

LOKALNA SAMOUPRAVA NA INTERNETU

GORAN TARLAĆ

Još samo četiri opštine u Srbiji nemaju svoju zvaničnu veb prezentaciju. Krajem prošle godine bilo ih je osam, godinu pre toga 13, a 2008. čak 47 gradova i opština (ne računajući Kosovo i Metohiju) nije imalo svoje mesto u najvećoj mreži na svetu.

Poslednje veliko istraživanje na temu efikasnosti e-komunikacije između organa lokalne samouprave i građana sprovele su Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj (NALED) i Balkanska istraživačka mreža (BIRN), a rezultati koji su objavljeni pre šest meseci pokazuju da je od 149 jedinica lokalne samouprave koje su analizirane, polovina uzorka, odnosno 73 grada i opštine, imalo uvedenu e-upravu.

Prema podacima Uprave za digitalnu agendu (donedavno Republički zavod za informatiku i internet), trenutno 59 gradova i opština ima svoje usluge realizovane na njihovom portalu www.euprava.gov.rs, dok pojedine jedinice lokalne samouprave to rade samostalno.

Međutim, kada je reč o kvalitetu izrađenih veb sajtova, situacija se razlikuje od opštine do opštine. Generalni utisak Lazara Boškovića, autora nekoliko veb prezentacija gradova i opština, jeste da razvijenost servisa e-uprave kod jednog broja opština još nema prelaznu ocenu ni za tzv. nivo 1, koji podrazumeva informacije na sajtu o procedurama za opštinske usluge, a daleko je od nivoa 2, kada je omogućeno preuzimanje formulara. Prema njegovim rečima, izuzetak čine servisi kao što su izdavanje izvoda iz matičnih knjiga i uverenja o državljanstvu, tzv. 'virtuelni matičar', gde mnogi gradovi i opštine imaju i nivo 3 - postojanje elektronskih formulara, tako da se ceo proces obraćanja korisnika organima uprave završava posredstvom interneta. Dalji razvoj servisa e-uprave do nivoa 4 i 5, koji uključuje i složene projekte nabavke hardvera i softvera, izgradnju IKT infrastrukture i obuku kadrova, prema Boškovićevoj

OKO POLOVINE GRADOVA I OPŠTINA IMA UVEDENU E-UPRAVU

oceni, trenutno nije realan s obzirom na postojeću društvenu i ekonomsku situaciju.

Jedna od najvećih generalnih zamarki stručne javnosti jeste da su opštinski sajtovi i dalje statični, bez alata koji omogućavaju dvosmernu komunikaciju sa građanima (forumi ili diskusionih grupa), odnosno bez mesta na kojima će građani postavljati pitanja, polemisati i dobijati odgovore.

Izvršna direktorka NALED-a Violeta Jovanović ističe da bi zvaničan veb sajt grada ili opštine svakako trebalo da nudi mogućnost dvosmerne komunikacije, kao i da sadrži sve podatke koji su potrebni privredi i zainteresovanim investitorima. „Veoma je važno da se sa zvaničnog sajta opštine mogu skinuti sva potrebna dokumenta, na primer vodič za izdavanje

građevinske dozvole, informacije o procedurama i dokumentaciji koju je potrebno prikupiti radi dobijanja određene saglasnosti, kao i ostala potrebna dokumenta za investitore“. Nekim gradovima i opštinama često je, kako kaže, dovoljna samo mala pomoć sa strane, pa da u potpunosti unaprede procedure, poslove i zvanično predstavljanje.

Zamenik direktora Uprave za Digitalnu agendu Aleksandar Ivić ističe da je ohrabrujući podatak to da sve opštine imaju pristup internetu, kao i da većina ima dovoljan broj računara, mrežne opreme i servera za osnovne potrebe. Poslednji dostupni podaci su iz 2009. godine (istraživanje "Analiza stanja IKT infrastrukture gradova i opština u Srbiji") kada je zabeleženo da u većini opština polovina zaposlenih

INTERVJU

Lazar
Bošković
autor više
gradskih/opštinskih
veb prezentacija

NJEGOVO KRALJEVSKO VISOČANSTVO SADRŽAJ

Naš sagovornik je, osim portala grada Beograda, autor sajtova i četiri gradske opštine: Zvezdare, Palilule, Čukarice i Mladenovca. Za sajt glavnog grada osvojio je sve značajne domaće nagrade za internet stvaralaštvo, kao i nekoliko stranih. Iako je dizajniran i programiran još 2006. godine, www.beograd.rs je, kaže Bošković, živi dokaz da je na internetu, ipak, najbitniji - sadržaj. "Možda najbolja pohvala za opštinske sajtove u čijoj izradi sam učestvovao je to što su mnogi slični sajtovi širom Srbije prekopirali njihovu strukturu sadržaja".

■ **Kakva su vam iskustva iz tih poslova? Da li su naručioci posla znali šta žele ili ste im vi sugerisali ideje?**

- U svakom kreativnom poslu ključ uspeha je da stvorite odnos poverenja sa klijentom, tako da on može da se osloni na vaše iskustvo i profesionalne standarde. Za to je neophodno dobro poznavanje materije iz oblasti lokalne samouprave i njenih svakodnevnih komunikacionih potreba i mogućnosti. Ako potencijalni klijent i pored argumentovanog objašnjenja



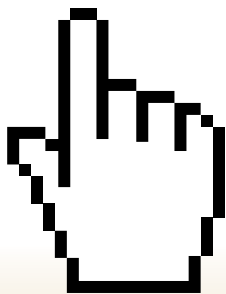
poseduje računar na radnom mestu, dok ih je isti broj u polovini opština imao pristup internetu. Od 2009. godine, kada je istraživanje sprovedeno, do danas situacija se dodatno promenila na bolje.

A ko je najbolji?

Niko od sagovornika koje smo kontaktirali nije bio spreman da bude sudija u nacionalnom šampionatu veb sajtova lokalnih samouprava. Kriterijumi po kojima bi oni mogli da se kategorizuju su: preglednost i ažurnost, interaktivnost sa građanima i potencijalnim investitorima, spisak strateških planova i projekata, ponuda lokacija, objava tendera i oglasa, postojanje višezjezičnosti i latinične verzije i dr.

Bez ozbiljnog ekspertskog istraživanja nemoguće je utvrditi zvaničnu hijerarhiju, ali se po štampi, forumima i blogovima kao primeri koje treba slediti navode sajtovi sledećih gradova i opština: Beograda i većine gradskih opština, Valjeva, Zrenjanina, Niša, Novog Sada, Subotice, Jagodine, Kragujevca, Leskovca, Smedereva, Užica,

SAJTOVI OPŠTINA TREBA DA NUDE ALATE ZA DVOSMERNU KOMUNIKACIJU SA GRAĐANIMA



Čačka, Ade, Alibunara, Bačke Topole, Indije, Knjaževca, Kule, Lazarevca, Pečinaca, Kovačice, Kikinde, Vršca, Čuprije, Pirota, Paraćina...

U dva najpoznatija domaća izbora najboljih sajtova, jedan je WebFest, dok drugi objavljuje časopis "PC Press", još nema kategorije "lokalna samouprava". Za sada su to grupe "e-uprava" ili "društvo".

U dosadašnjim izborima časopisa "PC Press" gotovo svake godine od 2004. nagrađivan je portal grada Beograda www.beograd.rs. U obrazloženju žirija za 2010. godinu navodi se kako je to dobar primer komunikacije lokalne samouprave sa stanovništvom. "Gradske vesti se redovno ažuriraju, a na postavljena pitanja se (provereno!) dobijaju kvalifikovani odgovori. Kada su vam potrebne komunalne informacije, kada tražite neku službu ili jednostavno smišljate kuda da izađete večeras, beograd.rs je dobar početak". Isto priznanje je pre dve godine dobila i opština Novi Beograd, prva koja se u potpunosti digitalizovala i stavila sav sadržaj na raspolaganje ljudima koji u njoj žive.

Argumentacija je glasila kako je, uprkos rastu sadržaja, na portalu www.novibeograd.rs i dalje lako doći do informacija, a teško izgubiti se. Još tada je ovaj sajt ocenjen kao "opasno uhođan, ažuran i dobar" i navođen kao "odličan primer šta nas sve lepo čeka sa razvojem elektronske uprave".

"PC Press" je prošle godine nagrađio i sajt www.jazakraljevo.rs koji je nastao nakon zemljotresa u Kraljevu. Dok je kriza još trajala napravila ga je grupa aktivista i to je vizuelni pregled potresa, oštećenih objekata, saniranih lokacija i lokacija na kojima je (bila) potrebna pomoć.

Zanimljivo je da na Web Festu, najvećem regionalnom internet festivalu takmičarskog karaktera u kome nominovane sajtove bira publika online glasanjem, ove godine ima najmanje prijavljenih sajtova iz oblasti e-uprava: osim hrvatskog portala www.mojarijeka.hr, srpskog www.borski.okrug.gov.rs i crnogorskog www.euprava.me, do sada su samo tri lokalne samouprave iz Srbije prijavile svoje sajtove za glasanje publike: Obrenovac, Kovačica i Novi Sad. ■

OD „GRAĐANINA INSPEKTORA” DO SEKCIJA ZA DECU

Pre tri godine većina beogradskih opština, a prvi Novi Beograd, pokrenula je stranicu "Građanin inspektor" na kojoj je svako prijavom nereda, smeća, nepropisnog parkiranja i sl., uz opis problema i eventualno fotografiju, mogao da postane „inspektor-frilenser". Stručnjaci kažu da bi ove sekcije trebalo dodatno unaprediti, odnosno postaviti evidenciju svih prijava komunalnih problema i načina na koji su oni rešeni. Isti je predlog i kada je reč o stranici "pitajte predsednika", pošto najčešće ne postoji evidencija pitanja građana, niti odgovora koji su im tim povodom dati.

Bošković ističe da ideja za unapređenje sajtova ima uvek, ali je pitanje da li postoje sredstva za njihovu realizaciju s obzirom na trenutnu situaciju. Na primer: da svaka adresa koja se pominje na sajtu bude aktivna i da vodi na lokaciju na interaktivnoj mapi opštine, povezivanje sa društvenim mrežama i uvođenje posebnih odeljaka sajta samo za decu.

insistira na pogrešnim zahtevima, na primer nepotrebno korišćenje flash tehnologije gde joj nije mesto, onda za taj posao mora da traži nekog drugog izvođača.

■ **Naslovne stranice četiri sajta pomenutih opština izgledaju slično. Da li ste to namerno uradili, pošto eksperti i inače sugerišu standardizaciju po strukturi i dizajnu?**

- Ne postoji nijedan ozbiljan razlog zašto ne bi sve gradske opštine u Beogradu imale sajtove slične po konceptu, strukturi, dizajnu i tehnologiji, jer rade skoro identične poslove. Iskustveno se pokazalo da je koncept koji primenjujemo bio podjednako pogodan za sve opštine, pa su ga čak i drugi kopirali. Ono što treba da bude različito je najbitnija stvar na internetu: sadržaj - tekstovi i ilustracije. To

je ono zbog čega posetioci dolaze i vraćaju se na sajt. Upravo to je naš posao - da iz svih dostupnih izvora i na sve dostupne načine prikupimo i obradimo kvalitetan i potpun sadržaj budućeg sajta. Tako je, na primer, za svaku opštinu kreiran lokalizovani vodič i pregled svih važnih opštinskih, gradskih i republičkih organa, preduzeća i ustanova, sa adresama i telefonima njihovih opštinskih ispostava.

■ Da li i za šta sami koristite sajt opštine na kojoj živite?

- Drago mi je da su sve opštine čije smo sajtove kreirali prihvatile da imaju "kalendar događaja". To je najčešći razlog da posetim sajt, jer se u njemu nalaze informacije o kulturnim, sportskim i zabavnim događajima. Doduše, ne trude se baš svi da taj kalendar bude što potpuniji, ali biće bolje, nadam se. Osim toga, često mi treba i kontakt telefon lokalne komunalne službe ili preduzeća, a ponekad preuzmem i formulare za neku od usluga opštinske uprave. ■

