

## E-UPRAVA KAO PROTAGONIST DOBRE UPRAVE

Željko Josić | Dr. sci.; Dom naroda Parlamenta Federacije BiH, Sarajevo; zeljko.josic74@gmail.com

**Apstrakt:** *Moderno društvo, kao informaciono društvo, bazirano je na visokoj efikasnosti socijalnih, ekonomskih, političkih i javno-upravnih odnosa i organizacija. U informacionom društvu znanje s pravovremenim, potpunim i pouzdanim informacijama je temeljni upravljački resurs koji osigurava društveno-ekonomski progres. Danas razvijenost država, pojedinih društava, regija ili organizacija mjerimo stepenom primjene informaciono-komunikacionih tehnologija. U stvaranju uvjeta za ekonomski razvoj i dizanje kvalitete života nezaobilazna je javna uprava. Pred nju je stavljen zahtjev za uvođenjem koncepta e-uprave u kojem se korištenjem informacione i komunikacione tehnologije omogućava kvalitetniji pristup administrativnim uslugama, smanjuju troškovi, unaprjeđuju radni procesi i ubrzava protok informacija unutar samog sistema javne uprave. Ovaj zahtjev je posebno prisutan u zemljama postsocijalističke tranzicije, u koje spada Bosna i Hercegovina. U ovoj studiji istražuje se koncept e-uprave što podrazumijeva mnogo više od uvođenja i opremanja organa uprave modernom informaciono-komunikacionom tehnologijom. Ovaj koncept je suštinski više od toga. On označava konstantno inoviranje, educiranje službenika, upravljanje kvalitetom, uvođenje i održavanje visokog standarda rada kako bi se općenito unaprijedila efikasnost i efektivnost organa uprave, participativnost korisnika, transparentnost, odgovornost, pravovremenost u postupanju i pravna sigurnost, sve ono što predstavlja elemente i načela dobre uprave, kako je to određeno Europskim principima za javnu administraciju. U postizanju nivoa kvalitete europskog upravnog prostora, što je cilj reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini, e-uprava ima funkciju protagonista. Kako istraživanje pokazuje, u Bosni i Hercegovini na državnoj razini dinamika uspostave normativno-institucionalnog okvira za implementaciju e-uprave je nedopustivo spora, kroz različite političko-administrativne nivoe ne postoji usuglašena politika razvoja e-uprave i nema potrebne koordinacije, institucionalna struktura je nepotpuna, a doneseni strateški dokumenti i legislativa pod rizikom zastarijevanja i neažuriranja gube relevantnost, što se sada pokazuje da je ograničavajući faktor za postizanje dobre uprave.*

**Ključne riječi:** *informaciono društvo, reforma javne uprave, e-uprava, dobra uprava, Bosna i Hercegovina.*

**JEL klasifikacija:** H83

## UVOD

Brz razvoj informacionih tehnologija, stvaranje, plasiranje, pristupačnost i raznolikost korištenja informacija su faktori koji snažno utječu na promjene u društvu i ekonomiji. Te su promjene evidentne na svim razinama, od globalne do lokalne. Moderno društvo je zapravo informaciono društvo temeljeno na visokoj efikasnosti socijalnih, ekonomskih, političkih i javno-upravnih odnosa i organizacija. Ekonomska podloga takvog društva je znanje. Informacije i znanje na suvremenom tržištu nastupaju kao jedna od najtraženijih roba.

Od efektivnosti i efikasnosti javne uprave, društvenih i privrednih organizacija dakako da ovisi kvaliteta života građana i zadovoljenje njihovih potreba. U stvaranju uvjeta za dizanje kvalitete života nezaobilazna je javna uprava. Njezina uloga vidljiva je u svim procesima planiranja i realizacije ekonomskog, infrastrukturnog, socijalnog, kulturnog, okolišnog i svakog drugog razvoja.

Osim što je učinkovita javna uprava potrebna građanima kao neposrednim korisnicima administrativnog sistema, ona je i veoma bitna podrška ekonomskom prosperitetu. Zato je posebno u zemljama postsocijalističke tranzicije istaknut zahtjev za unaprijeđenjem kvalitete upravljanja na svim nivoima, od državnog do lokalnog.

Bosni i Hercegovini je potreban značajno jači zamah u reformiranju javne uprave. Izvještaj Svjetske banke Doing Business 2020, Bosnu i Hercegovinu pozicionira na 90. mjesto od 190 zemalja svijeta, čime je Bosna i Hercegovina nazadovala za jedno mjesto u odnosu na prethodnu godinu. Prema ovom izvješću da bi se započeo biznis u Bosni i Hercegovini potrebno je ispoštovati 13 procedura za što je potrebno potrošiti čak 80 radnih dana. Usporedbe radi, u EU i zemljama središnje Azije za registriranje poslovnog subjekta potrebno je ispoštovati u prosjeku pet procedura i potrošiti prosječno 12 radnih dana. Vezano za procedure plaćanja poreza, kao vrlo važan segment u poslovanju ali i prikupljanju javnih prihoda, rezultati istraživanja su još drastičniji: na godišnjoj razini u Bosni i Hercegovini je potrebno izvršiti čak 33 obračuna s transakcijama na koje se potroši 411 radnih sati. Taj segment Bosnu i Hercegovinu svrstava na 141. mjesto na svijetu (Dajanović, 2020).

Uvođenjem novih tehnologija i, općenito, inoviranjem procesa rada i pružanja administrativnih usluga u Bosni i Hercegovini se može postići kvaliteta europskog upravnog prostora i reformirati javna uprava ostvarujući koncept *dobre uprave*. No, uzimajući u obzir složenu političko-administrativnu strukturu Bo-

sne i Hercegovine proces uspostave *dobre uprave* u kojem je e-uprava protagonist ima specifična ograničenja. Kako bi se sagledale mogućnosti i ograničenja, u ovoj studiji analizirat će zakonske, institucionalne i regulatorne pretpostavke za implementaciju e-uprave u sistemu javne uprave u Bosni i Hercegovini. Uz prvenstveno primjenu metode analize sadržaja dokumenata identificirat će se sadržaj i forma, činioci i odnosi uspostavljeni kroz zakonodavno-normativni okvir na razini države Bosne i Hercegovine, entiteta Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske koji imaju ključnu ulogu u implementaciji e-uprave.

## **ODREĐENJE KONCEPTA I KORISNICI E-UPRAVE**

Danas je znanje sa pravovremenim, potpunim i pouzdanim (tačnim) informacijama temeljni upravljački resurs koji osigurava društveno-ekonomski progres. Informaciono-komunikacione tehnologije dovele su razinu dvosmjerne povezanosti pojedinaca, skupina, organizacija i općenito svih struktura njezinih korisnika u novu dimenziju koja omogućuje kvalitetnije, brže, pouzdanije, potpunije, jednostavnije i značajno jeftinije komuniciranje i pružanje usluga. Svjedočimo da je razlika razvijenosti između pojedinih društava, područja, skupina ili pojedinaca direktno razmjerna s razlikom u stepenu primjene informaciono-komunikacionih tehnologija.

Kada javna uprava u svom poslovanju intenzivno i široko upotrebljava informacione i komunikacione tehnologije kako bi korisnicima omogućila efikasan, kvalitetan i jeftin pristup javnim uslugama, pojeftinila i unaprijedila radne procese i omogućila brži protok informacija unutar samog sistema javne uprave, tada govorimo o primjeni koncepta e-uprave. Uzimajući u obzir karakter javne uprave kroz primjenu informacionih i komunikacionih tehnologija radi efikasnijeg opsluživanja na najvišem nivou mora biti zaštita zakonitosti, sigurnosti i privatnosti građana. Sa pozicije građana, zaštita privatnosti i osobnih podataka s jasno uređenim odnosima u relaciji uprava-korisnik, temelj je povjerenja u primjenu modernih informacionih i komunikacionih tehnologija u radu uprave.

Korist koju građani i poslovni sektor imaju od e-uprave treba biti mjerljiva kroz niže troškove usluga, ishoda dokumenata i brže stvaranje uvjeta za ekonomski, infrastrukturni, socijalni, kulturni i okolišni razvoj. U sadašnjim okolnostima posjedovanja odgovarajuće tehnologije, povjerenje i korist koju građani imaju s jedne strane te s druge strane odlučnost i opredijeljenost nositelja odgovornosti i službenika u organima uprave za takav koncept, postaju ključni faktori za implementaciju e-uprave

Nakon analize različitih definicija e-uprave, Radivojević je dao njezino određenje kao „web bazirane tehnologije koju koristi lokalna, kantonalna, entitetska i državna uprava (javna uprava) kao komunikacijski kanal koji je ponuđen posjetiocima, građanima, poslovnim partnerima, drugim upravama i zaposlenim“ (Radivojević, 2005).

No, primjenu koncepta e-uprave nikako ne treba promatrati samo kao informatičko opremanje ureda uprave. Ovaj koncept je suštinski više od toga, on podrazumijeva uz premreženosti korisnika e-uprava komunikacijskim kanalima i konstantno inoviranje i informacionih i administrativnih sistema, educiranje službenika i upravljanje kvalitetom uvođenjem i održavanjem visokih standarda rada.

Kao kategorije korisnika e-uprave prisutni su:

G-javna uprava (G-Government),

E-zaposleni (E-Employee),

B-poslovni sektor (B-Busines) i

C-građani (C-citizen).

Korisnici e-uprave premreženi su komunikacijskim kanalima kroz podsisteme koji su određeni vrstom odnosa između korisnika. Između korisnika, kao ciljnih skupina, kroz koncept e-uprave uspostavljaju se slijedeći odnosi:

G2G- komunikacioni podsistem javne uprave, vladin komunikacioni podsistem i

G2E- komunikacioni podsistem službenika u javnoj upravi.

Komunikacijske relacije G2G i G2E omogućuju dijeljenje podataka između organa uprava različitih nivoa i službenika u javnim upravama na lokalnom, regionalnom i državnom nivou.

G2B- komunikacioni podsistem za opskrbu, informacije, servisi, i

B2G- komunikacioni podsistem biznis sektora s javnom upravom.

Inicijative na relaciji G2B i B2G uključuju javne nabave roba, usluga i radova od poslovnog sektora, povezivanje javne uprave i biznisa radi razmjene informacija, poboljšanja brzine obavljanja usluga i smanjenja troška.

G2C- komunikacioni podsistem javne uprave s građanima i

C2G- komunikacioni podsistem građana s javnom upravom.

Dvostrana interakcija G2C-C2G se smatra jednim od glavnih ciljeva e-uprave. Potencijal ovih podsistema leži u rastu broja i obimu usluga i zahtjeva građana u zadovoljenju svojih potreba. Posebno se to ogleda u zahtjevima prema lokalnoj

upravi, koja je najbliža građanima i koja u redu svojih nadležnosti/odgovornosti ima zadovoljenje širokog polja potreba građana u svim oblastima života. U praksi se to manifestira u vidu mogućnosti obavljanja elektronskih transakcija kao što su podnošenje zahtjeva, ishodenje dozvola, statusnih dokumenata, zemljišnih izvoda, vođenje poreznih evidencija, plaćanje komunalnih obaveza i poreza, dobivanje pristupa informacijama, od kuće ili putem one-stop-shopa (UNDP- Forum za informacione i komunikacione tehnologije, 2003a) (UNDP - Forum za informacione i komunikacione tehnologije, 2003b) (Mediacentar, 2011).

## **PREDUVJETI ZA IMPLEMENTACIJU E-UPRAVE**

Temeljni tehnički preduvjeti se ogledaju u broju računara u odnosu prema broju službenika, stupnju umreženosti, kvaliteti konekcije i pristupu internetu u javnoj upravi. Tehnička osnova e-uprave su informaciono-komunikacione tehnologije intranet, internet i ektranet. Relacije G2G i G2E zasnovane su na intranetu, G2B i B2G na internetu i ektranetu, a relacije G2C i C2G na internetu.

Specifičnosti organizacije javne uprave zahtijevaju prilikom pružanja usluga i niz namjenskih softverskih rješenja kojima se povećava efikasnost od unosa i obrade podataka, procesuiranja predmeta, kreiranja i pretraživanja baza podataka, evidencije radnog vremena i kretanja službenika, izdavanja dokumenata, sistemskog upravljanja procesima i dokumentima do automatizacije uredskih procedura<sup>1</sup>.

Uvođenje e-uprave je izazovan zadatak. Ograničenja su prisutna u raznim oblicima, od nedostatka *resursa*, nekvalitetne informaciono-komunikacione infrastrukture i niskog nivoa digitalne pismenosti stanovništva do nezainteresiranosti i otpora ovom konceptu od strane nositelja rukovodećih odgovornosti kako u vlasti tako i u organima uprave. Nepostojanje normativno-institucionalnog okvira i nedostatak finansijskih sredstava značajni su limitirajući faktori. No, ako se jasno identificiraju ograničenja za implementaciju i usporede koristi uvođenja, jasan je zaključak, koji je potvrđen kao dobra praksa u mnogim zemljama, da je e-uprava sastavnica modernog informacionog društva, rastuće ekonomije, odgovorne javne vlasti i stabilne demokracije. Njezina implementacija se stoga treba, posebice u tranzicijskim društvima kao što je bosanskohercegovačko, postaviti imperativno u vidu strateškog cilja.

<sup>1</sup> Primjeri namjenskih softvera su: softver za matične knjige, katastar zemljišta i nekretnina, evidencija državljanstva, socijalne evidencije, prostorno planiranje i građenje, financije i računovodstvo, evidencija stalnih sredstava, praćenje socio-ekonomskih indikatora, sistem za upravljanje dokumentima, uredsko poslovanje.

Potrebno je poticati sve načine digitalnog opismenjavanja građana. Podizanje svijesti o značaju e-uprave dovest će do spoznaje da je dobra uprava ona koja se fokusira na korisnike, koja im pruža koristi i uštede. Potrebno je usvajati nova *znanja* iz područja informatike, komunikacija, organizacije i menadžmenta. Bez kontinuiranog učenja postoji rizik da u jednoj od faza razvoja e-uprava postane samo fasada koja je prekrila neefikasne usluge i procedure u upravi.

*Opredijeljenost* nositelja političke odgovornosti za uvođenje e-uprave treba da bude praćena *vizijom* o suvremenom ustroju i funkcioniranju javne uprave kao sastavnice modernog informacionog društva razvijene ekonomije, ali na prvom mjestu društva visokih demokratskih standarda. Ako su osposobljeni, imaju povjerenje, a spoznali su prednosti elektronskih servisa u odnosu na postojeće tradicionalne, građani će prihvatiti viziju i njezinu konkretizaciju. Kroz aktivnosti na promociji koncepta e-uprave inicirat će se izrada novog okvira javne uprave i njezina reforma. Promocija je dugoročna aktivnost. Ona je kontinuirana, a najbolje rezultate daje kada dođe do eksploatacije prednosti novog koncepta. To znači da će e-uprava sa svojim pogodnostima sama biti najbolji promotor svojega koncepta organizacije i rada.

Motivacija za uvođenje, identificiranje ključnih prepreka, opredijeljenost, vizija, resursi, znanje i plan aktivnosti su elementi koji moraju biti prisutni da bi se kvalitetno krenulo u rješavanje kompleksnih zadataka vezanih za implementaciju e-uprave. Uspješna promocija treba rezultirati dokumentima u vidu *studije spremnosti i strategije* za uvođenje e-uprave. Prikupljanje podataka i analiza stanja informaciono-komunikacione infrastrukture i tehnologije, digitalne pismenosti zaposlenih u upravi i građana, samog karaktera i određenja koncepta i oblika implementacije servisa e-uprave, ograničenja, resursa, relevantnih inicijativa i institucionalno-normativnog okvira, sadržaj su studije spremnosti za uvođenje e-uprave.

Nakon odgovarajuće analize kroz izradu strateškog plana definira se konkretna lista projektnih aktivnosti s dinamikom realizacije i načinom verifikacije uspješnosti implementacije. Dodjeljuju se odgovarajući prioriteti. Projekti i aktivnosti kojima se mogu postići značajni efekti u odnosu na uložena sredstva, kojima se rješavaju ključni moduli i elementi e-uprave i oni koji čine bazu sistematičnog i organiziranog razvoja e-uprave su u vrhu prioriteta. U slijedećim redovima prioriteta su projekti koji implementiraju osnovne servise.

Potrebno je istaći da se pri izradi strategije uvođenja e-uprave mora izbjeći izolacionistički pristup. Ograničenja koja treba ukloniti ili resurse koje treba osloboditi

diti prilikom uvođenja e-uprave zajednički su mnogim drugim područjima čiji su razvoj predmet nekih drugih strategija. Stoga pristup mora biti integralan i mora biti usklađen sa općim strategijama razvoja društva.

Nakon izrade i usvajanja strateškog plana slijedi provedba e-uprave.

## DOMENE I FAZE RAZVOJA E-UPRAVE

E-uprava u svom općem obliku uključuje slijedeće domene: e-administraciju, e-građanin, e-zaštitu i udruženje i e-servise (Radivojević, 2005).

Domenom e-administracija u lokalnoj upravi unaprjeđuju se performanse sistema i općenito se poboljšava proces upravljanja, organiziranja i pružanja administrativnih usluga. Uvjet za uvođenje e-administracije je uspostava informacionog sistema u organima uprave. Kao prva faza automatizacije rada on je temelj daljnjeg razvoja e-uprave i stvaranja integralnog informacionog sistema uprave koji će u sebi sadržavati niz informacionih podsistema. Unaprjeđenjem tehničko-tehnološke osnove minimiziraju se troškovi poslovanja, ali krajnji cilj nije puka automatizacija administrativnih procesa, nego konstantno inoviranje usmjereno prema rastućim potrebama i zahtjevima uprave i njezinih korisnika.

Dvosmjerna razmjena podataka i nesmetano komuniciranje građana s upravom povećava odgovornost javne vlasti i jačaju demokratski procesi u društvu i generalno poboljšava se javni servis. Taj dio se ostvaruje kroz domen e-građanin i e-servis. Interakcija između uprave s opskrbljivačima odnosno privrednim sektorom i organizacijama civilnog društva odvija se kroz domen e-udruživanje.

Spektar elektronskih informacija namijenjenih korisnicima kao ciljnim skupinama i ponuda usluga koju će javna uprava elektronski servisirati ovisi o potražnji korisnika za određenim informacijama i uslugama. Analize pokazuju da vremenom zahtjevi korisnika i potreba za dizanjem učinkovitosti rastu, a time i distribucija sve kompleksnijih usluga. Po dinamici tih zahtjeva, implementiranje e-uprave se izvodi kroz pet faza (United Nations, 2008).

U prvoj fazi korisnicima se na internetu označava prisutnost uprave u novom, elektronskom formatu. Radi se o formatu prezentacije na zvaničnoj web stranici sa osnovnim statičnim informacijama, bez ili sa vrlo malo interakcije sa korisnicima, pa se ova faza označava kao *e-uprava u nastajanju*. U njoj korisnici imaju na raspolaganju relevantne informacije koje su sada javno dostupne. Kad

se daljnjim razvojem omogućiti lak pristup većem broju informacija i podataka poput dokumenata, formulara, biltena, izvještaja i propisa, tada se govori o fazi *unaprijeđene e-uprave*.

Kako rastu zahtjevi korisnika, tako se interakcija formatizira kroz različite aplikacije koje omogućavaju pretraživanje baze podataka, preuzimanje dokumenata i obrazaca koji se mogu popunjavati izravno na web-u. U ovoj fazi, koja se označava kao *interakcija*, podaci se s korisnicima razmjenjuju e-mailom, a unutar uprave intranetom.

Za implementaciju e-uprave u narednoj fazi, koja se naziva faza *transakcije*, potrebno je uspostaviti institucionalno-normativni okvir, što podrazumijeva zakonsko reguliranje elektronskog potpisa, osiguranje zaštite osobnih podataka i privatnosti, sve kako bi se osigurao zakonski transfer usluga bez fizičkog dolaska u administraciju. Tehnološki, ova faza je najzahtjevnija. U njoj su dostupne aplikacije za javne nabave, konkurse, porezne prijave, predavanje raznih zahtjeva, ishodenje dozvola i on-line plaćanje taksi. Dvosmjerna komunikacija je takva da korisnici imaju mogućnost dobivanja on-line administrativnih usluga 24 sata dnevno.

U zadnjoj fazi se integriraju svi informacioni (pod)sistemi. To je faza *transformacije* u najsofisticiraniji nivo razvoja e-uprave u kojoj do značajnog izražaja dolazi efikasnost, transparentnost i odgovornost u obavljanju administrativnih usluga sa vrlo niskim troškovima. Sada je pristup svim uslugama omogućen na jednom virtualnom šalteru, a zadovoljstvo korisnika, čime se mjeri uspjeh implementacije e-uprave, na visokom je nivou.

Zamka u koju se može upasti prilikom uvođenja e-uprave ogleda se u informatizaciji zatečenih loših organizaciono-poslovnih rješenja. Stoga je imperativ stalno poboljšanje, razvoj i inoviranje sistema koji će na najefikasniji način davati rješenja i biti ključni element u administraciji. Funkcija e-uprave ispunjava se integracijom informacionih (pod)sistema. Integrirani informacioni sistem je tako operativan da se njegove funkcije mogu koherentno i jednostavno koristiti i po horizontalnim i po vertikalnim nivoima cjelokupnog sistema javne uprave. Brz pristup potpunim i pouzdanim informacijama praćen efikasnim javnim servisom jedna su od ključnih pretpostavki uspješnog razvoja uprave i napretka društva u cjelini.



## **NORMATIVNI I INSTITUCIONALNI OKVIR ZA UVOĐENJE E-UPRAVE**

Preoblikovanje postojećih tradicionalnih administrativnih procesa i pružanje administrativnih usluga u elektronskom formatu podrazumijeva postojanje odgovarajućeg normativnog i institucionalnog okvira u državi sa strategijom za uvođenje i razvoj e-uprave. Potrebno je regulirati upotrebu elektronskih i telemetrijskih tehnika u pravnom i poslovnom prometu, donijeti određene specifične propise i ustanoviti određena regulatorna, nadzorna i certifikaciona tijela.

Strategijom na razini države određuju se prioritetna područja, kao npr. područje poboljšanja usluga građanima i poslovnim subjektima, područje međuvladine suradnje na svim upravnim nivoima, digitalizacija dokumentacije, digitalni servisi u privredi i sl. Takvim strateškim dokumentom utvrđuje se e-uprava na tehnički integriranim sistemima, tehničkoj standardizaciji i normativnoj usuglašenosti, koordinaciji aktivnosti, interoperabilnosti i sinkroniziranoj politici e-upravljanja na svim administrativnim nivoima u državi.

Zakonima i podzakonskim aktima stvaraju se normativne pretpostavke za provedbu strateškog koncepta e-uprave. One se odnose na pravnu sigurnost, zaštitu podataka, korištenje informacija koje omogućavaju poslovanje i obavljanje administrativnih procedura elektronskim putem. U zemljama Europske unije, ali i u onima koje imaju ambiciju postati njezinom članicom, zakonodavni okvir je postavljen prema regulativnim direktivama Europske Unije: Direktivi 2002/38/EC o e-poslovanju (Official Journal of the European Communities, 2002), Direktivi 1999/93/EC o elektronskom potpisu (Official Journal of the European Communities, 1999) i Direktivi 95/46/EC o privatnosti (Official Journal of the European Communities, 1995).

U Europskoj uniji određen je set usluga čija bi dostupnost građanima i procesuiranje trebalo da bude osigurano u elektronskom formatu. Tako elektronskim putem treba da budu dostupni osobni i statusni dokumenti (osobna/lična karta, rodni list, vjenčani list, uvjerenja o školovanju/edukaciji), putne isprave, prometne i vozačke dozvole, dokumenti o prebivalištu, kretanju i promjeni adrese, porezne evidencije, građevna odobrenja, prijave organima reda i razni podaci iz javnih institucija kao što su biblioteke i slično.

Premda u europskim zemljama nije praksa da se na nacionalnoj razini donese jedan generalni zakon o e-upravi, nego se donose specijalni zakoni za određena područja e-uprave, valja navesti primjer Republike Austrije u kojoj su Zako-

nom o e-upravi<sup>2</sup> uređena mnoga područja, od zaštite podataka, autentifikacije i elektronske identifikacije, ustanovljenja standarda e-dokumenata, dostupnosti na jednom mjestu baze podataka u elektronskim evidencijama javne vlasti do elektronskog servisa javnih usluga (citizen card). Ovim zakonom propisano je da javne službe u Austriji moraju osigurati u potpunosti administrativno elektronsko komuniciranje (E-Government Gesetz, 2004).

U Bosni i Hercegovini je na državnoj razini Vijeće ministara usvojilo niz dokumenata koji se odnose na razvoj informacionog društva. Politikom (Vijeće ministara BiH, 2004), Strategijom (Vijeće ministara BiH, 2004) i Akcionim planom razvoja informacionog društva u Bosni i Hercegovini (Vijeće ministara BiH, 2004) utvrđena je generalna politika i strateške smjernice uspostave informacionog društva u Bosni i Hercegovini. Kao ključna područja za razvoj informacionog društva određena su IKT infrastruktura, IKT industrija, e-legislatura, e-obrazovanje i e-uprava.

Na legislativnoj razini Bosne i Hercegovine 2002. godine usvojen je Zakon o komunikacijama (Službeni glasnik BiH, br. 33, 2002), a 2006. godine Zakon o elektronskom potpisu (Službeni glasnik BiH, br. 91, 2006), Zakon o zaštiti osobnih podataka (Službeni glasnik BiH, br. 49, 2006) i potvrđena Konvencija o kibernetičkom kriminalu (Službeni glasnik BiH, br. 06, 2006), 2007. godine Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu (Službeni glasnik BiH, br. 88, 2007) te 2009. godine Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja (Službeni glasnik BiH, br. 21, 2009).

Zakonom o elektronskom pravnom i poslovnom prometu uspostavljen je pravni okvir za validno elektronsko poslovanje putem sredstava informaciono-komunikacionih tehnologija. Pitanja vezana za upotrebu elektronskog potpisa<sup>3</sup>, identifikaciju potpisnika, autentifikaciju dokumenta i usluga ovjeravanja uređeni su Zakonom o elektronskom potpisu i Odlukom o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja. Tim zakonom je propisano da se u Bosni i Hercegovini elektronski potpis može koristiti u pravnom i poslovnom prometu te da elektronski potpis zadovoljava pravne zahtjeve za svojeručnim potpisom i pisanim oblikom<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> E-Government Gesetz, skraćeno: E-GovG

<sup>3</sup> Elektronski potpis predstavlja podatke u elektronskom obliku koji prate druge podatke u elektronskom obliku ili su s njime logički povezani i omogućavaju utvrđivanje identiteta potpisnika.

<sup>4</sup> Osim ako posebnim propisom ili sporazumom strana u pravnom ili poslovnom prometu nije drugačije određeno.

Donošenje potrebne legislative na državnom nivou za razvoj e-uprave nedopustivo je sporo. Zakon o elektronskom dokumentu (Službeni glasnik BiH, br. 58, 2014) kojim se regulira upotreba, pravna valjanost i promet elektronskog dokumenta u poslovnim djelatnostima i postupcima koji se vode u tijelima uprave donesen je 2014. godine, sedam godina nakon donošenja Zakona o elektronskom i pravnom prometu. U implementaciji e-uprave elektronski potpis je jedan od nezaobilaznih faktora. Od donošenja Zakona o elektronskom potpisu na državnom nivou bilo je potrebno deset godina da bi se pri Ministarstvu komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine dala suglasnost za formiranje Ureda za nadzor i akreditaciju ovjerilaca, a koji je potom stavljen u funkciju početkom 2018. godine. Njegova uspostava trebala bi da omogući Agenciji za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH (IDDEEA) da implementira elektronske osobne/lične karte kako bi institucije Bosne i Hercegovine mogle pružati elektronske usluge prema građanima (elektronske prijave poreza, e-zdravstvo, e-obrazovanje, e-poslovanje, upravljanje dokumentima). Tako su sa državne razine tek od 2018. godine, barem formalno, stvoreni uvjeti za primjenu Zakona o elektronskom potpisu, Zakona o elektronskom pravnom i poslovnom prometu i Zakona o elektronskom dokumentu. Ali, nakon uspostave Ureda za nadzor i akreditaciju otvorilo se novo pitanje.

Pokazalo se, naime, da je za potpunu implementaciju Zakona o elektronskom potpisu potrebno certifikacijsko tijelo koje ispunjava uvjete (javno ili privatno tijelo koje mora posjedovati odgovarajući broj uposlenika za rad na složenim informatičkim poslovima, mora moći pokriti eventualnu štetu i zadovoljavati odgovarajuće tehničke i sigurnosne standarde) te je upisano u registar certifikacijskih tijela u Bosni i Hercegovini. Bosna i Hercegovina je i u 2019. godinu ušla bez primjene elektronskog potpisa, jer u registar nije bilo upisa niti jednog certifikacijskog tijela koje bi imalo ovlaštenje da izdaje certifikate o potvrđivanju autentičnosti elektronskog potpisa.

Republika Srpska dinamičnije je poduzela aktivnosti na razvoju e-uprave. Parlament Republike Srpske donio je 2008. godine Zakon o elektronskom potpisu (Službeni glasnik RS, br. 59, 2008) i Zakon o elektronskom dokumentu (Službeni glasnik RS, br. 11, 2008) te 2009. godine Zakon o elektronskom poslovanju (Službeni glasnik RS, br. 59, 2009). Republika Srpska donijela je vlastitu regulativu<sup>5</sup> i uspostavila vlastiti institucionalni okvir u vidu Agencije za informaciono

<sup>5</sup> Uz navedene zakone tu je i Krivični zakon Republike Srpske koji je 2010. godine dopunjen odredbama iz područja kibernetičkog kriminala.

društvo Republike Srpske (AIDRS). AIDRS je osnovala Vlada Republike Srpske 2007. godine kao javnu instituciju sa zaduženjem da prati, koordinira i promovira razvoj informacionog društva u Republici Srpskoj. U nadležnosti AIDRS je provedba strateških dokumenata vezanih za izgradnju informacionih sistema u javnoj upravi i implementaciju e-uprave. Vlada Republike Srpske 2008. godine usvojila je Strategiju razvoja elektronske vlade. U tom dokumentu dani su strateški pravci izgradnje entitetske infrastrukture i e-uprave putem promjene poslovnih procesa i realizacije projekata portala i e-servisa (Vlada Republike Srpske, 2008). Reorganizacijom Vlade Republike Srpske 2018. godine AIDRS je prestala sa radom kao posebno organizacijsko tijelo i postala je dio resora za informacijsko društvo unutar Ministarstva za naučno-tehnološki razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo.

S druge strane, u Federaciji BiH, entitetu sa kantonalnim političko-administrativnim ustrojem i podjelom nadležnosti između Federacije i kantona, nije došlo do značajnije primjene Strategije razvoja informacionog društva Bosne i Hercegovine. Federacija BiH se do donošenja vlastitih propisa i legislativno i institucionalno naslanja na državni nivo, ali na tom nivou, uz sporo kompletiranje regulativno-normativnog okvira za razvoj e-uprave, još uvijek nije uspostavljena ni Agencija za razvoj informacionog društva Bosne i Hercegovine. Federalni parlament je 2013. godine donio Zakon o elektronskom dokumentu (Službene novine FBiH, br. 55, 2013), a tek 2018. godine Federalna vlada je utvrdila nacrt Zakona o elektronskom potpisu.

Premda razvoj informaciono-komunikacione infrastrukture i individualna opremljenost korisnika pokazuje da postoji potencijal za apsorpciju elektronskih usluga, zbog sporosti u kompletiranju normativno-institucionalnih uvjeta stupanj razvoja e-uprave u Bosni i Hercegovini još uvijek je u nižim fazama, ako faze transakcije i transformacije promatramo kao više. Ali, i u takvim okolnostima u Bosni i Hercegovini uspješno su realizirani strateški projekti. Značajem se ističe CIPS (Citizen Identification Protection System) projekt izdavanja osobnih dokumenata i vođenja evidencija putem Direkcije za implementaciju CIPS projekta i Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Agencija IDDEEA je isključivo nadležna i za tehničko održavanje i elektronsko arhiviranje podataka i informacija koje se vode u evidencijama. IDDEEA vodi evidenciju jedinstvenih matičnih brojeva građana Bosne i Hercegovine, prebivališta, boravišta, osobnih/ličnih iskaznica, građanskih, službenih i diplomatskih putnih isprava, vozačkih dozvola, registracije motornih vozila, novčanih kazni i prekršajnih evidencija. Po odluci Vijeća ministara također može voditi i druge evidencije za koje postoji suglasnost izvornih organa.

(IDDEEA) osnovane 2008. godine, kao pravnog slijednika Direkcije za CIPS. Uz pomoć međunarodnih donatora realizirani su projekti vezani za digitalizaciju, čuvanje i elektronsku obradu podataka matičnih službi u općinama i evidencija nekretnina (katastar i gruntovnica).

## **REFORMA JAVNE UPRAVE U BIH- PUT PREMA DOBROJ UPRAVI**

Implementacija e-uprave u Bosni i Hercegovini treba da bude neodvojivo vezana s procesom reforme javne uprave. Ovim procesima ne samo da prethodi donošenje novog zakonodavnog okvira nego ih prati i normativna dogradnja radi osposobljavanja javne uprave za izvršavanje svojih zadataka tako da se poštuju načela demokracije, ljudska prava, javni red, sigurnost građana, socijalna pravda te ekonomično i efikasno upravljanje institucijama i resursima. Program reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini zvanično je započeo 2003. godine kada je s razine Vijeća ministara BiH i entitetskih vlada prihvaćen dokument Reforma javne uprave- Naš program.

Reformom javne uprave u Bosni i Hercegovini postavljeni su slijedeći ciljevi:

- a. u vezi sa organizacijom uprave: javnu upravu učiniti ekonomičnijom i bolje organiziranom,
- b. u vezi službenika: osigurati da državna služba bude profesionalna i da služi građanima,
- c. u vezi postupaka pred tijelima uprave: osigurati da javna uprava funkcionira u skladu s najboljom praksom Europske unije, i
- d. u vezi usluga: osigurati da javne usluge budu kvalitetne i prilagođene potrebama građana (Upravni odbor vijeća za implementaciju mira, 2003).

Državni i entitetski organi preuzeli su obvezu pred Vijećem za provedbu mira uspostavljanje normativnog i institucionalnog okvira za reformu javne uprave. Stoga su uspostavljene ključne institucije u vidu Agencije za državnu službu i Ureda koordinatora za reformu javne uprave, a 2006. godine donesena je i Strategija reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini. Uspostava javne uprave po principima *dobre uprave* postavljena je kao temeljni cilj reforme. Strategijom je dana jasna vizija razvoja javne uprave kao učinkovitije i odgovornije, koja građanima pruža usluge za manje novca, koja posluje na temelju transparentnih i otvorenih procedura i koja, kao takva, postaje okosnicom održivog razvoja društva i ekonomije u Bosni i Hercegovini (Ured koordinatora reforme javne uprave, 2006).

Implementacijom Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini se treba postići nivo kvalitete Europskog upravnog prostora. Treba istaći da Europska

uniya upravne kapacitete i sposobnost usvajanja i provedbe propisa Europske unije (Acquis communautaire) postavlja kao glavni uvjet za članstvo u Uniji.

*Dobra uprava* je relativno nov koncept koji se u svojem širem značenju ne odnosi samo na javni sektor, nego na partnerstvo javnog sektora, poduzetništva, koje stvara nove ekonomske vrijednosti, i civilnog društva, koje ima ulogu u gospodarskim, socijalnim i političkim aktivnostima. Zahtjev za dobrim upravljanjem karakterističan je modernim europskim zemljama. Vladine i nevladine organizacije, akademska, stručna i najšira politička javnost postavljaju imperativ da se u okvirima političkih i pravnih struktura osigura *dobra uprava* (Sadiković, 2005).

Da bi se ispunili zahtjevi iz europskog partnerstva i Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, ali na prvom mjestu zahtjevi građana i njihova socio-ekonomska očekivanja, Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine usvojila je Deklaraciju o dobroj upravi. Deklaracijom, koja je objavljena 2009. godine, izražena je opredijeljenost za uspostavljanje i održavanje europskih principa dobre uprave, što će biti osigurano mehanizmima odgovarajućeg parlamentarnog nadzora, i čuvano principima vladavine prava uz aktivno sudjelovanje civilnog društva i poslovne zajednice (Službeni glasnik BiH, br. 19, 2009).

U dokumentu *Europski principi za javnu administraciju* (CPCD-Centar za promociju civilnog društva, 2001) kao principi na kojima počiva *dobra uprava* određeni su: pravna sigurnost, otvorenost, efektivnost, efikasnost, javnost i transparentnost. Kroz princip *pravne sigurnosti* postavljen je zahtjev za vladavinom prava. To znači da odnos organa javne uprave u relaciji s korisnicima mora biti izvjestan, siguran, pouzdan, pravno utemeljen i proceduralno pravičan. Da bi se osiguralo poštivanje ovog principa, službenici u javnoj upravi moraju biti na visokom profesionalnom nivou, obrazovani i kontinuirano educirani, a procedure standardizirane i jasno određene.

*Otvorenost* znači da javna uprava podliježe mehanizmima kontrole i izvana i iznutra, kako od nadležnih institucija tako i od građana. Nadalje, ovaj princip podrazumijeva da se odluke javne uprave moraju javno obrazložiti uz iznošenje činjenica i njihovu usklađenost s propisima. Ovime zainteresirane strane imaju mogućnost doprinijeti kvalitetnom donošenju odluka, objektivnosti, pravičnosti, kontroli i utvrđivanju odgovornosti.

*Odgovornost* podrazumijeva spremnost da nositelj i izvršitelj poslova u javnoj upravi u svakom trenutku osigura obrazloženje/opravljanje za poduzete odnosno

nepoduzete radnje, o čemu javnost treba dati svoj stav. Kroz ovaj princip zahtijeva se neprekidno poboljšanje rada i dizanje kvalitete pružanja usluga.

*Efektivnost* označava odnos između ostvarenog rezultata i postavljenog cilja, a *efikasnost* odnos između korištenih resursa i rezultata. Uspješnost javne uprave meri se efikasnošću i efektivnošću. Stoga materijalni resursi u javnoj upravi moraju biti usklađeni sa suvremenim zahtjevima informatizacije i pojednostavljenja postupaka. Efektivnim i efikasnim korištenjem materijalnih i ljudskih resursa diže se kvaliteta rada i snižavanje troškova pružanja administrativnih usluga.

*Javnost i transparentnost* kao principi *dobre uprave* omogućavaju građanima neposredan utjecaj na donošenje i provedbu odluka. Ispunjenje principa *javnosti* osigurava se kroz pružanje mogućnosti uključenja korisnika u postupak donošenja odluka kroz mehanizme participacije, dok ispunjenje principa *transparentnosti* podrazumijeva osiguranje otvorenosti procesa realizacije odluka, upoznavanje javnosti sa svakom fazom i konačnim tijekom provedbe odluka. Standardiziranjem mehanizama javnosti i transparentnosti osigurava se kvaliteta postupaka uprave i smanjuje prostor za kritiku. Ovim principima se značajno doprinosi podizanju odgovornosti u radu javne uprave.

Kroz reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini treba postići visok nivo kvalitete procesuiranja i pružanja administrativnih usluga. Procedure treba prilagoditi korisnicima približavajući i čineći ih razumljivim. Pružanje maksimalno efikasnih i efektivnih usluga i uspostava suvremene organizacijske strukture javne uprave koja može postići ciljeve reforme, u prelasku s postojećeg tradicionalnog modela uprave može se ostvariti jedino uz primjenu suvremenih informaciono-komunikacionih tehnologija i uspostavljanje standarda i normi koji u svakom trenutku moraju biti mjerljivi kroz sistem praćenja vremena i kvaliteta rada.

Uz sve ovo, postizanje dobre uprave u kojoj je e-uprava protagonist podrazumijeva postojanje stručnih, profesionalnih i kontinuirano educiranih službenika, sposobnih za rad u novom konceptu javne uprave. Implementiranje e-uprave zahtijeva kontinuirano informatičko obrazovanje administrativnih službenika i integraciju strateškog upravljanja ljudskim resursima u javnoj upravi. Razvojem informacionih tehnologija dramatično se transformira i tradicionalni pristup u upravljanju ljudskim resursima u digitalizirane on-line procese (Lajšić, 2019). Samo integrirana promjena tradicionalnog upravnog poslovanja dovodi do takvih dvosmjernih relacija između javne uprave i korisnika (građana, biznis sektora i civilnog društva) koje su mjerljivo korisne, a administrativne usluge jednostavne, efikasne, sigurne, pouzdane i jeftine.

## ZAKLJUČAK

Javna uprava koja je organizirana i koja funkcionira po principima *dobre uprave* na prvo mjesto postavlja potrebe i interese građana i poslovnih subjekata. Brzo rješavanje njihovih zahtjeva iziskuje potrebu za pravodobnim, potpunim i pouzdanim informacijama u svim oblicima komunikacijskog odnosa: između javne uprave i građana, između javne uprave i poslovnog sektora, između javne uprave i drugih struktura uprave i vlasti. Karakteristika ovih komunikacija treba da bude efikasna dvosmjerna interakcija u kojoj su korisnici administrativnog servisa u fokusu interesa, što rezultira lako dostupnom, kvalitetnom i jeftinom informacijom odnosno administrativnom uslugom. Dostizanje toga cilja omogućava implementacija e-uprave. Korist od e-uprave treba da bude mjerljiva kroz niže troškove administrativnog procesuiranja i davanja usluga. Korist je vidljiva i u širem kontekstu kroz stvaranje uvjeta za brži ekonomski, infrastrukturni, socijalni, kulturni i okolišni razvoj jer implementacija e-uprave znači osposobljavanje da se brže i kvalitetnije od postojećeg tradicionalnog modela uprave odgovora na potrebe građana i zahtjeve poslovnog sektora. Uz postojanje tehničkih preduvjeta, ključni faktori za implementaciju e-uprave su povjerenje i korist koju građani imaju s jedne strane te s druge strane opredijeljenost i odlučnost političke vlasti, potpun normativno-institucionalni okvir i kompetentnost službenika u organima uprave za takav koncept organiziranja i funkcioniranja uprave. E-uprava je sastavnica modernog informacionog društva, rastuće ekonomije, odgovorne javne vlasti i stabilne demokracije. Njezina implementacija se treba, posebice u tranzicijskim društvima kao što je bosanskohercegovačko, postaviti imperativno u vidu strateškog cilja i kao takva treba da bude neodvojivo vezana s procesom reforme javne uprave. U Bosni i Hercegovini Strategijom reforme javne uprave postavljena je zadaća postizanja nivoa kvalitete Europskog upravnog prostora na principima *dobre uprave*. Reforma javne uprave u kojoj će u postizanju *dobre uprave* funkciju protagonista imati e-uprava u Bosni i Hercegovini ima specifična ograničenja. Kako istraživanje pokazuje, na državnoj razini dinamika uspostave normativno-institucionalnog okvira je nedopustivo spora, kroz različite političko-administrativne nivoe ne postoji usuglašena politika razvoja e-uprave i nema potrebne koordinacije, institucionalna struktura je nepotpuna, a doneseni strateški dokumenti i legislativa pod rizikom zastarijevanja i neažuriranja gube relevantnost. U takvim okolnostima evidentan je i neujednačen razvoj. Dok se Federacija BiH do donošenja vlastitih oslanja na normativna i institucionalna rješenja na razini BiH, Republika Srpska je donijela vlastite strategije, set zakona i ustanovila vlastiti institucionalni okvir te je tako stvorila bolje pretpostavke za bržu implementaciju koncepta e-uprave u svojem sistemu javne uprave. Razvoj informaciono-komunikacione infrastrukture i individualna opremljenost kori-



snika usluga javne uprave u Bosni i Hercegovini upućuje da postoje tehnički kapaciteti za razvoj e-uprave. Unatoč potencijalu za apsorpciju usluga elektronskim putem, zbog sporosti u kompletiranju normativno-institucionalnih uvjeta za razvoj e-uprave, povećava se procjep između javne uprave i korisnika, a stupanj razvoja e-uprave ostaje u nižim fazama razvoja. Generalna ocjena je da se u Bosni i Hercegovini informaciona tehnologija prvenstveno koristi za unaprjeđenje interne efikasnosti javne uprave, dok je uspostava dvosmjerne komunikacije javna uprava-korisnik u kojoj su administrativne usluge on-line dostupne 24 sata dnevno uz sve pozitivne efekte e-uprave na ekonomsko-društveni razvoj i ostvarenje e-uprave kao protagonista u konceptu *dobre uprave*, što je sve karakteristika transakcije i transformacije kao naprednih faza razvoja e-uprave, još uvijek pod specifičnim ograničenjima vezanim uz složenu političko-administrativnu strukturu Bosne i Hercegovine.

## LITERATURA

- CPCD-Centar za promociju civilnog društva. (2001). *Europski principi za javnu administraciju*. Sarajevo: CPCD-Centar za promociju civilnog društva.
- Dajanović, D. (2020). *Elektronska uprava u Bosni i Hercegovini*. Preuzeto od <http://reforma.ba/index.php/blog/481-e-uprava>
- E-Government Gesetz. (2004). *jusline.at*. Preuzeto od [jusine.at](https://www.jusline.at/gesetz/e-govg): <https://www.jusline.at/gesetz/e-govg>
- Lajšić, H. (Jun 2019). Strategijsko upravljanje ljudskim resursima uz podršku sistema poslovne inteligencije. *EMC Review - Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, str. 56.
- Mediacentar. (2011). *Razvoj lokalne e-uprave u Bosni i Hercegovini*. Sarajevo: Mediacentar.
- Official Journal of the European Communities. (1995). *Directive 95/46/EC*. Preuzeto od [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)
- Official Journal of the European Communities. (1999). *Directive 1999/93/EC*. Preuzeto od [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)
- Official Journal of the European Communities. (2002). *Directive 2002/38/EC*. Preuzeto od [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)
- Radivojević, M. (2005). *Nove tehnologije u reformi javne uprave*. Trebinje: Grafokomerc.
- Sadiković, L. (2005). Dobro upravljanje u Bosni i Hercegovini. U *Dobro upravljanje u gradovima i općinama Bosne i Hercegovine* (str. 28-52). Sarajevo: FLARD-Foundation for Local and Regional Development.
- Službene novine FBiH, br. 55. (2013). *Zakon o elektronskom dokumentu FBiH*. Sarajevo: Službene novine FBiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 06. (2006). *Konvencija o kibernetičkom kriminalu*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.

- Službeni glasnik BiH, br. 19. (2009). *Deklaracija o dobroj upravi*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 21. (2009). *Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluge ovjeravanja*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 33. (2002). *Zakon o komunikacijama BiH*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 49. (2006). *Zakon o zaštiti osobnih podataka*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 58. (2014). *Zakon o elektroničnom dokumentu*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 88. (2007). *Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik BiH, br. 91. (2006). *Zakon o elektronskom potpisu*. Sarajevo: Službeni glasnik BiH.
- Službeni glasnik RS, br. 11. (2008). *Zakon o elektronskom dokumentu RS*. Banja Luka: Službeni glasnik RS.
- Službeni glasnik RS, br. 59. (2008). *Zakon o elektronskom potpisu RS*. Banja Luka: Službeni glasnik RS.
- Službeni glasnik RS, br. 59. (2009). *Zakon o elektronskom poslovanju RS*. Banja Luka: Službeni glasnik RS.
- UNDP - Forum za informacione i komunikacione tehnologije. (2003b). *Infrastruktura za informaciono društvo*. Sarajevo: UNDP - Forum za informacione i komunikacione tehnologije.
- UNDP- Forum za informacione i komunikacione tehnologije. (2003a). *Informacione i komunikacione tehnologije za informaciono društvo*. Sarajevo: UNDP - Forum za informacione i komunikacione tehnologije.
- United Nations, D. o. (2008). *publicadministration.un.org*. Preuzeto od [publicadministration.un.org](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf): <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf>
- Upravni odbor vijeća za implementaciju mira. (2003). *Reforma javne uprave-Naš program*. Brise: Upravni odbor vijeća za implementaciju mira.
- Ured koordinatora reforme javne uprave. (2006). *Strategija reforme javne uprave*. Sarajevo: Ured koordinatora reforme javne uprave.
- Vijeće ministara BiH. (2004). *Akcijski plan razvoja informacijskog društva u BiH*. Sarajevo: Vijeće ministara BiH.
- Vijeće ministara BiH. (2004). *Politika razvitka informacionog društva u BiH*. Sarajevo: Vijeće ministara BiH.
- Vijeće ministara BiH. (2004). *Strategija razvoja informacionog društva u BiH*. Sarajevo: Vijeće ministara BiH.
- Vlada Republike Srpske. (2008). *Strategija razvoja elektronske vlade*. Preuzeto od [http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Documents/Strategija%20razvoja%20eVlade%20RS%20\(2009-2012\).pdf](http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Documents/Strategija%20razvoja%20eVlade%20RS%20(2009-2012).pdf)

## E-GOVERNMENT AS A PROTAGONIST OF GOOD GOVERNANCE

Željko Josić

PhD; House of Peoples, Parliament of the Federation of Bosnia and Herzegovina; e-mail: zeljko.josic74@gmail.com

**Abstract:** *Modern society, as an information society, is based on high efficiency of social, economic, and political relations and organisations as well as those of public administration. Today, the development of countries, individual societies, regions or organisations is measured by the degree of application of information and communication technologies. In the information society, knowledge with timely, complete and reliable information is the fundamental governing resource which ensures socio-economic progress. The technologies of the information society have brought the level of two-way connection of individuals, groups, organisations and all structures of its users, in general to a new dimension that enables higher quality, faster, more reliable, more complete, simpler and significantly cheaper communication and provision of services. In creating the conditions for economic development and raising the quality of life, public administration cannot be bypassed. It is presented with the demand to introduce the concept of e-government which, through the use of information and communication technology provides better access to administrative services, reduces cost, improves the work processes and accelerates the flow of information within the system of public administration. This demand is especially present in the countries of post-socialist transition, one of them being Bosnia and Herzegovina. This study explores the concept of e-government which means far more than introducing modern information and communication technologies to the public administrative bodies and equipping them with it. This concept is, in its essence, more than that. It means continuous innovation, employee education, quality management, introduction and maintenance of high standard of work performance in order to improve the overall efficiency and effectiveness of the administration, user participation, transparency, accountability, timeliness and legal certainty, all the elements and principles of good governance, as defined by the European Principles for Public Administration. At the level of Bosnia and Herzegovina, a number of documents and laws related to the development of the information society have been adopted. The Council of Ministers of Bosnia and Herzegovina has adopted the Policy, Strategy and Action Plan for the Development of the Information Society in Bosnia and Herzegovina, setting out the general policy and strategic guidelines for the establishment of the information society in Bosnia and Herzegovina. However, the analysis shows that Bosnia and Herzegovina lacks the institutional framework and that the adopted legislation is not accurate to implement e-government. In order to avoid the trap of computerising the existing bad organisational and business solutions while introducing e-government, the implementation of e-government sets the task of continuous improvement, development and innovation of both administrative and information systems. The function of e-govern-*

*ment is fulfilled by the integration of information systems. The integrated information system should be operational in a way that allows its functions to be used coherently and easily on both horizontal and vertical levels of the entire public administration system. Quick access to complete and reliable information, coupled with efficient public service is one of the key prerequisites for successful development of government and the progress of society as a whole.*

**Key words:** *information society, public administration reform, e-government, good governance, Bosnia and Herzegovina.*

**JEL classification:** *H83*

