UNIVERZITET U BEOGRADU

FAKULTET ORGANIZACIONIH NAUKA

**ZAVRŠNI (MASTER) RAD**

**Primena BizTalk servera u orkestraciji procesa javne uprave**

Ime i prezime studenta:

Srđan Mlađenović

Ime i prezime mentora:

Slađan Babarogić

Beograd

Septembar, 2017.

Contents

[Uvod 4](#_Toc491328516)

[Državna uprava 5](#_Toc491328517)

[Osnovni činioci javne uprave 5](#_Toc491328518)

[Međusobne veze državnih organa 5](#_Toc491328519)

[Odnos javne uprave sa građanima 6](#_Toc491328520)

**No table of figures entries found.**

# Uvod

Javna uprava kao informacioni sistem predstavlja sinergiju nekoliko informacionih sistema državnih organa. Sama činjenica da je sistem sinergija drugih sistema automatski znači kompleksne procedure komunikacije. Funkcionisanje javne uprave koja je na raspolaganju građanima zasniva se na izdavanju dokumenata građanima, prikupljanje istih od strane građana, realizacija kompleksnih procedura izvršavanja određenih upravnih postupaka definisanih zakonom o opštem upravnom postupku. Ovaj mukotrpan proces iziskuje puno potrošenog vremena čekanja u redovima, papirologije i veoma puno grešaka koje su neminovno prouzrokovane ljudskim faktorom.

Ono čemu se teži kako bi se eliminisali gorenavedeni problemi jeste razvoj elektronske javne uprave gde će građani korišćenjem računara i interneta moći da završe veliki deo administracije sa državnim organima. Samom upotrebom računara smanjuje se učešće ljudi u celokupnom procesu što dovodi do umanjenja šanse da da dođe do greške prouzrokovane ljudskim faktorom. Kako građani većinu birokratije obavljaju iz fotelje, samim tim izbegava se čekanje u redu koje može biti veoma iscrpljujuće.

Kao jedan od težih poduhvata uvođenjem elektronske uprave jeste razvoj pojedinačnih informacionih sistema institucija koje će učestvovati u sinergiji kao i sinhronizacija i održavanje istih. Kako bi svaka institucija trebalo da sama održava svoj sistem koji se sa aspekta elektronske uprave posmatra kao interfejs. Dakle, ono što ostaje kao problem jeste orkestracija procesa koji komuniciraju sa ovim sistemima. Rezultat rada bi trebalo da bude rešenje problema sinhronizacije procesa komunikacije.

# Državna uprava

## Osnovni činioci javne uprave

Državna uprava Republike Srbije, predstavlja skup državnih organa koje sprovode birokratske procedure definisane zakonima. Nadležnosti državnih organa su definisane ustavom, zakonima i drugim propisima (Zakon o državnoj upravi, 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014). Jedno moderno društvo je uređeno državnim aparatom koji definiše pravila koja se moraju poštovati prilikom sprovođenja određenih radnji državne uprave. Ovako definisana pravila i procedure najčešće su jako velika i prekompleksna da bi se njima upravljalo sa jednog mesta. Distribucija nadležnosti je jedan od načina lakšeg upravljanja celokupnom birokratskom mašinerijom.

Kao glavni akteri javne uprave javljaju se zakonodavne institucije, izvršne institucije i građanstvo. Zakonodavne institucije su zadužene za donošenje zakona i propisa koji definišu ingerencije izvršnih institucija. Izvršne institucije deluju u okviru zakonom definisanim okvirima po tačno definisanim procedurama. I jedne i druge institucije rade u službi građanja. Oko efikasnosti delovanja javne uprave stara se Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave.

Samo ministarstvo je podeljeno u nekoliko sektora koji se staraju o različitim domenima rada javne uprave među kojima su direkcija za elektronsku upravu, sektor za sistem lokalne samouprave, sektor za matične knjige i registre itd (struktura, 2017). Kako je teritorija Republike Srbije prevelika da bi jedna institucija vodila računa o izvršavanju svih procedura, tako se osnivaju upravni okruzi, tj. autonomne jedinice. Ovako podeljenim okruzima se distribuiraju nadležnosti i oni predstavljaju organe za vršenje određenih poslova izvan sedišta organa državne uprave (Zakon o državnoj upravi, 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014). upravni okruzi se najčešće definišu na teritoriji opštine ili okruga.

## Međusobne veze državnih organa

Svaki informacioni sistem je struktura koja gotovo nikada ne funkcioniše sama za sebe, već je u konstantnoj interakciji sa drugim sistemima. U suprotnom, ne bi imao smisla. Državne institucije predstavljaju informacione sisteme. Mnoge od procedura o upravnom postupku su definisane tako da njihovo izvršavanje podrazumeva uključenje više institucija. Na primer, ukoliko želite da podnesete zahtev za izdavanje uverenja o prosečnom mesečnom prihodu po članu porodice radi ostvarenja prava na učeničke stipendije i studentske kredite neophodno je da pribavite potvrdu o redovnom školovanju(studiranju), dokaz o visini primanja, uverenje poreske uprave o evidenciji poreskog obveznika itd (opis\_usluge, 2017). Sva dokumenta koja su neophodna za podnošenje ovog zahteva ne izdaje jedna te ista institucija. Dakle potrebno je otići na nekoliko šaltera u različitim organima, sačekati u redu, podneti zahtev za dokument, sačekati da dokument bude izrađen, pa ponovo doći po dokument i tako u nekoliko iteracija prikupiti dokumenta. Ovde je očigledna interakcija između sistema različitih organa državne uprave.

Komunikacija između dva entiteta se zasniva na razmeni poruka. Kako bi se entiteti razumeli mora biti definisana jasna struktura poruka. Poruke u pomenutom primeru predstavljaju dokumenta(zahtevi) koji imaju definisanu strukturu, tj. skup podataka koji je neophodan. Naime, informacioni sistem da bi mogao da komunicira sa ostalim sistemima mora poštovati strukturu koju je definisao za tu komunikaciju.

## Odnos javne uprave sa građanima