

Sadržaj

1. Uvod.....	3
2. Definicija eVlade (eGovernment) i eUprave (eGovernance).....	5
3. Stanje eVlade u BiH i osvrt na lokalnu samoupravu.....	8
3.1 Mogućnosti razvoja eVlade u lokalnim samoupravama.....	11
3.2 Plan reorganizacije i uvođene eVlade u lokalnu samoupravu.....	11
4. One Stop Shop u lokalnim samouprava kao pristupni kanal.....	13
4.1 Od GoGovernment-a do No-Government-a (No Stop Shop).....	14
4.2 Citizen Relationship Management (CiRM).....	17
4.3 Poslovni procesi i dinamični plan razvoja eVlade u lokalnoj samoupravi.....	19
5. BPMN (Business Process Model and Notation).....	20
5.1 BPMN Framewrok: Srtateški proces model (Novo 1).....	22
5.2 BPMN Framewrok: Operativni proces model (Novo 2).....	26
5.3 BPMN nivo 3: Tehnički proces model.....	30
6. Primjer Gradjevinske dozvole sa Inubit-om.....	31
7. BPM 4 eGovernment (BPM za eVladu).....	36
7.1 Nulti nivo - Mapa procesa.....	37
7.2 Nivo jedan-Strateški Proces Model.....	37
7.3 Nivo dva- operativni proces model.....	38
7.4 Nivo tri-poslovni procesi.....	39
7.5 Četvrti Nivo - tehnički.....	39
7.6 Peti Nivo – izvršna faza.....	39
7.7 Šesti nivo.....	39
8. BPMN standard za eVladu u lokalnoj samoupravi.....	40
8.1 Izbor alata i metoda za BPMN.....	41
8.2 Pravila za dizajniranje BPMN-dijagrama.....	44
9. Zaključak.....	47
10. Literatura.....	50