

**СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ  
ЗА ПЕРИОД ОД 2015-2018. ГОДИНЕ И АКЦИОНИ ПЛАН ЗА  
СПРОВОЂЕЊЕ СТРАТЕГИЈЕ ЗА ПЕРИОД ОД 2015-2016. ГОДИНЕ**

**БЕОГРАД, Септембар 2015. године**

## Садржај

<b>1. УВОД</b> .....	<b>1</b>
<b>2. МЕТОДОЛОГИЈА КОРИШЋЕНА ЗА ДЕФИНИСАЊЕ СТРАТЕГИЈЕ</b> .....	<b>3</b>
2.1 СТРАТЕШКЕ ОБЛАСТИ .....	3
<b>3. ГЛАВНИ ЕЛЕМЕНТИ СТРАТЕГИЈЕ РЕФОРМЕ ЈАВНЕ УПРАВЕ</b> .....	<b>4</b>
3.1 ВИЗИЈА ЈАВНЕ УПРАВЕ ИЗ УГЛА ЕУПРАВЕ .....	5
3.2 СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И ЊИХОВ ОДНОС СА РЕФОРМСКИМ ЦИЉЕВИМА ЈАВНОГ СЕКТОРА.....	5
3.2.1 Веза између стратешких циљева реформе јавне управе и електронске управе .....	7
<b>4. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА</b> .....	<b>8</b>
4.1 ОЦЕНА У ОБЛАСТИ ЕУПРАВЕ .....	9
4.1.1 Успостављање система националних регистара, класификација и структурирање података	9
4.2 ЕЛЕКТРОНСКА РАЗМЕНА ПОДАТАКА.....	11
4.2.1 Информационо - комуникациона инфраструктура .....	11
4.2.2 Подизање нивоа софистицираности сервиса еУправе .....	12
4.3 ОЦЕНА У ДОМЕНУ ОБУКЕ.....	13
4.4 ОЦЕНА У ДОМЕНУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА.....	13
4.5 ОЦЕНА У ДОМЕНУ РЕГУЛАТИВЕ.....	14
4.6 ОЦЕНА У ДОМЕНУ УПРАВЉАЊА .....	15
4.7 ОЦЕНА СПРОВОЂЕЊА ПРЕТХОДНЕ СТРАТЕГИЈЕ .....	15
<b>5. ЦИЉЕВИ СТРАТЕГИЈЕ</b> .....	<b>16</b>
5.1 ИНДИКАТОРИ УСПЕХА.....	20
<b>6. ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ СТРАТЕГИЈЕ</b> .....	<b>21</b>
<b>7. ЗАВРШНИ ДЕО</b> .....	<b>21</b>
<b>8. СКРАЋЕНИЦЕ</b> .....	<b>22</b>
<b>9. АКЦИОНИ ПЛАН</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
9.1 АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ АКТИВНОСТИ ЗА ПЕРИОД ОД 2015-2016. ГОДИНЕ	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
9.1.1 Успостављање институционалног и заокруживање правног оквира за обезбеђење координисаног управљања развојем електронске управе .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1.2 Успостављање интероперабилности између информационих система органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1.3 Успостављање основних електронских регистара повезаних са другим информационим системима државних органа, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1.4 Успостављање нових електронских услуга на националном Порталу еУправа и другим порталима.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1.5 Усавршавање запослених у државној управи за коришћење ИКТ	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.1.6 Успостављање отворене управе.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

На основу члана 45. став 1. Закона о Влади („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05–исправка, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12–УС, 72/12, 7/14–УС и 44/14)

Влада доноси

## **СТРАТЕГИЈУ РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ЗА ПЕРИОД ОД 2015-2018. ГОДИНЕ И АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ СТРАТЕГИЈЕ ЗА ПЕРИОД 2015-2016. ГОДИНЕ**

### **1. УВОД**

Стратегија развоја електронске управе утиче на развој информационог друштва у областима јавне управе, здравства, образовања, правосуђа, социјалне политике, јавних набавки, партиципацији у одлучивању, сигурности података и електронских трансакција, доступности и приступачности. Стратегија дефинише основне циљеве и приоритете унапређења стања електронске управе у Републици Србији.

Постоје различите дефиниције електронске управе. Једна од најчешће коришћених је да је електронска управа коришћење информационо комуникационих технологија (ИКТ) које пружају могућности грађанима и привреди да комуницирају и пословно сарађују са јавном управом, користећи електронске медије (интернет, мобилни телефон, паметне картице, киоске итд.).

Акциони план је пратећи део Стратегије и обухвата активности, носиоце активности, рокове за реализацију, индикаторе успеха и финансијска средства неопходна за остварење сваке од активности. Стратегија се заснива на усвојеним опредељењима Владе утврђених у Стратегији реформе државне управе, Стратегији развоја информационог друштва до 2020. године, као и процесу реформе јавне управе која је уређена Стратегијом реформе јавне управе и другим стратешким документима.

Стратегија дефинише кораке за развој националног Портала еУправа (функционалност и сервиси који ће на њему бити имплементирани) који је јединствена тачка приступа и магистрала за комуникацију са осталим порталима и системима државних органа који тренутно пружају електронске сервисе као што су портал еПорези, интернет презентације Агенције за привредне регистре, Управе царина, који ће омогућити грађанима, привредним и свим друштвеним субјектима коришћење јавне услуге у што већој мери посредством интернета.

Информације о услугама у електронској форми које су комплетне, јасне и лако доступне, обезбедиће кориснички оријентисану електронску управу, стога је потребно управне поступке поједноставити коришћењем информационо-комуникационих технологија, а даљим подизањем нивоа софистицираности, развија се ефикасна електронска управа.

Дирекција за електронску управу као орган у саставу Министарства државне управе и локалне самоуправе надлежна је за стандардизацију у области информационо-комуникационих технологија и коришћења интернета у раду јавне управе и задужена да координира повезивање информациононих система органа државне управе, органа аутономне покрајине, јединица локалне самоуправе и јавних служби кроз развој националног Портала еУправа и представља централно тело за координацију развоја електронске управе.

Стратегија садржи следећа поглавља:

- **Методологија коришћена за дефинисање Стратегије** - описује терминологију и приступ коришћен за дефинисање Стратегије. Садржи опис методолошких корака и области стратешког приступа.
- **Главни елементи Стратегије реформе јавне управе** - описује главне циљеве и стратешке правце Стратегије реформе јавне управе.
- **Анализа постојећег стања** - описује кратку евалуацију постојећих иницијатива за развој еУправе уз оцену стратешких области.
- **Циљеви Стратегије** - описују опште и посебне циљеве развоја еУправе.
- **Акциони план** - описује активности које треба извршити како би се постигли стратешки циљеви. Поступци су представљени у складу са очекиваним резултатима предвиђених активности, дефинисаним роковима и носиоцима.

## 2. МЕТОДОЛОГИЈА КОРИШЋЕНА ЗА ДЕФИНИСАЊЕ СТРАТЕГИЈЕ

Овај део садржи кратак опис приступа - методологије која је коришћена при дефинисању Стратегије и састоји се од стратешких области - скупа основних области на које је потребно применити развојне мере.

### 2.1 СТРАТЕШКЕ ОБЛАСТИ

Стратегија развоја електронске управе не бави се искључиво питањима управних поступака и технологијом, већ разматра и услове у окружењу које је потребно испунити како би се обезбедила ефикасна еУправа и задовољство њених корисника.

Модел коришћен при дефинисању Стратегије еУправе доводи до кључних промена у областима:

- које користе ресурсе и стварају друге ресурсе,
- узимају у обзир услове и утичу на услове у окружењу,
- подижу свест и подршку заинтересованих страна.

Кроз Стратегију еУправе стратешке области су истражене, оцењене и повезане са препорукама, принципима и поступцима њиховог остварења.

Структура стратешких области је следећа:

- ИКТ;
- Обука;
- Информационо друштво;
- Финансирање;
- Нормативни и регулаторни оквир;
- Примена Стратегије;
- Управљање;
- Свест и подршка заинтересованих страна.

Следећа табела приказује ове области уз кратко објашњење сваке.

Стратешка област	Објашњење
ИКТ	Покретачке снаге и могућности Стратегије еУправе везане за технологију
Обука	Вештине и знања државних службеника потребних да се пружи висок квалитет услуга еУправе
Информационо друштво	Приступ и познавање рада на националном Порталу еУправа од стране потенцијалних корисника (грађани, привреда) еУправе
Финансирање	Финансирање развоја и рада еУправе
Нормативни и регулаторни оквир	Адекватна примена нормативног и регулаторног оквира у еУправи
Примена Стратегије	Сарадња свих актера у реализацији Стратегије, усклађивање са другим стратегијама
Управљање	Методи и алати потребни за управљање већ имплементираним услугама еУправе и њиховим ресурсима
Свест и подршка заинтересованих страна	Промена става са контролно оријентисане на сервисно оријентисану јавну управу

Савет за реформу јавне управе образован је августа 2014. године као централно стратешко тело Владе за реформу јавне управе са задатком да утврђује предлоге стратешког развоја јавне управе у Републици Србији, иницира и предлаже Влади предузимање мера и активности које се односе на реформу јавне управе, разматра и усваја извештаје о постигнутим циљевима у области реформе јавне управе, промовише и прати спровођење Стратегије реформе јавне управе. У оквиру Савета потребно је формирати Радну групу за електронску управу која ће се бавити праћењем и вредновањем реализовања планираних стратешких активности.

Неопходно је континуирано прилагођавање процеса, односно омогућавање благовременог реаговања и увођења корективних мера у случају утврђених кашњења или одступања. Праћење имплементације дефинисаних активности вршиће се кроз различите инструменте, нпр. методологијом Европске Комисије *Benchmarking eGovernment*, као и методологијом коју користе Уједињене Нације. За праћење и вредновање процеса развоја електронске управе користиће се и пратити обе методологије. Према УН методологији прати се Индекс развоја еУправе који је изведен као кључни композитни индикатор који обухвата: Индекс *online* услуга, Индекс телекомуникационе инфраструктуре и Индекс људских ресурса. По истраживањима из 2014. године Србија заузима 69. место од 193 земље чији су резултати праћени, са индексом 0,5472. Један од важних параметара је и Индекс еПартиципације који процењује квалитет и релевантност информација и услуга, као и спремност земље да укључи грађане у креирању јавних политика кроз употребу *eGovernment* програма. Србија је тренутно на 81. месту са индексом 0.4118. Редовном евалуацијом пратиће се остваривање Акционог плана који би требало да доведе до повећања ових индекса.

### 3. ГЛАВНИ ЕЛЕМЕНТИ СТРАТЕГИЈЕ РЕФОРМЕ ЈАВНЕ УПРАВЕ

Стратегија реформе јавне управе потврђује намеру Владе Републике Србије да настави трансформацију државне управе како би постала боље организована, ефикаснија, транспарентнија и сервисно оријентисан систем. Визија подразумева пружање квалитетнијих услуга управе у складу међународном регулативом и потребама корисника услуга.

Главни циљеви Стратегије реформе јавне управе су:

- Имплементација концепта интегрисаног управљања људским ресурсима и њиховог развоја у свим сегментима државне управе;
- Пружање квалитетних услуга управе грађанима и предузећима са акцентом на унапређивање управних поступака и поједностављивање њихове примене коришћењем информационо-комуникационих технологија уз постепено уклањање класичног начина пружања услуга за које постоји могућност комплетне реализације путем *online* сервиса (постепено уклањање употребе папира);
- Унапређивање стратешког планирања и координација политика унутар државне управе и системско поступање у складу са централном Стратегијом на свим нивоима државне управе;
- Унапређивање ефикасности и делотворности јавних финансија унапређивањем фискалних процеса, интерне и екстерне финансијске контроле, увођењем програма за планирање буџета и имплементацијом транспарентног система јавних набавки;
- Подстицање отворености и транспарентности јавне управе остваривањем бољег приступа информацијама од јавног значаја, кроз Информатор о раду и постављање релевантних информација на веб презентацији институције;
- Реорганизација појединих делова државне управе како би се осмислили и применили рационалнији и јефтинији управни механизми.

Поједини стратешки циљеви могу се остварити кроз поједине активности дефинисане у Стратегији развоја еУправе којима се поједностављују и убрзавају управни поступци.

### 3.1 ВИЗИЈА ЈАВНЕ УПРАВЕ ИЗ УГЛА ЕУПРАВЕ

Као што је наведено у Стратегији реформе јавне управе, електронска управа је један од главних покретача унапређења квалитета, ефикасности и економичности јавне управе. Међутим она није сама по себи циљ. Развој еУправе утиче на остваривање циљева Стратегије реформе јавне управе, што се може већ сагледати кроз пораст нивоа услуга и уштеда елиминисањем паралелних процеса, понављања поступака и губитака услед дуготрајних поступака. Основни циљ који је потребно остварити је веће поверење у управу и задовољство грађана и привредних субјеката. еУправа повећава задовољство корисника јавним услугама, смањује терет администрације за привредне субјекте и грађане и тиме побољшава ефикасност јавне управе употребом информационо-комуникационих технологија. Важно је нагласити да еУправа представља један од најснажнијих алата у борби против корупције и сиве економије, имајући у виду да се увођењем еУправе пословни процеси информатизују, па се самим тим смањује утицај људског фактора на реализацију комплетне услуге.

### 3.2 СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И ЊИХОВ ОДНОС СА РЕФОРМСКИМ ЦИЉЕВИМА ЈАВНОГ СЕКТОРА

Стратешки циљеви Стратегије еУправе одређени су мерењем унапред дефинисаних показатеља (*Balanced Scorecard - BSC*)<sup>1</sup>. Предности ове методологије су што се перформансе институције не мере само на основу финансијских мера, већ и кроз сагледавање других карактеристика институције које утичу на њен успешан рад. Четири перспективе које је потребно сагледати су:

- финансијска - мерење финансијских перформанси институције (тј. профитабилност, приход, коришћење ресурса, ниво залиха, итд),
- корисник - мерење услуге/производа и аспеката важних за купце (нпр. квалитет производа/услуге, функционалност, цена, доступност, бренд),
- интерни пословни процеси - мерење ефикасности и ефикасности процедура које утичу на задовољство корисника (тј. време циклуса, ефикасност осигурања квалитета, потреба за ресурсима, итд),
- учење и раст - мерење фактора који доприносе дугорочном успеху институције (вештине запослених, ИТ подршка процесима, унутрашња култура) уз редовну периодичну евалуацију знања и вештина сваког запосленог.

*Balanced Scorecard* је, у почетку, био алат за мерење, извештавање и управљање, који је проширен на остале области стратешког управљања. Једно од првих унапређења је било коришћење BSC-а као алата за дефинисање стратегије кроз постављање јасних, мерљивих циљева и откривање њихових међусобних веза. Проширена верзија државну управу сагледава као систем у коме финансијско мерење претходи потреби да се задовоље очекивања заинтересованих страна. Ова очекивања могу бити формулисана и кроз циљеве институције.

Елементи Стратегије реформе јавне управе који се односе на еУправу кроз *Balanced Scorecard* приступ су:

- заинтересоване стране и њихова очекивања,
- циљеви услуга,
- оперативни циљеви,
- циљеви учења и развоја,
- финансијски циљеви.

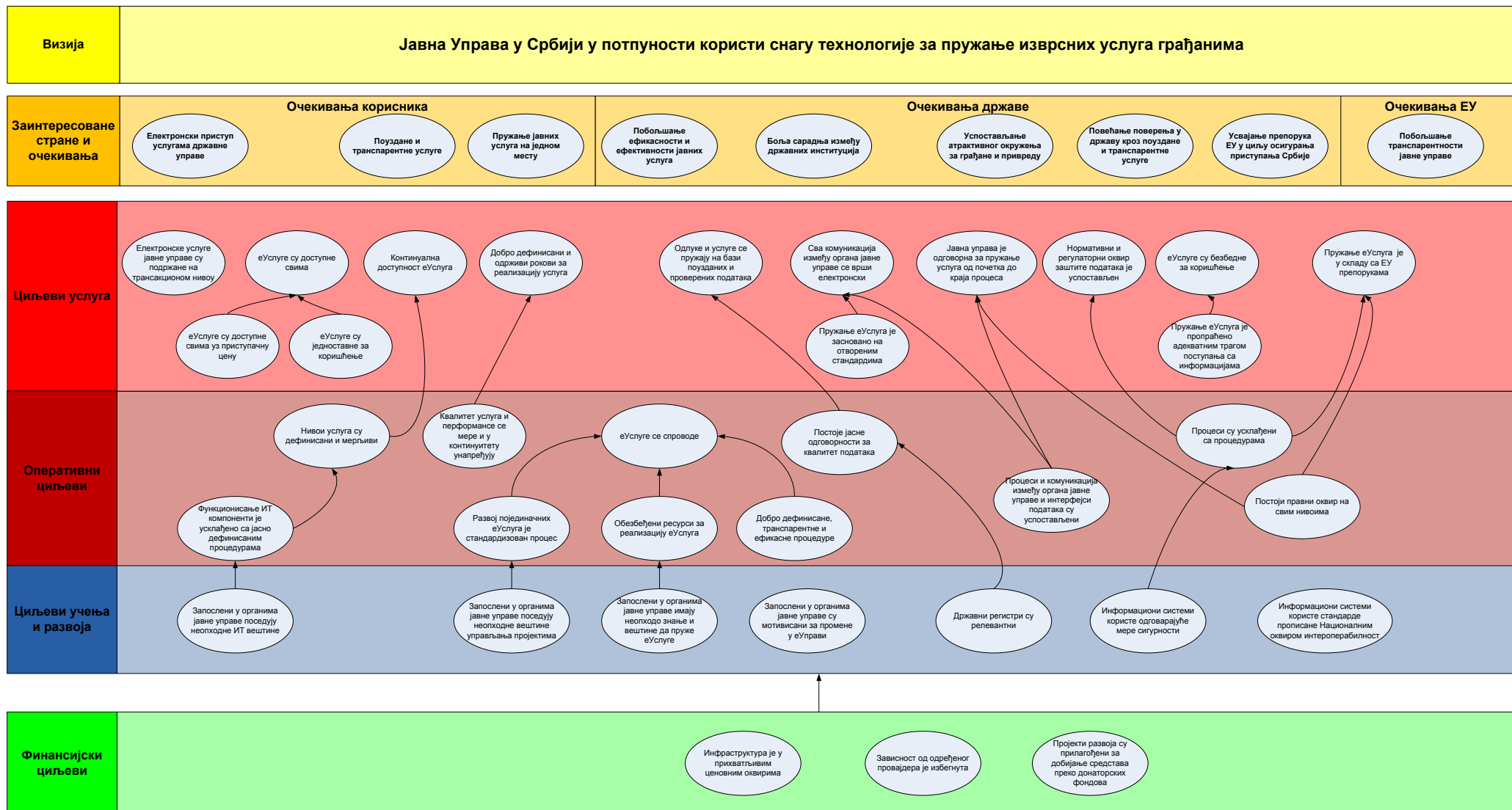
За сваки од наведених аспеката наведено је неколико циљева који су формулисани као опис жељеног стања али мере тренутно нис увезане за њих.

На следећем дијаграму представљени су циљеви и њихове везе.

---

<sup>1</sup> *Balanced Scorecard* је стратешки алат мерења перформанси који су креирали Art Schneiderman, Robert S. Kaplan и David P. Norton почетком деведесетих година прошлог века

График 1 - Стратешки циљеви и њихов однос са реформским циљевима јавног сектора





### **3.2.1 ВЕЗА ИЗМЕЂУ СТРАТЕШКИХ ЦИЉЕВА РЕФОРМЕ ЈАВНЕ УПРАВЕ И ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ**

Као што је описано на почетку поглавља, главни циљеви Стратегије реформе јавне управе су блиско повезани са развојем еУправе. Један од њих је примена информационо-комуникационих технологија у управи, мада су и остали циљеви релевантни за развој еУправе. У овом поглављу описана је веза између стратешких циљева јавне управе и стратешких циљева који се односе на еУправу указивањем на допринос еУправе основним циљевима јавне управе.

У неким случајевима допринос је „директан“, јер циљ који се односи на еУправу јасно утиче на циљеве јавне управе. У другим случајевима је тај допринос „индиректан“, пошто циљ који се односи на еУправу утиче на циљеве јавне управе посредно иако се његов ефекат одражава на различите циљеве јавне управе.

еУправа је од значаја за више димензија развоја јавне управе. Најпре, то је успостављање и квалитетније вођење евиденција, већа поузданост и ажурност података, међусобна повезаност и размена података. У вези са тим она је од значаја за стратешко планирање, обликовање јавних политика и праћење њиховог спровођења, лакше утврђивање чињеничног стања, праћење тока предмета и евиденцији донетих одлука при вођењу управног поступка и поступка инспекцијског надзора, праћењу управне и управног судске праксе. Поред тога, еУправа је од значаја и за вођење евиденције о органима и организацијама јавне управе, запослених (са подацима о конкурсима, поступцима пријема у службу, компетенцијама, знањима и вештинама, стручном усавршавању, напредовању у служби, престанку радног односа).

Главни циљеви у области развоја еУправе, а гледано из угла јавне управе, су свакако обезбеђивање техничке подршке за квалитетно управно одлучивање на свим нивоима система јавне управе. Такође, еУправа мора одговорити на потребе јавности за приступачним, поузданим и транспарентним услугама. Пружање услуга мора бити прилагођено потребама грађана и правних лица, а не искључиво јавној управи.

Управо из тог разлога, активности из акционог плана реформе јавне управе се могу пронаћи и у директној су корелацији са активностима из стратегије развоја еУправе.

Тако је Акционим планом за спровођење реформе јавне управе у оквиру „Мере 1.1“ планирано успостављање електронских регистара органа и других субјеката и запослених у систему јавне управе, ова мера је истовремено један од циљева Акционог плана за спровођење Стратегије развоја еУправе који гласи: *„Успостављање основних електронских регистра повезаних са другим информационим системима државних органа, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе“*.

Успостављање институционалног и заокруживање правног оквира за обезбеђење координисаног управљања развојем еУправе је такође један од циљева Стратегије развоја еУправе који је у Акционом плану за спровођење реформе јавне управе представљен у оквиру мере „1.4.“ под називом: *„Успостављање чврстих механизма координације који ће омогућити хармоничан развој и функционисање електронске управе, као и заокруживање законског оквира и процедура за развој електронске управе“*.

У Акционом плану за спровођење реформе јавне управе, предвиђена је мера „4.3.“ која се односи на реформу инспекцијског надзора и обезбеђивање боље заштите јавног интереса, уз смањење административних трошкова инспекцијског надзора и повећање правне сигурности субјеката инспекцијског надзора која је у Акционом плану за спровођење Стратегије реформе електронске управе разрађена је кроз планиране активности у оквиру циља под називом: *„Успостављене нових електронских услуга на националном порталу еУправе и другим порталима“*.

## 4. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА

Република Србија оцењена<sup>2</sup> је од стране Европске уније као земља која је постигла значајан напредак у области електронске управе. Ова област је део Стратегије развоја информационог друштва која важи до 2020. године и за коју је израђен Акциони план за спровођење Стратегије за период до 2014. године и део процеса реформе јавне управе која је уређена Стратегијом реформе јавне управе.

У периоду од 2004. године до данас донето је неколико кључних закона који регулишу ову област као што су:

- Закон о електронском потпису<sup>3</sup>;
- Закон о потврђивању Конвенције о заштити лица у односу на аутоматску обраду личних података<sup>4</sup>;
- Закон о електронској трговини<sup>5</sup>;
- Закон о електронском документу<sup>6</sup>;
- Закон о електронским комуникацијама<sup>7</sup>,

и низ посебних закона који су допринели увођењу информационих технологија у рад државних органа и омогућили грађанима и привреди доступност различитих сервиса електронским путем на националном и на локалном нивоу, као што су:

- Закон о матичним књигама<sup>8</sup>,
- Закон о државном премеру и катастру<sup>9</sup> који је дефинисао основе успостављања Националне инфраструктуре геопросторних података;
- Закон о јединственом бирачком списку<sup>10</sup>;
- Закон о привредним друштвима<sup>11</sup>,

У оквиру спровођења Стратегије реформе државне управе за период 2009-2012, утврђени су акциони планови за спровођење Стратегије реформе државне управе и Стратегије развоја електронске управе за наведени период и извршена евалуација резултата остварених циљева обе стратегије кроз спровођење интервјуа са кључним актерима стратегија. Резултат наведених активности био је документ „Ревизија реализације акционог плана 2009 - 2012.“ припремљен у оквиру пројекта „IPA 2010 – Support to e-Government Development.

Приликом процене тренутне ситуације и стања еУправе у Републици Србији констатовано је да међу органима постоје велике разлике у погледу имплементације електронских сервиса и коришћења ИКТ-а. Неки органи већ пружају висок трансакциони ниво услуга еУправе својим корисницима, док постоје органи који тек почињу да успостављају електронске сервисе.

Од 2010. године у функцији је тзв. централна тачка приступа услугама електронске управе - национални Портал еУправа на коме су до сада реализоване следеће функционалности у сарадњи са релеватним секторима, надлежним за конкретне области:

1. могућност електронског потписивања употребом електронског документа са квалификованим електронским сертификатом,
2. могућност *online* подношења захтева и додавања прилога у дигиталној форми (електронски документ),

---

<sup>2</sup> [http://www.seio.gov.rs/upload/documents/eu\\_dokumenta/godisnji\\_izvestaji\\_ek\\_o\\_napretku/izvestaj\\_o\\_napretku\\_14.pdf](http://www.seio.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/izvestaj_o_napretku_14.pdf)

<sup>3</sup> „Службени гласник РС”, бр. 135/2004

<sup>4</sup> „Сл. Лист СРЈ – Међународни уговори”, бр.1/92 и „Сл. лист СЦГ – Међународни уговори”, бр. 11/2005 – др.закон

<sup>5</sup> „Службени гласник РС”, бр. 41/2009

<sup>6</sup> „Службени гласник РС”, бр. 51/2009

<sup>7</sup> „Службени гласник РС”, бр. 44/2010

<sup>8</sup> „Сл. гласник РС”, бр. 20/2009

<sup>9</sup> „Сл. гласник РС”, бр. 72/2009, 18/2010 и 65/2013

<sup>10</sup> „Сл. гласник РС”, бр. 104/2009 и 99/2011

<sup>11</sup> „Сл. гласник РС”, бр.36/2011, 99/2011 и 83/2014 - др. закон

3. електронско плаћање такси,
4. издавање електронског временског жига,
5. заказивање термина за услуге (лична документа, регистрација возила, подношење документа за реституцију),
6. еПартиципација - омогућава активно учешће грађана и свих заинтересованих лица у расправама на предлог текста закона и стратегија.

Реализоване су и услуге које укључују размену структурираних података међу апликацијама различитих органа:

1. Замена старе возачке дозволе за нову (картичну),
2. Продужење регистрације возила на овлашћеним техничким прегледима (услуга намењена физичким лицима),
3. Продужење регистрације возила на овлашћеним техничким прегледима (услуга намењена правним лицима),
4. Издавање уверења о пребивалишту – за подносиоца захтева,
5. Издавање уверења о пребивалишту – за дете до 16 година,
6. Издавање уверења о пребивалишту – за дете старије од 16 година или члана породице,
7. Заказивање издавања електронског сертификата на територији Града Београда,
8. Општи поступак издавања квалификованог електронског сертификата МУП (на личној карти),
9. Заказивање термина за подношење захтева за личну карту и пасош,
10. Заказивање термина за подношење захтева за регистрацију возила,
11. Пријава несталих особа – Поплаве, мај 2014. године.

Формирана је Посебна радна група за успостављање правног оквира за развој еУправе. Најзначајнији резултати рада ове Радне групе су доношење Уредбе о електронском канцеларијском пословању органа државне управе и Упутства о електронском канцеларијском пословању.

Дирекција за електронску управу донела је „Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе в.5.0“<sup>12</sup> које су усклађене са европском регулативом и стандардима. Ове смернице обезбеђују стандардизацију интернет презентација и подстичу објављивање електронских услуга на сајтовима органа и на Порталу еУправа.

## **4.1 ОЦЕНА У ОБЛАСТИ ЕУПРАВЕ**

На основу оцене резултата остварених Акционим планом за спровођење реформе државне управе у Републици Србији за период 2009-2012 која је вршена путем интервјуа са носиоцима активности, констатовано је да се у овом тренутку могу дефинисати следеће приоритетне области даљег развоја електронск еуправе:

- Подизање квалитета података – успостављање система националних регистара,
- Електронска размена података,
- ИКТ инфраструктура,
- Подизање нивоа софистицираности сервиса еУправе.

### **4.1.1 УСПОСТАВЉАЊЕ СИСТЕМА НАЦИОНАЛНИХ РЕГИСТАРА, КЛАСИФИКАЦИЈА И СТРУКТУИРАЊЕ ПОДАТАКА**

Национални регистри су један од стубова уређених система јавне управе. Електронски регистри са квалификованим подацима и адекватни електронски сервиси могу знатно да подигну ниво ефикасности државне управе, а самим тим, и поверење и задовољство грађана у јавну управу.

---

<sup>12</sup> Закључак Владе РС 05 Број 093-12777/2014 од 22. октобра 2014. године

Неопходно је извршити класификацију података у складу са појединачним надлежностима и јасно одредити ко, када и у коју сврху врши обраду података, уз посебно одређене процедуре за поновно коришћење података који су већ у систему јавне управе. Подаци су углавном већ у електронској форми али их је потребно уредити на адекватан начин у складу са законом и сврхом обраде.

1. У року који је утврђен Законом о матичним књигама успостављен је Централни систем за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига, а јединице локалне самоуправе и градови којима су поверени послови вођења матичних књига дужни су да до краја 2016. године све матичне књиге преведу у електронски облик и доставе на чување министарству надлежном за послове државне управе. Овај систем, између осталог, обезбеђује издавање извода из матичних књига без обзира на месну надлежност органа који га издаје.
2. Реализован је Портал за електронске јавне набавке (<http://portal.ujn.gov.rs>).
3. Реализован је Портал за пријаву и обједињену наплату пореза еПорези (<http://eporezi.poreskauprava.gov.rs>).
4. Реализован је портал за праћење тока судских предмета (<http://www.portal.sud.rs>).
5. Покренут је пилот пројекат у оквиру кога је потребно дефинисати елементе Јединственог регистра грађана и развити прототип. Формирана је Радна група у којој су представници МДУАС-а и МУП-а.
6. За катастар непокретности успостављен је систем за похрањивање података о имовини који је имплементиран централно, а омогућен је приступ подацима о имовини из сваке јединице локалне самоуправе. Електронски катастар непокретности успостављен је на националном нивоу кроз систем дистрибуираних база података. Републички геодетски завод развио је сервис за приступ централној бази података катастра непокретности која се формира преузимањем података које одржавају службе за катастар непокретности. У наредном периоду планиран је развој информационог система за Катастар непокретности (на бази сервисно-оријентисане архитектуре са јединственом базом).
7. Отварање Адресног регистра за све апликације у циљу постављања упита.
8. Успостављен је Регистар привредних субјеката 2005. године, који обухвата привредна друштва и предузетнике. Овај регистар је један од 17 које тренутно води Агенција за привредне регистре који је унапређен 2012. године применом новог Закона о привредним друштвима, као и Закона о поступку регистрације у Агенција за привредне регистре. Комплетни подаци из свих регистара расположиви су кроз јавне претраге на интернет страни [www.apr.gov.rs](http://www.apr.gov.rs), путем испорука података по захтеву, као и коришћењем лако употребљивих веб сервиса.
9. Централни регистар обавезног социјалног осигурања (ЦРОСО) је успостављен али је потребно унапредити његове функционалности. Донет је правни оквир за овај регистар, који ће имати кључну улогу у подизању прихода здравствених и пензионих фондова.
10. Успостављен је Регистар пољопривредних газдинстава који обухвата податке о добровољно регистрованим пољопривредним газдинствима са подацима о носиоцима и члановима газдинства, земљишном и сточном фонду.
11. Израдом новог регистра заснованог на сервисно оријентисаној архитектури (СОА) у 2011. години обновљен је систем за регистрацију података о пореским обвезницима. У току је миграција података из старих регистара.
12. Успостављен је Јединствени бирачки списак.
13. У току је успостављање Регистра запослених, именованих, постављених и ангажованих лица у јавном сектору који треба да обухвати све кориснике јавних средстава, запослене на неодређено и одређено време, изабрана, постављена лица и ангажована лица по основу уговора и преко задруге, као и податке о примањима по свим основама.

Формирање других националних регистара је у почетној фази. Неопходно је развити, пре свих, Јединствени регистар грађана, који представља основ сваке електронске управе и један је од три кључна регистра, поред Регистра привредних субјеката и Регистра непокретности. Уз то, потребно је израдити и Јединствени регистар возила, Регистар

лекова, Регистар осигурања возила, Централни регистар лица под истрагом заједно са казненом евиденцијом, Регистар ИКТ ресурса државних органа, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе итд. Успостављене регистре потребно је повезати на сервисну магистралу и развијати нове интерфејсе и веб сервисе.

Ажурирање података је сегмент где је неопходно регулисати правила за унос, валидацију, одржавање, консолидацију, дуготрајно чување и брисање података, уз јасно одређивање нивоа приступа.

## 4.2 ЕЛЕКТРОНСКА РАЗМЕНА ПОДАТАКА

Електронска размена података врши се између државних органа и грађана (G4C), државних органа и привредних субјеката (G4B) и унутар самих државних органа (G2G). Комуникација се најчешће одвија унутар самог државног органа. Иако је електронска пошта постала један од уобичајених начина за контакт, недостатак одговарајућег техничког и регулаторног оквира отежава адекватну примену електронске комуникације у пракси. Недостају закони, подзаконски акти, интерна упутства, правилници и смернице за управно поступање у електронском окружењу.

У наредном периоду неопходно је извршити реформу управних поступака и увести размену електронских докумената у већем обиму.

Потребно је обезбедити пренос јасно структурираних података између различитих органа путем дефинисаних канала на основу прецизно дефинисаних протокола пријављивања на систем. Национални оквир интероперабилности је усвојен је на седници Владе Републике Србије одржаној 10. јануара 2014. године Закључком 05 Број: 345-11418/2013. Након тога је објављена Листа стандарда интероперабилности која ће омогућити лакшу комуникацију међу системима.

### 4.2.1 ИНФОРМАЦИОНО - КОМУНИКАЦИОНА ИНФРАСТРУКТУРА

Развој и успостављање информационо-комуникационе инфраструктуре до сада је у највећој мери финансирано из донација. Поједини органи користили су средства ЕУ за успостављање информационих система и мрежне инфраструктуре али до сада није било праве координације на националном нивоу.

Иако је Законом о јавним набавкама Управа за заједничке послове републичких органа одређена за централног добављача рачунарске опреме, државни органи у недовољној мери користе овај канал. Пошто је део опреме набављан преко европских пројеката и донација не постоји централна евиденција о постојећој инфраструктури и софтверским пакетима који се користе.

Израда главне мреже државних органа на националном нивоу није почела. На територији града Београда, успостављен је оптички прстен који повезује 35 локација на којима су различити органи. Због тога је значајно искористити постојеће ресурсе за успостављање националне мреже којом би се управљало централно, а којој би имали приступ сви органи подједнако.

Имајући у виду да је хардверска инфраструктура набављана кроз реализације различитих пројеката, она представља широк асортиман конфигурација, оперативних система, што знатно оптерећује одржавање и отежава повезивање система. На националном Порталу еУправа постоји сервисна магистрала коју тренутно користи мали број органа. Она је окосница (*backbone*) комуникације која може формирати праву мрежу државних органа.

Из фондова Европске уније обезбеђено је хардверско и софтверско окружење за виртуелно сервисно окружење на националном нивоу (државни *cloud*), али је искоришћеност за сада на ниском нивоу из разлога недовољне координације између државних органа по питању успостављања електронских сервиса, као и чињенице да органи још увек самостално набављају хардверску инфраструктуру.

Иако безбедносна питања обично не припадају само домену инфраструктуре, ова два домена су међусобно повезана. У погледу безбедности постоје велике разлике међу различитим државним органима. Већина примењује основне безбедносне протоколе као што су заштитни зидови (*firewalls*), скенери за вирусе (*virus-scanners*) и редовно прављење

заштитних копија (*back-up*). Аспект поверљивости, интегритета и доступности података се разматра од случаја до случаја, углавном у вези са појединачним набавкама опреме или софтвера. Да би се смањило ризик од губитка података, угрожавања поверљивости и недоступности сервиса (или чак квара), потребно је успоставити институционални оквир (центар за пријаву компјутерских инцидената) и адекватне мере заштите. Неопходно је и усвајање Закона о информационој безбедности и подзаконских аката који ће прецизније уредити ову област.

На централном порталу за јавне набавке све институције објављују своје тендере, али се не врши обједињавање набавки услуга или добара исте врсте, већ набавке врше појединачни органи. Акционим планом за спровођење Стратегије развоја јавних набавки у Републици Србији за период 2014 – 2015. године за трећи квартал 2015. године предвиђена је Анализа техничких решења и опција које су у примени, или се развијају у државама чланицама ЕУ у области е-набавки (е-подношење понуда, е-аукција, е-динамични систем набавке, е-каталози и др.)

#### 4.2.2 ПОДИЗАЊЕ НИВОА СОФИСТИЦИРАНОСТИ СЕРВИСА ЕУПРАВЕ

Европска Комисија и компанија *Cargemini* развиле су методологију по којој прате развој електронске управе. Европска Комисија је дефинисала листу индикатора 2000. године и од 2001. године прати развој еУправе у свим земљама чланицама. Овом методологијом мери се ниво софистицираности електронских услуга. За сваки од сервиса одређен је максимални ниво софистицираности, тј. оцена коју одређени сервиси могу да достигну.

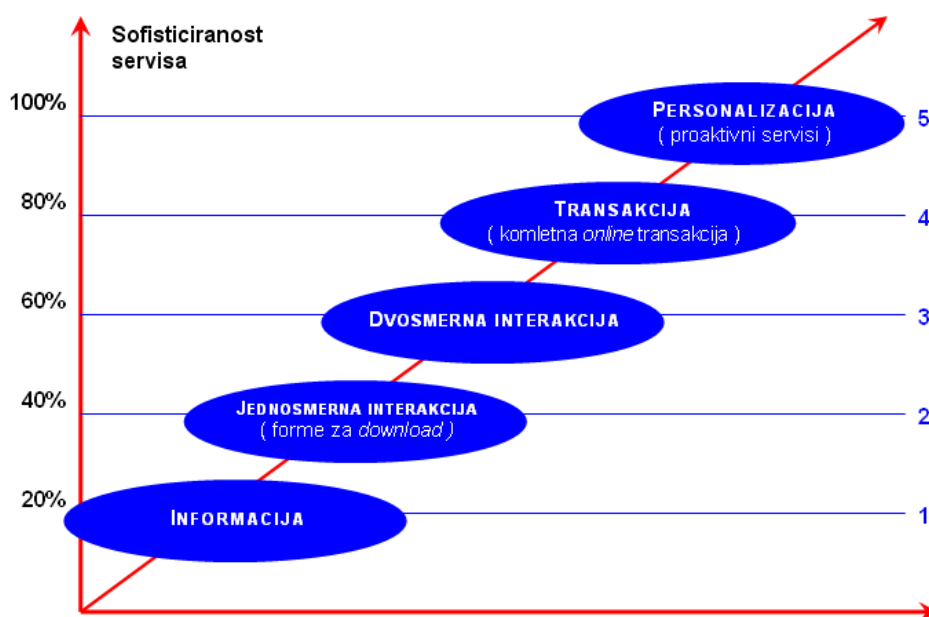


График 1. Ниво софистицираности електронских услуга по *Cargemini* методологији

Национални Портал еУправа својим функционалностима омогућава четврти ниво софистицираности услуга, али се постојеће услуге тренутно генеришу на нижим нивоима. Разлог томе је недовољно познавање функционалности националног Портала еУправа од стране државних службеника, као и недостатак мотивације руководиоца органа за генерисање услуга на вишем нивоу софистицираности. Само поједини органи су своје информационе системе поставили на сервисну магистралу чиме је омогућена адекватна размена података унутар јавне управе. Недостатак прецизног правног оквира изговор је да се техничке предности јединствене контакт тачке какав је Портал еУправа недовољно користе. Због тога су неке од првих активности дефинисане Акционим планом који представља прилог Стратегије успостављање основних регистара и њихово повезивање на сервисној магистрали, као и заокруживање правног оквира.

### 4.3 ОЦЕНА У ДОМЕНУ ОБУКЕ

Досадашњи начини обуке државних службеника нису давали адекватне резултате због ограниченог броја полазника на курсевима и концепције програма обуке.

Обука корисника за коришћење сервиса еУправе спроводила се у оквиру реализације појединих пројеката. Код пројеката који се финансирају из донација, анализа потреба за обуком и дефинисање саме обуке чине основне компоненте пројекта, па су адекватно спровођене.

У неким случајевима обука је била формалнија, чије је спровођење добро припремало запослене за свакодневне послове. Пројектима се делимично споводе обуке корисника тј. државних службеника и то непосредно након завршетка пројекта. Даље обуке се по правилу спроводе од стране искусних корисника током иницијалне фазе коришћења или током обуке нових корисника.

Акцент обуке је на оперативним активностима и ретко се спроводи систематично. еУчење није распрострањено у државној управи, иако би могло бити најјефтиније и најефикасније решење за велики број полазника, поготово ако су из просторно удаљених државних органа.

### 4.4 ОЦЕНА У ДОМЕНУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА

Стратегија развоја информационог друштва<sup>13</sup> даје преглед тренутне ситуације и општих смерница развоја информационог друштва у неколико различитих области, од којих је електронска управа једна од најважнијих. Развој електронске управе може бити успешан само ако је крајњи корисници (грађани и привредни субјекти) у значајној мери користе. Да би се то постигло, потребно је обезбедити приступ услугама за све једнако, приступачан по цени и поуздан. Неопходно је подићи ниво знања и вештина за коришћење информационих технологија, као и мотивацију државних службеника.

Према најновијим истраживањима доступност интернета и начини коришћења се не разликују значајно у односу на остале земље у региону.

Неке од основних статистика су<sup>14</sup>:

1. Закључно са 2014. годином у Србији има 5.691.600 корисника интернета
2. Процент домаћинстава са интернет приступом од куће износи 55,8%
3. Број претплатника мобилног широкопојасног интернета износи 59,78%
4. У погледу пословних трансакција („online“ банкарство, „online“ куповина) које се одвијају преко интернета, Србија донекле касни за осталим земљама централно - источне Европе.

Поменуте вредности не дају одговор на питање како грађане подстаћи да користе услуге еУправе, али могу пружити увид у могућа ограничења. Најчешће препреке су:

1. недостатак опреме;
2. недостатак поуздане интернет конекције за брзи пренос података;
3. недовољно познавање информационо-комуникационих технологија;
4. недовољна заинтересованост;
5. недостатак поверења корисника у електронске трансакције;
6. недовољно развијене еУслуге.

Економска ситуација такође утиче на степен коришћења ИКТ-а. Истраживања показују да сиромашнији имају слабији приступ интернету од других (према недавној анкети, око 20% породица са месечним примањима мањим од 300 евра

<sup>13</sup> Извор: Стратегија развоја информационог друштва:

[http://mtt.gov.rs/download/3/Strategija\\_razvoja\\_informacionog\\_drustva\\_2020.pdf](http://mtt.gov.rs/download/3/Strategija_razvoja_informacionog_drustva_2020.pdf)

<sup>14</sup>[http://www.ratel.rs/upload/documents/Pregled\\_trzista/Ratel%20Pregled%20trzista%202014.pdf](http://www.ratel.rs/upload/documents/Pregled_trzista/Ratel%20Pregled%20trzista%202014.pdf)

има интернет конекцију, у поређењу са 55% породица са примањима између 300 и 600 евра и 83% породица са примањима већим од 600 евра.)<sup>15</sup>.

За подстицање коришћења еУслуга, потребно је превазићи проблем недостатка приступа интернету, недовољно познавање ИКТ-а и питања мотивације код свих група грађана. Важан корак у постизању ових циљева свакако је либерализација телекомуникационог тржишта, што би довело до смањења цена услуга. Једно од решења је и успостављање јавних приступних тачака у форми еКиоска (инфо-киоска), у општинским услужним центрима, поштама или библиотекама и сл. (уз константну промоцију и системску едукацију становништва).

## 4.5 ОЦЕНА У ДОМЕНУ РЕГУЛАТИВЕ

Акциони план за спровођење реформе државне управе у Републици Србији за период 2009-2012 и Акциони план Стратегије развоја електронске управе 2009-2013 су дефинисали неколико активности на пољу правне регулативе. Већина закона донета је у периоду од 2006. до 2010. године од којих су кључни:

- **Закон о електронском потпису** ("Службени гласник РС", бр. 135/2004);
- **Закон о потврђивању Конвенције о заштити лица у односу на аутоматску обраду личних података** („Сл. Лист СРЈ – Међународни уговори“, бр. 1/92 и „Сл. лист СЦГ – Међународни уговори“, бр.11/2005 – др. закон);
- **Закон о заштити података о личности** ("Службени гласник РС", бр. 97/2008);
- **Закон о електронској трговини** ("Службени гласник РС", бр. 41/2009 и 95/2013);
- **Закон о електронском документу** ("Службени гласник РС", бр. 51/2009) регулише услове и поступке за поступање са електронским документом;
- **Правилник о издавању временског жига** ("Службени гласник РС", бр. 112/2009);
- **Закон о електронским комуникацијама** ("Службени гласник РС", бр. 44/2010) дефинише између осталог, услове и поступке органа државне управе у области електронских комуникација, као и пројектовања, инсталације, употребе и одржавања мрежа за електронску комуникацију;
- **Уредба о електронском канцеларијском пословању органа државне управе** ("Службени гласник РС", бр. 40/2010) регулише поступке за поступање са електронским документима у канцеларијском пословању органа државне управе;
- **Упутство о електронском канцеларијском пословању** ("Службени гласник РС", бр. 102/2010) у којој се детаљније дефинишу тачке наведене у Уредби, као и остали услови које информациони систем и електронски документ треба да испуњавају;
- **Уредба о посебним мерама заштите тајних података у информационо-телекомуникационим системима** ("Сл. гласник РС", бр. 53/2011).

Поменути прописи делимично уређују правни оквир неопходан за развој еУправе. Усвојено је и неколико подзаконских аката који се односе на специфичне аспекте електронске управе. Међутим, поједини прописи нису усаглашени са важећим националним и међународним правним оквиром. Неки подзаконски акти до сада нису донети, иако су били предвиђени одређеним законом.

Треба посебно нагласити значај стандарда, оперативних поступака и процедура, методологије и њихове примене у различитим институцијама. У јавној управи нису дефинисане методологије и смернице у областима:

1. управљања пројектима;
2. имплементације система;
3. функционисања и одржавања система;
4. безбедности;

---

<sup>15</sup>Извор: поглед на ИК технологије у Србији [http://www.vojvodinaictcluster.org/Images/ICT\\_in\\_Serbia\\_At\\_a\\_Glance\\_2012.pdf](http://www.vojvodinaictcluster.org/Images/ICT_in_Serbia_At_a_Glance_2012.pdf)



5. електронског архивирања;
6. електронске идентификације и електронско потписивање државних службеника (увођење јединственог система идентификације квалификованим електронским сертификатом за све државне службенике);
7. јединственог централизованог *disaster&recovery* решења.

За сваку од поменутих области постоје међународни стандарди и методологије које је потребно прилагодити, имплементирати и контролисати њихову примену, што ће вршити Дирекција за електронску управу.

## 4.6 ОЦЕНА У ДОМЕНУ УПРАВЉАЊА

Услугама еУправе, када се једном успоставе, потребно је управљати како у смислу људских ресурса тако и у смислу ИКТ инфраструктуре, односно електронских услуга. Тренутно је управљање ИКТ ресурсима препуштено појединачним државним органима и у неким случајевима Управи за заједничке послове републичких органа. Не постоји одговарајућа подршка при реализацији пројеката, а ни касније за њихово одржавање. У том смислу, у пословним процесима управе потребно је извршити велике промене.

Закључује се да постојећа пракса у којој су процеси на ИКТ инфраструктури фрагментирани, не може бити ефикасна у смислу ресурса, будући да паралелно одржавање мањих, али неопходних ИКТ ресурса у различитим органима захтева додатне ресурсе.

Стратегија реформе јавне управе истиче усавршавање кадрова и управљачке аспекте јавне управе, будући да су државни службеници пружаоци услуга. Потребно је непрекидно мотивисање службеника да свој посао адекватно обављају. Законом о државним службеницима већ су дефинисани кључни елементи потребни за овакву трансформацију. До сада је за увођење еУправе најзначајнија подршка руководства државног органа.

У погледу организационе културе потребно је учинити још много тога, најпре у промени ставова државних службеника који подразумева:

1. преузимање одговорности за пружање услуга,
2. одговорност за континуитет и брзину пружања услуга током целог поступка (услуга се не прекида у тренутку када превазилази оквире једног органа и поштују се законски рокови за пружање услуге),
3. транспарентност управних поступака.

## 4.7 ОЦЕНА СПРОВОЂЕЊА ПРЕТХОДНЕ СТРАТЕГИЈЕ

При анализи имплементације Стратегије развоја електронске управе за период 2009-2013 констатовано је, путем интервјуа, да су поједини циљеви делимично остварени, јер су само неке од активности реализоване до краја. Детаљним увидом примећује се да је напредак присутан само код појединих органа државне управе (нпр. Министарства унутрашњих послова), чија су руководства одговорно спроводила пројекте развоја еУправе дефинисане Акционим планом. Проблеми су се најчешће јављали при реализацији активности које су захтевале сарадњу више органа. С обзиром да није постојала централизована контрола и праћење напретка у остваривању циљева и реализације конкретних акција, неопходно је планирати механизме праћења и извештавања према Радној групи за развој еУправе у оквиру Савета за реформу јавне управе. Због тога је неопходно утврдити механизме за:

1. препознавање, консолидацију и успостављање узајамних очекивања међу државним органима;
2. дефинисање и управљање пројектима који превазилазе оквире појединачних органа;
3. дефинисање методологије за вршење надзора над спровођењем Стратегије.

Кључно је пратити развој преко индикатора који су део Акционог плана за сваку од активности.

## 5. ЦИЉЕВИ СТРАТЕГИЈЕ

Општи циљеви Стратегије су:

- повећање задовољства корисника јавним услугама;
- смањење терета администрације за привредне субјекте и грађане;
- повећање ефикасности јавне управе употребом информационо-комуникационих технологија;
- национална и прекогранична интероперабилност (нарочито са земљама ЕУ),

који воде ка повећању транспарентности и одговорности рада органа јавне управе, јачању партиципације грађана у демократском одлучивању уз поштовање родне равноправности, заштите података о личности и висок ниво безбедности података унутар система.

Спровођењем Стратегије остварују се специфични циљеви као што је заокруживање институционалног и правног оквира, успостављање интероперабилног функционисања, успостављање основних регистара електронске управе, развој нових услуга у складу са потребама корисника и подизање нивоа знања запослених у јавној управи, али и грађана. Ови циљеви треба да обезбеде максималан ниво приватности и безбедности података и садржаја регистара, као и комуникацију између регистара, стабилност и доступност државних сервиса и допринесу подизању капацитета органа државне управе, кроз успостављање неопходног стратешког и правног оквира за употребу ИКТ у јавној управи према највишим европским и светским стандардима. Предузимање активности предвиђених Акционим планом за остваривање наведених циљева Стратегије треба да омогући брзо и квалитетно унапређење система државне управе кроз интеграцију нових технологија и стандарда, а сходно глобалним трендовима попут "паметних градова" и м-управе.

### 1. УСПОСТАВЉАЊЕ ИНСТИТУЦИОНАЛНОГ И ЗАОКРУЖИВАЊЕ ПРАВНОГ ОКВИРА ЗА ОБЕЗБЕЂЕЊЕ КООРДИНИСАНОГ УПРАВЉАЊА РАЗВОЈЕМ ЕУПРАВЕ

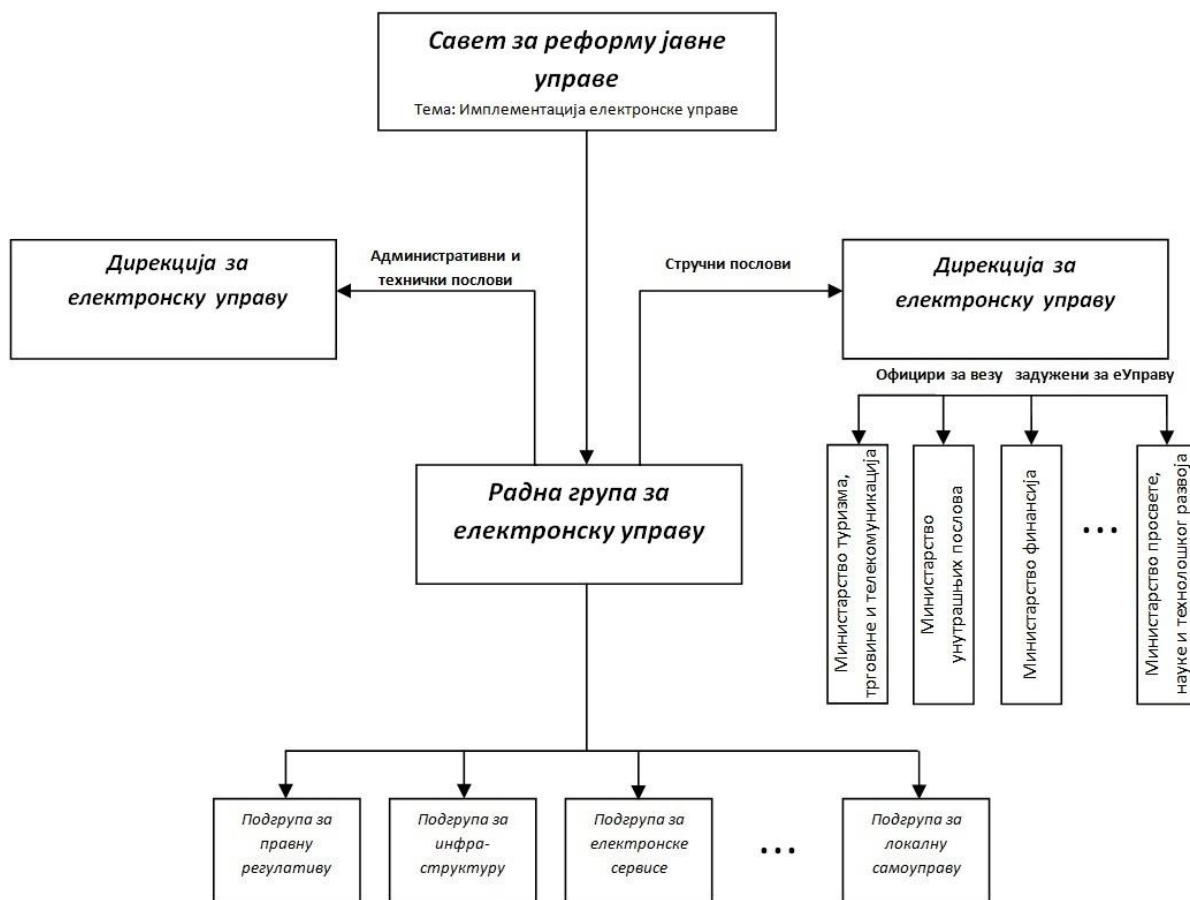
У Републици Србији основан је Савет за реформу јавне управе који утврђује предлоге стратегијског развоја јавне управе у Републици Србији и иницира и предлаже Влади предузимање мера и активности које се односе на реформу јавне управе. Савет може образовати радне групе ради разматрања појединих питања из области реформе јавне управе.

С обзиром да електронска управа представља један од стубова реформе јавне управе, предвиђа се образовање Радне групе за електронску управу са задатком да прати спровођење Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015-2018. године и Акционог плана за спровођење Стратегије, прикупља и анализира извештаје од носиоца активности о напретку реализације активности дефинисаних у Акционом плану, разматра извештаје и оцене стручне јавности и независних и међународних организација, водити рачуна о усаглашености секторских стратегија које имају активности везане за развој електронске управе (у области правосуђе, социјалне и здравствене заштите, пореске управе, итд.) и даје препоруке за усаглашавање. У складу са тим, Радна група може да предложи Савету усвајање неопходних измена и допуна акционог плана и корективних мера, а по усвајању да прати њихово спровођење. У циљу ефикаснијег рада, као и вертикалне и хоризонталне координације у раду, Радна група може формирати одговарајуће подгрупе, на пример подгрупу за правну регулативу, инфраструктуру, електронске сервисе, локалну самоуправу и друго.

У циљу унапређења децентрализације и деконцентрације послова државне управе предлаже се формирање посебног тела за координацију еУправе у локалним самоуправама које би било састављено од представника јединица локалних самоуправа, ради имплементације електронских сервиса на нивоу јединица локалних самоуправа чију координацију и управљање би вршила Радна група за електронску управу.

Стручне, административне и техничке послове за потребе Радне групе обавља Дирекција за електронску управу. Ради праћења пројеката који нису обухваћени Акционим планом, а имају за циљ рад на развоју електронске

управу Дирекција за електронску управу ће успоставити мрежу контакт особа задужених за развој електронске управе из свих надлежних ресора Владе Републике Србије.



Доношење Закона о електронској управи и Закона о јединственом регистру грађана представљају кључни резултат овог циља. Поред тога неходне је извршити и измене и допуне постојећих закона којима ће се дефинисати начин примене информационо-комуникационих технологија у управним поступцима, као и доношење подзаконских аката којима ће се ближе уредити област еУправе.

Такође је неопходно извршити усклађивање са прописима Европске уније који се односе на ову област, а пре свега са Директивом о поновном коришћењу информација јавног сектора – (*Directive on the reuse of public sector information Directive 2003/98/EC*), *Open data*<sup>16</sup>; - *An engine for innovation, growth and transparent governance, Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC*, *Critical information infrastructure protection: towards global cyber-security European Parliament resolution of 12 June 2012 on critical information infrastructure protection – achievements and next steps: towards global cyber-security (2011/2284(INI), Directive 2006/123 on services in the internal market*<sup>17</sup>).

Посебно је важно укључити смернице Партнерства за отворену управу (Open Government Partnership) чији је Србија члан, са нагласком на изради новог акционог плана за период 2016-2017 (<http://www.opengovpartnership.org/country/serbia>).

<sup>16</sup><http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0882:FIN:EN:PDF>

<sup>17</sup>[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?ELX\\_SESSIONID=-i3QZJkQBNx5lwyBrpfzCGQpZTg227LC3tyJnn0cPpdchCHWy2vbyl-1289763833?uri=CELEX:32006L0123](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?ELX_SESSIONID=-i3QZJkQBNx5lwyBrpfzCGQpZTg227LC3tyJnn0cPpdchCHWy2vbyl-1289763833?uri=CELEX:32006L0123)

## 2. УСПОСТАВЉАЊЕ ИНТЕРОПЕРАБИЛНОСТИ ИЗМЕЂУ ИНФОРМАЦИОНИХ СИСТЕМА ОРГАНА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ, ОРГАНА АУТОНОМНЕ ПОКРАЈИНЕ И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

Успостављање интероперабилности различитих информационих система органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе и њихових веб сервиса представља повезивање информационих система органа јавне управе на јединствену сервисну магистралу (Government Service Bus), ради успостављања комуникације кроз државну комуникациону мрежу сервиса. У том циљу потребно је да се изврши унапређивање и прописивање правила за коришћење мрежне<sup>18</sup> и серверске инфраструктуре електронске управе, као и класификацију података, уз адекватно дуготрајно чување података и дефинисање правила заштите података.

Успостављање прекограничне интероперабилности остварује се кроз имплементацију међународних стандарда и уписом у међународне Регистре квалификованих сертификата у циљу коришћења електронског идентитета.

## 3. УСПОСТАВЉАЊЕ ОСНОВНИХ ЕЛЕКТРОНСКИХ РЕГИСТАРА ПОВЕЗАНИХ СА ДРУГИМ ИНФОРМАЦИОНИМ СИСТЕМИМА ДРЖАВНИХ ОРГАНА, ОРГАНА АУТОНОМНЕ ПОКРАЈИНЕ И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

Успостављање и унапређење основних електронских регистара и повезивање са информационим системима органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе подразумева креирање кључних регистара: Регистар грађана<sup>19</sup>, Регистар просторних података, Адресни регистар, као и унапређење већ постојећих: Регистар катастра непокретности, Регистар привредних субјеката и других статусних регистара Агенције за привредне регистре.

Успостављање Регистра органа државне управе и Регистра запослених у органима државне управе који се ослањају на већ постојеће, Регистар корисника јавних средстава и Регистар запослених, именованих, постављених и ангажованих лица у јавном сектору су регистри на које ће се систем управе ослањати у реализацији сервиса еУправе. Такође, предвиђено је и формирање регистара свих ИКТ ресурса органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе.

## 4. УСПОСТАВЉАЊЕ НОВИХ ЕЛЕКТРОНСКИХ УСЛУГА НА НАЦИОНАЛНОМ ПОРТАЛУ ЕУПРАВА И ДРУГИМ ПОРТАЛИМА

Стратегијом се наглашава значај коришћења националног Портала еУправа у развоју интегрисаних електронских услуга и обједињавање постојећих услуга других органа државне управе, органа аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе.

Развој нових функционалности Портала и успостављање електронских услуга и на другим порталима у складу са међународним стандардима безбедности и приватности података и потребама корисника (према ЕУ препорукама) представља следећи корак у реализацији еУправе у Републици Србији. Ово подразумева прилагођавање организационих процеса применом информационо-комуникационих технологија зарад креирања електронских услуга које имају за циљ ефикасну управу и смањење корупције на глобалном нивоу. При креирању електронских услуга на националном Порталу еУправа водиће се рачуна о потребама грађана и правних лица, али и успостављању услуга које су намењене размени података између органа управе. Дирекција за електронску управу у оквиру овог циља спроводи своје надлежности као партнер у реализацији пројеката које изводе органи управе сходно својим секторским надлежностима.

У циљу боље координације, ефикаснијег планирања и рационалнијег развоја националног Портала еУправе, Дирекцији за електронску управу као централно тело за координацију развоја електронске управе, прибавља

<sup>18</sup>Уредба о мерама заштите података и информација у информационом систему савезних органа и организација ("Сл. лист СРЈ", бр. 23/2000

<sup>19</sup>"Сл. лист СФРЈ", бр.24/86 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља

појединачне планове развоја електронских сервиса од свих органа државне управе који су дужни да Дирекцији за електронску управу благовремено доставе наведене планове, почев од планова за 2016. годину, и планове за сваку наредну годину (2017 и 2018. година).

## 5. УСАВРШАВАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНОЈ УПРАВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ИКТ

Едукација у домену еУправе потребна је на свим нивоима, како за крајње кориснике (грађани и привреда), тако и за запослене у јавном сектору, а посебно за доносиоце одлука. С обзиром да еУправа значи коришћење ИКТ у извршавању свакодневних активности у јавној управи, посебна пажња се посвећује подизању нивоа писмености у том домену. Са друге стране се ИКТ користе за даљу *online* едукацију државних службеника коришћењем платформи за учење.

## 6. УСПОСТАВЉАЊЕ ОТВОРЕНЕ УПРАВЕ

Обезбеђивање отворене управе постиже се кроз отварање података органа јавне управе и повећање транспарентности рада. Овај циљ треба да обезбеди отварање скупова података јавне управе ради даљег коришћења у комерцијалне и некомерцијалне сврхе, уз креирање нових електронских услуга. Тиме се обезбеђује транспарентност управе, али и нове могућности за креирање послова и запошљавање.<sup>20</sup> Концепт отворених података (Open Data model) се јавио као одговор на потребе савременог друштва и растућу употребу инфо-комуникационих технологија. Концепт предвиђа слободан приступ подацима и информацијама које прикупљају државни органи, њихову употребу, модификацију и дељење у сврхе које су кориснику неопходне. Према дефиницији Европске комисије, отворени подаци су идеја да неки подаци треба да буду отворени и бесплатно доступни за коришћење и поновно коришћење (<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/open-data-0>).

Концепт је установљен као одговор на потребу многих појединаца и организација да прикупљају широк спектар различитих података у циљу ефикасног обављања својих послова. Владе су посебно значајне због количине и централизованости података које прикупљају, као и због чињенице да је већина тих података од јавног интереса. Концепт отворених података, посебно када је реч о подацима јавног сектора, у великој мери доприноси коришћењу података за привредни развој, транспарентности рада државних органа и унапређењу многих других услуга помоћу великих сетова података.

Дирекција за електронску управу ће формирати база најбољих пракси када је у питању коришћење отворених података и стандарда у примени електронске управе у органима државне управе и локалне самоуправе (упутства, студије случаја, модели аката...).

Значај отворених података огледа се у већој транспарентности, ефикасности, бољем пружању јавних услуга, а самим тим и расту економских и социјалних вредности. Према проценама Светске банке отварање података на нивоу Европске уније би повећало пословну активност и до 40 милијарди евра годишње, а процена је да 80% укупне користи од отварања података добијају директно грађани, пословни сектор и инвеститори.

---

<sup>20</sup>Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом и Опциони протокол („Службени гласник РС – Међународни уговори“, бр. 42/2009 од 02.06.2009. године). Међународна конвенција о правима особа са инвалидитетом, као и Закључак Владе о прихватању Информације о потреби омогућавања доступности информација у електронском облику органа државне управе особама са инвалидитетом, дају правни оквир еПриступачности у смислу прилагођавања електронских садржаја особама са инвалидитетом

## 5.1 ИНДИКАТОРИ УСПЕХА

Индикатори успеха који ће потврдити остварење задатих циљева до 2018. године су:

- 40% грађана редовно користи услуге еУправе,
- 85% привредних субјеката редовно користи услуге еУправе,
- електронске услуге расположиве су како за кориснике у Републици Србији, тако и за кориснике у иностранству.

## **6. ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ СТРАТЕГИЈЕ**

Процењује се да су за реализацију стратешких циљева у периоду од 2015. до 2018. године, обезбеђена средства из буџета Републике Србије, јер ће се активности реализовати у оквиру постојећих материјалних, финансијских и људских ресурса. Према могућностима, одређене активности и задаци ће се финансирати и из других средстава и донација.

## **7. ЗАВРШНИ ДЕО**

Ову стратегију објавити у „Службеном гласнику Републике Србије”.

5 Број:  
У Београду,

**ВЛАДА**

**ПРЕДСЕДНИК**

## 8. СКРАЋЕНИЦЕ

Табела садржи листу скраћеница које су поменуте у документу и биће коришћене током реализације пројекта.

Abbreviation	Definition	Скраћеница	Објашњење
AJSRB	<i>Administration of Joint Services of Republic Bodies</i>	УЗЗПРО	Управа за заједничке послове републичких органа
EU DEL	<i>Delegation of the European Union to the Republic of Serbia</i>	EU DEL	Делегација Европске уније у Републици Србији
eGovernment	<i>Electronic Government</i>	еУправа	Електронска управа
GIF	<i>Government Interoperability Framework</i>	НИФ	Национални оквир интероперабилности
G2G	<i>Government to Government</i>	G2G	Комуникација у оквиру јавне управе
G2B	<i>Government to Business</i>	G2B	Јавна управа орјентисана ка потребама привредних субјеката
G2C	<i>Government to Citizen</i>	G2C	Јавна управа орјентисана ка потребама грађана
ICT	<i>Information and Communication Technology</i>	ИКТ	Информационо - комуникационе технологије
MoESTD	<i>Ministry of Education, Science and Technological Development</i>	МПНТР	Министарство просвете, науке и технолошког развоја
MTTC	<i>Ministry of Trade, Tourism and Communications</i>	МТПТ	Министарство трговине, туризма и телекомуникација
MSALSG	<i>Ministry of State Administration and Local Self-Government</i>	МДУЛС	Министарство државне управе и локалне самоуправе
PAR	<i>Public Administration Reform</i>	РДУ	Реформа државне управе
PARIS	<i>Public Administration Reform in Serbia</i>	РДУС	Реформа државне управе у Србији
PSR	<i>Public Sector Reform</i>	РЈУ	Реформа јавне управе
PS	<i>Public Sector</i>	ЈУ	Јавна управа
RGA	<i>Republic Geodetic Authority</i>	РГЗ	Републички Геодетски Завод
TA	<i>Tax Administration</i>	ПУ	Пореска Управа
ToR	<i>Terms of Reference</i>	ПЗ	Пројектни задатак





