На основу члана 38. став 1. Закона о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС”, број 30/18),

Влада усваја

Програм развоја електронске управе у Републици Србији
за период од 2020. до 2022. године
са Акционим планом за његово спровођење

I. УВОД

Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године (у даљем тексту: Програм) јесте документ јавне политике којим Влада планира развој електронске управе у Републици Србији за тај период. Правни основ за усвајање Програма налази се у чл. 14. и 38. Закона о планском систему. Програм ће се по усвајању објавити на интернет страници Владе, Министарства државне управе и локалне самоуправе и на Порталу еУправа у року од седам радних дана од дана усвајања.

Одлука да се мере јавних политика за развој електронске управе планирају програмом, као специфичним документом јавних политика прописаним чл. 14. и 15. Закона о планском систему Републике Србије[1], донета је на основу анализе о формату документа јавних политика.[2] Програм садржи одељке дефинисане у складу са Уредбом о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржаја појединачних докумената јавних политика[3], у којима се на систематичан начин презентују резултати спроведених анализа и планира развој електронске управе (у даљем тесту: еУправа) за период важења Програма.

Програмом су планиране мере јавне политике које ће имати значајан утицај како на рад комплетне јавне управе, обавезне да поступа у складу са Законом о електронској управи[4], тако и на све грађане и привреду. Из тог разлога је током израде Програма, спровођена анализа ефеката мера јавних политика, у складу са Законом и Уредбом. О резултатима те анализе ће бити израђен извештај о спроведеној *Ex-Ante* анализи ефеката Програма.[5]

---

[1]Закон о планском стистему Републике Србије („Службеном гласнику РС”, број 30/18)

[2]*Анализа обухвата планирања, са предлогом врсте и формата документа јавних политика, којим ће се планирати развој еУправе у периоду 2020-2022. година*, израђена у оквиру Пројекта: *Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract*.

[3]Уредба о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржају појединачних докумената јавних политика („Службеном гласнику РС”, број 8/19)

[4] Члан 1. став 1. Закона о електронској управи („Службени гласник РС”, број 27/18) прописује да се примењује на: државне органе и организације, органе и организације покрајинске аутономије, органе и организација јединица локалне самоуправе, установе, јавних предузећа, посебне органа преко којих се остварује регулаторна функција и правна и физичка лица којима су поверена јавна овлашћења.

[5]*Извештај о спроведеној ex-ante анализи ефеката Програма*, у изради у оквиру Пројекта: *Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract*.

Програмом су планиране мере јавних политика, водећи рачуна да се обезбеди усклађеност тог документа са циљевима развоја јавне управе, постављеним Стратегијом реформе јавне управе у Републици Србији[6] (у даљем тексту: Стратегија реформе јавне управе), као и континуитет у спровођењу мера за развој електронске управе, дефинисаних Стратегијом развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015. до 2018. године[7] (у даљем тексту: Стратегија развоја еУправе). У том смислу није постојала посебна иницијатива за израду Програма, већ је разлог за израду Програма истицање рока важења Стратегије развоја еУправе.

Пре отпочињања израде Програма приступило се *ex-post* анализи ефеката те Стратегије развоја еУправе, у складу са обавезом прописаном Законом. Резултати те анализе су презентовани у извештају о детаљној анализи ефеката Стратегије[8]. Имајући у виду чињеницу да је Стратегија развоја еУправе усвојена пре ступања на снагу Закона и Уредбе, јасно је да није могла бити усклађена са накнадно прописаном методологијом. Сумарне информације о резултатима те анализе ћемо предочити у краћем одељку који прати овај увод под називом: ***IV Резултати ex-post анализе Стратегије развоја еУправе***, пре свега из разлога како бисмо указали на методолошке новине примењене приликом израде Програма.

Приликом израде Програма се водило рачуна и да се обезбеди конзистентност тог планског документа са другим важећим документима јавних политика, као и усклађеност са преузетим међународним и законским обавезама. Због тога у одељку под називом: ***V Подаци о планским документима и правном оквиру релевантном за израду Програма*** сумирамо резултате две битне анализе спроведене у првој фази рада на Програму. То су анализа важећих докумената јавних политика, релевантних за развој еУправе[9], и анализа прописа који утичу на развој еУправе у Републици Србији.[10] У складу са резултатима ових анализа одређена је веза Програма са другим релевантим планским документима и правним оквиром. Када су у питању законске обавезе, приликом израде Програма нарочито се водило рачуна да се планирају мере и активности усмерене на реализацију обавеза прописаних Законом о електронској управи, Законом о општем управном поступку[11], као и законом који уређује електронско пословање[12], као кључним прописима релевантним за развој еУправе.

У првој фази израде Програма се приступило и изради анализе о стању развоја еУправе у Србији[13], а како би се идентификовале могућности за унапређење и одредили приоритети даљег развоја еУправе. Такође је спроведена и анализа упоредне праксе и места Србије у

---

[6] Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији („Службени гласник РС”, бр. 9/14 и 42/14 – исправка)

[7] Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015. до 2018. године („Службени гласник РС”, број 107/15)

[8] *Извештај о спровредној Детаљној анализи ефеката Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015 – 2018,* израђен у оквиру пројекта: *Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract*.

[9] *Примарна ex-post анализа Стратегије развоја електронске управе за период од 2015. до 2018. године и других докумената јавних политика од значаја за развој електронске управе,* израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе – УНДП

[10] *Анализа прописа које утичу на развој еУправе у Републици Србији*, израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

[11] Закон о општем управном поступку („Службени гласник РС”, број 18/16-10)

[12] Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС”, број 94/17-9)

[13] *Анализа стања еУправе у Србији – резултати консултативног процеса,* израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

области еУправе на међународним листама конкурентности[14], а како би обезбедило преузимање најбоље интернационалне праксе у спровођењу еУправе, али и како би се идентификовале могућности побољшања рејтинга Србије на међународним листама конкурентности. У одељку под називом: ***VI Тренутно стање електронске управе у Републици Србији*** сумирамо резултате ове две анализе, те презентујемо стање развоја еУправе у време сачињавања Програма.

Након тога у одељку под називом: ***VII Дефинисање жељене промене*** предочавамо жељену промену која се жели постићи у области развоја еУправе, а у одељку под називом: ***VIII Циљеви програма*** дефинишемо циљеве који се желе постићи у овој области.

Имајући у виду чињеницу да се Програмом планира развој јавне управе у сегменту еУправе, анализирана је могућност дефинисања општег циља у складу са Стратегијом реформе јавне управе. Анализом је утврђено да Стратегијом реформе јавне управе развој еУправе није планиран у оквиру једног посебног циља, већ да су мере развоја еУправе планиране у оквиру различитих посебних циљева те стратегије. Због тога ни један од посебних циљева ове стратегије није могао бити преузет као општи циљ Програма, већ га је требало дефинисати као сегмент општег циља те стратегије, усмерен на развој еУправе. Имајући у виду да је општи циљ Стратегије реформе јавне управе дефинисан као: *Унапређење рада јавне управе у складу са принципима тзв. Европског административног простора, односно обезбеђивање високог квалитета услуга грађанима и привредним субјектима, као и стварање такве јавне управе у Републици Србији која ће значајно допринети економској стабилности и повећању животног стандарда грађана*, општи циљ Програма је дефинисан као: *Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу*. Оваква дефиниција општег циља Програма омогућава да се планирање јавних политика у овој области усмери на развој ефикасне управе, као сервиса грађана, кроз успостављање електронских сервиса, што је опште прихваћени принцип развоја јавне управе у свим модерним системима.

Посебни циљеви Програма су дефинисани у складу са тренутним стањем развоја еУправе и фокусирањем на кључне промене које се желе постићи током имплементације Програма а то су: *Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности; Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе; Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса; и Отварање података у јавној управи*. Мере за постизање посебних циљева су формулисане на нивоу конкретних резултата који се морају постићи како би се достигли горе наведени посебни циљеви. Мере су надаље разрађене кроз активности планиране акционим планом за спровођење Програма. За све мере и активности одређени су носиоци, тј. институције одговорне за њихово спровођење и извори средстава из којих ће се реализовати. У односу на све циљеве и мере су дефинисани показатељи који ће омогућити праћење њихове постигнутости, односно реализације, што треба да омогући ефикасно праћење спровођења Програма и акционог плана и извештавање у складу са Законом.

Надаље, у одељку под називом: ***IX Мере програма*** су дефинисане мере јавних политика, које ће се спроводити ради постизања конкретних посебних циљева. Мере су дефинисане на нивоу одговора на питање како ће се жељене промене, односно циљеви постићи, а додатно су образложене и на нивоу резултата који се желе постићи њиховим спровођењем. У оквиру овог одељка је у односу на сваку меру дата и оквирна процена финансијских средстава из којих се мера реализује, као и процена ефеката њихове реализације на буџет. Одређен је показатељ учинка на нивоу мере.

---

[14] *Међународне листе конкурентности*, анализа израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

Мере дефинисане Програмом се надаље развијају кроз Акциони план за спровођење Програма.

Програм садржи и друге елементе прописане чланом 56. Уредбе. Начин извештавања у вези спровођења Програма је дефинисан у оквиру посебног одељка под називом: ***X Одређење начина извештавања о резултатима***.

Специфичност механизма извештавања је диктирана чињеницом да су Програмом и акционим планом планиране мере и активности за развој еУправе, чији су носиоци међусекторски позиционирани, што је уосталом и био разлог због кога је Влада РС успоставила Координациони савет за електронску управу[15] (у даљем тексту: Координациони савет), дајући му значајну улогу и у изради Програма.

Током израде Програма спроведен је и врло широк консултативни процес, о чему ће више бити речи у посебном одељку Програма под називом: ***XI Информације о спроведеним консултацијама***.

Бројне мере Програма су усмерене на унапређење правног оквира за несметан развој еУправе, а конкретне активности на том пољу су планиране акционим планом. Прописи који би требало да се мењају у складу са Програмом су побројани у оквиру посебног одељка под називом: ***XII Информација о прописима које би требало донети односно изменити.***

Носилац израде Програма је Министарство државне управе и локалне самоуправе (у даљем тексту: МДУЛС), а главни партнер Канцеларија за информационе технологије и електронску управу (у даљем тексту: ИТЕ). Министарство правде је дало круцијални допринос у планирању мера у оквиру посебног циља Програма *Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе*. Значајну подршку у изради Програма у складу са методолошким правилима које прописују Закон и Уредба дао је Републички секретаријат за јавне политике (у даљем тексту: РСЈП), надлежан за контролу усклађености докумената јавних политика са тим прописима. У израду Програма су била укључена и друга релевантна министарства, управе унутар тих министарства, као и представници универзитета и невладиног сектора, пре свега преко својих представника у Координационом савету.

Када је реч о носиоцима мера и активности по Програму и пратећем акционом плану, то су пре свега ИТЕ и МДУЛС, нарочито у односу на мере и активности планиране у оквиру посебног циља 1. Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности и посебног циља 4. Отварање података у јавној управи , док међусекторски карактер потврђује постојање више различитих носилаца мера и активности у оквиру посебних циљева 2. и 3.

[15]Одлука о образовању Координационог савета за електронску управу(„Службени гласник РС”, број 104/17)

II. НАЧЕЛА И ПРИНЦИПИ ПРОГРАМА

Програм је конципиран тако да се спроводи уз поштовање следећих начела:

1. Начело родне равноправности и социјалне инклузије;
2. Начело једнакости и забрана дискриминације;
3. Начело развоја иновативних технологија (енг. *Emerging Technologies*);
4. Начело заштите животне средине;
5. Начела која произлазе из циљева одрживог развоја Уједињених нација (енг. *Sustainable Development Goals*);
6. Начела која произлазе из европске регулативе у области заштите података (енг. *General Data Protection Regulation – GDPR*) и
7. Начела која произлазе из стратешког оквира успостављеног у оквиру Европске уније и европске регулативе у области електронске управе. Развој електронске управе је овим Програмом планиран тако да информациони системи, платформе, софтвери и комплетна инфраструктура коју користи јавна управа буду успостављени на начин да омогуће једнаку расположивост и употребу свим корисницима без обзира на пол, род, године, расу, верско, политичко или сексуално опредељење, припадност националној или етничкој мањини, имовинско стање или било који други основ дискриминације, под условом да лице поседује рачунар и стабилну интернет конекцију. Програмом су планиране мере јавних политика, тако да се обезбеди социјална инклузија, што подразумева да ће свим лицима коришћење бити доступне могућности које нуде иновативне технологије, а што ће временом позитивно утицати на превазилажење економских и социјалних разлика. Ово такође значи да доступност услуга електронске управе мора бити омогућена на нивоу целе државе подједнако.

Програмом су планиране мере јавних политика уз поштовање начела развоја иновативних технологија. Програмом је планирана реформа јавне управе на начин да се искористе иновативна технолошка решења која ће омогућити привредни развој, донети уштеде у буџету, као и унапредити ниво пружања услуга грађанима и привреди. Циљ је креирање и развој нових услуга јавне управе, уз препознавање могућности које пружају нове технологије као што су вештачка интелигенција, тзв. *Machine Learning, Deep Learning, развој Интернета ствари (енг. Internet of Things), EDGE*, квантно рачунарство итд..

Начело заштите животне средине је једно од основних начела Програма, будући да је развој електронске управе кониципиран тако да се постепено у потпуности укида употреба папира. Такође, интеграција информационих система у заједничке ИКТ капацитете и употреба технологија виртуализације би требало да смањи потрошњу енергије неопходну за коришћење рачунара.

Спровођење Програма развоја еУправе, са нагласком на повећаној ефикасности и оријентисаности ка грађанима и привреди као корисницима услуга у новом дигиталном окружењу, у потпуности је компатибилно са Циљевима одрживог развоја Уједињених нација (енг. *Sustainable Development Goals*), који представљају универзални позив на деловање ради искорењивања сиромаштва, заштите животне средине и обезбеђивања мира и просперитета за све грађане подједнако. Начело заштите података се провлачи кроз цео Програм. Циљ је обезбедити потпуну поузданост у идентитет корисника електронске управе и корисника услуга електронске управе кроз двофакторску аутентикацију, уз истовремену заштиту личних података, неоткривање података трећим лицима, спречавање неовлашћене обраде података, дистрибуирања и размене са трећим лицима, као и омогућавње потпуне транспарентности у погледу увида корисника у ток поступка и статус свог предмета.

У експозеу председника Владе од 28. јуна 2017. године је приступање Европској унији формулисано као главни стратешки циљ Републике Србије Србије. Република Србија прихвата тековине ЕУ у области електронске управе и биће у позицији да их у потпуности спроведе до ступања у чланство. У том циљу, Република Србија у процесу преговора настоји да извршава све своје обавезе у погледу постепеног усаглашавања прописа.

III. ПРОЦЕНА ФИНАНСИЈСКИХ СРЕДСТАВА ЗА РЕАЛИЗАЦИЈУ ПРОГРАМА

Програм ће се реализовати из буџетских и донаторских средстава. За одређене активности, чија је реализација планирана у 2020. години, средства су предвиђена Законом о буџету за 2020. годину, те су означене апропријације из којих се финансирају. Одређене активности Програма ће се финансирати донаторским средствима, односно средствима из кредита, у складу са закљученим уговорима између донатора и корисника, односно организација задужених за реализацију активности. За активности Програма за које средства нису опредељена буџетом Републике Србије, односно уговорима са донаторима, означено је да средства нису обезбеђена и сматрају се условно извршивим у складу са чланом 58. став 1. тачка 4), алинеја 3 Уредбе о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржају појединачних докумената јавних политика („Службени гласник РС”, број 79/19).

Посебан циљ 1 ***Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности***

Средства за спровођење посебног циља 1 Програма су обезбеђена првенствено из пројекта *EDGe*, чији су износи јавно доступни и може им се приступити на следећем линку: средства пројекта Enabling Digital Governance. Реализација овог циља се такође сефинансира из пројекта Digital Transformation, пројекта Унапређење земљишне организације Републике Србије финансираног из кредита Светске банке, док је део финансиран из буџета Републике Србије. У 2020. години процењена средства износе 3.395.834.000,00 дин, и такође су финансирана из поменутих пројеката, донације УНДП, донације ЕУ – ИПА 2013, док се део финансира из буџета Републике Србије. У 2021. години процењена средства износе 657.880.000,00 а у 2022. години 325.700.000,00 и финансирана су из пројеката Унапређење земљишне организације Републике Србије и *Digital Transformation*, као и буџета Републике Србије. За реализацију условних мера и активности, за које средства нису обезбеђена, у оквиру циља 1 за све три године било би потребно издвојити додатних 771.700.000,00 дин.

Посебан циљ 2 ***Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе***

За спровођење мера и активности у оквиру посебног циља 2. средства углавном нису потребна, те се њихова реализација обезбеђује редовном исплатом зарада за запослене који раде на спровођењу предвиђених мера и активности. Део средстава се обезбеђује из пројекта *EDGe*, конкретно за реализацију мера 2.5 Унапређење правног оквира и праксе употребе еПотписа и еПечата у оквиру јавне управе и 2.6. Унапређење доставе у електронској управи. Процена финансијских ефеката за реализацију условних мера и активности за које средства нису обезбеђена би била додатних 30.200.000,00 дин. У 2021. години опредељено је 3.000.000 дин за реализацију активности Правосудне академије.

Посебан циљ 3 ***Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса***

Процењена средства за реализацију мера и активности у оквиру посебног циља 3., за 2020. годину износе 28.300.000,00 дин, а за 2021. годину 12.850.000,00 дин. Финансирање средстава врши се из пројеката *Digital Transformation*, донације *Good Governance Fund* и мањи део из буџета. Додатна средства су обезбеђена из пројекта *EDGe*, чији су износи јавно доступни и може им се приступити на следећем линку: средства пројекта Enabling Digital Governance. Процена финансијских ефеката за реализацију условних мера и активности за које средства нису обезбеђена би била додатних 27.000.000,00 дин.

Посебан циљ 4 ***Отварање података у јавној управи***

За реализацију неких мера и активности у оквиру посебног циља 4 средства нису потребна или нису обезбеђена. Мере и активности чије спровођење не захтева финансијски утрошак ће се финансирати из редовних плата запослених, док процењени утрошак тамо где средства нису обезбеђена износи укупно 906.500.000,00 дин.

Укупан износ средстава неопходних за реализацију Програма развоја електронске управе

Укупан износ средстава неопходних за реализацију Програма развоја електронске управе за наредне три године, не рачунајући условне мере и активности за које средства нису обезбеђена или потребна, износи 4.407.864.000 динара и углавном су обезбеђена и опредељена у оквиру постојећих пројеката чија је реализација у току. Додатна средства су обезбеђена из пројекта *EDGe*, чији су износи јавно доступни и може им се приступити на следећем линку: средства пројекта Enabling Digital Governance, као и пројекта *Digital Transformation.*

IV. РЕЗУЛТАТИ *EX-POST* АНАЛИЗЕ СТРАТЕГИЈЕ РАЗВОЈА еУПРАВЕ

У оквиру спровођења *Ex-post* анализе Стратегије развоја еУправе израђен је Извештај о спроведеној Детаљној анализи ефеката Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015 – 2018[16] (у даљем тексту: Извештај о *ex-post* анализи). У овом делу Програма указујемо на главне резултате те анализе.

Влада је усвајањем Стратегије развоја еУправе по први пут 2015. године на систематичан начин утврдила јавне политике у домену развоја еУправе, као битног сегмента развоја јавне управе у Републици Србији. Подсећамо да је Република Србија у том тренутку већ увелико заостајала за земљама Европске уније у сегменту развоја еУправе, тако да је непобитно да је и сам чин усвајања те стратегије био од изузетног значаја за развој еУправе, јер је указивао на суочавање са тим проблемом. Имајући у виду да су Стратегија развоја еУправе и пратећи акциони планови усвојени у време када нису били прецизно прописани стандарди за израду планских докумената, односно докумената јавне политике[17], није

[16] *Project: Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract, Republic of Serbia,*

[17] Народна Скупштина је усвојила Закон о планском систему (април 2018. године), а Влада Уредбу којом је прописала методолошка правила за израду докумената јавних политика (фебруар 2019. године), чиме је тек почетком 2019. године заокружен правни оквир који уређује планирање јавних политика у Републици Србији. Имајући у виду да у периоду израде Стратегије нису важили поменути прописи, анализа ефеката јавних политика није била обавезујућа. Циљ ове реформе био успостављање регулаторног оквира за планирање јавних политика у Републици Србији, који ће

изненађујуће то што ти документи имају методолошке пропусте који су отежавали праћење и евалуацију њихове реализације.

Наиме, Стратегијом развоја еУправе су јасно постављени општи и посебни циљеви, као основни градивни елементи планирања, али између њих није успостављена јасна веза. Додатно, показатељи учинка нису били дефинисани у складу са међународном праксом, што је отежало евалуацију резултата Стратегије развоја еУправе, односно сагледавање утицаја те стратегије на достигнуто стање развоја еУправе у Републици Србији. Како би се превазишли наведени проблеми и спровела релевантна евалуација ефеката Стратегије развоја еУправе,током *ex-post* анализе су прво редефинсани општи и посебни циљеви, имајући у виду мере и активности садржане у Стратегији развоја еУправе и акционим плановима, а након тога је њихова постигнутост евалирана у складу са методолошки прихватљивим показатељима учинка. Где је год то било могуће као показатељи учинка су примењивани међународно прихваћени индикатори.

Основни недостатак Акционог плана за период 2015 - 2016. је био у томе што у њему активности нису биле реферисане на мере, већ директно на посебне циљеве. Због тога нису могли бити правилно дефинисани показатељи резултата на нивоу мера, већ су показатељи учинка везани за реализацију само неких од активности. Овакав приступ је онемогућио независну процену учинака на нивоу мера.

Овај методолошки пропуст је довео до тога да иако је Акциони план за 2015 - 2016. по доступним подацима у великој мери реализован (80% активности, односно мера је у потпуности или делимично реализовано), његов утицај на развој еУправе је било тешко сагледати без редефинисања показатеља учинка (индикатора).

У периоду имплементације важеће Стратегије израђен је и Акциони план за период 2017 - 2018, који никада није званично усвојен од стране Владе, али је фактички имплементиран и имао је врло значајне позитивне ефекте на развој еУправе. Ово пре свега јер је био детаљнији и подобнији за ефикасну имплементацију и накнадно праћење те имплементације, што је пре свега резултат ефикасног спровођења консултативног процеса током израде. Треба напоменути да структура овог акционог плана одступа од акционог плана за претходни период, а да одсуство јасне хијерархије и везе између група мера, појединачних мера и активности планираних акционим планом и мера и циљева постављених Стратегијом, отежава евалуацију учинака саме Стратегије. Спроведена анализа реализације овог акционог плана је показала да је на нивоу реализације активности 35,7% активности спроведено у целости, 15,7% делимично, а да 44,3% активности није спроведено уопште, док се од 3 активности одустало.

Имајући наведено у виду, нумерички гледано, резултат анализе ефеката Акционог плана за период 2017 - 2018, па самим тим и Стратегије развоја еУправе није импресиван, али евалуација ефеката на основу индикатора редефинисаних у складу са Законом, Уредбом и најбољом међународном праксом, као и став свих носилаца активности, указују да су ефекти значајно бољи, него што то показује евалуација на основу планских елементата из самог акционог плана.[18] Наиме, у Извештају о спроведној *ex-post* анализи указано је да би оптимални показатељ учинка у односу на овај општи циљ Стратегије развоја еУправе био

омогућити конзистентно, координисано, реалистично и одговорно планирање. Затечено стање се огледало у постојању преко 100 важећих стратегија, које по правилу нису биле међусобно усаглашене, а често су биле и неспроводиве, пре свега јер приликом планирања нису уважаване финансијске и административне могућности и ограничења.

[18] *Извештај о спровредној Детаљној анализи ефеката Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015 - 2018*, израђен у оквиру пројекта: *Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract*

УН индекс електронске партиципације (енг. ***E-Participation Index***)[19] У односу на тај показатељ, који мери ниво задовољства корисника јавних услуга, може се закључити да је од ступања Стратегије на снагу 2015. до њеног истека 2018. године ранг Републике Србије на међународној листи поправљен за 33 позиције (скок са 81 на 48 место). Међутим, анализа показује и да је позиција Републике Србије од 2016. до 2018. године опала са 17. на 48. Место, што је резултат реформи које спроводе друге државе, па је неопходно овим програмом планирати мере којима ће се ова тенденција променити у супротном смеру.

	2018	2016	2014	2012	2010	2008
Позиција	48	17	81	60	135	116

За евалуацију развоја инфраструктуре еУправе, кроз успостављање нових електронских услуга на Порталу еУправа и другим порталима, оптимални показатељ учинка би био индекс онлајн услуга (енг. *Online Service Index – OSI)*[20]**.** Евалуација у складу са овим показатељем такође показује значајан напредак Републике Србије у развоју еУправе, имајући у виду да је вредност индекса од 2014. године, до 2018. године порастао са 0,3937 на 0,7361.

За евалуацију успостављања и развоја отворене управе, оптимални показатељ учинка у односу на овај посебни циљ је глобални индекс отворених података (енг. *Global Open Data Index*)[21]**.** Евалуација у складу са овим показатељем указује да је у 2016/2017 години Република Србија има скор од 41% од могућих 100% и да је делила 41. место са Израелом, на листи од 94 земаља. 2014. године Република Србија је била на 48. месту са скором од 42%, што указује да Република Србија у овом сегменту није битно напредовала у односу на друге земље, па је изузетно значајно да се Програмом планирају мере којим ће се остварити напредак у односу на стандарде Глобалне повеље о отвореним подацима.

Имајући у виду горе предочене резултате евалуације у складу са међународно прихваћеним индикаторима, наиме, на основу редефинисаних индикатора може се закључити да је *ex-post* анализа Стратегије развоја еУправе показала да је Република Србија, у периоду важења Стратегије, значајно унапредила електронску управу.

---

[19] Индекс електронске партиципације (енг. *E-Participation* Index)х Уједињене Нације, доступно на*https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center*– Процењује употребу електронских услуга којима јавна управа пружа информације грађанима („*e-information sharing*"), интеракција са стејкхолдерима, тј. свима који имају интерес да онлајн приступају овим услугама („*e-consultation*"), и учешће субјеката у процесу доношења одлука и креирању политика и прописа. Мери се на двогодишњем нивоу.

[20]Индекс онлајн услуга *(*енг. *Online Service Index (OSI))* - Уједињене Нације, доступно на Индекс који мери обухват и квалитет електронских услуга. Добија се сагледавањем националног портала електронске управе, као и веб сајтова најрелевантнијих министарстава.

[21]Глобални индекс отворених података (енг. *Global Open Data Index*) - Мери се доступност 15 различитих сетова података, њихова ажурност, формат података и могућност преузимања. Методологија је базирана на истраживању испуњења принципа Глобане повеље о отвореним подацима. Овај индекс објављује Мрежа отвореног знања (енг. *Open Knowledge Network*) на годишњем нивоу.

У Извештају о *ex-post* анализи је предочено и да је анализа показала да неке од планираних мера, односно активности[22] у моменту евалуације нису спровођене или нису спроведене у потпуности, па је предложено да се размотри преузимање у Програм развоја еУправе. У следећој табели предочавамо које од тих активности су преузете у Програм.

Табела 1 – Преузимање мера и активности из Стратегије развоја еУправе у Програм

ПРЕУЗИМАЊЕ МЕРА И АКТИВНОСТИ ИЗ СТРАТЕГИЈЕ РАЗВОЈА Е-УПРАВЕ У ПРОГРАМ			
бр	Назив	Преузета у Програм	реф.
1.	Успостављање другог дата центра у Републици Србији[23]	ДА наставак	1.1
2.	Успостављање електронског канцеларијског пословања[24]	ДА наставак	1.3
3.	Редовно спровођење обука јавних службеника и грађана за коришћење електронских сервиса[25]	ДА	1.8
4.	Успоставити координацију ИТ ресурса задуживањем једног тела које ће радити на успостављању, одржавању и управљању државним клаудом, као и континуираном обуком запослених[26]	ДА	1.8.8
5.	Унапредити правни оквир који уређује електронско пословање у органима јавне управе[27]	ДА наставак	2.1
6.	Успоставити и популаризовати јединствен начин идентификације корисника електронске управе [28]	ДА	3.1.3

[22]Користимо термин мера, односно активност из разлога јер је некада реч о мерама (нпр. Успостављање Дата центра, Успостављање електронског канцеларијског пословања и сл.), некада о активностима (нпр. Укинути обавезу странака да достављају доказ о извршеном плаћању, Успостављање посебног тела за координацију електронске управе на нивоу локалних самоуправа) или групи активности која се може формулисати и као посебна мера и као део активности у оквиру једне мере (нпр. Спровести обуке за оспособљавање грађана за коришћење националног Портала еУправа илиУспостављање и објављивање националног регистра пружалаца услуга од поверења –(енг. *Trusted List*) и сл.)

[23]Тренутно постоји само један дата центар, у Београду, који задовољава потребе складиштења постојећих података из матичних књига, али су његови капацитети недовољни за даљи развој електронског пословања у органима јавне управе, због чега је потребно проширити капацитете изградњом новог. Иницијални кораци учињени су у претходном циклусу.

[24]Канцеларијско пословање у јавним органима Србије је тренутно уређено кроз две одвојене уредбе, те би канцеларијско пословање било потребно уредити на јединтвен начин, односно кроз јединствену Уредбу, тако што ће се прописати првенство електронског канцеларијског пословања, у подносу на класичан модел аналогног поступања. Приликом планирања ове мере треба водити рачуна да се обезбеди пуно електронско канцеларијско пословање и у спровођењу административних процедура, од пријема предмета, завођења предмета у електронској писарници и рада на предмету, до доставе акта странци у поступку и спровођења другостепеног управног и судског поступка.

[25]С обзиром да се пун замах функционисања електронске управе тек очекује у наредним годинама, потребно је наставити са програмима обуке кадрова у јавној управи за рад у електронском окружењу и за електронску интеракцију како са другим јавним органима, тако и са грађанима и привредом. Такве обуке потребно је пружити и грађанима, што се може чинити кроз графичке приказе, видео туторијале, као и кроз организовање обука за оне којима су такве обуке неопходне.

[26]Ова мера је пре свега усмерена на развој и управљање кадровима, који би за потребе јавне управе били ангажовани на одржавању и унапређењу ИТ система у јавној управи. Начин на који ће се ова мера имплементирати (кроз један посебан орган или кроз аутсорсовање) подразумева детаљну анализу могућих опција. Анализу могућих опција намеће сложеност проблема који треба да се реши, пре свега проблем мањка ИТ кадра у јавној управи, али и потребе успостављања инетрооперативилних ИТ система у јавној управи.

[27]Подразумева усвајање прописа који у претходном циклусу нису усвојени, а планирани су.

7.	Укинути обавезу странака да достављају доказ о извршеном плаћању[29]	ДА	3.1.5
8.	Омогућити електронско архивирање и дуготрајно чување пословне документације (група мера)[30]	ДА наставак	1.3
9.	Обезбедити отварање података насталих у радну јавне управе (група мера)[31]	ДА наставак	4.1; 4.2; 4.3; 4.4
10.	Успостављање посебног тела за координацију електронске управе на нивоу локалних самоуправа[32]	ДА-модификовано	1.8.9
11.	Успостављање централног електронског система за прикупљање података од грађана о квалитету пружених услуга државне управе[33]	ДА модификовано	3.3.3
12.	Подизање свести о значају отварања података и подстицање употребе отворених података[34]	ДА	4.3

[28]Дефинисати минималне нивое аутентикације. Препорука је да се то обезбеди са централног нивоа, како се би се избегло да различите локалне самоуправе за исту услугу прописују различите нивое аутентикације. Такође, тренутно електронске процедуре које спроводи јавна управа подразумевају висок ниво аутентикације, а то није оптимално са становишта обављања услуга, јер је за поједине процедуре довољан нижи ниво.

[29]Потребно је забранити органу јавне управе да тражи доказ о уплати таксе, тј. накнаде за пружену јавну услугу. Ову забрану је могуће прописати изменом Закон о буџетском систему, Закон о РАТ и/или Закон о електронској управи. У пракси би се провера уплате вршила или тако што би се кроз електронску процедуру обезбедило on line електронско плаћање као посебан корак приликом подношења захтева или тако што би орган јавне управе обезбедио странкама позив на број, у складу са којимсе врше уплате, тако да се могу једноставно проверавати, односно упарити са уплатиоцем и предметом.

[30]Изменама прописа омогући чување и архивирање у електронском облику свих докумената, без обзира на облик у коме су изворно настали, осим у случају ако изворник има културни или историјски значај

[31]Преузети ову меру у наредни Програм развоја електронске управе, али тако да се настави са унапређењима самог портала.Такође, предлажемо унапређење података који се на Порталу објављују – кроз повећање броја и типова сетова података и њихово редовно ажурирање свежим подацима, како идеја отворених података не би изгубила свој смисао.

[32]Ово тело је требало формирати ради боље координације реформских активности у области електронске управе. Показатељ реализације у Акционом плану 2015 – 2016 је био постављен са идејом да се оформи тело које би имало 12 чланова, с тиме да није ближе наведено да ли је замишљено да чланови координационог тела буду представници 12 посебних јединица локалних самоуправа или да их чине представници министарстава. Додатно, поставља се питање у којој мери је потребно у координационо тело укључити и нејавне ентитете, попут организација цивилног друштва.

[33]Ово је једна од кључних мера које нису реализоване у Акционом плану 2015 – 2016, а требало би да обезбеди податке за мерење квалитета електронских услуга које су пружају грађанима. Посебно је значајно прибављање ових података како би се ефикасно могао мерити напредак јавне управе у квалитету пружања јавне услуге. На порталуhttp://www.dobrauprava.rs, постоји могућност попуњавања упитника који између осталог и садржи питање о процени квалитета електронских услуга (оцене: одлично, добро, неутрално, лоше, врло лоше), међутим нису доступни подаци о резултатима попуњавања ових упитника. Меру је потребно преиспитати и унапредити са становишта потребе надоградње портала, како би се омогућило једноставније и кориснички оријентисано попуњавање упитника о квалитету конкретних еУслуга.

[34]У контексту отворене управе, промоција употреба података у истраживачке и друге сврхе је значајна како би се све заинтересоване стране упознале са могућношћу коришћења јавно доступних скупова података. У супротном отварање података на порталу отворене управе нема већег значаја. Због тога је у циљу подизања свести о значају отварања података и подстицање употребе отворених података могуће предузимати различите информативно едукативне мере. Од медијске промоције и спровођења обука запослених у јавној управи, до увођења ове материје у опште образовне програме и програм државног испита.

V. ПОДАЦИ О ПЛАНСКИМ ДОКУМЕНТИМА И ПРАВНОМ ОКВИРУ РЕЛЕВАНТНОМ ЗА ИЗРАДУ ПРОГРАМА

1. ПЛАНСКА ДОКУМЕНТА РЕЛЕВАНТНА ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ

За потребе израде Програма израђена је *Анализа Стратегије развоја електронске управе за период од 2015. до 2018. године и других докумената јавних политика од значаја за развој електронске управе*[35]. Анализа је спроведена у циљу конзистентног и усклађеног планирања јавних политика у области еУправе, и била је усмерена на документа јавних политика (у наставку текста: ДЈП), којима су планиране мере и активности за које је процењено да могу утицати на развој електронске управе.

Спроведена анализа је показала да анализирани ДЈП углавном нису израђивани у складу са методолошким правилима прописаним Законом и Уредбом, што је било очекивано, обзиром да су доношени пре усвајања ове регулативе. По правилу ти ДЈП садрже превилики број циљева, а нејасна је разлика између појединих циљева. Мера и активности су измешане, а тип мера углавном није одређен. Показатељи учинка у тим ДЈП или нису били квантитавно дефинисани или су били неадекватни, имајући у виду конкретан природу самих мера или дефиницију циљева. Због тога је евалуација спровођења јавних политика утврђиваних тим ДЈП била или немогућа или знатно отежана.

Такође је приметно да су у различитим ДЈП постављани слични циљеви, као и да су за њихово остварење планиране сличне, а некада и контрадикторне мере. Тако се у више ДЈП појављују мере и активности у вези са:

- доношењем Закона о електронској управи и пратећих подзаконских аката;
- развојем ИКТ инфраструктуре – Сервисна магистрала органа, различити информациони системи, електронски шалтерски системи и електронски сервиси јавне управе, независне софтверске инфраструктуре, портали и слично;
- имплементацијом Метарегистра, као и централизованих регистара и евиденција у надлежности различитих имаоца јавних овлашћења;
- успостављањем стандарда за разне електронске размене података;
- успостављањем бољег информисања у вези са електронском управом;
- унапређењем плаћања у вези са електронским услугама и слично.

Анализом различитих ДЈП, релевантних за развој еУправе, уочено је да су мере планиране тим документима често комплементарне али да нису координисане, чиме се нарушава начело економичности планског система Србије. Такође је уочено да су понекад мере у раличитим ДЈП контрадикторне, чиме се нарушава начело конзистентног планирања. Поменута два начела су кључна начела прописана чланом 3. Закона, па је евидентна потреба да се Програмом планирају мере усмерене на превазилажење ових проблема, које ће обезбедити да се у наредном периоду обезбеди јединствено и методолошки уједначено планирање развоја еУправе.

Анализа је обухватила и евалуацију имплементације мера и активности релевантних за развој еУправе, пре свега на основу података прибављених од органа надлежних за њихову имплементацију, као и из других извора. Називи мера у Анализи су редефинисани, у складу са методолошким правилима Закона. Редефинисањем су неким мерама искључиво прецизирани називи, а тамо где су мере биле формулисане на нивоу активности, исте су обједињене на нивоу једне мере. У Анализи је дати предлог да ли конкретна мера треба да буде преузета у Програм или не, уз навођење разлога. Називи мера, статус њиховог спровођења и препоруке у вези преузимања су у Анализи презентовани у оквиру табеле, коју преузимамо, али је ревидирамо у складу са накандно прикупљеним информацијама о спровођењу мера. Такође, дајемо скраћена

[35] *Примарна ex-post анализа Стратегије развоја електронске управе за период од 2015. до 2018. године и других докумената јавних политика од значаја за развој електронске управе,* израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

објашњења из табеле и бришемо мере из Стратегије развоја еУправе, у односу на које смо се већ определили у оквиру Табеле 1, презентоване у претходном одељку. У складу са методологијом из Анализе означено је и да је мера: делимично спроведене, у поступку спровођења или да је неспроведене.

Табела 2 – Мере докумената јавних политика релевантне за развој еУправе

МЕРЕ ДОКУМЕНАТА ЈАВНИХ ПОЛИТИКА РЕЛЕВАНТНЕ ЗА РАЗВОЈ ЕУПРАВЕ			
Документ јавне политике	**Назив мере**	**Статус спровођења**	**Преузета у Програм реф.**
Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији („Службени гласник РС", бр. 9/14, 42/14 и 54/18);	1) Успостављање механизма за електронску размену података из службених евиденција између органа	спроведена	
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је спроведена успостављањем еЗУП		
	2) Организационо и функционално реструктурирање јавне управе спровођењем до 2020. године чињенично утемељених мера за оптимизацију јавне управе у погледу радних процеса, организационих структура, броја и сврсисходности институција и броја запослених	делимично спроведено	ДА модификовано 1.3. и 1.4.
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Увођење еУправе отвара могућност оптимизације радних процеса, који треба да се оптимизују унатар свих органа јавне управе, у зависности од организације и технишких и персоналних капацитета конкретног органа.		
	3) Успостављање метарегистра	У поступку спровођења	ДА 1.5.2
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Успостављање Метарегистра је од суштинског значаја за успостављање електронских сервиса и интероперабилности система различитих регистара и евиденција, из ког разлога смо у Програм преузели ову меру, у циљу додатне разраде.		
	4) Успостављање електронских регистара и евиденција	није спроведено	ДА 1.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Програм развоја еУправе се, између осталог и доноси да би се детаљније планирао развој електорнских сервиса и регистара. У програм се не преузимају активности на унапређењу неких регистара (Регистар стамбених заједница; матичне књиге рођених), али се преузимају и надаље разрађују активности на успостављању Централног регистра становништва, обзиром да имплементација те мере значајно утиче на остваре 3. посебног циља Програма.		
	5) Успостављање националне инфраструктуре геопросторних података (НИГП)	У поступку спровођења (рок други квартал 2020)	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова изузетно значајна мера је усмерена на специфичан сегмент развоја јавног сектора и није узрочно последично везана за реализацију других мера Програма, због чега није преузета у Програм.		
	6) Унапређење капацитета локалних самоуправа за увођење еУправе	У поступку спровођења (рок 4. квартал 2020)	ДА 1.8.9.
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена пре свега на развој еСервиса ЈЛС и обука и менторску подршку и кључна је за имплементацију еУправе на локалном нивоу, због чега се у одређеним сегментима преузима у Програм и даље се разрађује кроз различите активности у оквиру мере 1.8.		

	7) Унапређење система финансијског управљања и контроле коришћења јавних средстава и интерне ревизије	У поступку спровођења	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена на специфичан сегмент развоја јавног сектора и није узрочно последично везана за реализацију других мера Програма, због чега није преузета у Програм.		
	8) Унапређење управних процедура и обезбеђивање поступања органа државне управе и органа и организација јавне управе у одлучивању о правима, обавезама и правним интересима грађана и других субјеката у складу са принципима добре управе	У поступку спровођења	ДА 3.5
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена доношење Уредбе о јединственом управном месту и у том делу је од значаја за Програм, у који је преузета у циљу даље разраде активнсоти на имплементацији јединственог управног места. У делу у коме су планиране активности у вези са сервисима намењеним Комори јавних извршитеља, мера из Стратегије није преузимана у Програм због тога што нијеузрочно последично везана за реализацију других мера Програма,		
	9) Реформа инспекцијског надзора и обезбеђивање боље заштите јавног интереса, уз смањење административних трошкова инспекцијског надзора и повећање правне сигурности субјеката инспекцијског надзора	Делимично спроведено	ДА 2.2
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена на реформу инспекција уопште и преузета је и даље разрађивана кроз Програм у делу у коме има утицај на развој еУправе, а то су пре свега активности на успостављању инспекцијског надзора над квалитетом пружања електронских услуга, што је посебна мера планирана Програмом,		
	10) Увођење и промоција механизама којима се обезбеђује квалитет јавних услуга	Делимично спроведено	ДА Модификовано 4.3
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена на успостављање и пуна оперативност Сервисног Корејско-српског информатичко приступног центра (СКИП) и у том делу је мера у потпуности спроведена и даје пуне ефекте у смислу пуне оперативности СКИП-а. Међутим, Програмом се планирају додатне мере усмерене на обуке и отворену управу, које ће се делимично реализовати у оквиру СКИП-а. У делу у коме је мером планирана израда Студије изводљивости употребе*blokchain* технологије у јавној управи РС и реализација пилот пројекта, мера није спроведена. Због недостатка Студије која би јасно указала на на место употребе те технологије, Програмом нису могле бити планиране активности на увођењу *blockchain* технологије у јавној управи РС, па је планирање такве мере остављено за неки каснији плански период или неки други плански документ.		
	11) Унапређење услова за учешће заинтересоване јавности у раду јавне управе уз повећање доступности информација о раду јавне управе и јавним финансијама.	У поступку спровођења	ДА Посебан циљ 3.
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је усмерена пре свега на унапређење транспарентности и отварање података у јавној управи. У Програму је отварању података дат посебан значај, па је планирано више мера у оквиру посебног циља 4, чији је назив „ Отварање података у јавној управи “. Када је реч о планираним активностима на даљем унапређењу транспарентности рада јавне управе, иста се успоставља пре свега кроз увођење нових електронских сервиса и успостављање јединственог јавниог Регистра административних поступака, те ће спровођење поступака бити у великој мери аутоматизовано, дакле мање подложно арбитрарности и неуједначеном поступању службеника, а такође ће корисници бити у прилици да прате ток самог поступка електронским путем		

Стратегија заштите података о личности („Службени гласник РС”, број 58/10)	1) Усвајањеподзаконског акта о начину архивирања и мерама заштите нарочито осетљивих података, у складу са чланом 16. став 5. Закона о заштити података о личности	У поступку спровођења	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је била усмерена на доношење подзаконског акта о начину архивирања и мерама заштите нарочито осетљивих података. Мера није преузета у Програм јер треба да се имплементира у оквиру Стратегије.		
	2) Прилагођавање информационих технологија да би се подаци о личности обрађивали на законит начин	У поступку спровођења	ДА 1.8.7; 2.3.1; 2.3.3
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је даље разрађивана кроз програм Програм активнстима усмереним на обезбеђење корисницима еПортала јавне управе да имају преглед података који се о њима воде у евиденцијама и регистрима, као и праћење обраде тих података у складу са законом.		
Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године („Службени гласник РС”, број 51/10)	1) Електронски идентитет у услугама јавног сектора	Делимично спроведено	ДА 2.5; 3.3.1
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Овом мером је пре свега планирано усвајање подзаконских аката за примену закона о електронској управи и успостављање кол-центра за пружање техничке подршке грађанима везано за коришћење сертификата за електронски потпис. Програмом су планиране активности у циљу потпуног спровођења ове мере и даљег унапређења аутентикације у електронским процедурама.		
	2) Примена ИКТ у органима управе и имаоцима јавних овлашћења	Делимично спроведено	ДА 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.6; 1.9.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Овом мером су планиране активности усмерене на развој софтверске инфраструктуре електронске управе, имплементацију електронских регистара органа, успостављање ЦЕРТА државних органа... Активнсоти планитране у оквиру ове мера су преузете у Програм и даље разрађиване кроз бројне мере Програма.		
	3) Примена ИКТ у правосуђу	У поступку спровођења	ДА 2.4
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Иако примена ИКТ у правосуђу није у домену развоја еУправе, већ еПравосуђа, интероперабилност између ових система је од суштинске важности за даљи развој еУправе и правну сигурност привреде и грађана у коришћењу еУправе, па су мере за успостављање те интероперабилности планиране Програмом.		
Стратегија развоја информационе безбедности у Републици Србији за период од 2017. до 2020. године („Службени гласник РС”, број 53/17)	1) Размена информација, праћење актуелних ризика и подизање свести	Делимично спроведено	ДА 1.9.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Овом мером су планиране активности усмерене на успостављање апликације за размену информација између ЦЕРТ-ова на различитим нивоима јавне управе. Мера је прузета у Програм и даље је разрађена кроз активнсоти у оквиру мере: Унапређење информационе безбедности и стандарда.		
Стратегија за подршку развоја малих и средњих предузећа, предузетништва и конкурентности за период од 2015. до 2020. године („Службени гласник РС”, број 35/15);	1) Наставак рада на јачању система електронске управе	Делимично спроведено	ДА 1.9.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Овом мером је планиран изузетно велики број активности планираних Програмом (успостављање еИспектора; успостављање јединствене, свеобухватне и ажурне електронске базе административних поступака; издавање различитих врста уверења електронским путем; омогућавање електронске регистрације у АПР-у; електронска пореске пријаве; организовање обука за коришћење електронских сервиса ...) Неке од активнсоти планираних у оквиру ове мере су спроведене, а оне које нису су преузете и даље разрађиване кроз посебне мере Програма.		
	2) Успостављање једношалтерских система за пружање што већег броја услуга	Није спроведено	ДА модификовано 3.5.

	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је изузетно значајна и подразумева успостављање једношалтерских система у свим поступцима који су повезани, а у надлежности су различитих нивоа јавне управе. До сада су једношалтерски систем за регистрацију пословања у АПР-у, обједињена процедура за издавање грађевинских дозвола и поступак регистрације промета непокретности код јавних бележника. Због изузетне сложености имплементације једношалтерских система, тешко се постиже сагласност надлежних органа за успостављање једносшалтерских система, а још теже се налази орган који је спреман да на себе преузме вођење једошалтерског система. Због тога Програмом нису планиранеконкретне активности на успостављању једношалтерских система, али ће се кроз активности дигитализације 100 одабраних поступака, у свим могућим ситуацијам та оптимизацијазавршити и кроз успостављање једношалтерских система.		
Стратегија регулаторне реформе и унапређења система управљања јавним политикама за период 2016–2020. године („Службени гласник РС”, број 8/16);	1) Успостављање калкулатора административних трошкова	Није спроведено	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је изузетно значајна за привреду, али није директно везана за равој еУправе, па није преузимана и даље разрађивана кроз Програм.		
	2) Едукација у вези са употребом калкулатора административних трошкова и смањењем административних трошкова привреде и грађана	Није спроведено	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера није директно везана за равој еУправе, па није преузимана и даље разрађивана кроз Програм.		
	3) Успостављање јединственог јавног регистра административних процедура и осталих услова пословања	У поступку спровођења	ДА 1.7; 1.8.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је од изузетног значаја за равој еУправе, па је преузимета у Програм и даље је разрађена.		
	4) Успостављање правног оквира којим би се прописало формирање свеобухватног јединственог јавног регистра административних процедура и осталих услова пословања	У поступку спровођења	ДА 1.7.1; 1.7.2
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је од изузетног значаја за равој еУправе, па је преузимета у Програм и даље је разрађена. Пре свега је од значаја за успостављање правне сигурности у коришћењу еУслуга, као и за успостављање методолошких стандарда у вези са начином прописивања административјих поступака (обавеза спровођења електронским путем; обавеза увођења једношалтерских система итд)		
	5) Унапређење доступних база података који се користе у консултативном процесу	Није спроведено	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера није није преузимана у Програм, с обзиром да није било потребе да се даље разрађује кроз активности које се планирају овим Програмом.		
Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за 2016. и 2017. годину („Службени гласник РС”, број 93/16)	1) Израда подзаконског акта заснованог на Смерницама за оцењивање веб презентација	Спроведено	НЕ
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова активност није преузета у Програм јер је реализована.		
План приоритетних активности за смањење административних терета у Републици Србији 2016-2018	1) Размена података из службених евиденција органа – имплементација одредби новог Закона о општем управном поступку	Делимично спроведено	ДА 1.6
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Успостављањем Сервисне магистрале органа, омогућено је органима јавне управе да преузимају податке из регистара и евиденција које су успостављене у електронском облику и везане за тај сервис. Програмом су планиране активности на даљем успостављању електронских регистара и евиденција, као и превођењем постојећих у електронску форму,што ће омогућити даље спровођење ове мере.		

	2) Поједностављање административних поступака – механизми за идентификацију и отклањање административног терета	Делимично спроведено	ДА 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: У складу са овом мером је покренут пројекат еПапир, усмерен на попис и дигитализују сви хадминистративних поступака. Програмом је су планиране и активности усмерене надигитализација 100 одабраних поступака за привреду и успостављање 20 еУслуга у вези са кључним животним догађајима.		
	3) Смањење административног терета за одабрани скуп административних процедура	Делимично спроведено	ДА 3.2.
	ОБРАЗЛОЖЕЊЕ: Ова мера је предвиђалаактивности на поједностављену конкретних административних процедура (поједностављење пријаве беба, овере здравствених картица, укидање обавезе доставе М4 об...) и препоручивала стандарде поступања јавне управе. Програмом су планиране активности којима се те активности и стандарди разрађују у домену еУправе: дигитализација100 одабраних поступака за привреду и успостављање 20 еУслуга у вези са кључним животним догађајима.		

2. ПРАВНИ ОКВИР ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

За потребе ширег сагледавања правног оквира који уређује електронско поступање јавне управе израђена је *Анализа правног оквира електронске управе*[36]. У складу са резултатима те анализе Програмом су планиране мере, односно активности усмерене на унапређење правног оквира који ће омогућити даљи развој еУправе у Републици Србији.

Анализа је указала да се материја од значаја и за електронску управу уређује бројним општим и посебним прописима. На поједина питања електронске управе се истовремено примењују одредбе више прописа, а због убрзане дигиталне трансформације друштва и јавне управе неретко су иста питања сукцесивно уређивана одредбама различитих прописа, због чега је регулаторни оквир неуједначен, а одредбе различитих прописа у колизији. За дигиталну трансформацију у одређеним областима јавне управе било је неопходно донети тзв. „lex specialis" (нпр. за поступак изградње, поједине пореске поступке, поступке регистрације у Агенцији за привредне регистре и др.). Исти процеси, као што су електронска идентификација странке, подношење захтева, електронска достава, су уређени на другачији начин у различитим поступцима, што отежава њихову стандардизацију, оптимизацију и повећава трошкове дигитализације.

Методолошки је Анализа структуирана према темама које се односе на практичне ситуације - питања у процесу рада органа јавне управе и предлозима за измену регулаторног оквира. Резултате те анализе ћемо презентовати у скраћеном облику у табели препорука за измену регулаторног оквира за поступање еУправе и табели прописа чија се измена предлаже ради ефикасног поступања еУправе.

Табела 3 –Препоруке за измену регулаторног оквира за поступање еУправе

ПРЕПОРУКЕ ПРАВНЕ АНАЛИЗЕ ЗА ИЗМЕНУ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ПОСТУПАЊЕ еУПРАВЕ				
бр	Питање	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Подношење поднеска**	Имајући у виду трансформацију управног поступања од аналогног ка дигиталном, требало би законом прописати могућност да се, уместо квалификованог електронског потписа на поднеску, као правило омогући једноставнији начин идентификације подносиоца.	ДА	3.1.3; 3.1.4

[36] *Анализа прописа које утичу на развој еУправе у Републици Србији,* израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

2.	**Прилагање доказа**	У циљу уједначавања неконзистентних решења у различитим процесним прописима, потребно је прописати: • једнообразно решење за превођење папирне документације у дигитални формат; • достављање доказа у скенираном облику, када год није неопходно да се доставе у форми електронског документа; • начин превођења папирног у електронски документ од стране јавних бележника.	ДА	1.3.1; 2.5.1
3.	**Плаћање**	У циљу контроле уплата на нивоу јавне управе, изменити структуру позива на број одобрења рачуна за уплату јавних прихода, тако да омогући једноставну контролу ко је и по ком основу, ком органу (по могућности и којој територијалној и организационој јединици тог органа) извршио конкретно плаћање.	ДА	3.1.5
4.	**Кретање предмета унутар органа**	Модернизовати прописе о канцеларијском пословању тако да се електронско канцеларијско пословање подразумева, односно да буде примарно у односу на папирно и да обухвати и коресподенцију путем службене електронске поште.	ДА	1.3.1
5.	**Потписивање управних аката**	За интерне потребе органа је потребно да се имплементира софтверско решење које ће омогућити потписивање управних аката квалификованим електронским средством само лицима која су овлашћена да такав акт потпишу.	НЕ Интерна имплементација	
6.	**Размена података**	Прописати обавезу органа који воде службене евиденције, односно регистре да изводе, односно потрврде о подацима који се изворно воде у њиховој евиденцији, односно регистру, издају аутоматски, у електронском облику, тако што ће се такав електронски извод, односно потврда аутоматски генерисати из система и аутоматски потписивати квалификованим електронским печатом тог органа.	ДА	1.3.1
7.	**Достављање странци**	Обезбедити пуну имплементацију јединственог електронског сандучића на Порталу еУправа и уредити однос између такве доставе и квалификоване електронске доставе у складу са ЗЕП-ом у поступању електронске управе. Другим речима, потребно је прописати да ли је обавеза органа јавне управе да странкама у поступку обезбеде доставу у складу са ЗЕП-ом или је јединствени електронски сандучић једина опција електронскеуправе за странку.	ДА	2.6.1; ; 2.6.4; 2.6.5
8.	**Чување података и информационе безбедност**	Кроз модернизацију прописа о канцеларијском пословању омогућити: чување података у електронском облику; квалификовано електронско чување докумената у складу са ЗЕПом; и примену мера информационе безбедности.	ДА	1.1.1; 1.3.2; 1.8.7; 2.3.3
9.	**Заштита података о личности**	Изменом прописа омогућити грађанима ефикасније коришћење права из ЗЗПЛ: увид у приступ подацима; увид у обраду података; поједностављен поступак исправке и брисања података у евиденцијама и регистрима и обавештавање о изменама тих података...	ДА	2.3.1; 2.3.2; 2.3.3

3. УСКЛАЂИВАЊЕ СА ПРАВНИМ ОКВИРОМ ЕУ

Имајући у виду да је приступање Европској унији главни стратешки циљ Републике Србије, односно да сам процес европских интеграција представља један од кључних приоритета Владе Републике Србије, усклађивање са правним оквиром Европске уније је свакако представљало један од кључних руководећих принципа.

Са тим у вези, током израде стратешког оквира за развој електронске управе у Републици Србији, настојало се да се формулишу циљеви, мере и активности на такав начин да омогуће већу отвореност, ефикасност, и инклузивност јавне управе, као и пружање комплетних (*end-to-end*), персонализованих, и прекограничних електронских услуга грађанима и привреди.

Акциони план за еУправу у Европској унији за период од 2016. до 2020. године[37], дефинисани су и основни принципи на којима треба да се заснивају све будуће иницијативе у области електронске управе. То су:

1. ***Принцип „дигитални канал као стандард"***,који подразумева истовремено постојање више канала за пружање услуге, с тим што се дигиталном каналу даје предност.
2. ***Принцип „само једном"***, који подразумева, са једне стране, да корисници услуга само једном достављају исте податке о којима се води службена евиденција, а са друге стране обавезу органа да по службеној дужности међусобно размењују податке корисника.
3. ***Принцип инклузивности и приступачности***, који подразумева да инклузивност и приступачност електронских услуга морају бити обезбеђени већ у фази пројектовања.
4. ***Принцип отворености и транспарентности***, који подразумева да корисницима услуга мора бити омогућен приступ подацима који се односе на њих, контрола над тим подацима и могућност њихове исправке. Такође, предвиђа успостављање система који ће корисницима омогућити праћење управних поступака у које су укључени.
5. ***Принцип „прекограничност као стандард"***, *који* подразумева да је потребно обезбедити прекогранично пружање релевантних услуга, како би се олакшала мобилност унутар јединственог дигиталног тржишта.
6. ***Принцип „интероперабилност као стандард"***, који подразумева да је при пројектовању потребно обезбедити могућност за реализацију услуге на читавом јединственом тржишту.
7. ***Принцип поузданости и сигурности,*** који подразумева да се заштита података о личности и приватности и информациона безбедност осигуравају већ у фази пројектовања.

Поред Акционог плана за еУправу у Европској унији за период од 2016. до 2020. године, Програм је усклађен и са Талинском декларацијом[38] која, поред тога што понавља приврженост горе наведеним принципима, садржи и смернице за формулисање и спровођење ових принципа у конкретне активности. Такође је неопходно, у смислу усаглашавања са правним оквиром ЕУ уважити и следеће принципе изложене у анексу Талинске декларације „Принципи за кориснички оријентисан приступ пројектовању и пружању електронских услуга:"

- ***Дигитална интеракција*** која подразумева могућност дигиталне инеракције са управом;
- ***Приступашност, безбедност, доступност у употребљивост*** подразумева да услуге буду приступачне, сигурне и да могу да их користе сви без дискриминације уз одговарајућу подрчку уколико је потребна. Овде се подразмева и примена принципа универзалног дизајна;
- ***Смањење административног оптерећења***, подразумева да јавна управа учини напор са смањи административно оптерећење којем су изложени грађани и привреда кроз опимизацију и креирање дигиталних процеса и услуга тамо где су релевантне и могуће уз што већи ниво персонализације услуга и њихову проактивност;
- ***Дигитализација јвних услуга***, подразумева да се услуге у што већој мери, а нарочито на захтев корисника, пружају *on-line* односно дигитално (са могућношћу провере статуса у коме се налази услуга) укључујући и могућност прибављања потврде и доказа који се могу појавити као услов са ипуњавање обавеза;
- ***Партиципација грађана***, подразумева употребу савремених технологија у циљу омогућавња грађана и провреде да исхажу своје виђење приликом креирања нових услуга;
- ***Подстицање коришћења дигиталних услуга***, подразумева уклањање свих препрека у коришћењу дигиталних услуга и промовисање њихових позитивних ефеката као што су веће поверење, брзина, ефикасност и смањење трошкова појединаца који и х користе;
- ***Заштита кључних података и приватности***, подразумева руковање личним подацима на начин којиј је у складу са општом регулативом о заштити података и заштитом приватноси у Европској унији и на националном нивоу. Тамо где је примењљиво потребно је омогућити грађанима да буду информисани о томе где се налазе и како се користи њихови подаци као и могућност да траже исправку података и њихово брисање тамо где је то прикладно;

---

[37] *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, the EU eGovernment Action Plan 2016-2020 – Accelerating the Digital Transformation of Government (COM(2016)179 final), Brussels*, 19.04.2016.

[38] *Talin Declaration on eGovernment at the ministerila meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017*

- ***Механизам за правну заштиту и притужбе***, подразумева да грађани и привреда имају приступ овим механизмима као и пристп на друе начине у складу са њиховим избором.

Програм садржи мере усмерене на усклађивање на успостављање еУправе у складу са принципима 1, 2, 3, 4. и 7, а мере Програма су усмерене и на обезбеђивање интероперабилности (принцип 6) на националном нивоу. Поштовање техничких стандарда и усвајање најбољих пракси при развоју конкретних решења, уз уважавање и прихватање поменутих стратешких принципа, принципа кориснички оријентисаног приступа пројектовању и пружању јавних услуга изнетих у анексу Талинске декларације, као и пажљиво разматрање и примена, када год је могуће, препорука изнетих у Оквиру европске интероперабилности, требало би да створе основ и за прекогранично пружање услуга.

У односу на обавезу усклађивања регулаторног оквира за рад еУправе са регулативом ЕУ намеће се питање усклађивања са:

- ***Директивом 2003/98/ЕЗ*** Европског парламента и Савета од 17. новембра 2003. године о поновној употреби информација из јавног сектора;
- ***Директивом 2006/123/ЕЗ*** Европског парламента и Савета од 12. децембра 2006. године о услугама на унутрашњем тржишту[39] (Директива о услугама) ;
- ***Директивом 2014/24/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 26. фебруара 2014. године о јавним набавкама и стављању ван снаге Директиве 2004/18/ЕЗ [40] - 2019. усвојен нови Закон о јавним набавкама. Закон који је тренутно на снази је из З. о изменама и допунама из 2015. г;
- ***Директивом 2014/55/ЕУ***Европског парламента и Савета од 16. априла 2014. године о електронском фактурисању у јавним набавкама[41];
- ***Уредбом 2016/679/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 27. априла 2016. године о заштити лица у односу на обраду података о личности и слободном кретању таквих података и стављању ван снаге Директиве 95/46/ЕЗ (Општа уредба о заштити података о личности)[42] ;
- ***Директивом 2016/1148/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 6. јула 2016. године о мерама за висок заједнички ниво безбедности мрежа и информационих система широм Уније[43];
- ***Директивом 2016/2102/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 26. октобра 2016. године о приступачности веб презентација и мобилних апликација институција јавног сектора[44];
- ***Уредбом 910/2014/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 23. јула 2014. о електронској идентификацији и услугама поверења за електронске трансакције на унутрашњем тржишту и стављању ван снаге Директиве 1999/93 / ЕК (еИДАС);
- ***Уредбом 2016/679/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 27. априла 2016. о заштити физичких лица у вези са обрадом личних података и слободним кретањем таквих података и укидање Директиве 95/46 / ЕК (Општа уредба о заштити података (ГДПР)) и
- ***Директивом 2016/1148/ЕУ*** Европског парламента и Савета од 6. јула 2016. о мерама за висок заједнички ниво сигурности мрежних и информационих система широм Уније.

---

[39]*Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market*

[40]*Directive 2014/24/EU of the European Parliament and of the Council of 26 February 2014 on public procurement and repealing Directive 2004/18/EC*

[41]*Directive 2014/55/EU of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on electronic invoicing in public procurement*

[42]*Regulation 2016/679/EU of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation)*

[43]*Directive 2016/1148/EU of the European Parliament and of the Council of 6 July 2016 concerning measures for a high common level of security of network and information systems across the Union*

[44]*Directive 2016/2102/EU of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies*

VI. ТРЕНУТНО СТАЊЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

У циљу утврђења тренутног стања развоја електронске управе у Републици Србији је израђена *Анализа тренутног стања развоја електронске управе у Републици Србији*[45]. Та анализа је обухватила како анализу тренутног стања примене информационих технологија у Србији, као потенцијала за развој е Управе, тако и анализу достопуности еУправе, односно електронских сервиса привреди и грађанима. Овде ћемо предочити сажетак те анализе:

1. ТРЕНУТНО СТАЊЕ ПРИМЕНЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У СРБИЈИ

Тренутно стање примене информационих технологија у Србији се може процењивати на основу доступних података о коришћењу ИКТ технолигија као што су: приступ интернету, поседовање уређаја за приступање интернету, доступност широкопојасне интернет конекције и коришћење сервиса електронске управе и сл.

а) Приступ интернету

Према доступним подацима[46] Републичког завода за статистику, сваки четврти становник Србије никада није користио/ла интернет.[47]

б) Поседовање уређаја

Према доступним подацима сваки пети становник Србије није никада користио рачунар.[48]

в) Широкопојасна интернет конекција

Широкопојасну интернет конекцију која омогућава бржи приступ интернету и преузимање садржаја, на нивоу Србије има 72.5% домаћинстава.[49]

г) Коришћење сервиса електронске управе

Према доступним подацима Републичког завода за статистику[50]за 2017. годину 32% интернет популације користи услуге еУправе (РЗС, 2017). Према проценама РЗС, тај број је око 1 270 000

---

[45]*Анализастања еУправе у Србији – резултати консултативног процеса,* израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе – УНДП

[46]Извор: 2018. Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији. Београд: Репиублички завод за статистику.

[47] Интернет користи мањи број жена (70.0%) у односу на мушкарце (76.8 %). Када се погледа старосна структура становника који приступају интернету, охрабрујући су подаци да преко 90% становника до 44 године активно користи интернет. Према образовној структури је приметно да мање од половине грађана чије је образовање ниже од средњошколског није користила интернет док насупрот томе, појединци са средњим (83%) и вишим и факултетским образовањем (90.8%) су они који су склонији коришћењу интернета (РЗС, 2018).

[48] Док скоро две трећина домаћинстава у Србији поседује рачунар (72.1 %), у чему предњачи град Београд (81.1%) (РЗС,2018). У односу на републички просек заостају Централна Србија (69%) и Војводина (69.3%), (РЗС, 2018). Приметно је и да више мушкараца поседује рачунар у односу на жене, 74.5% мушкараца поседује рачунар наспрам 67% жена (РЗС, 2018).

[49]У Београду тај проценат достиже 82.1%, док је тај процент у централној Србији 68.8 %, а у Војоводини 70.3% (РЗС, 2018).

лица (2017). Имајући у виду укупну популацију Републике Србије и број корисника који никада није користио интернет, можемо закључити да је у односу на укупан број становника тај број и даље веома низак.[51]

Када је реч о фирмама, 98.6 % њих је у 2016. години користило електронске сервисе јавне управе према званичним подацима РЗС (2017).[52]

2. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА У ОРГАНИМА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ

Прва фаза консултативног процеса током израде Програма, дефинисана Оперативним планом за израду Програма, била је усмерена на прикупљање података са циљем анализе тренутног стања еУправе. Анализа тренутног стања електронске управе[53] (у даљем тескту: Анализа тренутног стања еУправе) вршена је током новембра и децембра месеца 2018. године на бази упитника које је попунило 21 орган јавне управе, дубинских интервјуа са представницима 6 органа јавне управе и 3 телефонска интервјуа.

а) Технички капацитети еУправе

Посебан део упитника односио се на инфраструктурне и техничке капацитете за развој еУправе у смислу стабилности интернет конекције, опремљености рачунарима, старости рачунара и сл. Према наводима институција већина службеника који пружа услуге грађанима и привреди поседује рачунар на свом радном месту. Једино су МУП и Управни суд навели да део њихових службеника (у просеку 5%) не поседује рачунар. Међутим, проблем је старост рачунара који се налазе у инситуцијама.[54] Стара опрема може успорити и отежати увођење електронске управе и створити отпоре од стране службеника који раде директно на пружању услуга грађанима и привреди. Један од приоритета Владе би свакако требало да буде замена старих рачунара у наредним годинама са циљем што продуктивнијег рада службеника и ефикаснијег спровођења електронске управе.

У просеку анкетиране институције, не узимајући у обзир локалне самоуправе, имају око 120 филијала/експозитура на локалном нивоу од чега, у просеку, 80% има стабилну интернет конекцију.

Један од важнијих предуслова за издавање електронских докумената од стране државних органа и институција јесте коришћење електронског потписа. У просеку тек сваки трећи службеник који потписује акта у државним институцијама има електронски потпис.

Што се тиче дата центара већина институција (19 од 21) навела је да има своје дата центре. Иако су у просеку 65% капацитета сервера институција попуњени, већина институција (њих 18 од 21) не планира миграцију података на државне сервере у скорије време. Институције су у упитнику наводиле да, иако не планирају миграцију података, планирају да користе државни дата центар за своју локацију за повраћај података (енг. *DataRecovery*).

---

[50]Извор: 2017. Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији. Београд: Репиублички завод за статистику.

[51] Према доступним подацима 31,3% корисника интернета користи интернет за информисање са вебсајтова државних органа, 20,2% за преузимање образаца, док 16.8% је навело да је користило интернет за слање попуњених образаца (РЗС, 2017). Као разлог зашто нису слали попуњене обрасце наведен је као најчешћи разлог да није било потребе да се шаљу попуњени обрасци (РЗС, 2017).

[52] Иако је овај процент веома висок, подаци не показују да ли се ово односило само на једну услугу коју је користила већина предузећа, преузимање образаца и сл,. али није јасно да ли се то односи на комплетно пружање услуге путем интернета.

[53] Извор: 2019. Анализа тренутног стања електронске управе у Републици Србији: резултати консултативног процеса. Београд: НАЛЕД.

[54] 21 институција која је учествовала у анкети пописала је укупно преко 50.000 рачунара од чега је готово 50% старије од 5 година. Стање је најтеже у Пореској управи, Министарству одбране и Републичком геодетском заводу где је респективно 100, 90 и 80% компјутера старије од 5 година

б) Људски капацитети за еУправу

Како би се увела и ефикасно спроводила, електронска управа захтева одређени ниво компјутерске писмености како грађана и привреде, али и службеника који електронске процедуре и услуге морају да спроводе.

Од 21 анкетиране институције свега две институције, Министарство за рад и Министарство животне средине, навеле су да део њихових службеника не зна да користи рачунар у смислу коришћења основних функција рачунара – покретања рада рачунара, коришћења програма *Microsoft Word/Microsoft Excel,* коришћења интернета, мејла и сл. Дакле, од 15.200 службеника који су ангажовани у анкетираним институцијама, око 600 (односно око 4%) не зна да користи рачунар. У наредном периоду, поред обука за коришћење специјализованих програма за пружање услуге, неопходно је организовати и опште обуке попут обука коришћења *MicrosoftOffice*програма и сл.

Укупно 14 институција је изразило потребу за додатним обукама у области:

- коришћења и валидације електронског потписа;
- вођења пројеката;
- коришћења *MicrosoftOffice*пакета;
- спровођења јавних набавки;
- креирања електронских услуга;
- коришћење е-ЗУП-а;
- отварање и визуелизаиција података и сл.

Иако су све анкетиране институције навеле да имају посебну службу или особу која је задужена за ИТ, односно одржавање мреже и ИТ система, 14 од 21 институције је навела да су јој потребни додатни кадрови, а нарочито ИТ стручњаци. У просеку на сваких 25 ангажованих службеника, ангажује се једно ИТ лице.

Једна од битних уштеда до које ће увођење електронске управе довести јесте уштеда у трошковима чувања и архивирања папирне документације.[55]

в) Евиденције и регистри

Можда и најважнији предуслов за развој еУправе у Републици Србији јесте дигитализација и „сређивање“ база, евиденција и регистара које воде институције у циљу увезивања података између институција и гаранције тачности, поузданости и ажурности података. Анкетом је пописано укупно 136 база/евиденција/регистара од чега се готово трећина (31%) води у папиру. С обзиром да је за ефикасно увезивање података институција битно да подаци буду у машински читљивом формату, апсолутан приоритет у наредном периоду се мора ставити на дигитализацију евиденција инситуција.

Већина органа јавне управе преузима податке од других институција по службеној дужности.[56]Међутим, проблем је начин на који се преузимају податке од других институција, јер се 37% података и даље преузимају дописом путем поште или на неки други начин (на *ЦД-у, УСБ-у* или сл.). У пракси сеуочавају бројни примери где процедуре захтевају достављање

[55] Анкетиране институције укупно имају око 80.000 м2 складишта у којима чувају папирну документацију, од чега је у просеку 85% капацитета већ попуњено, с тим што део институција није могао да процени величину својих складишта, те нису обухваћени у укупној површини.

[56] Свега два анкетирана органа јавне управе су навела да не преузимају податке по службеној дужности од других институција, а три да нису слале податке из својих евиденција по захтеву других институција, што је обавеза по чл. 9. и 103. Законом о општем управном поступку („Службени гласник РС”, број 18/16).

извода, потврда или других доказа о чињеницама уписаним у јавним регистрима од стране подносиоца захтева.[57]

Такође, више од половине анкетираних институција наводи да и даље има бројне проблеме у преузимању података по службеној дужности путем сервисне магистрале државних органа односно путем Информационог система над СМО тзв. еЗуп пре свега наводећи спорост у достављању података, застарелост апликација и софтвера, неажурност појединих евиденција и сл.

г) Сервиси за грађане и привреду

Као основни разлог увођења електронске управе наводи се увођење ефикасне јавне управе за грађане и привреду те се посебни сегмент у упитнику односио на услуге које инситуције пружају грађанима и привреди, као и на начине информисања и комуницирања са подносиоцима захтева.

Од преко 1700 услуга које инстутуције пружају грађанима и привреди, према наводима у упитнику у просеку 35% захтева се шаље у електорнском облику, а осталих 65% у папиру. Ово не значи да је 35% од свих услуга доступно у електорнском облику јер, нажалост, из упитника овај податак није могуће утврдити.

Из одговора на упитник следи да велики број институција (14 од 21) користи портал еУправа, али су се махом под електронским процедурама које су наводили у упитнику подразумевале услуге заказивања састанака за преузимање или предавање документације или сл. Највећи део процедура није могуће у потпуности обрадити електронски, већ се захтеви пошаљу електронски, а институција их штампа и обрађује у папиру. Тако према подацима из упитника, свега 5 од 21 анкетиране институције доноси електронске акте.

Један од показатеља да је често немогуће извршити процедуру у потпуности електорнски јесте неопходност достављања доказа о уплати таксе у виду скениране уплатнице или чак достављања копије извода са рачуна.

Институције које су наводиле да не користе портал еУправа као разлоге некоришћења наводиле су отежан и спор приступ подацима, некомпатибилност њихових софтвера са порталом еУправа, проблеме са интернет конекцијом и сл. те би у наредном периоду требало радити на решавању ових проблема.

Врло битан сегмент одрживости система пружања електронских услуга јесте подршка самим службеницима који пружају електронске услуге грађанима и привреди у смислу могућности подршке и помоћи у случају на наилажење на техничке проблеме у обради захтева на дневном нивоу. Свега једна институција је навела да нема техничку помоћ у пружању електорнских услуга, док је највећи број анкетираних институција (14 од 20) навело да се за помоћ обраћа интерно ИТ одељењу.

С тим у вези неопходно је обезбедити подршку свим институцијама за све услуге које пружају електронски у циљу обезбеђивања одрживости система и охрабривања других институција да своје процедуре дигитализују.

Такођеје важно да постоји организован начин пружања помоћи грађанима и привреди, односно подносиоцима захтева, у подношењу захтева електорнским путем у циљу подстицања коришћења овог начина комуницирања са државом.[58] Поред пружања помоћи подносиоцима

---

[57] Рецимо, у Регистру административних поступакакоји је у процесу формирања у Републичком секретаријату за јавне политике институције и даље у потребним документима наводе бројне изводе и потврде о подацима о којима се води јавна евиденција.

[58] Већина институција (14 од 20) навела је да пружа помоћ корисницима за већину или све услуге које пружа. Ову помоћ институције углавном пружају путем мејла на упит корисника (за 46% услуга), али и

захтева, упитником је проверено и да ли су институције организовале неки вид подшке за подносиоце у смислу видео упутстава, шема, дијаграма или класичне обуке.[59]

Институције које су навеле да не пружају ниједну врсту подршке подносиоцима захтева подједнако су наводиле четири главна разлога:

- недостатак финансијских средстава за припрему и ажурирање материјала;
- недостатак људских капацитета;
- недостатак развијених механизама/процедура за пријем и одговарање на питања корисника;
- недостатак техничких капацитета (опреме за позивни центар, портала и сл.).

д) Информациона безбедност у еПроцедурама

Већина анкетираних институција (13 од 21) има усвојен Акт о информационој безбедности.[60]Све институције навеле су да имају одређене врсте *backup*система.

Табела 4 – Препоруке државне управе за развој еУправе

ПРЕПОРУКЕ ДРЖАВНЕ УПРАВЕ ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ			
Бр	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Обезбедити нову ИТ опрему, која ће омогућити несметано и поуздано спровођење еПроцедура (замена старих рачунара и опреме).**	НЕ	
2.	**Обезбедити набавку квалификованих средстава за потписивање електронских докумената (к.е. потпис и к.е. печат).**	НЕ	
3.	**Предузети мере у циљу превазилажање проблема недостака ИТ кадра на нивоу државне управе.**	ДА	1.8.1; 1.8.2;
4.	**Обезбедитиобуке у области:** • **коришћења и валидације к.е. потписа;** • **вођења пројеката;** • **коришћења МицрософтОффице пакета;** • **спровођења јавних набавки;** • **креирања електронских услуга;** • **коришћење е-ЗУП-а;** • **отварање и визуелизаиција података и сл.**	ДА делимично	1.8.4; 1.8.5; 1.8.6; 3.3.2
5.	**Изменити регулативу тако да се редукују енормни трошкови архивирања папирне документације (прелазак на еУправу).**	ДА	1.3.1
6.	**Унапредити Сервисну магистралу органа:** • **обезбедити капацитете за приступ комплетне јавне управи Сервисној магистрали органа, у циљу преузимања податке по службеној дужности од других институција;** • **елимисати проблеме у преузимању података по службеној дужности путем Сервисне магистрале органа (тачност и потпуност података).**	ДА	1.2.
7.	**Унапредити фукционалност портала еУправа у појединичаним процедурама, тако да се обезбеди спровођење тих процедура у потпуности електорнски, а не само заказивања састанака за преузимање или предају документације.**	ДА	3.1. и 3.2.

путем позивног центра (34%) или секције „Често постављена питања” на сајтовима институција (20%).Чак трећина инстутуција навела је да, уколико има секцију „Често постављена питања” на свом сајту ова питања ретко ажурира.

[59] Од 21 анкетиране институције њих 11 (односно више од 50%) није припремало овакав вид подршке за крајње кориснике.

[60] Такође, већина анкетираних институција (15 од 21) је у протеклој години забележила пар прекида у раду информационог система, а 12 од 21 институције навело је да је у протеклој години забележило хакерске нападе углавном на сајтове институција или путем мејлова.

8.	**Обезбедити компатибилност софтвера државне управе са порталом еУправа, како би се омогућило постављање еУслуга на портал еУправе.**	ДА делимично	3.1.4.
9.	**Обезбедити подршку органима државне управе у пружању еУслуга и охрабривати и друге институције да своје процедуре дигитализују.**	ДА	3.4.
10.	**Обезбедити подршку грађанима и привреди, односно подносиоцима захтева, у подношењу захтева електоронским путем (упутства и позивни центри).**	ДА	3.3.
11.	**Пружити подржку органим адржавне управе у обезбеђивању информационе безбедност у еПроцедурама.**	ДА	1.9.

3. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА У ЛОКАЛНИМ САМОУПРАВАМА

Фокус групу са локалним самоуправама спровело је НАЛЕД у јануару 2019. године. Евидентирани су следећи проблеми:

- 22 од 64 анализиране локалне самоуправе[61] навеле су да користе рачунаре са ХП верзијом *Windows*-а што онемогућава коришћење бројних база и апликација које им се пружају са републичког нивоа;
- многе ЈЛС немају своја ИТ одељења већ имају пар „вештијих“ запослених који су преузели улогу лица које одржава мрежу, али не могу стручно да заштите податке;
- обуке које се држе на локалу нису прилагођене потребама службеника ЈЛС;
- на локалу се јављају бројне потешкоће у увезивању база података између државних органа. Локалне самоуправе су посебно истакле базе МУП-а и РГЗ-а;
- иако су све локалне самоуправе тражиле да им се ПОС терминали поставе, већини ЈЛС се још није изашло у сусрет;
- ЈЛС махом користе квалификоване електронске сертификате који се плаћају, што представља финансијско оптерећење локалним самоуправама (због тога што, како наводе, имају доста проблема са сертификатом МУП-а који су бесплатни);
- ЈЛС нису постављале своје процедуре на портал еУправа и нису сигурне у процедуре како би ово могле да ураде, а у неким случајевима су их скинули с обзиром на то да грађани нису умели да их нађу на порталу или је службеницима било тешко да прате примљене захтеве;

Табела 5 – Препорукелокалне самоуправе за развој еУправе

ПРЕПОРУКЕ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ			
бр	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Омогућити ЈЛС да преко Портала еУправа спроводе своје процедуре:** • омогућити ЈЛС да на Порталу еУправа поставе своје процедуре. • осмислити униформни модел постављања процедура како из изворних, тако и из поверених надлежности локалне самоуправе; • повећати функционалност и побољшати прегледност Портала еУправа тако да грађани почну масовније да га користе.	ДА	1.3.2 3.1.2
2.	**Спровести обуке у вези са применом еУправе на локалу прилагођене потребама службеника ЈЛС.**	ДА	1.8.5
3.	**Предузети мере у циљу превазилажање проблема недостака ИТ кадра на локалу.**	ДА	1.8.2; 1.8.9
4.	**Обезбедити ЈЛС поуздане и бесплатне квалификоване електронске сертификате, примерене њиховој организацији (могуће решење: квалификовани електроски печат).**	НЕ	Одустало се од аспровођења активности током израде Програма

[61] *Извештај о информационим системима, информационој безбедности и заштити података о личности у локалним самоуправама у Републици Србији*, НАЛЕД, јун 2018.

4. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ ГРАЂАНА

Фокус група са грађанима организована је уз ангажовање *IPSOS Strategic Marketing*-а. Генерално, учесници фокус групе оцењују услуге државе као веома споре, напорне и неефикасне, а као највеће проблеме су истакли:

- непостојање упутстава о процедурама или нејасна упутсва;
- дужину трајања подношења захтева и чекања на шалтерима док службеник унесе податке у систем;
- дужину трајања обраде захтева;
- непостојање информације када ће захтев бити обрађен;
- нељубазност службеника и сл.

Сви анкетирани су изјавили да би волели да процедуре спроводе електронски али имају резерве због бојазни да:

- ће погрешити у подношењу електронског захтева;
- неће доћи до информација: појашњења; информације о року решавања...
- су подаци у регистрима и евиденцијама неажурни (најчешће код матичних књига) и да неће моћи да интервенишу током процедуре.

Портал еУправа учесници су оценили:

- као добру идеју да све може да се нађе на једном месту;
- да је непрегледан (има превише текста, нема сличица, стрелица или других визуелних знакова који би им помогли да се снађу);
- да је тешко добити информације о процедури, ако се не зна тачан назив процедуре.

Табела 6 – Препоруке грађана за развој еУправе

ПРЕПОРУКЕ ГРАЂАНА ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ			
бр	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Унапредити Портал еУправа и друге портале јавне управе тако да буду кориснички оријентисани – лако претраживи и интуитивни.**[62]	ДА	3.1.2
2.	**Објављивити тачне и прецизне корака за спровођење процедура (дијаграми, шемс, упутстава).**	ДА	1.7.1; 1.7.3
3.	**Обезбедити повратне информације грађанима о:** • **роковима за извршавање процедуре;** • **напретку у решавању захтева.**	ДА	3.3.4
4.	**Обезбедити једноставно, аутоматизовано ажурирање и интероперабилности регистара и евиденција.**	ДА	2.3.1; 2.3.2
5.	**Обезбедити доставу аката на кућну адресу (уз могућност избора да се акт преузме на шалтеру без накнаде трошкова слања).**	НЕ Одустало се се због великог броја прописа који уређују личну доставу	
6.	**Поједноставити и оптимизовати кораке процедуре, јер дигитализацији постојећих компликованих процедура није довољна.**	ДА Ограничено пре свега на најфреквентније процедуре од значаја за привреду	3.2.1;

[62]Грађани тражили да се „уклони већина текста и уведу сличице и визуелизација” и да „ прво што је видљиво кориснику буду иконице за животне области или правни статус лица: физичко, правно, предузетник”...

7.	**Дигитализовати најфреквентније процедуре од интереса за грађане:** • **родитељски додатак;** • **регистрација аутомобила;** • **изводи из регистара;** • **замена здравствене књижице;** • **потврда о неосуђиваности и потврда да према лицу није покренут кривични поступак;** • **пореска уверења.**	ДА	3.2.3 и 3.2.5.

5. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ ПРИВРЕДЕ И ИТ СЕКТОРА

Са привредом су организоване две фокус групе – једна са ИТ сектором којом су обухваћена микро предузећа и предузетници, док је фокус група са приведом обухватала мале и средња предузећа. Фокус групе су биле организоване у сарадњи са *IPSOS Strategic Marketing*-ом.Фокус групе су организоване у децембру 2018. и јануару 2019. године, у просторијама *IPSOS Strategic Marketing*-а.

Иако су интервјуисани различити сектори, разлика у њиховим ставовима није произилазила из сектора, већ из величине предузећа. Како бисмо приказали ову разлику, резултате ових фокус група презентујемо на једном месту.

Када је реч о генералном ставу ка комуникацији са државом, посматрајући ове две групе предузећа можемо доћи до различитих резултата. Док су микро предузећа и предузетници изузетно незадовољни комуникацијом са државом, мала предузећа су генерално задовољна комуникацијом са државом.

Код малих и средњих предузећа готово све процедуре су електронске те је њихова комуникација са државом је значајно олакшана, мада, према њиховим наводима „увек постоје ситнице које би мењали“. Када је реч о услугама које још увек нису дигитализоване, општа оцена је незадовољавајућа.

Предузетници и микро предузећа су навела да је комуникација са државом веома компликована. На скали од 1 (максимална фрустрација) до 10 (максимално задовољство) предузећа су комуникацију са државом оценили оценом 3.

Остали резултати ове две фокус групе били су релативно слични те су у наставу презентовани заједно.

Привреда је навела чиме је задовољна у комуникацији са државом:

- готово све свакодневне обавезе ка држави се могу извршити електорнски;
- електронске услуге се релативно лако користе – повремено дође до пуцања портала, до одређених багова али у сарадњи са контакт центрима се све решава;
- тражи се мање документације за завршавање одређених процедура (држава сама прибавља по службеној дужности);
- позитиван пример је Аагенција за апривредне регистре – регистрација: подноси се један папир, електронски, решење се добије за један дан;
- Пореска управа је доста побољшала свој сајт и дигитализовала многе процедуре;
- позивни центри Пореске управе и Републичког геодетског завода су добри.

Као недостатке тренутних електронских процедура наводе:

- комуникација између државних институција није на задовољавајућем нивоу;
- многе електронске услуге се не могу у потпуности електронски обавити. (своде се на електронско заказивање термина за пријем странке);
- електронске услуге некада нису у функцији (нпр. пријава паушалаца на здравствено осигурање);

- корисници се не информишу о електронској управи;
- е-архива није имплементирана привредни субјекти архиву воде само у папирном облику јер не знају да ли могу и како да је воде електорнски;
- софтвери/апликације се не могу користити са свих платформи (Apple);
- не знају ко користи њихове податке и да ли их може злоупотребити;
- навика корисника да све процедуре обаве на шалтерима иако је услуга доступна и електронски.

Табела 7 – Препорукепривреде и ИТ сектора за развој еУправе

ПРЕПОРУКЕ ПРИВРЕДЕ И ИТ СЕКТОРА ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ			
Бр	Препорука	Преузета у Програм реф.	
1.	**Спровести едукацију грађана, привреде и државе – основна компјутерска писменост.**	**НЕ**	
2.	**Побољшати опреме како у приватном сектору тако и у државном сектору.**	**ДА** **Ограничено на заједничке капацитете**	1.1; 1.2
3.	**Омогућити безготовинско плаћање без изласка из апликације.**	**ДА**	**1.4.1**
4.	**Јачати *backup* системе еУправе, као гаранцију очувања података и аката садржаних у електронским базама.**	**ДА**	**1.1.6; 1.1.7**
5.	**Унапредити размену података између јавне управе.**	**ДА**	**1.2**
6.	**Унапредити ИТ системе кроз које се обављају еПроцедуре, у циљу несметаног обављања.**	**ДА**	**1.3**
7.	**Унапредити апликације да би се могле користити и са других платформи.**	**ДА**	**3.1.6**
8.	**Промовисати еУправу.**	**ДА**	**3.4.2; 3.4.3**
9.	**Процедуре успостављати тако да буду доступне искључиво у електронским форматима, на начин који неће сужавати права корисника.**[63]	**ДА**	**1.3.1**
10.	**Промовисати еПословање и еАрхивирање.**	**НЕ** **Током израде програма се одустало од стимулативних - нижих накнада за е-процедуре**	
11.	**Побољшати заштиту података о личности.**	**ДА**	**2.3.3**
12.	**еУслуге (електронске процедуре) успоставити на трећем и четвртом ниву софистицираности.**	**ДА** **Ограничено на 100 процедура**	**3.2.3**
13.	**Дигитализовати најфреквентније процедуре од интереса за грађане:** • **родитељски додатак;** • **регистрација аутомобила;** • **изводи из регистара;** • **замена здравствене књижице;** • **потврда о неосуђиваности и потврда да према лицу није покренут кривични поступак;** • **пореска уверења.**	ДА	**3.2.3. и 3.2.5**

[63]У консултацијама је указано на то да корисници услуга јавне управе нису склони променама, баш као ни запослени на процедурама. Сугерисано је да се еУслуге, укључујући и еПроцедуре успостављају тако да се странкама не остави могућност избора класичних облика. Обзиром да овакво решење није примењиво на све процедуре, препорука је модификована додатном формулацијом: „на начин који неће сужавати права корисника”, а то оставља могућности успостављања различитих модалитета подршке корисницима (службе подршке корисницима, подношење апликација преко јавних бележника и сл.)

6. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ ДОНАТОРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЈА

У процесу израде Програма спроведене су консултације и са представницима донатора. Послата им је листа питања како би се идентификовала потребна средстава за реализацију Програма али и идентификовали приоритети рада и финансирања међународних донатора у области електронске управе.

Донатори су нагласили важност унапређења онлајн доступности услуга, пуне имплементације електронског потписа и електронске идентификације и напослетку електронског плаћања (*Pay Pal*).

Донатори су указали на значај евроатлантских интеграција и поступања у складу са Циљевима одрживог развоја Уједињених нација који важе у период од 2015. до 2030. године. Такође, они су истакли подршку развоју владавини права, доброј управи, подизању запослености и економском развоју, регионалној стабилности и безбедности.

Посебан проблем уочен приликом анализе тренутног стања јесте немогућност да се добију поуздане и прецизне инофрмације о средствима уложеним од стране међународних организација, иностраних влада и агенција у развој ИКТ капацитета и дигитализацију јавне управе у Републици Србији.

Поједини донатори су истакли значај информационе безбедности и скренули пажњу на то да недостатак свести о важности информационе безбедности може довести до повлачења донатора из области развоја еУправе и ИКТ капацитета.

Као највеће изазове у сарадњи са органима јавне управе и релизацијом заједничких пројеката донатори наводе следеће проблеме:

- недостатак воље да се донесу јасне одлуке у политичком смислу/неконзистентност;
- нејасноће у вези надлежности органа јавне упаве, транспарентности и комуникације;
- слаби капацитети органа јавне управе;
- недостатак свести о ризицима у вези информационе безбедности;
- некоординисано планирање ресурса на нивоу јавне управе;
- некоординисаннаступ органа јавне управе према донаторима;
- неажурност у праћењу пројеката;
- недостатак интеоперабилности софтверских и хардверских решења појединачних органа.

Табела 8 – Препоруке донатора за развој еУправе

ПРЕПОРУКЕ ДОНАТОРА ЗА РАЗВОЈ еУПРАВЕ			
бр	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Обезбедити имплементацију постојећег правног оквира еУправе.**	**ДА**	**1.3; 1.4 и посебан циљ 2.**
2.	**Подићи ниво ефиканости еУправе.**	**ДА**	**1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 1.8;**
3.	**Обезбедити даљи развој транспарентности, позданости и предвидивости јавне управе.**	**ДА**	**1.7; 1.9; 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.6;**
4.	**Обезбедити развој еУправе на локалу као сервиса грађанима.**	**ДА**	**3.2.5; 3.1.1.**
5.	**На нивоу целе јавне управе обезбедити донешење кохерентних стратешких одлука.**	**НЕ**	

6.	**Обезбедити механизам кроз који ће Канцеларија за ИТ и еУправу на централном-републичком нивоу спроводити:** • **функцију праћења и координисања пројеката у области развоја еУправе и јачања ИКТ капацитета (планирање и алокација ресурса на нивоу комплетне јавне управе;** • **праћење ИКТ капацитета;** • **координисан наступ према донаторима;** • **ажурност у праћењу пројеката;** • **интеоперабилност софтверских и хардверских решења појединачних органа...**	**ДА**	**1.8.8; 1.8.9**

7. МЕЂУНАРОДНЕ ЛИСТЕ КОНКУРЕНТНОСТИ У ОБЛАСТИ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

У циљу анализе тренутног котирања стања развоја електронске управе у Републици Србији на међународним листама конкурентности израђена је анализа упоредне праксе и места Србије у области еУправе на међународним листама конкурентности.[64]

Анализа је обухватила неколико различитих индекса, којима се посредно или непосредно мере, односно рангирају државе по развијености еУправе или специфичних сетова онлине сервиса доступних грађанима и привреди. Индекси који директно мере ефикасност еУправе су: Годишњи извештај Европске уније о стању е-праве (енг. *eGovernment Benchmark*) и УН индекс о развијености електронске управе и еПартиципације (енг. *E-Government Development Indexи E-Participation Index*). Комплементарни индекси, односно индекси који се не баве директно електронском управом, већ неким њеним сегментима или се посредно мере степен развијености неких сервиса за грађане и привреду су: Глобални индекс конкурентности (енг. *Global Competitiveness Report*) који израђује Светски Економски Форум и извештај Групе Светске банке о лакоћи пословања (енг. *Doing Business*), као и Процена спремности на отварање података (енг. *Open Data Readiness Assessment*) - Светска банка и УНДП.

Иако је ова анализа указала на то да се према већини индикатора из анализираних листа конкурентности Република Србија котира лошије у односу на државе ЕУ у области еУправе, евиентно је да је Република Србија на међународним листама конкурентности у овој области значајно напредовала у последњим годинама. Тако је Према истраживању Уједињених нација *United Nations E-Government Survey 2018*[65] о електронској управи (енг. *United Nations E-Government Survey)*, Србија:

- у односу на поменути УН индекс о развијености електронске управе (енг. *E-Government Index*)[66],који процењује развој електронске управе чланица Уједињених нација, Србија са 69. места у 2014. години, скочила на 49. место у 2018. Години;
- у односу наиндекс електронске партиципације (енг. *E-Participation Index*)[67], који процењује употребу електронских услуга у чланицама УједињенихнацијаСрбија јеса 81. места у 2014. години, скочила на 48. место у 2018. години;

Међутим, Република Србија је у односу на *E-Government Index*од 2016. до 2018. пала за 10 места (била је 39), а у односу на *E-Participation Indexчак за 31 место (била је 17).* Последица овог пада је то што су у области развоја телекомуникационе инфраструкуре и људских ресурса, друге државе остариле значајне резултате, па је неопходно да Република Србија убрзано развија електронске сервисе за грађане и привреду. Треба напоменути да на овим листама

[64] *Међународне листе конкурентности*, анализа израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе –УНДП

[65] Извор: 2018. *United Nations E-Government Survey 2018:Gearing E-Government To Support Transformation Towards Sustainable And Resilient Societies.*

[66] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

[67] https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

конкурентности суседне државе са изузетком Републике Бугарске, углавном заостају за Републиком Србијом.

Према Индексу Глобалне конкурентности[68], Република Србија је заузела 65. позицију од 140 земаља, унапређењем укупног скора[69].

У области усвајања информационих технологија и области транспарентности трошења буџетских средстава постоји простор за унапређење кроз отварање националних, покрајинских и локалних буџета у машински читљивом формату. У области дигиталних вештина грађана Србија заузима 73. позицију од 140 држава. У индикатору еПартиципација, Република Србија је рангирана на 47. месту, што је пад у односу на прошлогодишњи ранг у овом индикатору који се преузима из УН извештаја. Унапређење је могуће кроз успостављање обавезе објављивање нацрта прописа и прикупљање коментара грађана на националном порталу, као и прикупљање информација од грађана о функционалности пружених услуга.

На *DoingBusiness* листи Светске банке[70], Република Србија се у 2018. позиционирала на 48. позицији. Иако је укупан скор Републике Србије унапређен, друге државе су се иновирале брже, те је Република Србија забележила пад у односу на прошлу годину. Простор за унапређење постоји у развоју електронских сервиса за привреду, а пре свега: еШалтера за непокретности путем кога ће се упис и промена права, терета и информација о непокретности обављти електронски заједно са аутоматизацијом обрачуна наступајућих пореских обавеза по том основу, електронска регистрација вишечланих Д.О.О, еАукција, еИзвршење, унапређење обима података садржаних у Кредитном бироу, еЦарина.

На основу сагледаних индикатора, тј. показатеља учинка које мере међународне листе конкурентности, а у складу са најбољим упоредним праксама, сачињен је сет препорука за унапређење позиције Републике Србије на међународним листама конкурентности у домену еУправе.

Табела 9 – Препоруке за унапређење позиције Републике Србије на међународним листама конкурентности у домену еУправе.

ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПОЗИЦИЈЕ НА МЕЂУНАРОДНИМ ЛИСТАМА КОНКУРЕНТНОСТИ			
бр	Препорука	Преузета у Програм	реф.
1.	**Приоритизовати развој оних електронских услуга које се фокусирају на „животне догађаје“ као што су:** • рођење детета, пресељење, пребацивање здравственог картона, купопродаја непокретности итд. • успоставити „једношалтерски систем” за све електронске услуге које обухватају један„животни догађаја” без обзира на надлежност различитих сегмената јавне управе.	**ДА**	**3.2.5**
2.	**Дигитализовати кључне трансакционе услуга и омогућити повезану употреба ИКТ-а за побољшање ефикасности јавне управе и пружање нових дигиталних услуга за грађане, привреду и органе јавне власти – Дигитални канал као стандард (енг. *Digital First DigitalFirst*).**	**НЕ** **Одустало се током израде Програм**	
3.	**Омогућити повећану размену података и иновативно кориштење података у свим органима јавне управе (енг. *Data Enabler)*** ЦИЉ: пружање интегрисаних услуга; побољшање доношења одлука; унапређења транспарентности.	**ДА**	**1.2; 1.3; 1.4**
4.	**Унапредити дигиталне вештине:**	**ДА**	**1.8.1;**

[68]Извор: 2018.The Global Competitiveness Report. Cologny/Geneva: World Economic Forumhttp://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2018/competitiveness-rankings/#series=UNPANEPARTIDX.

[69]Напомињемо да ранг није упоредив у односу на претходне године због методолошких измена.

[70]Извор: 2019. Doing Business 2019: Training for Reform. Washington: The World Bank Group.

	Обезбедити неопходне ИКТ вештине и ресурсе који су на располагању како би се задовољиле тренутне и будуће ИКТ потребе.		**1.8.2; 1.8.8**
5.	**Укључивање дигитално изолованог сегмента становништва у еУправу.** Развој услужних центара и унапређење основних дигиталних вештина пре свих лица старијих од 55 година и лица са нижим степеном образовања од средњошколског.	**НЕ Одустало се током израде Програм**	
6.	**Унапређење Портала еУправа** • ажурирати све информације на Порталу еУправа тако да су у потпуности тачне, јасне и недвосмислне; • на Порталу еУправа направити пречицу (линк) ка свим услугама које се пружају ван портала (еПорези, Централна евиденција обједињених процедура (ЦЕОП), електронска регистрација предузетника, итд.)	**ДА**	**3.1**
7.	**Увести санкцију за све државне органе који не ажурирају садржај на Порталу еУправа и другим веб презентацијама на којима се пружају услуге, а по пријави грађана и привреде.**	**НЕ Одустало се током израде Програм**	
8.	**Приликом успостављања нових електронских сервиса обезбедити аутоматизовано преузимање података из постојећих база и регистара.**	**ДА**	**1.6**
9.	**Омогућити ширу примену електронске идентификације и електронских докумената.**	**ДА**	**1.3.1**
10.	**Наставак развоја и унапређења телекомуникационе инфраструктуре.**	**ДА**	**1.2**
11.	**Објавити електронски доступан регистар на коме је обавезно да се за сваку електронску услугу постоји:** • **време извршавања услуге (просечно и максимално);** • **потребна документа за реализацију услуге;** • **Списак тачних такси и накнада које је потребно платити;** • **представљање тока пружања услуге "корак по корак."**	**ДА**	**1.7**
12	**Омогућити електронско плаћање - картично плаћање у свим електронским услугама.**	**ДА**	**3.1.5**

VII. ДЕФИНИСАЊЕ ЖЕЉЕНЕ ПРОМЕНЕ

1. ВИЗИЈА

Према члану 56. став 4. Уредбе, визија представља жељено стање чијем достизању доприноси постизање општег и посебних циљева Програма.

Приликом дефинисања Визије развоја еУправе у Србији, неминовно је сагледати правац развоја еУправе у резвијеним државама, а пре свега правац развоја еУправе у Европској унији, обзиром на усаглашавање прописа и праксе са тековинама Европске уније (у даљем тексту: ЕУ). Због тога је приликом израде Програма битно имати на уму да је Акционим планом за еУправу у Европској унији за период од 2016. до 2020. године[71] дефинисано да је визија развоја јавне управе успостављање отворених, ефикасних и инклузивних јавних управа ЕУ, које пружају прекограничне, персонализоване и комплетне јавне услуге прилагођене корисницима. У том акционом плану су сходно томе дефинисани и следећи приоритети у развоју еУправе:

- модернизација јавне управе коришћењем кључних ИКТ решења;
- омогућавање прекограничне мобилности уз помоћ интероперабилних дигиталних услуга;
- олакшавање дигиталне интеракције између управа и корисника у циљу унапређења квалитета јавних услуга.

[71] *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, the EU eGovernment Action Plan 2016-2020 – Accelerating the Digital Transformation of Government (COM(2016)179 final), Brussels*, 19.04.2016.

Оваква визија јавне управе ЕУ је постављена на нивоу принципа рада јавне управе, а инсистирање на томе да јавна управа треба да буде прилагођена корисницима, указује на томе да се не одступа од основног принципа који модерну управу разликује од традиционалног схватања управе, а то је да је управа „сервис грађана". Стратегија развоје еУправе, као у осталом и Стратегија реформе јавне управе су такође били на овој линији, што се јасно види из општих и посебних циљева који су у тим документима постављени, као и мерама за постизање тих циљева.

Имајући у виду наведено, визија развоја еУправе којој се тежи јавним политикама утврђеним овим програмом је:

Успостављање ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу, која је интероперабилна како између различитих нивоа јавне управе у Србији, тако и са јавном управом држава чланица ЕУ.

2. ЖЕЉЕНА ПРОМЕНА

Већ смо навели да је *ex-post* анализа ефеката Стратегије развоја еУправе,[72]указала да је Србија значајно напредовала у домену развоја еУправе, на шта је недвосмислено указала и анализа упоредне праксе и места Републике Србије у области еУправе на међународним листама конкурентности[73].

Пут од стадијума на коме се тренутно налази еУправа у Републици Србији до жељеног стања представља распон жељене промене, који подразумева трансформацију из службеничке у кориснички оријентисану дигитализовану управу у којој ће корисници активно учествовати у креирању и унапређењу услуга, али и бити контролни механизам за ефикасност поступања.

3. ЗАИНТЕРЕСОВАНЕ СТРАНЕ

Обзиром да јавна управа обухвата изузетно широк спектар носилаца јавних овлашћења, од државних органа и организација, преко органа и организација ЈЛС и АП, установа и јавних предузећа и агенција, до других правних и физичких лица којима су поверена јавна овлашћења, јасно је да су сви они, као садашњи и будући пружаоци услуга еУправе заинтересоване стране на које ће се примењивати мере Програма. Заинтересоване стране су такође и привреда, грађани и невладин сектор, у својству корисника услуга еУправе. Из наведених разлога је од самог почетка рада на Програму спровођен широк консултативни процес.

VIII. ЦИЉЕВИ ПРОГРАМА

1. ОПШТИ ЦИЉ ПРОГРАМА

Из Стратегије реформе јавне управе и Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015 - 2018. године („Службени гласник РС", број 107/15) (у даљем тексту: Стратегија развоја еУправе) и припадајућих акционих планова јасно је видљив правац у коме би јавна управа требала да се развија. У том смислу не постоје одступања од сличних планских докумената других држава, нити постоје дилеме око промене правца

[72]*Извештај о спровредној Детаљној анализи ефеката Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015 – 2018,* израђен у оквиру Пројекта: *Support to Public Administration Reform under the PAR Sector Reform Contract*

[73]*Међународне листе конкурентности,* анализа израђена од стране консултаната НАЛЕД, у оквиру пројекта: Програм развоја еУправе – УНДП

који је у погледу реформе јавне управе заузет овим стратешким документом јавних политика. Оно што представља кључни изазов за успешну дигиталну трансформацију јавне управе у Србији, јесте постављање темеља који ће омогућити да се задржи постављени курс, односно да се планиране мере имплементирају у свим сегментима јавне управе, на начин који омогућава ефикасно и координисано функционисање тог система.

Приликом утврђивања јавних политика у области електронске управе треба имати у виду да су ИКТ у последњих двадесетак година у изузетној експанзији. Ради се о технолошкој револуцији која је обухватила све сегмента живота, од пословног до приватног, а која кроз процес дигитализације нуди велике могућности за развој привреде и друштва у најширем смислу. Управо је због тих могућности, као и брзине којом се ИКТ унапређују, потребно бити веома опрезан у планирању њиховог увођења и имплементације. Опрезност је пре свега потребна због темпа и коренитости промена које је потребно спровести у циљу дигиталне трансформације. Овде се најмање мисли на сама техничка решења, пошто она данас иду неколико корака испред могућности њихове потпуне апсорпције. Ово се нарочито односи на јавни сектор који, због величине система и ограничења узрокованих буџетом, расположивим кадровима и крутошћу административних процедура, мора пажљиво да одмерава реалне потребе грађана и привреде и њихова очекивања са властитим потребама и могућностима. Из овога произлази да питање развоја електронске управе (у даљем тексту: еУправа) није примарно техничке него организационе природе, односно да је еУправа пре свега стање свести, односно начин на који се посматра улога и функционисање јавне управе у 21. веку, док технологија представља темељ те визије и омогућава њену реализацију. Напомињемо да смо приликом израде Програма имали у виду кључну улогу коју треба да испуни модерна јавна управа, а то је да је јавна управа сервис грађана и привреде, а не власт, те да јавна управа постоји због грађана и привреде, а не обрнуто. Због тога су мере Програма планиране тако да се развој еУправе у Републици Србији усмери тако да се она у потпуности успостави као сервис грађана и привреде. Дигитална трансформација јавне управе у Републици Србији планирана Програмом треба да омогући постизање напретка у свим сегмената рада јавне управе, тако што ће омогућити ефикасно, транспарентно, конзистентно, економично и одговорно вршење јавних овлашћења. Акционим планом Европске Уније за еУправу за период 2016 - 2020 дефинисана је визија и принципи даљег развоја електронске управе са којима је усаглашен Програм, а односе се, између осталог и на дигитализацију као стандард, инклузивност и приступачност, отвореност и транспарентност, интероперабилност, поузданост и сигурност као и корисничку оријентисаност.

Из наведених разлога је општи циљ Програма дефинисан на следећи начин:

Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу

Напомињемо да је овај циљ у потпуности усклађен са мером 1.4. Стратегије реформе јавне управе, чији је назив: „Успостављање чврстих механизама координације који ће омогућити хармоничан развој и функционисање електронске управе, као и заокруживање законског оквира и процедура за развој електронске управе”, а која је утврђена ради постизања посебног циља 1. Стратегије развоја ЈУ, чија је формулација: „Унапређење организационих и функционалних подсистема јавне управе”. Напомињемо да је управо у оквиру те мере предвиђено спровођење активности: „Припрема и доношење Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији и Акционог плана за спровођење Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период 2015 - 2018”, а усвајање Програма је наставак те активности.

Шематски приказ општег и посебних циљева

2. ПОСЕБНИ ЦИЉЕВИ ПРОГРАМА

Остварење горе наведеног општег циља зависи од ефикасне употребе ИКТ од стране јавне управе, а то пре свега зависи од расположиве инфраструктуре и стручног кадра који је у стању да одржава постојећи систем еУправе, као и да планира и реализује њен даљи развој. Ово је темељ без кога се оправдано може поставити питање одрживости било ког развијеног ИКТ алата или система, без обзира на то колико је напредан. Ситуација на терену управо указује на проблеме са ИКТ инфраструктуром и кадровским ресурсима. Недостаци у кадровским ресурсима се огледају како у недостатку квалификованог ИТ кадра, тако и неадекватном нивоу информатичке писмености запослених у јавној управи, укључујући и државну управу, што је услов за спровођење еУправе. Додатни проблем представља недостатак свести друштва о потреби и значају дигиталне трансформације.

Како би се сагледао обухват ове реформе, битно је да подсетимо да јавна управа по Закону о електронској управи („Службени гласник РС”, број 27/18) обухвата изузетно широк и разнородан систем вршилаца јавних овлашћења, од државних органа и организација, органа и организација локалних самоуправа, преко установа и јавних предузећа, до физичких и правних лица којима је поверено вршење јавних овлашћења (јавна предузећа, јавни бележници, јавни извршитељи и сл.). И сви сегменти тог великог система у свом раду, у мањој или већој мери, употребљавају ИКТ. Због потребе за аутоматском разменом података, као и потребе комуникације између различитих сегмената јавне управе у повезаним процедурама, а нарочито у оквиру једношалтерских система, неопходно је обезбедити функционисање еУправе у складу са стандардима који омогућују интероперабилност и ажурност.

Из свих горе наведених разлога смо као приви посебан циљ Програма дефинисали:

Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности

Ради постизања овог циља Програмом су планиране мере усмерене на изградњу материјалних и персоналних ресурса неопходних за функционисање еУправе и унапређење њене интероперабилности.

Успешну и одрживу дигиталну трансформацију јавне управе у Републици Србији није могуће постићи ако се не обезбеди пуна правна сигурност у коришћењу електронских услуга, а пре свега у спровођењу управних поступака електронским путем. Дакле, да би грађани и привреда прихватили електронску управу, неопходно је предузети мере које које ће довести до остварења правне сигурности у овој области, па смо као други по важности посебан циљ Програма дефинисали:

Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе

Када је реч о мерама за унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе, напомињемо да су кључне оне мере које треба да доведу до тога да електронску управу, у свим сегментима дигиталне трансформације, прихвати и подржи правосуђе. Ово како кроз равноправан третман електронских докумената и електронске доставе као доказа у судским поступцима, тако и кроз спровођење самог судског поступка на начин који омогућава преузимање тих докумената и података из електронских база. Без планирања и спровођења адекватних мера у односу на правосуђе, електронска управа нема шансу јер може бити компромитована како недоследном судском праксом Управног суда и судова опште надлежности, тако и накнадно заузетим ставовима Уставног суда Србије. Због тога су ради остварења овог посебног циља, у сарадњи са министарством надлежним за правосуђе, Програмом планиране мере усмерене на прихватање еУправе од стране правосуђа и постизање интероперабилности између ИКТ система управе и правосуђа, потом за успостављање инспекцијског надзора над квалитетом пружања услуга еУправе, као и квалификованог електронског чувања е-документа, обзиром да је то од суштинске важности за имплементацију еУправе.

Како би електронске услуге јавне управе заживеле неопходно је да се учине доступним грађанима и привреди. Због тога је као трећи посебан циљ Програма постављено:

Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса

Када је реч о повећању доступности еУправе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса, тај циљ треба да се постигне спровођењем мера усмерених како на оптимизацију и дигитализацију процедура, услуга, регистара и евиденција, тако и на унапређење функционалности и дизајна портала еУправа и интернет страница органа јавне управе, као и мера усмерених на унапређење имплементације сертификације, квалификоване електронске доставе, електронских плаћања, популаризације еУправе и сл.

Четврти посебан циљ се наметнуо по својој специфичности и значају за развој привреде и информисаност грађана и дефинисан је као:

Отварање података у јавној управи

Програмом се за наредни период планирају врло значајне и специфичне мере ради постизања овог изузетно битног квалитета модерне управе. Те мере су: Унапређење генерисања, ажурирања и објављивања отворених података; Унапређење портала отворених података (интеграција паметних градова); Подршка коришћењу отворених података; и Увођење

концепта „паметног града” / еГрад. Да се не планира спровођење поменутих мера Отворени подаци у електронској управи би се заштитили бар на нивоу принципа у складу са којима би се планирале и спроводиле мере планиране у оквиру осталих посебних циљева.

Како би се сагледала логика структуре Програма, која се базира на конзистентности општег и посебних циљева Програма, њихов приказ је дат у формату који набоље указује на то у оквиру ког посебног циља ће се надаље развијају мере које се односе на изградњу темеља еУправе, а у оквиру којих посебних циљева се развијају мере усмерене на надоградњу еСервиса и подизање квалитета еУправе.

3. ПОКАЗАТЕЉИ УЧИНКА НА НИВОУ ОПШТЕГ И ПОСЕБНИХ ЦИЉЕВА

Показатељи учинка јавних политика на нивоу општег и посебних циљева су дефинисани тако да омогуће сагледавање стварних резултата спровођења Програма. Сматрали смо да је за процену постигнутости општег и посебних циљева, кад је год то могуће, потребно преузети међународно признате индикаторе, јер је то практичније и методолошки исправније од креирања потпуно нових специфичних показатеља учинка. Додатно, ти индикатори ће бити коришћени и приликом оцењивања напретка Републике Србије у развоју еУправе на међународним листама конкурентности, што ће накнадно омогућавати учесталију, једноставнију и објективнију *ex-post* анализу ефеката Програма, како током имплементације, тако и након реализације Програма. Интересантно је приметити да су међународно признати индикатори примењиви искључиво на општи циљ и на посебне циљеве 3. и 4, што указује на то да ће место Србије на међународним листама конкурентности у вези са развојом еУправе зависити пре свега од повећања доступности електронске управе грађанима и отварања података у електронској управи. Ово није изненађујуће будући да се циљеви 1. и 2. односе на остваривање техничких, организационих и правних предуслова за развој еУправе којих корисници уопште нису свесни док се не појави проблем.

4. ТАБЕЛАРНИ ПРИКАЗ ЦИЉЕВА

ОПШТИ ЦИЉ	***Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу***
ИНСТИТУЦИЈА ОДГОВОРНА ЗА ПРАЋЕЊЕ И РЕАЛИЗАЦИЈУ	МДУЛС

Показатељ ефекта	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Базна година	Циљана вредност у последњој год.	Последња година важења Програма
	EU benchmark електронске управе	Извештај eGovernment Benchmark Report	37%	2019.	61,75%	2022.

ПОСЕБНИ ЦИЉ 1	***Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности***						
ИНСТИТУЦИЈА ОДГОВОРНА ЗА ПРАЋЕЊЕ И КОНТРОЛУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ			ИТЕ				
Показатељ ефекта 1	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Базна година	Циљана вред. у 2020	Циљана вред. у 2021	Циљана вред. у 2022.
	Број државних органа који користе центаре за управљање и чување података који су у продукцији односно у оперативној употреби	Извештај о раду дата центара – ИТЕ	37	2019	60	100	150
Показатељ ефекта 2	Број ЈЛС које користе центре за управљање и чување података који су у продукцији односно у оперативној употреби	Извештај о раду дата центара - ИТЕ	0	2019	5	20	45
Показатељ ефекта 3	Број сервиса који преузимају податке из Централног регистра становништва	Извештај о раду Централног регистра становништва	0	2019.	1	5	10
ПОСЕБНИ ЦИЉ 2	***Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе***						
ИНСТИТУЦИЈА ОДГОВОРНА ЗА			МДУЛС				

ПРАЋЕЊЕ И КОНТРОЛУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ							
Показатељ ефекта 1	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Базна година	Циљана вред. у 2020	Циљана вред. у 2021	Циљана вред. у 2022.
	Број аката суда и писмена у поступку пред правосудним органима и правосудним професијамакој е су достављене у јединствено електронско сандуче привредним субјектима и физичким лицима	Портал еУправа	0	2019	100	10000	20000
Показатељ ефекта 2	Број аката инспекцијских органа достављених у јединствено електронско сандуче привредним субјектима и физичким лицима	Портал еУправа	0	2019			
ПОСЕБН И ЦИЉ 3	***Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса***						
ИНСТИТУЦИЈА ОДГОВОРНА ЗА ПРАЋЕЊЕ И КОНТРОЛУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ			ИТЕ				
Показатељ ефекта 1	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Базна година	Циљана вред. у 2020	Циљана вред. у 2021	Циљана вред. у 2022.
	ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија Кључни катализатори	Индексни поени - ЕУ бенчмарк електронске управе који користи податке прикупљене за претходне две календарске	24	2017/18.	35	45	54
Показатељ ефекта 2	ЕУ бенчмарк електронске управе –	Индексни поени - ЕУ бенчмарк	68	2017/18.	73	76	82

	димензија Усмереност на кориснике	електронске управе који користи податке прикупљене за претходне две календарске					
ПОСЕБНИ ЦИЉ 4	***Отварање података у јавној управи***						
ИНСТИТУЦИЈА ОДГОВОРНА ЗА ПРАЋЕЊЕ И КОНТРОЛУ РЕАЛИЗАЦИЈЕ			ИТЕ				
Показатељ ефекта 1	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Базна година	Циљана вред. у 2020	Циљана вред. у 2021	Циљана вред. у 2022.
	Број скупова података доступних на Порталу отворених података	Портал отворених података		2019.			
Показатељ ефекта 2.	Број корисника апликативних решења реализованих употребом отворених података органа	Портал отворених података – ИТЕ односно извештај о броју посета апликацијама и софтверским решењима реализованим употребом отворених података органа која су објављена на Порталу отворених података годишње	0	2019.	2000	3500	5000

5. ДРВО ПРОБЛЕМА – Током дефинисања циљева и мера Програма развијено је Дрво проблема, у складу са чланом 5. став 1. Уредбе

Проблем	Недовољно развијена електронска управа Електронска управа је недовољено ефикасна и није кориснички оријентисана
Узроци	1. Недовољно развијена инфраструктура у електроноској управи 1.1. Неадекватни капацитети постојећег државног дата центра у Београду 1.2. На техничком и организационом нивоу недовољно развијена јединствена информационо-комуникациона мрежа у електронској управи 1.3. Није утврђена јединствена електронска писарница и електронска архива - канцеларијско пословање се и даље у великој мери обавља на традиционални начин 1.4. Недовољно развијени заједнички (дељени) ИТ сервиси за потребе јавне управе 1.5. Недовољно развијени постојећи регистри и евиденције које се воде у електронској форми 1.6. Постоји велики број недостајућих регистара и евиденција 1.7. Не постоји стратешки приступ задржавања и развоја стручног ИТ кадра у јавној управи, као ни кадра за управљање ИТ пројектима 1.8. Недовољни капацитети државних службеника за рад у дигиталном окружењу 1.9. На националном и локалном нивоу је недовољно развијен институционални и правни оквир за спровођење електронске управе 1.10. Информациона безбедност није у довољној мери успостављена и нису успостављени сви стандарди информационе безбедности 2. Недовољан ниво правне сигурности у коришћењу електронске управе 2.1. Национални правни оквир није у потпуности уређен у области електронске управе 2.2. Инспекцијски надзор над квалитетом пружања електронске управе није у потпуности успостављен на ефективан начин 2.3. Механизам за ажурирање података у регистрима и евиденцијама, као и матичном регистру, није у потпуности успостављен 2.4. Неадекватна примена електронске управе у правосуђу 2.5. Правни оквир за употребу квалификованог еПотписа и квалификованог еПечата у јавној управи није у потпуности дефинисан 2.6. Није успостављена ефикасна електронска достава грађанима и привреди у процедурама које спроводи јавна управа 3. Електронска управа грађанима и привреди није у потпуности доступна 3.1. Портал еУправа није у потпуности фукционалан и кориснички оријентисан 3.2. Недовољна функционалност корисничких сервиса 3.3. Корисничка подршка пружацима електронских услуга се пружа селективно и не за велики обим услуга 3.4. Низак ниво свести државних службеника и грађана о значају дигитализације јавне управе 3.5. Јединствено управно место на коме би се пружале услуге за више органа или ЈЛС није успостављено 4. Недовољан ниво доступности и слабо коришћење отворених података, као и необјављивање података од посебног интереса (геопросторни подаци, подаци из области здравства и фармације итд.) 4.1. Правни оквир за оторене податке је недовољно развијен 4.2. Недовољно развијен портал отворених података 4.3. Концепт паметних градова није имплементиран
Последице	1. Даљи развој електронске управе је успорен и постојећи системи су угрожени 1.1. Услед ограничених капацитета државног дата центра, није могуће даље развијати електорнске сервисе у потпуном обиму и ствара се ризик са становишта информационе безбедности 1.2. Јединствена информационо-комуникациона мрежа – непостојање редундантних чворишта и редундантних линкова 1.3. Велики трошкови вођења традиционалне писарнице архиве. Не постоји повезаност између писарница и архива органа јавне управе 1.4. Нејединствени електронски идентитет органа јавне управе који доприноси ризику сањења информационе безбедности и правне сигурности 1.5. Онемогућава се већи ниво интероперабилности између регистара, а самим тим и

	органа, те се смањује потенцијал примене Закона о управном поступку по погледу обавезности размене информација између органа у управним поступцима 1.6. У јавној управи не постоје адекватни кадрови за успостављање и одржавање ИТ система који су релевантни за пружање електронских услуга и обезбеђивања интероперабилности између органа 1.7. Недовољан број државних и јавних службеника који имају потребна знања за рад у дигиталном окружењу 1.8. Неадекватна институционална структура за координисано управљање и развој еУправе доприноси неефикасности у примерни еУпрве 1.9. Недовољно развијен правни и институционални оквир за информациону безбедност ствара ризик функционисања еУправе 2. Демотивисаност и страх грађана и привреде за коришћење електронских сервиса услед ниске правне сигурности 2.1. Недовољно развијен правни оквир за коришћење електронских сервиса 2.2. Неуједначеност квалитета и стандарда у вези пружања електронске управе 2.3. Постоји значајан ризик од нетачних и неажурираних података у регистрима и евиденцијама 2.4. Судови неспремни за прихватање електронских докумената и спровођења поступака у дигиталном окружењу 2.5. Неуједначена примена еПотписа и еПечата у јавној управи 2.6. Неефикасна достава доприноси ризику спровођења еУправе, те ствара ризик од успореног развоја еУправе 3. Постоје бројне баријере које употребу електронске управе од стране грађана чине мање доступним 3.1. Портал еУправе је недоступан у погледу компликованости употребе и навигације на самом порталу 3.2. Традиционално пружање јавних услуга ствара значајне административне трошкове 3.3. Не постоје стандарди пружања корисничке подршке корисницима електронске управе, те се чине компликованим и дестимулишу субјекте да их користи 3.4. На ниову јавне управе не постоји рацио о значају дигитализације јавне управе, те се ствара отпор ка дигитализацији 3.5. Јединице локалне самоуправе и државни органи са малим кашацитетом за пружање електронске управе нису у могућности да удруже капацитете и организују јединствено место управе на којем би корисници више органа јавне управе имале приступ електронским услугама које пружају дати органи јавне управе 4. Отворени подаци се селективно објављују, са различитим нивоима квалитета и обима скупова података, и не користе се редовно од стране заинтересованих страна 4.1. Неадакватан правни оквир доприноси несигурности у коришћењу отворених података 4.2. Недовољно развијени Портал отворених података није подесан за кориснике у смислу навигације и преузимања база података 4.3. Традиционално пружање услуга на локалном нивоу ствара високе административне трошкове

IX. МЕРЕ ПРОГРАМА

Мере за постизање посебних циљева програма су развијане у односу на посебне циљеве Програма, те се у наставку налази преглед мера са њиховим описом за сваки посебан циљ Програма.

У односу на сваку од мера је:

- идентификована је ***институција*** надлежна за спровођење конкретне мере, односно институција која има претежну надлежност у реализацији те мере или је одређена за координатора за реализацију те мере, ако је спровођење мере у надлежности више институција;
- дат ***рок за спровођење***;

- дата ***процена финансијских средстава*** за спровођење мере, а ако средства нису одређена наведено је да је мера ***условна***, што значи да ће бити спроведена ако се накнадно обезбеде средства;
- означен је ***извор средстава*** за спровођење мера;
- дата процена финансијских ***ефеката реализације на буџет***, ако се финасира из буџета;
- одређење ***показатеља учинка*** на нивоу мера, начина верификације тих резултата и извора информације.

1. Посебан циљ 1: Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности

МЕРА	**1.1.**	**Успостављање Државног центра за управљање и чување података у Крагујевцу - Дата центар Крагујевац и унапређење Државног центра за управљање и чување података у Београду - Дата центар Београд**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2022	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга (инфраструктурни пројекат)		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број регистара мигрираних у дата центре		Извештај о службеним евиденцијама, односно регистрима који се воде у Дата центру Београд (Крагујевац) -Канцеларија за ИТ и еУправу		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	20	35	50
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број софтверских решења мигрираних у дата центре		Извештај о софтверским решењима који се воде у Дата центру Београд (Крагујевац) - Канцеларија за ИТ и еУправу		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	15	25	40
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Мера је усмерена на развој Државног клауда и Државног центра за управљање и чување података у Крагујевцу (у даљем тексту: Дата центар Крагујевац) са *Disaster Recovery* функцијом, као и и унапређење Државног центра за управљање и чување података у Београду (у даљем тексту: Дата центар Београд), како би се омогућио бржи и уједначен развој електронске управе и смањили трошкови набавке, управљања и одржавања ИКТ инфраструктуре коју сваки орган набавља за своје потребе. Тренутно не постоји довољна мера интероперабилности софтверских решења и долази до имплементације нестандардизованих апликација које често нису у најновијим технологијама. Постоји и недостатак скалабилности инфраструктуре сервиса државне управе која није пројектована за рад у клауд окружењу.

Изградња Дата центра Крагујевац обезбедиће развој Државног клауда и подизање нивоа пружене услуге (*Platform as a Service – PaaS, Software as a Service – SaaS*). Успостављање Државног клауда смањиће трошкове развоја и одржавања ИКТ система за целокупну јавну управу, а његовим потпуним успостављањем биће омогућено пружање обједињених сервиса и услуга свим органима јавне управе (електронска пошта, Писарница, е Чување, е Достава, еАрхива, систем за управљање документима (у даљем тексту: *DMS*, итд.).

Дата центар Крагујевац омогућиће сигурну локацију за чување резервних копија података (*backup* података) и апликација које се налазе у Државном центру за управљање и чување података у Београду, чиме ће се обезбедити сигурност и континуитет у пружању електронских услуга и омогућити централизован развој појединачних и дељених електронских сервиса органа јавне управе. Дата центар Крагујевац састојаће се од два објекта.

МЕРА	**1.2.**	**Унапређење Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2021	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга (инфраструктурни пројекат)		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат локалних самоуправа повезан са ЈИК мрежом		Извештај о Јединственој информационо-комуникационој мрежи електронске управе - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	40	60	85
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број успостављених редундантних чворишта у Београду		Извештај о Јединственој информационо-комуникационој мрежи електронске управе - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	2	3	5
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Мером се предвиђа превазилажење једног од највећих инфраструктурних изазова ИКТ-а јавне управе у Републици Србији тј. непостојање редундантних чворишта и редундантних линкова.

Развој Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе (у даљем тексту: ЈИК мрежа) органа јавне управе спроводи се у циљу обезбеђивања сигурне комуникације и размене података између органа јавне управе. У току је проширивање ЈИК мреже са Београда на територију целе Републике Србије. Повезивањем са 145 јединица локалне самоуправе постављени су основи за потпуно интегрисање локалних самоуправа на ЈИК мрежу.

Осим тога, потребно је омогућити адекватан увид у стање ЈИК мреже (проток мрежног саобраћаја и надгледање мрежних уређаја), те је овом мером, између осталог планирано успостављање *NOC* (*Network Operation Centre*), како би се осигурао адекватан надзор ЈИК мреже.

МЕРА	1.3.	Успостављање јединствене Писарнице и еАрхиве и интеграција са постојећим системима			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације		ИТЕ			
Период спровођења	2020-2022	Тип мере	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат органа који примарно користе писарницу		Извештај о Писарници - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	2	30	60
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Процент органа који су постојећа софтверска решења интегрисали у писарницу и еАрхиву		Извештај о писарници - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0%	0	50	80
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП		
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Систем управљања документима у јавној управи је и прилагођен раду са папирном документацијом те је потребно прилагодити га већ успостављеној електронској размени података и електронској комуникацији у раду јавне управе, који су се показали као ефикаснији и поузданији и који постају обавеза свих ималаца јавних овлашћења. Документи који настају електронски се по правилу штампају, што за последицу има паралелно администрирање у папиру и у електронској форми и непотребан утрошак ресурса.

Електронски документи и подаци се претражују, обрађују, приказују и чувају лакше и поузданије од података на папиру, који је подложнији губљењу и оштећењу. Неопходно је редизајнирати процесе у оквиру канцеларијског пословања од пријема поднеска, преко обраде предмета, размене података и прикупљања чињеница, до достављања и поузданог чувања аката и података у електронској форми тако да електронска форма постане примарна, а да се папир користи искључиво у ситуацијама када на томе инсистира странка у поступку или у другим случајевима изричито прописаним законом.

Такође, потребно је стандардизовати идентификационе ознаке докумената, увести обрасце са формом структуираних података и метаподацима, као и прописати правну снагу електронске комуникације путем службених налога електронске поште. Како би се електронско канцеларијско пословање успоставило као примарно неопходно је да се након редизајнирања пословних процеса и измена прописа који регулишу канцеларијско пословање, успоставе информациони системи који ће обезбедити функционисање електронског канцеларијског пословања. На техничком нивоу електронско канцеларијско пословање требало би да подржава неколико повезаних информационих система са посебним наменама: Јединствена писарница и еДостава, еЧување и еАрхива.

МЕРА	1.4.	Развој осталих заједничких (дељених) ИТ сервиса за потребе јавне управе			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2021	Тип мере	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат органа који су интегрисани у колаборациони систем		Извештај о Порталу еУправе - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	5	10	25	40
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Заједнички (дељени, односно колаборациони) сервиси рационализују рад система јавне управе, смањују трошкове и повећавају ниво поузданости и информационе безбедности. Коришћење електронске поште, gov.rs и упр.срб домени су обезбеђени само за неке државне органе, док други органи ангажују спољне пружаоце услуга, а локалне самоуправе још нису укључене у систем заједничких сервиса.

Потребно је обезбедити ресурсе за пружање заједничких севиса целокупном систему јавне управе.

МЕРА	1.5.	Израда архитектуре и имплементација Платформе за подршку развоју и коришћењу услуга еУправе			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2021	Тип мере	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број реализованих услуга електронске управе		Извештај о Порталу еУправа – ИТЕ Извештај о Порталу еПорези – ПУ Извештај о порталу ЦРОСО - ЦРОСО		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	5	75	130	200
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Пружање интегрисаних и кориснички оријентисаних услуга захтева превазилажење стања у ком се паралелно развијају и функционишу засебни и хетерогени системи и апликације. Ово се може постићи израдом свеобухватне и интегрисане архитектуре и Платформе пројектоване да осигура интероперабилност, подржи размену података и интеринституционалне пословне процесе, као и систематично и стандардизовано креирање процеса на основу заједничких принципа и уз употребу функционалности које су свима заједничке.

Успостављање платформе за имплементацију електронске управе, осим што ће осигурати интероперабилност постојећих система и апликација, представља решење и за институције које користе застареле системе или их уопште немају, јер ће и њима омогућити да се укључе у процес пружања услуга.

У оквиру архитектуре ове платформе ће бити успостављен Метарегистар, каталог административних поступака, каталог веб сервиса, генератор веб сервиса итд.

Обзиром да су подаци у службеним евиденцијама непотпуни, недовољно ажурни неопходно је успоставити јединствени регистар свих службених евиденција (Метарегистар) и дефинисати јединствену методологију и систематику за вођење службених евиденција, односно шифарника података у њима.

Потребно је евидентирати: шта је регистар, који су основни регистри (подаци о грађанима, подаци о привредним субјектима и подаци о имовини) и ко је надлежан за успостављање и вођење појединих регистара. Тиме би се осигурала поузданост података и дефинисало који је податак у некој евиденцији изворни, а који су подаци изведени, односно који се подаци преузимају из других евиденција у којима су изворни, као и податак који ће служити као „кључ“ за повезивање података у различитим евиденцијама.

Метарегистар ће обезбедити да се спречи преузимање непотпуних или неажурних података, као и дуплирање података у различитим регистрима. Успостављањем Метарегистра обезбедиће се услови за интероперабилност службених евиденција и аутоматско преузимање података према овлашћењима дефинисаним у посебним прописима.

МЕРА	**1.6.**	**Успостављање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга електронске управе**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2022	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат успостављених регистара од укупног броја регистара обухваћених мером		Извештај о Метарегистру - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
		10	35	60	85
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број органа који користе податке из регистара		Извештај о Метарегистру - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	300	1500	3000	4000
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

За развој инфраструктуре у електронској управи кључна мера је успостављање у електронском облику основних регистара и њихово унапређење, како би се обезбедило

успостављање, односно унапређивање других изведених регистара и евиденција и успоставио систем и протоколи приступа подацима свим органима који имају основ да их прикупљају и користе у вршењу јавних овлашћења.

Програмом је планирано успостављање нових и унапређење постојећих регистара и евиденција у електронском облику, као и неких информационих система:

- **Централни регистар становништва;**
- **Јединствени јавни Регистар административних поступака;**
- **Адресни регистар;**
- **Информациони систем социјалне заштите;**
- **Јединствени регистар Социјална карта;**
- **Унапређење Регистра имовине – Катастра непокретности;**
- **Унапређење Регистра привредних субјеката;**
- **Дигитализација регистра пољопривредних газдинстава (еАграр);**
- **Унапређење информационог система борачко-инвалидске заштите;**
- **Унапређење информационог система дечје и породичне заштите.**

МЕРА	**1.7.**	**Успостављање јединственог јавног Регистра поступака**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			РСЈП		
Период спровођења	2020 - 2021	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга од стране учесника у планском систему		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Јавни регистар административних поступака стављен у продукциони рад		Портал е-управе и јавног регистра		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2018	не	Успостављен регистар	Јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за привреду	Јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за грађане
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

Административно оптерећење је високо и карактеришу га бројни поступци за остваривање неког права или испуњавање обавеза.

Административно оптерећење представља трошак привредних субјеката и у међународним оквирима се препознаје као значајна препрека даљем привредном развоју, а њихово смањење као кључни основ за унапређење услова пословања.

Мера се односи на успостављање Јединственог јавног регистра поступака (у даљем тексту: Регистар) којим би се сви поступци учинили јавно доступним, обезбедила њихова ажурност и омогућило поједностављење и евентуално укидање оних који нису неопходни.

Циљеви су смањење административних трошкова, унапређење транспарентности и предвидљивости пословног окружења и поједностављење административних поступака, као и унапређење квалитета услуга јавне управе.

Након поступка пописивања административних поступака од стране надлежних институција, неопходно је регулисати и имплементирати техничко решење који ће омогућити дневну ажурност и коришћење овог регистра.

МЕРА	**1.8.**	**Унапређење људских капацитета јавне управе за успостављање и примену информационих технологија у електронској управи**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације		ИТЕ			
Период спровођења	2020-2021	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број службеника у јавној управи сертификованих за ИТИЛ		Извештај органа о броју сертификованих службеника		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	30	60	100
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике у државној управи и у јединицама локалне самоуправе у односу на укупан број службеника		Правилник о систематизацији радних места		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	1 на 130 на нивоу ЈЛС 1 од 100 на нивоу државне управе	1 на 100 на нивоу ЈЛС 1 од 75 на нивоу државне управе	1 на 90 на нивоу ЈЛС 1 од 50 на нивоу државне управе	1 на 65 на нивоу ЈЛС 1 од 25 на нивоу државне управе
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Просечан број јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу у односу на укупан број службеника у органу државне управе, односно локалне самоуправе		Правилник о систематизацији радних места		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	50	60	75	90
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Анализа стања електронске управе (на узорку од 21 органа државне управе) показала је да 66% органа државне управе има потребу за додатним ИТ кадровима. У склопу ове анализе добијен је податак да се на сваких 25 запослених запошљава једно лице задужено за ИТ послове. Анализа ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа (на узорку 63 локалне самоуправе) показала је да се на сваких 65 запослених запошљава једно лице за ИТ послове. Чак 76% органа јавне управе поједине послове у развоју и одржавању ИТ система и ИКТ капацитета поверава трећим лицима (*outsourcing*).

Нужан услов за одрживи развој електронске управе и подизање ИКТ капацитета јавне управе јесте постојање стручног ИТ кадра који ће управљати ИТ системима и развојним пројектима у овој области. Један од највећих идентификованих проблема у спроведеним анализама развоја еУправе (Анализи тренутног стања еУправе и Анализи ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа) и током консултативног процеса јесте проблем органа јавне управе да задрже постојећи ИТ кадра и обезбеде новог, услед чега нису у стању да на адекватан начин одржавају постојеће ИКТ системе и опрему чиме се погоршава ниво пружене услуге за грађане и привреду. Такође, услед честог одласка најстручнијег ИТ кадра органи јавне управе не могу да на адекватан начин примене постојећи регулаторни оквир, који налаже строге стандарде у области информационе безбедности, заштите података о личности и еУправе.

Оснивањем ИТЕ централизована је функција управљања ИКТ опремом али чак ни ова институција нема адекватно решење за проблем недостатка ИТ кадра, будући да и сама потпада под ограничења у погледу броја запослених и висине плата. Ова мера има за циљ да на адекватан начин идентификује постојеће проблеме људских капацитета у управљању ИКТ системима јавне управе и дефинише могуће опције за решавање овог проблема. Поред наведеног потребно је извршити анализу потреба јавне управе за ИТ профилима и кадровима за управљање ИТ пројектима (према стручној спреми, искуству, пословима које обављају итд.), другим речима, потребно је установити који део стручног посла који ИТ профили обављају треба да се обавља у институцијама, а који би требало да се препусти трећим лицима.

Како би се осигурао континуиран развој електронске управе у Србији неопходно је подизање нивоа дигиталне писмености свих запослених и капацитета за рад у дигиталном окружењу. Процена на основу Анализе тренутног стања еУправе је да 4% запослених у државној управи не зна да користи рачунар.

Оснивањем и почетком рада Националне академије за јавну управу (у даљем тексту: НАПА) у јануару 2018. године јавна управа је добила централну институцију система стручног усавршавања у јавној управи. Уколико запослени не добију адекватну подршку, прети опасност да развој електронске управе стагнира, те је из тог разлога неопходно континуирано радити на подизању њихових вештина. Поред опште едукације у области дигиталних вештина, приликом развоја нових електронских сервиса и система за рад важно је на самом почетку обучити запослене за рад у њима (online курсеви) и пружити им корисничку подршку (формирањем корисничих центара за запослене у јавној управи – *G2G*).

Анкетирањем органа јавне управе установљено је да постоји велика потреба за додатним обукама запослених како би се оспособили за рад у дигиталном окружењу и то:

- **коришћења и валидације квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата;**
- **отварање и визуелизаиција података;**
- **вођења пројеката;**
- **коришћења *Microsoft Office* пакета;**
- **спровођења јавних набавки електронским путем;**
- **креирања електронских услуга;**
- **коришћење информационог система над сервисном магистралом органа (е-ЗУП-а).**

МЕРА	1.9.	Унапређење информационе безбедности и стандарда			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2022	Тип мере	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број органа који имају успостављен и функционалан систем информационе безбедности и испуњавају стандарде везане за инфомрациону безбедност (усвојен Акт о информационој безбедности и усвојен план опоравка у случају катастрофе)		МТТТ Инспекција за информациону безбедност		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	10	100	180	250
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број извршених тестирања информационе безбедности ИКТ-а у државној управи и локалној самоуправи		Извештај о провери ИКТ система - РАТЕЛ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	15	30	60	100
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Број јавних службеника који су прошли сајбер вежбе		Извештај о спроведени сајбер вежбама - РАТЕЛ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	50	100	150	200
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Према подацима добијеним Анализом тренутног стања еУправе 61% органа државне управе има усвојен Акт о информационој безбедности, а свега 28% анализираних институција има усвојен план опоравка у случају катастрофе. Анализа ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа показује да 46% локалних самоуправа нема усвојен акт о информационој безбедности, а да 66% нема план управљања инцидентима. Институције које су усвојиле акт о информационој безбедности га редовно, углавном једном годишње, ажурирају.

Од анкетираних државних органа, 71% је у протеклој години забележило прекиде у раду информационог система, углавном услед нестанка електричне енергије али и старе опреме која је доводила до проблема у мрежи. Такође, 57% институција навело је да је у протеклој години забележило хакерске нападе углавном на сајтове институција или путемелектронске поште. Све институције навеле су да имају одређене врсте backup система од чега 23% институција нема копију свих података.

У процесе дигитализације, развоја сервиса еУправе или имплементације ИКТ, неопходна је континуирана реализација добро осмишљене и стално провераване информационе безбедности. Заштита информационих система и података који се у њима обрађују, као и заштита података о личности, од приоритетног су значаја. Евидентно је константно повећање броја, обима и софистицираности сајбер претњи.

Законом о информационој безбедности прописане су изричите надлежности конкретних институција. У току је формирање, опремање и обучавање ЦЕРТ тимова за међусобну сарадњу и ефикасну размену информација. Ради се на подизању свести институција о потреби пријављивања инцидената и имплементацији ефикасне платформе за те намене. Ради се и на имплементацији и примени прихваћених стандарда у овој области, као и на развију процедура и методологије процене информационе безбедности. Један од кључних задатака је развој персоналних капацитета у овој области.

У оквиру ове мере треба предузети низ активности од унапређења регулаторног оквира у овој области, до активности усмерених на подизање капацитета јавне управе за превенцију и санацију инцидената. Мером је планирано и успостављање SOC (Security Operation Center), како би се осигурала безбедност ЈИК мреже.

2. Посебан циљ 2: Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе

МЕРА	**2.1.**	**Усклађивање правног оквира са прописима који регулишу електронску управу и електронско пословање**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			МДУЛС		
Период спровођења	2022	**Тип мере**	Регулаторна		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат усклађених прописа са општим прописима који регулишу електронску управи и електронско пословање у односу на претходно идентификован броја прописа које је потребно ускладити		Анализа усклађености прописа		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0%			100%
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Употреба информационо-комуникационих технологија у раду јавне управе регулисана је већим бројем прописа. Услед учесталих регулаторних измена у области које се односе на електронско поступање јавне управе на поједина питања електронске управе се истовремено примењују одредбе више прописа, а неретко постоји коализија различитих прописа по истим питањима, па се поставља питање њиховог међусобног односа и

примењивости. Такође, и даље су на снази прописи који одражавају ранији, недигитални начин рада и који нису кориснички оријентисани. Тако је нпр. прописана обавеза органа јавне управе да сам прикупља чињенице и податке о којима се води службена евиденција, али и даље постоје прописи којим се од странака захтева достављање извода, уверења и других докумената неопходних за одлучивање, о којима надлежни органи воде службену евиденцију. Такође, прописима се захтева од странака достављање доказа о извршеном плаћању такси и накнада иако се о свим плаћањима јавних прихода води службена евиденција.

Иако је чл. 9. и 103. Закона о општем управном поступку прописао обавезу органа јавне управе да податке из службених евиденција прибављају службеним путем, а члан 215. истог закона да одредбе других прописа које прописују супротно престају да важе по сили Закона, пракса је недоследна у примени ове одредбе, нарочито када је реч о јавним предузећима, јавним агенцијама и јавним бележницима.

Коришћењем ИКТ-а јавна управа је модернизовала своје пословање, међусобну размену података и пружање услуга, али постоји правна несигурност у погледу тога да ли одређене управне радње, односно управни акти имају потребно утемељење у постојећим прописима.

Тако постоји аутоматска размена података између органа јавне управе у заштићеном окружењу, али прописи и даље препознају и признају доказну снагу само јавне исправе која садржи податке из службене евиденције, те се поставља питање могућности позивања на одговорност институције која је одговорна за тачност податка који се преузима а закључан је серверским сертификатом, који није квалификовани електронски печат, као пандан својеручном потпису и печату институције.

МЕРА	**2.2.**	**Успостављање инспекцијског надзора над квалитетом пружања електронских услуга**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			МДУЛС		
Период спровођења	2020	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број спроведених надзора надлежних инспекција применом електронских алата (УИ и ИИБ)		Извештаји надлежних инспекција		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	20	50	100
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број органа државне управе, АП и ЈЛС који спроводе електронске управне поступке, а чији су електронски системи отворени за потребе надзора Управне инспекције		Извештај Управне инспекције		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022

	2019	0	200	1000	2000
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП)				

Суштина мере је праћење рада поступјаућих инспекција при коришћењу електронских алата у оквиру правног система (Управна Инспекција - УИ и Инспекција за иннформациону безбедност - ИББ). Ово праћење је од нарочите важности посебно код назора над управним поступцима који се спроводе потпуно електронски (нпр. поступак издавања дозвола за грађење), где је потребно назирати примену прописа о управним поступцима у државним органима, органима АПВ, ЈЛС и код других ималаца јавних овлашћења у информационим системима које користе у свом раду.
Тако је Управна инспекција надлежна за надзор над применом Закона о инспекцијском надзору, који ће се обављати у информационом систему еИнспектор, па је неопходно омогућити јој приступ и привилегије у овом систему да то може несметано да чини, уместо досадашње праксе налагања субјектима надзора да достављају штампани материјал и податке за обављање надзора.

Омогућавање инспекцији да сама приступа систему омогућује увид и у статистику рада органа, па се аутоматски врши увид и поштовања рокова за одређене управне радње или сл, што с једне стране олакшава идентификацију неусаглашености с прописима, а с друге даје информацију које ове инспекције могу да користе за унапређење управљања ризиком (нпр. која локална самоуправа најспорије издаје дозволе за градњу и има највише кашњења).

МЕРА	**2.3.**	**Успостављање механизма за исправку и ажурирање података уписаних у регистре и праћење коришћења података о личности**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број службених евиденција у којима се воде подаци о личности којима грађани могу да приступе у електронском облику на сервисној магистрали органа како би проверили тачност и ажурност		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	25	70	150
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број поднетих захтева на Порталу еУправа ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		

	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	200	150	100
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Број поднетих захтева органима ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику		Извештај органа о поступцима исправке - МДУЛС		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	50	20	10
Показатељ резултата 4.	Јединица мере		Извор провере		
	Број захтева за добијање извештаја о коришћењу података о личности доступних електронским путем приликом поступања органа		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	20	50	100
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

У складу са Законом о заштити података о личности сваком кориснику електронске управе неопходно је омогућити увид у податаке о личности које органи о њему обрађују, основ и сврху те обраде, као и да захтева исправку и допуну података у свим евиденцијама у којима се тај податак води.

На пример, ако корисник промени пребивалиште, неопходно је да поднесе захтев за измену овог податка у личној карти, саобраћајној дозволи, возачкој дозволи и пасошу, као посебне поступке, иако све евиденције води МУП, односно издаје све наведене исправе. Поред тога ове податке користе и други органи којима се корисник обраћа. Овакве скупе и компликоване процедуре, пошто се спроводе на захтев корисника, доводе до тога да евиденције остају неажурне.

Потребно је развити функционалност Портала еУправа тако да на једноставан и прегледан начин омогући кориснику електронске управе да управља својим подацима, да има увид ко је и у које сврхе користио њихове податке о личности, као и њихово аутоматско ажурирање у систему након измене у изворној евиденцији или поједностављење процедуре измене тог податка, уз минимизирање трошкова.

МЕРА	2.4.	Обезбедити ефикасну заштиту права корисника електронске управе у судским поступцима			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације		Министарство правде			
Период спровођења	2020-2021	Тип мере	Информативно едукативна		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број судских поступака који се могу покренути електронским путем		Извештај упућен Народној скупштини Републике Србије		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	4	10	15	20
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат судова према укупном броју судова који примају поднеске и доказни материјал електронским путем				
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	2,6	20	40	60
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат судова у односу на укупан бројкоји по службеној дужности приступају подацима у електронским евиденцијама, који су потребни за вођење поступка и пресуђивање.				
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	90	100	100	100
Показатељ резултата 4.	Јединица мере		Извор провере		
	Број судија у односу на укупан број који су обучени за рад у дигиталном окружењу				
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019				
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП		
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Већина судова нема могућност да прими електронски поднесак, да у доказном поступку прегледа електронске документе у изворном облику, да електронски комуницира са странкама и органима јавне управе. Због ове правне несигурности тренутно постоји неповерење привреде и грађана да ће им електронски документи и радње у поступку

предузете електронским путем бити прихваћене од стране суда.

Мера треба да обухвати активности усмерене на обезбеђење правне сигурности корисника електронских услуга, која подразумева и остварење права на судску заштиту. Стога је потребно у дигиталну трансформацију друштва укључити и носиоце правосудних функција, пре свега повезивањем ИТ система јавне управе са правосудним информационим системима, као и прилагођавање процесног оквира у коме поступају судови.

Неопходно је систематски спроводити обуке свих носилаца правосудних функција, како би стекли потребне дигиталне вештине и могућности да примењују и тумаче норме материјалног права које се односе на електронско пословање и електронску управу.

МЕРА	**2.5.**	**Унапређење правног оквира и праксе употребе еПотписа и еПечата у оквиру јавне управе**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2021	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број издатих квалификованих електронских печата (циљано 10.000), прва година 10%, друга година 30%, трећа година 60%)		Извештај МТТТ о издатим квалификованим електронским печатима		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	200	500	2000
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању (у даљем тексту: Закон о еПословању) прописао је једнако могућност коришћења квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата у пословању.

Коришћење квалификованих електронских потписа службеника омогућено је за све услуге на Порталу еУправа. Привредни субјекти користе квалификовани електронски потпис приликом подношења захтева и пријава у поступку обједињене процедуре за издавање грађевинских дозвола, као и у поступцима подношења пореских пријава, годишњих финансијских извештаја и слично, а идентитет потписника орган проверава увидом у Регистар привредних субјеката. Међутим, јавна управа има потребу да у електронском поступању обезбеди механизам да овлашћена лица потписују акта. Због тога је неопходно прописати прецизније коришћење квалификованог електронског печата органа, који гарантује аутентичност издатог акта, а омогућује да се унутар институција успостави механизам који ће запосленима обезбедити приступ електронском систему у складу са овлашћењима и одговорностима, а потписивање само овлашћеним лицима, која имају право коришћења квалификованог електронског печата.

Ова мера обухвата активности усмерене на обезбеђење поузданог и сигурног коришћења квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата, као и њихове валидације. Имплементацијом ове мере ће се додатно подстаћи електронско поступање и коришћење услуга од поверења.

МЕРА	2.6.	Унапређење доставе у електронској управи			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења		2020-2021	Тип мере	Регулаторна	
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број активираних електронских сандучића привредних субјеката и правних лица		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	20000	40000	150000
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број активираних електронских сандучића грађана		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	80000	320000	640000
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

У складу са Законом о еПословању, услуга од поверења квалификоване електронске доставе има снагу препоручене доставе, која је обавезна у свим управним и судским поступцима. Тренутно у Републици Србији не постоји регистровани пружалац ове услуге. С друге стране, Закон о електронској управи је прописао доставу корисницима електронске управе у јединствени електронски сандучић, који сваки корисник отвара на Порталу еУправа, а који се још увек не користи у пракси.

Поред горе наведена два начина доставе, и други прописи на другачији начин уређују начине електронске доставе. Законом о пореском поступку и пореској администрацији прописано је да порески обвезници електронски комуницирају са Пореском управом преко адресе електронске поште, коју су регистровали на порталу еПорези. Законом о привредним друштвима прописана је обавеза објављивања контакт адресе електронске поште свих привредних субјеката, на коју им је могуће достављати обавештења, адреса може бити регистрована код било ког интернет провајдера, што је чини неподобном за доставу у управним и судским поступцима.

Ова мера садржи активности усмерене на усаглашавање прописа и имплементацију нових и унапређење постојећих техничких решења, која би омогућила примену поуздане електронске доставе на начин који је једноставан за све кориснике, а који би обезбедио правну сигурност, примену те доставе на свим нивоима власти, укључујући и судску, као и прихватање такве доставе као поуздане и временски одређене у управним и судским поступцима.

3. Посебан циљ 3: Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса

МЕРА	**3.1.**	**Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2022	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број услуга на Порталу еУправа		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	20	50	100	300
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број активних корисника услуга на Порталу		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	300000	500000	1000000	1500000
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Удео услуга четвртог нивоа софистицираности доступних на Порталу у односу на укупан број електронских услуга на порталу еУправа		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	20	40	80
Показатељ резултата 4.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат корисника који позитивно оцењују корисничко искуство за услуге на порталу		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	50	70	90
Показатељ резултата 5.	Јединица мере		Извор провере		
	Усклађеност функционалности Портала еУправа са стандардима приступачности		Извештај		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	60	70	90
Показатељ резултата 6.	Јединица мере		Извор провере		
	Број реализованих услуга на Порталу еУправа годишње		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		

	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	1100000	2000000	3500000
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

Портал еУправа је централно место за пружање електронских услуга. Током консултативног процеса и Анализе тренутног стања еУправе констатована је потреба за унапређењем корисничког искуства за све категорије корисника (грађани, привреда, запослени у јавној управи).

Портал еУправа треба унапредити у различитим сегментима, како утврђивања електронског идентитета имплементацијом федерације идентитета и двофакторске аутентикације, тако и у циљу оптимизације која ће подржати све технолошке платформе и претраживаче. Планирана унапређења обухватају и могућност коришћења преко паметних мобилних телефона, боље праћење статистика коришћења и даљи развој модула за електронско плаћање (обједињено плаћање за једну услугу и аутоматско раскњижавање).

Планира се и имплементација могућности праћења тока поступка, као и поштовања рокова, могућност рекламације и оцењивања квалитета услуга.

Ова мера треба да обухвати и активности на унапређењу капацитета Канцеларије за управљање Порталом, увођење алата за аналитике коришћења и прикупљање идеја и предлога за унапређење корисничког искуства.

МЕРА	**3.2.**	**Стандардизација и оптимизација електронских услуга у циљу унапређења корисничких сервиса**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења		2020-2022	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга	
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат стандардизованих и оптимизованих услуга од 100 одабраних		Извештај о Порталу еУправа – ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	10	50	100
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

У оквиру пројекта успостављања Јединственог регистра административних поступака, планира се и дигитализација најфреквентнијих поступака, како би се обезбедило електронско пружање што већег броја услуга за грађане и привреду. Да би дигитализација имала праве ефекте за кориснике, неопходно је оптимизовати поступке који се дигитализују, дефинисати стандарде за њихово спровођење и пружити техничку и корисничку подршку у пружању те услуге.

У првој фази ће се оптимизовати и дигитализовати 100 најфреквентнијих административних поступака битних за привреду. Планирано је да се дигитализују и најфреквентнији поступци битни за грађане, који се тичу кључних животних догађаја, према стандарду Европске уније.

Оптимизацијом административних поступака смањује се административно оптерећење што ће довести до финансијских и временских уштеда.

У оквиру ове мере се планира и развој методологије за праћење задовољства корисника свих електронских услуге које пружа еУправа, као и решења за техничку имплементацију те методологије.

Веома је важно имати у виду да грађани и даље имају мало поверења у услуге које јавна управа пружа електронски и да у оваквом начину интеракције често недостаје повратна информација, те је неопходно успоставити електронске сервисе који ће аутоматски да прате и пружају корисницима битне повратне информације у вези са реализацијом конкретних електронских услуга.

МЕРА	**3.3.**	**Пружање подршке корисницима електронске управе**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2021	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат услуга за које се обезбеђује подршка путем хелп деска (ПВ: 5%; 65% у 2020. г. 80% у 2021. г. и 100% у 2022.)		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	5%	65%	80%	100%
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат решених захтева корисника хелп деска у односу на број поднетих захтева (ПВ 80%, циљана вредност у 2020. г. 99%)		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	80%	85%	90%	99%
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат услуга за које постоје подаци о задовољству корисника (ПВ 0%, 65% у 2020. г., 80% у 2021. г. и 100% 2022. г.)		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0%	65%	80%	100%
Показатељ резултата 4	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат услуга код којих су корисници позитивно оценили подршку коју су добили		Извештај ИТЕ		

	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	50	70	100
Показатељ резултата 5.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат корисника који су позитивно оценили своје задовољство услугама електронске управе		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0%	65%	80%	100%
Показатељ резултата 6.	Јединица мере		Извор провере		
	Проценат услуга за које је могуће праћење тока предмета (ПВ 0%, 65% у 2020. г., 80% у 2021. г. и 100% 2022. г.)		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0%	65%	80%	100%
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Електронске услуге које јавна управа пружа грађанима и привреди често могу бити комплексне а грађани истичу да им у реализацији услуга електронским путем често недостају адекватне и потпуне информације али и директна помоћ и контакт са особама које су надлежне за одређену процедуру.

Анализа стања еУправе показује да подршку корисницима органи јавне управе углавном пружају путем адресе електронске поште на упит корисника (46% услуга), али и путем позивних центара (34%) или секције „Често постављена питања“ на сајтовима институција (20%). Веома важан аспект за унапређење начина пружања услуга грађанима и привреди јесте мерење задовољства корисника како би јавна управа имала у виду како корисници оцењују одређену јавну услугу и идентификовала проблеме које је потребно решити.

Грађани нарочито истичу да им је важно да постоје поједностављене и познате процедуре, да су јасно формулисани сви кораци у процесу коришћења услуге, да су јасно дефинисани и рокови за њихово извршење, те да се процедуре и рокови поштују у пракси. Постоји проблем недостатка капацитета за организацију и пружање услуга преко јединственог управног места, на којем би корисници услуга више органа јавне управе добијали услугу.

Активности у оквиру ове мере су усмерене на унапређење постојећих и развој нових начина подршке корисницима, укључујући:

- **јасно објашњене електронске процедуре на сајтовима и порталима;**
- **упостављање *help desk-а* за подршку корисницима електронске управе;**
- ***Webinar*-и, обуке, тренинзи и видео упутства за кориснике у вези са коришћењем еУправе, електронским пословањем и дигиталним технологијама.**

МЕРА	3.4.	Афирмација електронске управе (Подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачање поверења у електронске услуге)			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2023	Тип мере	Информативно едукативна		
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број службеника који користе инфраструктуру еУправе		Извештај о коришћењу инфраструктуре електронске управе - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	100	400	1000	2000
Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број грађана који користе јединствене сандучиће		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2021	0	0	10000	100000
Показатељ резултата 3.	Јединица мере		Извор провере		
	Број видео упутстава у односу на број нових е-услуга, односно ИС		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	1	10	20	40
Показатељ резултата 4.	Јединица мере		Извор провере		
	Број привредних субјеката који користе јединствене сандучиће у односу на укупан број привредних субјеката		Извештај о Порталу еУправа - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2021	0	400	1000	3000
Показатељ резултата 5.	Јединица мере		Извор провере		
	Број објава на друштвеним медијима годишње		Извештај органа		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	500	600	700	800
Показатељ резултата 6.	Јединица мере		Извор провере		
	Број објава на интернет порталима годишње		Извештај органа		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	300	360	400	500

Показатељ резултата 7.	Јединица мере		Извор провере		
	Број текстова у најчитанијим дневницима и недељницима годишње		Извештај органа		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	200	240	240	240
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Електронска управа је квалитет савремене јавне управе која у 21. веку треба да буде сервис за грађане и привреду.

Оријентисаност ка кориснику захтева стална прилагођавања јавне управе корисничком искуству, што подразумева измене пословних процеса, софтверског окружења и усаглашавање регулаторног оквира са овим изменама. Будући да су увођењем електронске управе обухваћени сви нивои запослених у јавној управи, важно је радити на њиховом прилагођавању променама и увођење управљања променама како би се позитивне промене афирмисале како код запослених у јавној управи тако и у јавности.

За повећање степена коришћења електронских сервиса потребно је промовисати предности електронског поступања јавне управе и коришћења дигитализованих процедура у односу на традиционалне облике (шалтери, доношење папирних прилога, размена папирне документације итд.). Важни подстицаји за кориснике су и брже добијање услуге електронски, мања такса и обезбеђена правна сигурност.

МЕРА	**3.5.**	**Имплементација јединственог управног места**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			МДУЛС		
Период спровођења		2020	**Тип мере**	Институционално управљачко организациона	
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број услуга за које је успостављено јединствено управно место у најмање 5 ЈЛС				
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	1	5	8
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

Грађани често за обављање једне процедуре обилазе неколико шалтера.

Чланом 42. Закона о општем управном поступку први пут је уведен правни институт јединственог управног места, у циљу оптимизације процедуре. Имплементацијом јединственог управног места обезбедила би се међусобна размена података и докумената у међусобној комуникацији надлежних органа, чиме би грађани и привреда остварили значајне уштеде. Законски оквир даје флексибилност у погледу начина организације јединственог управног места, тако да се оно може успоставити у виртуелном облику (Портал еУправа), физичком облику (једношалтерски систем), по принципу животног

догађаја (систем „Бебо добро дошла на свет”) или за појединачне поступке и процедуре. Активности у оквиру ове мере су усмерене на идентификацију модалитета јединственог управног места на републичком и локалном нивоу, као и на имплементацију пилот пројеката на нивоу неких јединица локалне самоуправе.

4. Посебан циљ 4: Отварање података у јавној управи

МЕРА	**4.1.**	**Обезбеђење имплементације законског оквира за отворене податке**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења	2020-2022	**Тип мере**	Регулаторна		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број органа јавне управе и других ималаца јавних овлашћења који деле/објављују отворене податке на Порталу отворених података		Портал отворених података - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	33	60	80	100
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Законом о електронској управи и подзаконским актом о раду Портала отворених података (Уредба о начину рада Портала отворених података) је постављен законодавни оквир и обавеза отварања података јавне управе за поновну употребу. Како би правни оквир у области отворених података био усаглашен са регулативном Европске уније и међународним стандардима у овој области, неопходно је пуно усклађивање Закона о електронској управи са регулативом Европске уније у овој области. Даљи развој у генерисању, ажурирању и објављивању отворених података зависи од примене ове легислативе у пракси, што се до сада показало као велики изазов. Отворени подаци се селективно објављују, са различитим нивоима квалитета и обима скупова података.

Отворени подаци су јавно добро и према дефиницији из Закона о електронској управи „подаци који су доступни за поновну употребу, заједно са метаподацима, у машински читљивом и отвореном облику“.

Због недовољног нивоа доступности отворених података пропушта се прилика за коришћење овог ресурса ради стварања нове вредности. Економски потецијал отворених података у Србији у 2017. години процењен је у распону од 414 до 829 милиона USD, односно од један до два процента БДП-а . Институционални оквир за отварање података је реализован формирањем Канцеларије. У оквиру Канцеларије није експлицитно дефинисан мандат нити послови који се односе на отворене податке.

Даљи развој иницијативе за отварање података иде ка утврђивању ефикасних механизама за примену постојећег законског оквира, давању конкретне подршке институцијама за отварање података, као и јачању капацитета Канцеларије да се овим питањем бави, нпр. формирањем посебне организационе јединице.

Органима јавне управе потребно је обезбедити подршку и конкретна упутства за примену постојећег регулаторног оквира у области отворених података, као и подизање знања за примену постојећих стандарда у различитим областима отварања података (као на пример стандарда за отварање података у области превоза *GTFS*и стандарда за податке о јавним набавкама *OCDS*итд.).

МЕРА	**4.2.**	**Унапређење Портала отворених података**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења		2020	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга	
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број машински читљивих сетови података који су објављени на Порталу отворених података и који се редовно ажурирају		Портал отворених података - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0	2400	2800	3200
Процена финансијских средстава		Ближе прецизирано у АП	Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет		Ближе прецизирано у АП			

Национални Портал отворених података пуштен је у рад у октобру 2017. године и представља централно место где се објављују скупови отворених података органа јавне управе.

У овом тренутку 33 организације објављује укупно 143 скупова података, постоји укупно 384 регистрована корисника и 5 примера употребе, што се може оценити као недовољно. Потребно је даље радити на изградњи капацитета да би се обезбедило одржавање и даље унапређење Портала отворених података од стране Канцеларије.

Треба даље радити на могућности аутоматског преузимања отворених података и на алатима који ће омогућити највиши степен квалитета отворених података.

МЕРА	**4.3.**	**Подршка коришћењу отворених података**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			ИТЕ		
Период спровођења		2020-2022	**Тип мере**	Информативно едукативна	
Показатељ резултата 1.	Јединица мере		Извор провере		
	Број организованих хакатона, дататона и организованих недеља отворених података		Извештај ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2020	0	6	10	15

Показатељ резултата 2.	Јединица мере		Извор провере		
	Број апликација и софтверских решења реализованих употребом отворених података органа		Портал отворених података - ИТЕ		
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	8	11	15	20
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Заинтересованост потенцијалних корисника отворених података је веома мала и тиме се пропушта коришћење потенцијала отворених података.

Ова мера обухвата активности усмерене на спровођење кампања и увођење чврстих механизама за ослобађање потенцијала отворених податка. Односи се на широк спектар потенцијалних корисника ван управе, али и на институције јавне управе.

Неки од механизама подстицаја употребе података су организовање догађаја за развој брзих решења базираних на отвореним подацима (*hackathon, datathon*), организација изазова над отвореним подацима који ће понудити иновативна решења неких проблема, као и други подстицаји и подршка пројектима који се баве отвореним подацима, пре свега едукативним (неформалне едукативне радионице, летње школе). Отворене податке треба укључити и у формални систем образовања увођењем у курикулум постојећих предмета. За подизање свести јавности о отвореним подацима важна је улога академске заједнице кроз научно истраживачки рад који би се повезао са иновацијама и пословном праксом.

МЕРА	**4.4.**	**Увођење концепта "паметног града" / еГрад**			
Институција одговорна за праћење и контролу реализације			МДУЛС		
Период спровођења	2020-2021	**Тип мере**	Обезбеђење добара и пружање услуга		
Показатељ резултата	Јединица мере		Извор провере		
	Број градова у којима су пилотирани пројекти „е-град”				
	Базна година	Почетна вредност	Циљана вредност 2020	Циљана вредност 2021	Циљана вредност 2022
	2019	0			2
Процена финансијских средстава	Ближе прецизирано у АП		Извор средстава	Ближе прецизирано у АП	
Ефекат на буџет	Ближе прецизирано у АП				

Концепт паметног града претпоставља интегрисање информационо-комуникационих технологија и концепта отворених података у рутинске послове и праћење стања у областима које су од значаја за функционисање заједнице у урбаним условима.

Суштина идеје паметног града јесте у интеракцији и коришћењу свих доступних података приликом доношења одлука и праћења стања на терену са циљем постизања ефикасније употребе ресурса и одрживог развоја. Уз помоћ интернета могуће је умрежавање свих институција у граду које функционишу у систему градске управе међусобно и са уређајима за прикупљање и праћење података (вођење ажурне статистике

о активностима јавне управе, *GPS, CCTV*, сензори за праћење кретања итд.). Подаци добијени овим путем треба да буду доступни и грађанима у форми отворених података, осим података о личности, а са циљем њихове свакодневне употребе. Од великог значаја је употреба географско-информационих система (*GiS*), апликација еУправе и коришћење енергетских ресурса у циљу оптимизације свакодневне употребе ресурса грађана и система градске управе.

Имплементација концепта паметног града омогућиће:

- **ефикаснији систем управљања отпадом;**
- **оптималније управљање саобраћајном инфраструктуром;**
- **нижи ниво загађења;**
- **доношење одлука засновано на чињеницама те рационалније поступање како грађана тако и органа јавне власти;**
- **ефикаснију употребу јавног превоза;**
- **већу информисаност грађана.**

X. ОДРЕЂЕЊЕ НАЧИНА ИЗВЕШТАВАЊА О РЕЗУЛТАТИМА И ОБЈАВЉИВАЊЕ

Координациони савет за електронску управу представља кровно тело Владе формирано Одлуком о образовању Координационог савета,[74] са задатком да усклађује активности на изради и спровођењу стратешких аката из области развоја и функционисања електронске управе, прати стање, потребе, развој и примену стандарда код увођења различитих система електронске управе. У Координациони савет именовани су представници органа државне управе, пословних асоцијација и академске заједнице, а у раду могу да учествују стручњаци из различитих области, представници струковних и пословних удружења, представници међународне заједнице, као и представници других органа.

На оперативном нивоу у погледу извештавања, **Министарство државне управе и локалне самоуправе,** Одсек за подршку развоја електронске управе задужено је за припрему и подношење извештаја о спровођењу Програма развоја електронске управе. У складу са чланом 43. Закона о планском систему Извештај о степену спровођења Акционог плана за спровођење Програма развоја електронске управе подноси се на годишњем нивоу, али раније од 120 Законом предвиђених дана у новој календарској години како би резултати били доступни за извештај кровне Стратегије реформе јавне управе. Извештавање ка Влади врши се кроз Јединствен информациони систем у складу са чланом 71. Уредбе о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржају појединачних докумената јавних политика („Службени гласник РС”, број 8/19) и објављује на интернет страници Министарства државне управе и локалне самоуправе.

Програм ће се оперативно спроводити кроз трогодишњи Акциони план, који представља саставни део Програма. НАЛЕД ће министарству и Координационом савету пружати пројектну подршку.

Мере и активности садржане у акционим плановима за спровођење Програма финансираће се из буџета Републике Србије, донаторских средстава, као и од стране међународних финансијских институција, у складу са буџетским ограничењима.

Најзначајнији идентификовани ризици за спровођење Програма су недостатак финансијских средстава и недовољна сарадња и координација надлежних органа јавне управе.

---

[74] Одлука о образовању Координационог савета за електронску управу („Службени гласник РС”, број 104/17), линк ка документу: http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/odluka/2017/104/2/reg

Координациони савет има улогу координације спровођења активности и праћења ефеката спроведених мера тако да представља основни механизам за управљање ризицима који се односе на сарадњу надлежних органа јавне управе у погледу примене Програма развоја електронске управе. Кроз благовремено пројектно планирање и координисано коришћење донаторских средстава планира се умањење ризика недовољних финасијских средстава за реформске активности.

Графикон 1 – Координација спровођења Програта и извештавања

XI. ИНФОРМАЦИЈЕ О СПРОВЕДЕНИМ КОНСУЛТАЦИЈАМА И ЈАВНОЈ РАСПРАВИ

Чланом 34. Закона планском систему Републике Србије је прописана обавеза обављања консултација са свим заинтересованим странама и циљним групама у свим фазама израде документа јавне политике.

Обиман консултативни процес је детаљно презентован у оквиру Одељка VI „Тренутно стање електронске управе у Републици Србији", у коме су презентовани резултати тог процеса по циљним групама:

- органи државне управе
- локалне самоуправе
- грађани
- привреда и ИТ сектор
- донаторске организације

Битно је напоменути да су током израде Програма спроведене четири седнице Координационог савета за еУправу, од чега су три биле организоване као дводневне радионице. Имајући у виду да су на тим дводневним радионицама учествовали и представници јавног сектора који нису заступљен у Коодинационом савету, може се извести закључак да су и те радионице биле у функцији консултативног процеса на коме су се дефинисали циљеви Програма, планирале мере за остварење тих циљева и утврђивали приоритети у развоју еУправе.

Оперативним планом предвиђене су три фазе консултација као и спровођење јавне расправе.

1. КОНСУЛТАТИВНИ ПРОЦЕС – ФАЗА I

Ова фаза консултативног процеса имала је за циљ да изврши:

1) процену тренутног стања развоја еУправе;
2) процену ефеката спровођења постојећег стратешког акта (*ex-post* анализа ефеката) – Стратегије развоја електронске управе за период од 2015. до 2018. године;
3) дефинисање општег циља Програма и идентификовање могућих посебних циљева и мера – опција за њихово постизање;

Активности спроведене у току ове фазе консултација су:

1) израда и попуњавање упитника за процену тренутног стања еУправе и евалуацију резултата важеће Стратегије развоја електронске управе за период од 2015. до 2018. године;
2) спровођење интервјуа (анкете и полу-структурисани интервјуи) са кључним институцијама – организационим јединицама надлежним за информационе технологије у органима јавне управе;
3) представљање резултата из упитника и интервјуа на радионици Координационог савета.

2. КОНСУЛТАТИВНИ ПРОЦЕС – ФАЗА II

У току ове фазе консултација прикупљени су подаци неопходни за прецизно дефинисање посебних циљева Програма, детаљну анализу мера – опција за њихово спровођење, и идентификовање потенцијалних кључних активности за њихову реализацију.

Активности спроведене у току ове фазе консултација су:

1) спровођење (полу-структурисаних) интервјуа са доносиоцима одлука у јавној управи и партнерима из донаторске заједнице о пројектима који се спроводе и активностима за које је потребно определити извор финансирања;
2) четири фокус групе (грађани, привреда, ИТ сектор и локалне самоуправе) о корисничком искуству у вези са услугама електронске управе, проблемима које имају у коришћењу тих услуга, као и другим процедурама чију дигитализацију предлажу.

3. КОНСУЛТАТИВНИ ПРОЦЕС – ФАЗА III

Активности које су спроведене у току ове фазе консултација:

1) јавно представљање Нацрта програма и детаљне анализе ефеката јавних политика;
2) прикупљање коментара на текст Нацрта програма од стране заинтересованих група.

4. ЈАВНА РАСПРАВА

Након завршених консултација одржана је јавна расправа у складу са законом.

XII. ИНФОРМАЦИЈЕ О ПРОПИСИМА КОЈЕ БИ ТРЕБАЛО ДОНЕТИ ОДНОСНО ИЗМЕНИТИ У СКЛАДУ СА ПРОГРАМОМ

У оквиру дефинисаних мерама за развој еУправе предвиђена је измена прописа који су од значаја за еУправу, а преглед тих прописа и образложење измена је дат у табели која следи.

Табела 11 – Табела измена прописа, планираних Програмом

ПРОПИСИ ЧИЈА СЕ ИЗМЕНА ПРЕДЛАЖЕ РАДИ ЕФИКАСНОГ ПОСТУПАЊА ЕУПРАВЕ			
бр	**ПРОПИС**	**НАДЛЕЖНО МИН.**	**РОК**
1.	**Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе**	МДУЛС	3. кв 2020
	Модернизовати прописе о канцеларијском пословању, а пре свега Уредбу, тако да се омогући ефикасно електронско канцеларијско пословање и да се оно наметне као правило у раду јавне управе. Уредити коришћење квалификованог електронског печата од стране државних органа и др. имаоца јавних овлашћења (потребно уредити специфичности коришћења квалификованог електронског печата у вршењу јавних овлашћења Парафирање заменити потврђивањима у оквиру информационог система;		
2.	**Уредба о електронском канцеларијском пословању органа државне управе**	МДУЛС	3. кв 2020
	Интегрисати је у Уредбу о канцеларијском пословању органа државне управе		
3.	**Уредба о категоријама регистратурског материјала с роковима чувања**	МДУЛС	3. кв 2020
	Интегрисати је у Уредбу о канцеларијском пословању органа државне управе или је ускладити са том измењеном уредбом.		
4.	**Донети подзаконске акте у складу са Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању**	МТТТ	3. кв 2020
	Донети подзаконска акта која уређују квалификовану електронску доставу и успоставити Централни система за размену порука квалификоване електронске доставе из члана 56. ЗЕП којим се обезбеђује интероперабилност између различитих пружалаца услуге квалификоване електронске доставе.		
5.	**Закон о републичким административним таксама**	МФ	-
	Изменама Закона прописати: • могућност плаћања таксе у одређеном року након подношења захтева • прилагање доказа о уплаћеној такси третирати као изузетак или га потпуно искључити у неком року; • умањење таксе за услугу пружену у оквиру еУправе (електронско подносшерње захтева), у циљу промоције еУправе и наплате правичне накнаде за поједностављену услугу.		

6.	**Закон о буџетском систему**	МФ	-
	Изменама Закона прописати: • ниже стимулативне таксе за услуге еУправе, у односу на таксе за аналогно поступање; • омогућити инстант трансфере из ОИТ при уплати такси и других јавних прихода, укључујући случај употребе платног инструмента на месту плаћања (*QP* кодови). Уколико се покаже да неке од одредби ОИТ не могу адекватно да се примене на случај уплате јавних прихода, извршити и одговарајуће измене или допуне **Одлуке о општим правилима за извршавање инстант трансфера одобрења - НБС**		
7.	**Правилник о условима и начину вођења рачуна за уплату јавних прихода и распоред средстава са тих рачуна**		-
	- За спровођење активности обједињеног плаћања накнада уз плаћање једног трошка трансакције је неопходно допунити Правилник ради увођења нових рачуна за обједињену наплату, по пружаоцу услуга, а преко којих би се уз плаћање само једне платне трансакције омогућило спровођење наплате више такси и накнада за које су прописани посебни рачуни за уплату јавних прихода. - Изменити одељак 5 Правилника, који носи назив „Структура позива на број одобрења рачуна за уплату прихода“ на начин да се омогући идентификација уплатиоца и идентификација предмета, односно захтева за који се плаћа на начин да орган који спроводи поступак може да утврди да ли је извршена уплата без потребе да захтева достављање доказа о извршеној уплати од странке		
8.	**Јавнобележнички пословник**	ЈБК	-
	Изменити ЈБП тако да се омогући: • овера електронских копија исправе сачињених у папирном облику и уреди форма и садржај јавнобележничке клаузуле за ту сврху; • овера електронских изјава и других докумената у складу са међународним стандардима.		
	Изменити Закон тако да се трајни ЈМБГ додељује и странцима, без додатних услова, осим оних који су потребни да се утврди идентитет.		
	У складу са предложеном изменом ЗЈМБГ изменити и ЗОС, тако да се уместо евиденционог броја странцима издаје ЈМБГ, који једном издат остаје непормењив.		
9.	**Закон о државном премеру и катастру**	МГСИ	-
	У оквиру уређења адресног регистра, а хармонизовано са уређењем поштанског саобраћаја, уредити адресни код који не зависи од промена назива улица и укључити га у регистре правних и физичких лица као део података о адресама		

XIII. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ЗА ПЕРИОД ОД 2020. ДО 2022. ГОДИНЕ

Акциони план за спровођење Програма електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године одштампан је уз овај програм и чини његов саставни део.

XIV. ЗАВРШНИ ДЕО

Овај програм објавити на интернет страници Владе, на порталу е-Управе и на интернет страници Министарства државне управе и локалне самоуправе, у року од седам радних дана од дана усвајања.

Овај програм објавити у „Службеном гласнику Републике Србије”.

05 Број: 021-4197/2020-2
У Београду, 4. јуна 2020. године

В Л А Д А

ПРЕДСЕДНИК

Ана Брнабић