

# Primena koncepta društvene inteligencije za potrebe poslovanja javne uprave

Đorđe Petrović,  
Valentina Pavlović  
Visoka poslovna škola strukovnih studija  
Valjevo, Srbija  
djordje.petrovic@vipos.edu.rs,  
valentina.pavlovic@vipos.edu.rs

Bojana Petrović  
Gradska uprava  
Valjevo, Srbija  
bojana.va@gmail.com

Branko Jovanović  
Opštinska uprava  
Mionica, Srbija  
nikolaj.13071992@gmail.com

**Sadržaj**—Odnosi sa građanima su veoma važni i iste tehnologije koje se upotrebljavaju za odnose sa kupcima za potrebe biznisa, mogu da se koriste i od strane javne uprave da bi bolje služila građanima i da bi bolje razumela njihove potrebe. U ovom dokumentu mi smo pokazali da koncept poslovne inteligencije može da pomogne da javna uprava pruža bolje usluge građanima, na transparentan i odgovoran način i da omogućava efikasno i efektivno poboljšavanje pružanja tih usluga.

**Ključne reči:** društvena inteligencija; Citizen Intelligence; Public Intelligence; javna uprava; javni sektor; lokalna samouprava; dodatak na decu, elektronsko poslovanje;

## I. UVOD

Sve dinamičnije poslovno okruženje, koje karakterišu stalne i brze promene, nameće potrebu kompanijama i javnim institucijama da treba što pre, često i u hodu, da se prilagođavaju. Razvoj tehnologije, kao i njena upotreba omogućava da se u potpunosti shvate i predvide zahtevi i želje sadašnjih ali i potencijalnih korisnika [1]. Pomoću pravog alata, jednostavno je pružiti sve tražene informacije, imati pristup i kontrolu nad informacijama i nad odlukama koje se donose na osnovu raspoloživih informacija.

Širom sveta vladine organizacije žele, baš kao i profitni sektor, da poboljšaju pružanje usluga uz maksimiziranje koristi koju imaju od svakog uloženog dinara. Upotrebom savremenih konceptata poslovanja, javne institucije mogu da povećaju kvalitet svojih usluga, smanje troškove i poboljšaju efikasnost. Drugim rečima, mogu da pružaju svoje usluge na efikasniji i efektivniji način.

Ukoliko se želi da se omogući građanima da brže i lakše dođu do traženih informacija i da ostvare svoja prava, pred javnu upravu se mora postaviti obaveza da pojednostavi i unapredi svoje poslovne procese. Uzimajući u obzir izazove pred kojima se nalazi, jedno od rešenja za javnu upravu je primena koncepta "Društvene inteligencije" (en. *Citizen*

*Intelligence*). Koncept "Društvene inteligencije" može da pomogne javnoj upravi i drugim vladinim organizacijama da pruže bolje usluge građanima na transparentan, odgovoran način, sa ciljem sticanja kompletnog uvida u podatke koji se odnose na građane. Za razliku od podataka koje o građanima imaju vladine tajne službe ili druge profitne institucije (npr. banke, osiguravajuća društva i dr.), podaci koji se koriste u svrhu društvene inteligencije treba da budu potpuno transparentni u javnom interesu i u interesu vlade ili preduzeća [2].

Znači, efekti primene društvene inteligencije bi mogli da budu podržavanje rada, ali i osiguranje uspeha javnog sektora kroz povećanje zadovoljstva građana.

## II. PRIMENA KONCEPTA DRUŠTVENE INTELIGENCIJE ZA POTREBE POSLOVANJA JAVNE UPRAVE

Postoji više primera kako može da se koristi koncept društvene inteligencije u poslovanju javnog sektora, a čiji je krajnji cilj bolje i bezbednije okruženje za sve građane [3]. U ovom radu je razmatran samo jedan primer za moguću primenu, koji se odnosi na poslove utvrđivanja prava dodatka na decu u lokalnim samoupravama u Srbiji.

Zakonom o finansijskoj podršci porodici sa decom [4] se uređuje sistem društvene brige o deci, koji se zasniva na pravu i dužnosti roditelja da se staraju o podizanju i vaspitanju svoje dece, pravu deteta na uslove života koji omogućavaju njegov pravilan psiho – fizički razvoj i obavezi države da im to omogući.

Finansijska podrška porodici sa decom, u smislu ovog zakona, obuhvata:

- poboljšanje uslova za zadovoljavanje osnovnih potreba dece,
- poseban podsticaj rađanju dece,

- podršku materijalno ugroženim porodicama sa decom, porodicama sa decom ometenom u razvoju i deci bez roditeljskog staranja

Prava u oblasti društvene brige o deci u smislu ovog zakona su:

1) naknada zarade za vreme porodiljskog i produženog porodiljskog odsustva zaposlenog roditelja i odsustva sa rada usvojioca radi nege deteta;

2) materinski dodatak;

2a) pomoć za opremu novorođenčeta;

3) dodatak na decu;

4) naknada troškova boravka u predškolskoj ustanovi za treće dete u smislu člana 7. Zakona;

5) predškolsko vaspitanje i obrazovanje za decu bez roditeljskog staranja, decu sa smetnjama u razvoju i decu na dužem bolničkom lečenju;

6) odmor i rekreacija dece do 15 godina starosti u dečjem odmaralištu;

7) regresiranje troškova boravka dece u predškolskoj ustanovi, odmora i rekreacije.

Prava od tačke 1. do tačke 5. prethodnog stava jesu prava od opšteg interesa i o njihovom obezbeđivanju stara se Republika Srbija.

#### A. Utvrđivanje prava na dodatak na decu

Pravo na dodatak na decu se ostvaruje:

1. ako porodica ostvaruje pravo na materijalno obezbeđenje u skladu sa Zakonom o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana,

2. ako ukupan mesečni prihod po članu porodice ostvaren za poslednja tri meseca u prethodnoj godini iznosi do 50% od prosečne mesečne zarade u gradu u kojoj korisnik ima prebivalište, a katastarski prihod mesečno po članu u prethodnoj godini ne prelazi iznos od 3% prosečnog katastarskog prihoda po jednom hektaru plodnog zemljišta u prethodnoj godini ili je ostvaren sa zemljišta do 500m<sup>2</sup>, na kome je podignuta stambena zgrada.

3. ako ukupan mesečni katastarski prihod po članu porodice u prethodnoj godini iznosi do 7% od prosečnog katastarskog prihoda po jednom hektaru plodnog zemljišta u prethodnoj godini, a porodica ne ostvaruje druge prihode. Ako je prosečna mesečna zarada (plata) po zaposlenom u opštini, odnosno gradu, ostvarena za poslednja tri meseca u prethodnoj godini viša od prosečne mesečne neto zarade (plate) po zaposlenom u Republici ostvarene za poslednja tri meseca u prethodnoj godini, cenzus se utvrđuje u tom iznosu, a najviše u iznosu od 10% više od prosečne mesečne neto zarade (plate) ostvarene u privredi Republike za poslednja tri meseca u

prethodnoj godini. Ako je prosečna mesečna zarada (plata) po zaposlenom u opštini, odnosno gradu, ostvarena za poslednja tri meseca u prethodnoj godini, niža od 70% od prosečne mesečne neto zarade (plate) po zaposlenom u Republici ostvarene za poslednja tri meseca u prethodnoj godini, cenzus se utvrđuje u iznosu od 70% od prosečne mesečne neto zarade (plate) ostvarene u privredi Republike za poslednja tri meseca u prethodnoj godini.

Za decu bez roditeljskog staranja i decu samohranih roditelja, cenzus se uvećava za 20%.

Pravo na dodatak na decu, kao novčano davanje, ima svaki građanin i strani državljanin koji je zaposlen ili obavlja delatnost u Republici Srbiji, odnosno građanin ako ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije.

Pravo na dodatak na decu se ostvaruje za prvo troje dece u porodici u zavisnosti od materijalnog položaja porodice, redosleda rođenja i uzrasta dece, na osnovu podnetog zahteva i to pravo se ostvaruje od dana podnošenja zahteva.

Prilikom utvrđivanja redosleda rođenja dece, u porodicu se ubrajaju i deca koja ne žive u njoj. Dodatak na decu pripada deci najduže do 19 godina života ako su na redovnom školovanju. Izuzetno, dodatak pripada detetu i posle navršanih 19 godina života, sve dok je obuhvaćeno vaspitno-obrazovnim programom.

Nezavisno od materijalnih uslova pravo na dodatak na decu ima porodica sa troje dece, za treće dete, zatim pripada detetu za koje je nadležan organ doneo akt o razvrstavanju, ukoliko nije smešteno u ustanovu.

Porodicu u smislu ovog zakona čine roditelji, odnosno staratelji, hranitelji, usvojitelji i deca, kao i srodnici u pravoj liniji a u pobočnoj do drugog stepena srodstva, pod uslovom da žive u zajedničkom domaćinstvu.

Zajedničko domaćinstvo, u smislu ovog zakona jeste zajednica življenja, privređivanja i trošenja sredstava.

Nominalne iznose cenzusa za ostvarivanje prava na dodatak na decu u skladu sa Zakonom, utvrđuje ministar nadležan za poslove društvene brige o deci

Nominalni iznosi dodatka na decu, razlikuju se za prvo, drugo i treće dete i utvrđuje ih ministar nadležan za poslove društvene brige o deci, s tim što za decu bez roditeljskog staranja i decu samohranih roditelja isti se uvećava za 30%.

Uz zahtev za priznavanje prava na dečiji dodatak podnosilac zahteva prilaže dokumentaciju koja je data u Tabeli I.

Ministarstvo nadležno za socijalna pitanja vrši nadzor nad radom organa kome su povereni poslovi državne uprave, na osnovu zakona kojim se uređuje državna uprava.

TABELA I. POTREBNA DOKUMENTACIJA

Naziv dokumenta	Izvor podataka
Izvod iz matične knjige rođenih za svu decu u porodici	Gradska ili opštinska uprava
Uverenje da je državljanin Republike Srbije	Gradska ili opštinska uprava
Fotokopije ličnih karata odraslih članova zajedničkog domaćinstva, a za decu prijave prebivališta	Ministarstvo unutrašnjih poslova
Fotokopiju overene zdravstvene knjižice podnosioca zahteva	Republički fond zdravstvenog osiguranja
Potvrdu o prihodima u tri meseca koja prethode mesecu podnošenja zahteva za svakog člana zajedničkog domaćinstva koji ostvaruje prihode	Poslodavac
Potvrdu o katastarskim prihodima u prethodnoj godini za svakog člana zajedničkog domaćinstva iz mesta rođenja i stanovanja	Poreska uprava
Izjava o zajedničkom domaćinstvu (popunjava se na obrascu zahteva)	Podnosilac zahteva
Izjavu da neposredno brine o deci (popunjava se na obrascu zahteva)	Podnosilac zahteva
Potvrda o svojstvu redovnog učenika za decu školskog uzrasta	Osnovna ili srednja škola
Dokaze o činjenicama u vezi nepokretnosti, kao i stambenog (rešenje o porezu, A list, ugovor o kupovini nepokretnosti, ugovor o korišćenju stana)	Republički geodetski zavod, Kataster nepokretnosti
Izjavu o neposedovanju likvidnih i novčanih sredstava (popunjava se na obrascu zahteva)	Podnosilac zahteva
Potvrdu nadležne zdravstvene ustanove o razlozima za za neredovno školovanje	Zdravstvena ustanova
Akt o razvrstavanju za dete sa smetnjama u razvoju	Gradska ili opštinska uprava
Akt o produženju roditeljskog prava	Gradska ili opštinska uprava
Dokaz na osnovu kojih se ostvaruje status samohranog roditelja (izvod iz matične knjige umrlih za drugog roditelja, dokaz o poveravanju deteta nakon razvoda braka, odluka suda o vrđenju roditeljskog prava, izvod iz knjige rođenih za decu neutvrđenog očinstva, potvrda vojnog organa, potvrda kazneno-popravne ustanove)	Gradska ili opštinska uprava; Osnovni sud; Ministarstvo odbrane; Kazneno-popravni zavod.
Dokaz o nezaposlenosti (uverenje Nacionalne službe za zapošljavanje i overena fotokopija radne i zdravstvene knjižice)	Nacionalna služba za zapošljavanje
Dokaz o starateljstvu ili hraniteljstvu (akt nadležnog organa)	Osnovni sud; Centar za socijalni rad

Za utvrđivanje prava na dodatak na decu Ministarstvo za rad i socijalna pitanja izradilo je softversku aplikaciju, koju u svom poslu koriste sve opštine i gradovi kojima su ti poslovi povereni. Nadležni referenti u gradskim ili opštinskim upravama svakodnevno koriste ovu aplikaciju za poslove koji su im povereni i na kraju radnog dana usklađuju podatke iz lokalne baze sa podacima koji se nalaze u centralnoj bazi podataka na serveru u Ministarstvu.

Upotrebom navedene aplikacije, podatke koji se odnose na neku opštinu ili grad, mogu da vide i da te podatke uređuju samo referenti u tom gradu ili opštini. Istovremeno, u nadležnom Ministarstvu imaju uvid u podatke iz svih gradova ili opština.

Sam postupak utvrđivanja prava na dodatak na decu funkcioniše na sledeći način:

- stranka koja je zainteresovana da ostvari ovo pravo, prikuplja neophodnu dokumentaciju, koju izdaju druge nadležne institucije;
- sa prikupljenom dokumentacijom, stranka dolazi u gradsku ili u opštinsku upravu, odlazi u nadležnu službu, popunjava zahtev na propisanom obrascu i tako kompletinarnu dokumentaciju predaje na obradu
- nadležni referenti imaju zadatak da provere predatu dokumentaciju i da sve relevantne podatke unesu u softversku aplikaciju
- na osnovu tako unetih podataka, kreira se pozitivno ili negativno rešenje, u zavisnosti od prikupljenih podataka, a u skladu sa zakonom.

Podnositelj zahteva može biti otac, majka, usvojitelj ili hranitelj. Prilikom podnošenja zahteva, podnositelj je u obavezi da dostavi kompletnu dokumentaciju koja se odnosi na njegovo domaćinstvo, na osnovu koje služba utvrđuje da li se pravo ostvaruje ili ne.

U slučaju da se dostavi kompletna dokumentacija i da ostvareni prosečni prihodi, kao i katastarski prihodi ne prelaze cenzus, podnositelj dobija rešenje o ostvarivanju prava na dečiji dodatak. U suprotnom, ukoliko se ne dostavi kompletna dokumentacija (koja je i naknadno tražena zaključkom), i da ostvareni prosečni prihodi, kao i katastarski prihodi prelaze zakonom utvrđen cenzus, podnositelj dobija negativno rešenje.

*B. Primer primene koncepta društvene inteligencije za potrebe utvrđivanja prava dodatka na decu u lokalnim samoupravama u Srbiji*

Svi prethodno navedeni dokumenti koje podnosioci zahteva donose prilikom podnošenja zahteva u gradskoj ili opštinskoj upravi se prilažu u papirnom obliku.

Spisak institucija koje predstavljaju izvor podataka za utvrđivanje prava na dodatak na decu sačinjavaju:

- Gradska ili opštinska uprava
- Ministarstvo unutrašnjih poslova
- Republički fond zdravstvenog osiguranja
- Poslodavac
- Poreska uprava
- Osnovna ili srednja škola
- Republički geodetski zavod, Kataster nepokretnosti
- Zdravstvena ustanova
- Osnovni sud;
- Ministarstvo odbrane;
- Kazneno-popravni zavod.
- Nacionalna služba za zapošljavanje

- Centar za socijalni rad
- Podnositelj zahteva

Korisnik podataka dobijenih od ovih institucija je Gradska ili opštinska uprava, Nadležna služba za utvrđivanje prava na dodatak na decu.

Kada govorimo o dokumentaciji koju građani treba da prikupe i dostave nadležnoj službi, danas u savremenim uslovima poslovanja omogućavanje građanima da određena dokumenta koja su u nadležnosti gradske uprave i drugih javnih institucija (izvod iz matične knjige rođenih, uverenje o državljanstvu, itd...) mogu da dobiju po službenoj dužnosti, jednim klikom miša, bi značajno ubrzalo ceo postupak. Sa druge strane, građani bi bili zadovoljniji, jer bi bili rasterećeni pritiska na šalterima, brže bi i bez čekanja obavili željeni posao za koji je ponekad potrebno višednevno obilaženje različitih nadležnih institucija u cilju prikupljanja određene dokumentacije a samim tim i u finansijskom pogledu -ušteda bi bila veća.

Unapređenje postojećeg načina funkcionisanja ovog procesa, kao i proširivanjem njegovih mogućnosti, mogli bi da se postignu i mnogi drugi efekti. Na primer, prilikom utvrđivanja prava može doći do određenih zloupotreba od strane podnosioca zahteva, jer službenik nije u mogućnosti da proveriti kod nadležnih institucija da li su iskazani podaci relevantni i tačni, počev od popunjavanja zateva i datih izjava pa sve do iskazanih prihoda.

Treba imati u vidu da sve institucije koje su nadležne za izdavanje potrebnih dokumenata, imaju iste u elektronskom obliku. Kada bi postojao jedinstven informacioni sistem koji bi povezivao nadležne institucije, taj sistem bi pružio mogućnost poređenja priloženih dokaza i njihove provere i samim tim omogućio bi uvid i razmenu podataka između institucija. Drugim rečima, bila bi omogućena primena inteligentog sistema za potrebe poslovanja javne uprave na primeru utvrđivanja prava na dečije dodatke, odnosno bila bi omogućena primena koncepta društvene inteligencije.

U Tabeli II su dati neki primeri iz kojih može da se vidi mogućnost poređenja tačnosti podataka iz više izvora:

TABELA II. MOGUĆI IZVOR PODATAKA

Priloženi dokaz	Izvor podataka za priloženi dokaz	Mogućnost poređenja podataka	Izvor podataka za poređenje
Potvrda o prihodima	Poslodavac	Uplaćeni porezi i doprinosi na ostvarenu zaradu	Poreska uprava
Broj članova domaćinstva	Podnositelj zahteva	Adresa stanovanja	Ministarstvo unutrašnjih poslova
Član domaćinstva koji ostvaruje prihode, a koji nije prikazan u zahtevu	Podnositelj zahteva	Adresa stanovanja	Ministarstvo unutrašnjih poslova
Izjava o neposjedovanju akcija i vrednosnih papira	Podnositelj zahteva	Podaci o vlasnicima akcija i vrednosnih papira	Centralni registar hartija od vrednosti; Agencija za privatizaciju

Iz Tabele II, možemo videti da:

- u slučaju da podnosilac zahteva dostavi potvrdu o ostvarenim prihodima, izdatu od strane poslodavca za sebe ili punoletnog člana domaćinstva koji radi, služba bi na osnovu jedinstvenog informacionog sistema sa Poreskom upravom u Valjevu a na osnovu uplaćenih poreza i doprinosa na ostvarenu zaradu, mogla da utvrdi da li predata potvrda pokazuje stvarno ostvarene prihode člana domaćinstva. Takođe, na osnovu toga moglo bi se otkriti po jedinstvenom matičnom broju da li podnosilac zahteva ili član domaćinstva ostvaruje neki drugi prihod a koji nije prijavljen prilikom podnošenja zahteva.
- ukoliko podnosilac zahteva prijavi da u njegovom domaćinstvu i na istoj adresi živi četiri člana, uvidom u jedinstven informacioni sistem sa Ministarstvom unutrašnjih poslova – Policijska uprava Valjevo, može se doći do dokaza da na navedenoj adresi stanuje još neki član. U tom slučaju, služba bi ušla u postupak utvrđivanja i provere da li i taj član čini zajedničko domaćinstvo.
- kada govorimo o broju članova, postoje primeri kada podnosilac prijavi manji broj punoletnih članova u domaćinstvu i samim tim se ne prikažu svi ostvareni mesečni prihodi i katastarski prihod, u cilju dobijanja pozitivnog rešenja.
- prilikom popunjavanja zahteva podnosilac potpisuje izjavu kojom potvrđuje da on i članovi njegovog domaćinstva ne poseduju novčana i druga likvidna sredstva u vrednosti većoj od iznosa trideset dečijih dodataka po članu porodice koji služba ne proverava a mogla bi kada bi postojala mogućnost uvida u podatke kod npr. Centralnog registra hartija od vrednosti, Agencije za privatizaciju itd..

### III. ZAKLJUČAK

Može se zaključiti da, koliko su odnosi sa klijentima važni za organizacije koje su orijentisane prema potrošačima, u istoj meri su važni i odnosi prema građanima u organizacijama koje pripadaju javnom sektoru. Osim toga, i iste tehnologije koje se koriste u biznisu treba da se koriste i od strane javnih institucija da bi bolje služile građanima, da bi razumele potrebe građana, da bi se vodila briga o zdravlju građana, za borbu protiv utaje, uzaludnog trošenja i zloupotreba. Iako se institucije javne uprave ne suočavaju sa potrebom sticanja i održavanja konkurentne prednosti kao uslužne i proizvodne organizacije ni one ne mogu da izbegnu potrebu za modernizacijom, pojednostavljuvanjem institucionalnih okvira, pružanjem kvalitetnih i pravovremenih informacija i usluga građanima, poslovnim subjektima i drugim javnim institucijama. Javna uprava se mora neprestano prilagođavati svojim korisnicima, a da bi to mogla, mora je karakterisati primena savremenih koncepata, kao i sposobnost rukovodećeg kadra i zaposlenih da stalno uče i da usavršavaju svoje poslovne procese.

Iz svega navedenog u primeru primene koncepta, vidi se da bi povezivanje nadležnih službi za utvrđivanje prava na dodatak na decu i korišćenje informaciono-komunikacione tehnologije za razmenu podataka sa tim službama bi omogućilo sledeće:

- skraćanje vremena koje podnosioci zahteva potroše na prikupljanje dokumentacije
- ubrzanje postupka donošenja odgovarajućih rešenja o ostvarivanju prava na dodatak na decu
- povećanje tačnosti priloženih dokaza
- smanjenje mogućnosti za zloupotrebu
- i na osnovu svega ovoga, bi se postiglo donošenje ispravnijih odluka prilikom odlučivanja.

U ovom radu je razmatran samo jedan primer za moguću primenu koncepta društvene inteligencije. Primena inteligentnih sistema bi mogla da smanji mogućnost za utaju ili zloupotrebu prilikom dostavljanja relevantnih podataka, ali i da donese materijalnu uštedu, od čega bi u krajnjem ishodu korist imali i društvo i korisnici pomenutog prava. Samim tim bi i ugled javne uprave porastao.

### LITERATURA

- [1] Lovreta S, Berman B., Petković G., Veljković S. Crnković J, Bogetić Z., "Menadžment odnosa sa kupcima", Ekonomski fakultet Beograd, 2010.
- [2] "Introduction to Citizen Intelligence Sources and Methods", available at [http://p2pfoundation.net/Introduction\\_to\\_Citizen\\_Intelligence\\_Sources\\_and\\_Methods?title=Introduction\\_to\\_Citizen\\_Intelligence\\_Sources\\_and\\_Methods&action=edit](http://p2pfoundation.net/Introduction_to_Citizen_Intelligence_Sources_and_Methods?title=Introduction_to_Citizen_Intelligence_Sources_and_Methods&action=edit), P2P foundation, 2011.
- [3] Lowman M., "Citizen Intelligence: Because government agencies have customers too", available at: <http://www.sas.com/knowledge-exchange/customer-intelligence/featured/secondary-feature/citizen-intelligence-because-government-agencies-have-customers-too>, 2011.
- [4] "Zakon o finansijskoj podršci porodici sa decom, dostupno na [http://www.paragraf.rs/propisi/zakon\\_o\\_finansijskoj\\_podrsci\\_porodici\\_sa\\_decom.html](http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_finansijskoj_podrsci_porodici_sa_decom.html), Službeni glasnik Republike Srbije, br. 16/2002 i 115/2005, 107/2009

### ABSTRACT

Citizen relationships are very important, and the same customer intelligence technologies used by business are being used by public administration to better serve citizens and understand citizen needs. In this paper we have shown that the Citizen intelligence helps public administrations provide better services to citizens in a transparent and responsible manner and allows to improve their service delivery in the efficient and effective way.

### APPLYING THE CONCEPT OF CITIZEN INTELLIGENCE FOR PUBLIC ADMINISTRATION

Djordje Petrovic, Bojana Petrovic, Valentina Pavlovic, Branko Jovanovic