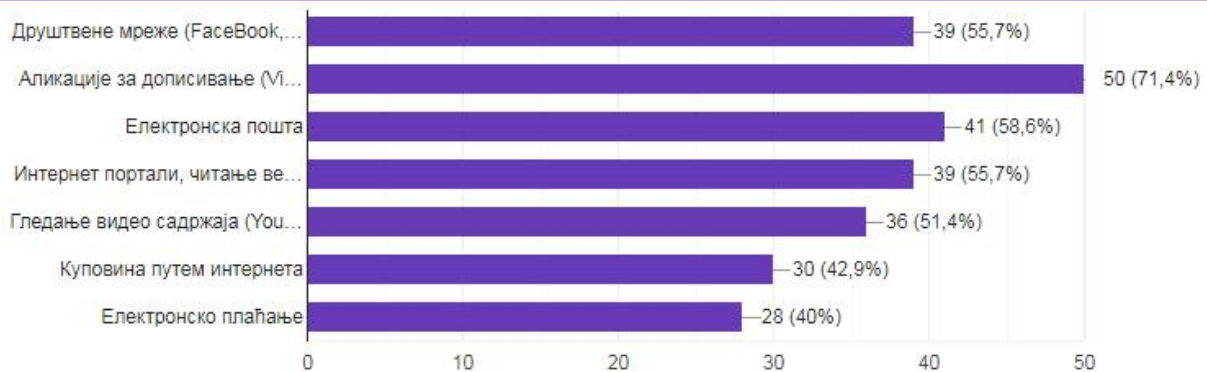
Од 70 анкетираних, њих 44 најчешће приступа интернету преко мобилног телефона, њих 13 преко персоналних рачунара, док 11 анкетираних најчешће приступа интернету преко лаптопа. Две анкетиране особе користе таблет као примарни уређај за коришћење интернета.

Преко ког уређаја најчешће приступате интернету:



Уз могућност да имају више одговора, на питање које интернет сервисе најчешће користе, највише одговора, њих 50, добиле су апликације за дописивање попут апликација Viber и WhatsApp, а 41 особа најчешће користи услуге електронске поште, док друштвене мреже и интернет портали имају једнак број одговора – 39. Гледање видео садржаја преко интернета на платформама као што су YouTube, Dailymotion и Netflix занима 36 анкетираних, док се за куповину преко интернета одлучује њих 30, а услуге интернет плаћања користи 28 анкетираних.

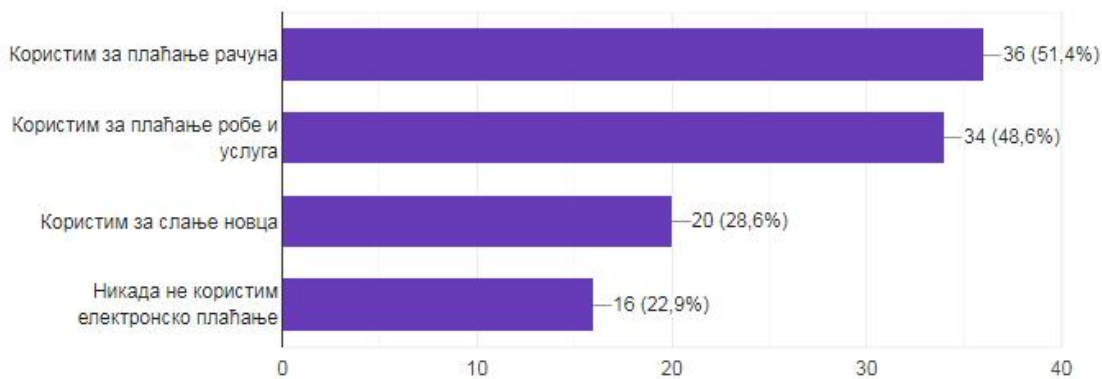
Који од следећих сервиса на интернету најчешће користите (можете одабрати више одговора)?



Такође са могућношћу да одаберу више одговора на питање да ли користе електронско плаћање, њих 16 је одговорило да никада не користе електронско плаћање. Насупрот томе, 36 анкетираних користи ову услугу и за плаћање рачуна, уз коришћење додатних услуга, а тек двоје мање користе и за услугу плаћања роба и услуга – њих 34. Исти однос, са разликом у 2 одговора био је и у претходном питању где се њих 30 одлучује да купује путем интернета, али њих 28 плаћа путем интернета. По том узорку можемо закључити да постоји оређен проценат људи који не желе да плаћају робу или услугу електронским путем, где

очигледно постоји извесно неповерење када је електронско плаћање у питању, док услуге електронског слање новца користи њих 20.

Да ли користите услуге електронског плаћања?



На питање да ли су имали негативна искуства приликом електронског плаћања 6 анкетираних је одговорило да нису сигурни, док је њих десет одговорило да не користе услуге електронског плаћања, што нам даје збир од 16 испитаних, баш као што се у претходном питању њих 16 изјаснило да никада не користе електронско плаћање.

Још једном се јавља питање неповерења одређеног броја грађана у електронску трансакцију новца. Извесно је да постоји одређена доза страха од ризика који се тиче губитка новчаних средстава када је електронско плаћање у питању.

Већина испитаних, њих 51 изјаснило да нису имали негативна искуства, а троје испитаних је навело да је имало негативна искуства.

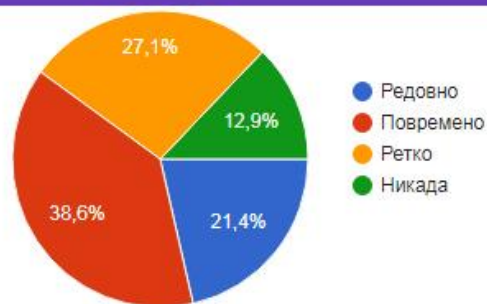
Да ли сте имали негативна искуства приликом коришћења електронског плаћања?



Услуге портала еУправе редовно користи 15 анкетираних, њих 27 повремено, док 19 анкетираних те услуге користи ретко.

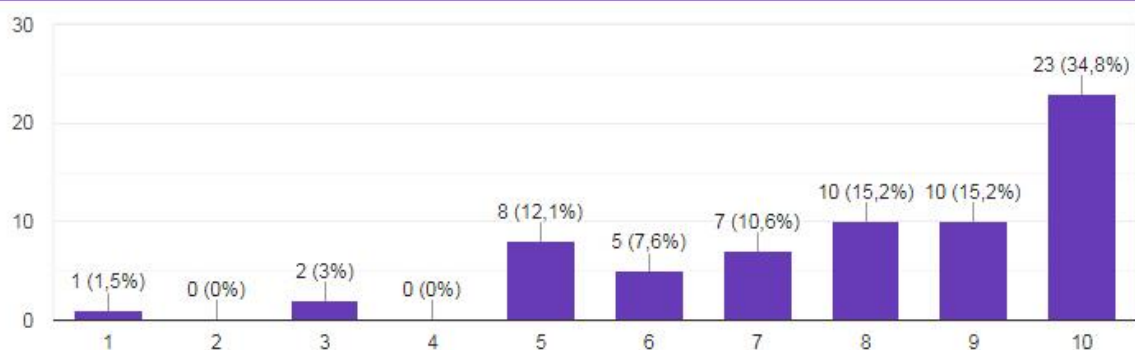
На порталу еУправе налази се на многобројне услуге, а интензитет коришћења услуга зависи од потреба грађанина, али и поред доступности интернета и коришћења уређаја за приступ интернету који имају, постоје и они који се пре опредељују за шалтер, у овом случају њих 9.

Да ли користите услуге портала еУправе за заказивање термина, наручивање потребне документације и слично?



Анкетирани су имали прилику да на скали од 1 до 10 оцене услуге на порталу еУправе. Коришћењем методе израчунавања аритметичке средине, просечна оцена по мишљењу учесника у анкети је 8, односно 8,071.

Како би сте оценили услуге на порталу еУправе на скали од 1 до 10?



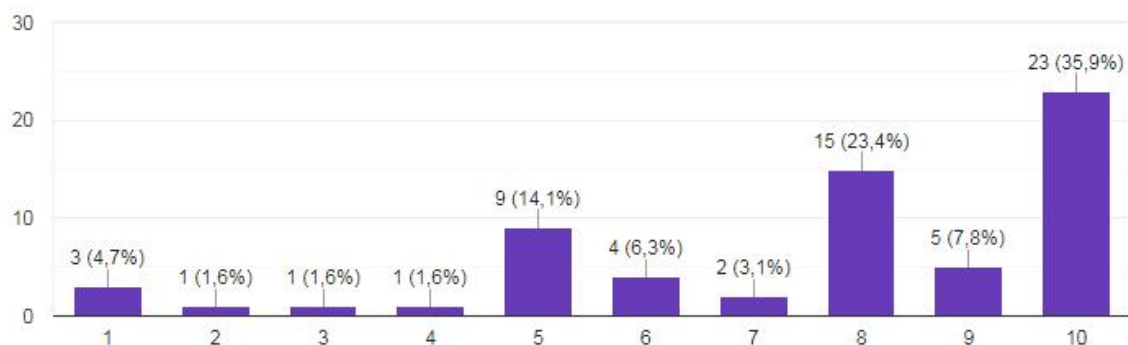
На питање да ли су користили неку од електронских услуга Града Сремска Митровица, у последњих годину дана, њих 40 је одговорило потврдно, док је 30 анкетираних одговорило да нису користили.

Да ли сте у последњих годину дана користили неку од електронских услуга Града Сремска Митровица?



На питање би оценили електронске услуге Града Сремска Митровица, просечна оцена коју су дали анкетирани на скали од 1 до 10 је 7,8.

Како би на скали од 1 до 10 оценили услуге?



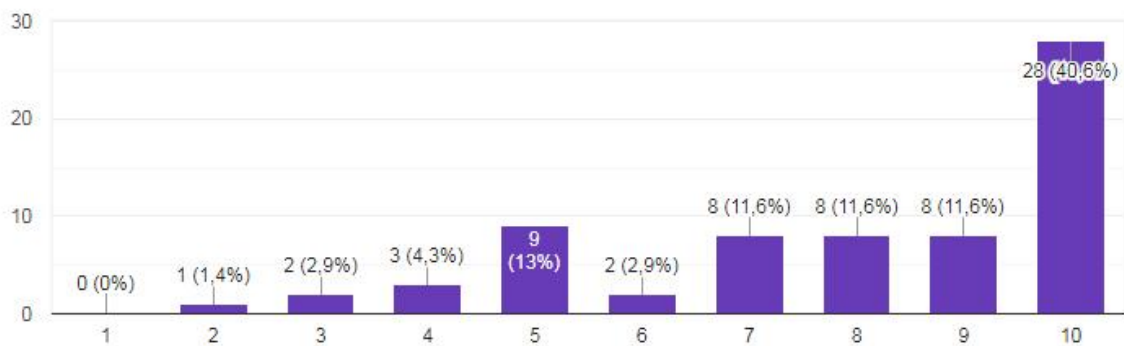
Званичну интернет презентацију Града Сремска Митровица бар једном недељно посети 31 анкетирани суграђанин, а бар једном дневно посети њих 13. Њих 19 то чини у просеку једном у два месеца, док се 7 анкетираних изјаснило да никада не посећује интернет презентацију Града Сремска Митровица.

Да ли посећујете званичну интернет презентацију Града Сремска Митровица?



Доступност документације на званичној интернет презентацији Града Сремска Митровица од стране анкетираних на скали од 1 до 10 оцењена је са оценом 8,2 (8,196)

Како би сте на скали од 1 до 10 оценили доступност документације на званичној интернет презентацији Града Сремска Митровица?



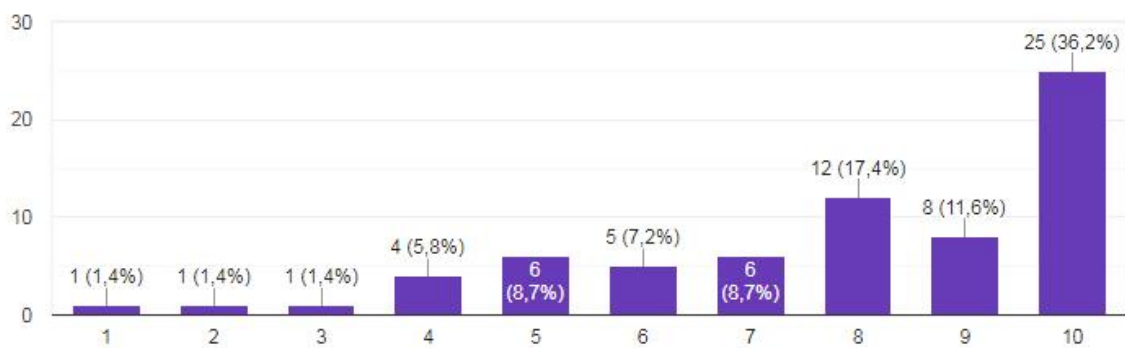
Да сматра да примена електронског пословања штеди време одговорило је њих 51. Једна анкетирана особа се не слаже са тим, њих 16 није имало мишљење у вези овог питања, док се двоје изјаснило да не користе услуге електронског пословања.

Да ли сматрате да Вам коришћење електронског пословања штеди време?



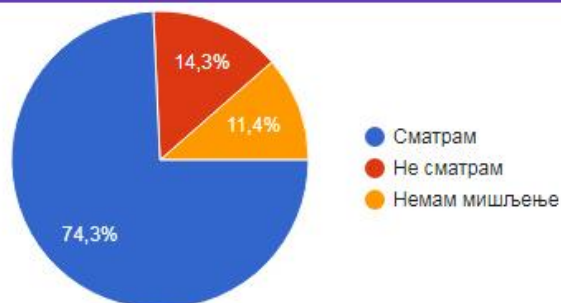
На скали од 1 до 10, како би оценили безбедност електронског пословања, просечна оцена коју су дали анкетирани износи 7,8.

На скали од 1 до 10, како би оценили безбедност електронског пословања?



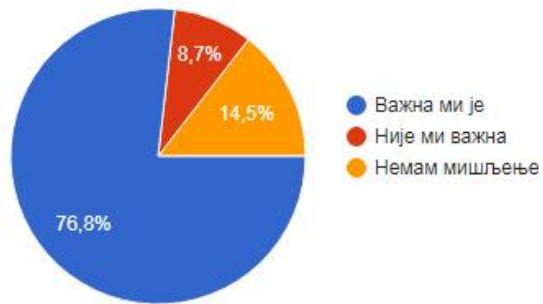
Да електронско пословање доприноси продуктивности и транспарентности у раду локалне самоуправе рекло је њих 52. То не сматра њих 10, док 8 анкетираних није имало мишљење на постављено питање.

Да ли сматрате да електронско пословање доприноси продуктивности и транспарентности у раду локалне самоуправе?



За 54 испитаних транспарентност у раду локалне самоуправе је важна, док њих 10 није имало мишљење, а 6 анкетираних сматра да им то није важно.

Колико Вам је важна транспарентност у раду локалне самоуправе?



5. ЗАКЉУЧАК

„Електронско пословање је кључ за развој и иновације у 21. веку“.

Сундар Пичаи (SundarPichai)

извршни директор компаније Google

Анализом примене електронског пословања у Локалној самоуправи Града Сремска Митровица, долази се до закључка да електронско пословање отвара нове могућности за унапређење пословних процеса, што доприноси продуктивности у раду. Међутим, један од кључних елемената у овом процесу је едукација. Едукација запослених у локалној самоуправи омогућава да се они сналазе у новим дигиталним окружењима и користе савремене алате за рад. Едукација је лако доступна организовањем вебинара путем интернет апликација, који значајно утичу на уштеди финансијских средстава. Истовремено, важна је и едукација грађана о различитим аспектима електронског пословања.

Применом електронског пословања, продуктивност локалне самоуправе Града Сремска Митровица је знатно повећана. То обухвата брже и ефикасније обраде захтева грађана, уз могућност да грађани буду у току са статусом свог предмета, да имају константну доступност потребне документације, пријаве проблем, као и да буду упућени и укључени у рад локалне самоуправе.

Неминовно је константно говорити о едукацији када је примена електронског пословања у питању, јер грађани имају највећи „страх“ од злоупотребе приватних података. Наиме, иако незанемарљив број њих користе друштвене мреже и редовно објављује много приватних информација, неретко одбијају да користе електронско пословање чиме сматрају да штите приватност својих личних података. Управо зато едукација о безбедности и сигурности употребе електронских услуга, као и о заштити личних података игра једну од кључних улога у електронском пословању.

Применом електронског пословања у јединици локалне самоуправе Града Сремска Митровица значајно је увећана продуктивност. Грађани остварују услуге путем свог мобилног телефона или рачунара, где год да се налазе, док локална самоуправа постаје транспарентнија и стално доступна грађанима, које укључује у свој рад. Чекање у редовима је сведено на минимум, брзина реализације услуге је значајно увећана, процеси су скраћени, а папирологија је веома умањена.

Може се закључити да електронско пословање подстиче и повећава продуктивност, а ствара нове, бројне могућности, док брзина развоја информационих технологија унапређује услуге које се примењују путем електронског пословања. Примером праксе ЈЛС Сремска Митровица закључује се да примена електронског пословања повећава продуктивност у раду локалне самоуправе у корист грађана, привреде и запослених.

6. ЛИТЕРАТУРА

1. Ничић М. и Митровић Н., (2018), Менаџмент трошкова, Висока економска школа. Београд
2. Балабан Н., Ристић Т., Ђурковић Ј., Трнинић Ј. (2002): Информациони системи у менаџменту, Савремена администрација, Београд,.
3. Harbhajan, K., Varinder, P.S. (eds) (2005): Digital Economy: Impacts, Influences and Callenges, IDEA GroupЧалленгес, ИДЕА Гроуп
4. Иванов С. (2018): Увод у дигиталну економију, Мегатренд универзитет, Београд, Факултет за менаџмент, Зајечар (у припреми).
5. Иванов С. (2012): Менаџерски информациони системи, Мегатренд универзитет, Београд, Факултет за менаџмент, Зајечар.
6. Turban, E., McLean, E. Wetherbe, J. John Wiley & Sons, Inc, (2002): Информациона технологија за менаџмент, превод књиге: Information technology for management, 3 td edition,, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 2003.
7. Бранислав С. Радновић, (2021.) Дигитализација процеса услуживања грађана као корисника јавних услуга у функцији економског развоја – ситуациона анализа Републике Србије, Приштина – Лепосавић, св. 54, 20
8. Ранђић С., Скоруп А.,Пословање преко интернета (2008.), Крушевац, Издавачки центар за индустријски менаџмент,
9. Божидар Раденковић ... [и др.], (2015.) Електронско пословање, Београд , Факултет организационих наука,
10. Годишњи извештаји о раду Службе за информатичке послове Градске управе за

буџет и локални економски развој Града Сремска Митровица

11. Документација Службе за информатичке послове Градске управе за буџет и локални економски развој Града Сремска Митровица
12. Званична интернет презентација Града Сремска Митровица – www.sremskamitrovica.rs
13. Портал еУправе Републике Србије – www.euprava.gov.rs
14. www.sremskenovine.co.rs/2015/11/novi-sajt-sremske-mitrovice (приступљено 16. 02. 2024. године)
15. www.ozon.rs/vesti/2015/od-juce-u-funkciji-novi-sajt-grada-sremskamitrovica-rs/ (приступљено. 16. 02. 2024. године)
16. <https://www.sremskenovine.co.rs/2014/10/sremska-mitrovica-najbrze-rastuca-e-opstina/> (приступљено. 18 02. 2024. године)
17. <https://www.ozon.rs/vesti/2023/pomoc-poljoprivrednicima-pri-upisu-na-e-agrar-u-sremskoj-mitrovici-u-poljoprivrednoj-strucnoj-sluzbi/> (приступљено. 18 02. 2024. године)