



GOV.ME portal

Zvanični sajt Vlade Crne Gore. Brz i lak pristup servisima i informacijama koje nude Vlada i njene institucije.



Korisni linkovi

- [Predsjednik Vlade](#)
- [Potpredsjednici Vlade](#)
- [Generalni sekretarijat Vlade](#)
- [Sjednice Vlade](#)
- [Galerija](#)
- [Broj zaposlenih u javnoj upravi](#)
- [Kontakt](#)

Informacija o funkcionisanju Web portala Vlade Crne Gore

Sa preporukama za povećanje kvaliteta administracije sadržaja



Sadržaj

Uvodne informacije	3
Informacije o implementaciji Portala	3
Organizacija sadržaja.....	5
Upravljanje sadržajem.....	6
Posjećenost.....	6
Proširenje sadržaja i unapređenje kvaliteta	8
Praćenje kvaliteta objavljivanja sadržaja u okviru Portala	10
Objavljivanje dokumenata u pristupačnom formatu.....	13
Rezultati istraživanja – Korisničko iskustvo na portalu sa posebnim akcentom na pristupačnost dokumenata	14
Dalja unapređenja	14
Zaključci	15



Informacija o funkcionisanju Web portala Vlade Crne Gore

Uvodne informacije

Web portal Vlade Crne Gore (u nastavku: Portal GOV.ME) (<https://www.gov.me/>) predstavlja glavni komunikacioni kanal Vlade Crne Gore i omogućava brz i lak pristup servisima i informacijama koje nude Vlada i organi državne uprave. Obuhvata internet prezentaciju Vlade Crne Gore, Predsjednika Vlade, Potpredsjednika Vlade, ministarstava, kao i organa državne uprave u skladu sa Uredbom o organizaciji i načinu rada državne uprave.

Portal pruža informacije o radu Vlade Crne Gore i njenih organizacionih cjelina, informacije o projektima, osnovne informacije o uslugama koje organi državne uprave pružaju, vodiče za pristup informacijama, pregled strateških dokumenata, zakonodavnog okvira i slično.

Generalni sekretarijat Vlade zadužen je za objavljivanje informacija na podportalima Vlada Crne Gore, Predsjednik Vlade i Potpredsjednik Vlade i odgovoran je za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja.

Ministarstva u Vladi, kao i ostali organi državne uprave zadužena su za objavljivanje informacija iz svoje nadležnosti i odgovorna su za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja.

Ministarstvo javne uprave upravlja tehničkom platformom Portal GOV.ME i preduzima sve mjere kako bi se otklonila tehnička ograničenja ili eventualne greške na tehničkom nivou.

Takođe, Ministarstvo javne uprave daje preporuke vezane za tehničko opremanje sadržaja koji će se objaviti na Portalu, a kako bi sadržaj bio pristupačan svim kategorijama društva, pristupačan na oba pisma i pretraživ na internet pretraživačima.

Svi organi državne uprave iz Uredbe o organizaciji i načinu rada državne uprave, imaju pravo korišćenja portala GOV.ME za kreiranje svojih internet prezentacija.

Informacije o implementaciji Portala

Implementacija postojećeg tehničkog rješenja, otpočela je 2020. godine, pripremom i sprovođenjem javne nabavke, izborom izvođača, izradom informacionog sistema, pripremom i migracijom podataka sa stare platforme.

I faza implementacije obuhvatila je sajtove:

- Vlada Crne Gore
- Predsjednik Vlade Crne Gore
- potpredsjednici Vlade
- Generalni sekretarijat Vlade
- Sajtovi svih ministarstava.



U toku 2021. godine određeni su redakcijski timovi iz svih navedenih organa. Sa svim licima odrađen je niz sastanaka na temu novog koncepta portala, kao i obuke za rad sa sistemom za upravljanje sadržajem (CMS- content management system).

Pola godine nakon implementacije održana je radionica u Upravi za ljudske resurse, za sve članove redakcijskih timove, na kojoj su prezentovani rezultati i dati predlozi za uklanjanje grešaka koji su se pojavili prilikom uređivanja stranica portala.

II faza implementacije obuhvatila je sajtove organa državne uprave i tijela ili posebnih projekata Vlade Crne Gore, čiji su se sajtovi nalazili na staroj platformi, i to:

- Direkcija za zaštitu tajnih podataka
- Sekretarijat za zakonodavstvo
- Uprava pomorske sigurnosti i upravljanja lukama
- Uprava prihoda i carina
- Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove
- Uprava za inspekcijske poslove
- Uprava za izvršenje krivičnih sankcija
- Uprava za kapitalne projekte
- Uprava za katastar i državnu imovinu
- Uprava za ljudske resurse
- Uprava za saobraćaj
- Uprava za saradnju sa dijasporom - iseljenicima
- Uprava za ugljovodonike
- Uprava za vode
- Uprava za zaštitu kulturnih dobara
- Uprava za željeznice
- Zavod za školstvo
- Agencija za nacionalnu bezbjednost
- Centar za stručno obrazovanje
- CIRT
- Fond rada
- Fond za obeštećenje
- Kancelarija Zastupnika Crne Gore pred Evropskim sudom za ljudska prava
- IPARD program - Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede
- Nacionalna komisija za istraživanje nesreća i ozbiljnih nezgoda vazduhoplova, vanrednih događaja koji ugrožavaju bezbjednost željezničkog saobraćaja i pomorskih nezgoda i nesreća
- Uprava policije - Sektor za finansijsko-obavještajne poslove
- Komisija za žalbe
- Uprava za igre na sreću

U okviru II faze, isto kao i u I fazi, odrađeni su sastanci i obuke za lica koja su određena za administratore i/ili urednike. Izvršena je migracija podataka sa starih sajtova i kreirani su nalozi na CMS sistemu za administraciju sadržaja.

Treba napomenuti da je automatska migracija izvršena u mjeri mogućeg. Nije bila moguća automatska migracija dokumenata koji su na starom portalu bili nedovoljno dobro opisani meta podacima. Primjer su materijali sa sjednica Vlade koji nisu logički, odnosno metadacima, bili vezani za naslov prijedloga, već ih je bilo potrebno preimenovati. Takođe, procesom automatske migracije nisu mogle biti zadržane veze među



elementima sadržaja ukoliko je ta veza bila “fizička” odnosno ukoliko su sadržaji samo fizički postavljeni jedni pored drugih na stranicama starog portala. Takve strukture su ponovo uspostavljene na novom portalu korišćenjem dostupnih tehničkih elemenata. Takođe, data je preporuka svim administratorima da podatke koje nije moguće automatski migrirati prenesu na novi portal “ručno”, za šta je ostavljen dovoljan vremenski period u kome je bio dostupan i stari server sa podacima.

Organizacija sadržaja

Prilikom planiranja tehničkog rješenja cilj je bio da se građani/privreda stave u prvi plan i da cijela struktura bude organizovana oko životnih oblasti, a ne oko organizacione strukture samih institucija, pa su svi sadržaji kreirani imajući u vidu potrebe građana i privrede.

Takav koncept definisan je na osnovu ispitivanja navika posjetilaca portala na staroj platformi. Naime, na stranice svih organa postavljene su “Heat” mape koje bilježe sve “klikove” korisnika. Analiza je pokazala da posjetioци najčešće traže kontakte odgovornih lica iz organa državne uprave, javne pozive i konkurse, servisne informacije, informacije o projektima koji se realizuju u organima državne uprave. U daleko manjoj mjeri su pretraživali vijesti/saopštenja, izuzev ukoliko su iste sadržale upravo gore navedene informacije.

Takođe, analiza je pokazala da građani Vladu Crne Gore doživljavaju kao jednu cjelinu, odnosno nerijetko ne znaju koji poslovi su u nadležnosti pojedinačnih organa. U tom smislu kreirana je napredna pretraga na nivou cijelog portala GOV.ME, tako da posjetioци ne moraju pretragu započinjati izborom nadležnog organa. Biblioteka dokumenata objedinjena je na nivou Portala.

Omogućeno je da se sadržaj na engleskom jeziku uređuje i odobrava u skladu sa potrebama organa državne uprave, odnosno u skladu na informacijama koje žele da plasiraju na engleskom jeziku.

Portal omogućava prijavu problema i sugestija u dnu većine stranica, tako da korisnici kroz davanje povratnih informacija mogu doprinijeti unapređenju kvaliteta i sadržaja portala, kao i optimizaciji svih funkcionalnosti koje platforma nudi.

Korisnici portala mogu **prijaviti probleme** u funkcionisanju tehničke platforme na mail podrska.sajtvlade@mju.gov.me.

Portal je u potpunosti optimizovan za mobilne uređaje, sa mogućnošću selektivnog prikaza sadržaja zavisno od platforme.

Na portalu su jasno istaknute **elektronske usluge** koje organi državne uprave pružaju građanima na portalu www.euprava.me.

Kako bi se postigla vizuelna unikatnost portala na digitalnim kanalima, za potrebe portala, namjenski je **licenciran font** Brioni Sans.

Unaprijeđena **transliteracija** omogućava automatski prelaz na ćirilicu, s tim što određeni sadržaji gdje je to smisljeno moraju biti zadržani u izvornom, latiničnom obliku (e-mail adrese, nazivi na engleskom i slično).

Portal ispunjava uslove **e-pristupačnosti**. Implementiran je poseban meni za poboljšanu pristupačnost sadržaja sa kontrolom kontrasta, veličine slova, razmaka teksta, animacija, zatim vizuelnim vodičem za lakše čitanje, naglašavanje linkova, kompatibilnost sa čitačima ekrana kroz strukturiranost stranica, kao i poseban font koji omogućava lakše čitanje osobama sa disleksijom.



Portal ima mogućnost **čitanja sadržaja**, izvršeno je studijsko snimanje audio sekvenci na crnogorskom jeziku, koje uz mašinsko učenje služe za generisanje zvučnog zapisa bilo kojeg teksta na portalu. Sada, klikom na dugme "Pročitaj mi", korisnici mogu preslušati sadržaj članka.

Upravljanje sadržajem

Generalni sekretarijat Vlade zadužen je za objavljivanje informacija na podportalima Vlada Crne Gore, Predsjednik Vlade i Potpredsjednik Vlade i odgovoran za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja, dok su ministarstva u Vladi, kao i ostali organi uprave zadužena su za objavljivanje informacija iz svoje nadležnosti i odgovorna su za tačnost i ažurnost objavljenog sadržaja.

Ministarstvo javne uprave, koje upravlja tehničkom platformom Portala, odriče se odgovornosti vezane za tačnost i ažurnost informacija koje se prezentuju na svim stranicama osim stranica iz svoje nadležnosti.

Ministarstvo javne uprave, preduzima sve mjere kako bi se otklonila tehnička ograničenja ili eventualne greške na tehničkom nivou.

Postavljanje linkova drugih organizacija na sajtovima Vlade i ministarstava vrši se isključivo u cilju dodatnog informisanja javnosti. Takođe, kontroliše se upotreba linka internet prezentacija organa na drugim internet prezentacijama.

Sadržaj na engleskom jeziku uređuje se i odobrava na isti način kao i našem jeziku, s tim što sadržaj obimom i izgledom stranica i modula ne mora biti identičan stranicama na našem jeziku.

Sadržaj koji se objavljuje na GOV.ME orjentisan je ka svim kategorijama društva (građani, privreda, institucije, različite društvene grupe ...), autentičan, tačan i aktuelan, pisan jasnim i jednostavnim jezikom, objavljen latiničnim i ćirilničnim pismom, objavljen i na engleskom jeziku, prilagođen za pristup različitim uređajima, opisan meta-podacima, objedinjuje tekst, slike, video ili audio fajlove.

Sadržaji vezani za prethodne sazive Vlade i ministarstava dobijaju odgovarajuću oznaku, kako bi korisnici imali jasniju sliku o tome kakav sadržaj konzumiraju.

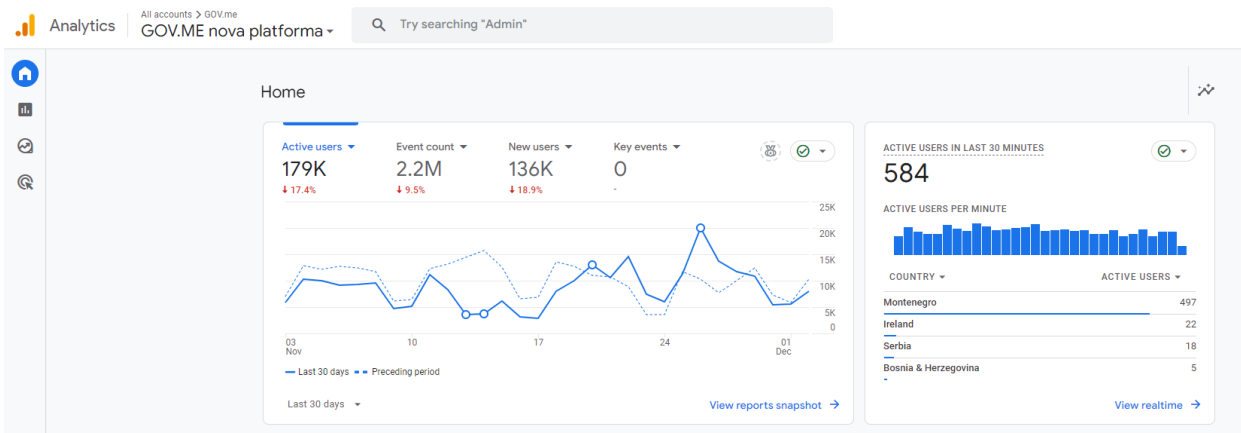
Svi novi urednici/administratori sadržaja na portalu GOV.ME moraju proći obuku u organizaciji Ministarstva javne uprave, koji se održavaju kvartalno ili po potrebi korisnika.

Svi organi državne uprave čiji su sajtovi na portalu GOV.ME moraju redovno obavještavati Ministarstvo javne uprave o promjenama uredničkih timova.

Takođe, potrebno je da svi organi čiji se sajtovi nalaze na portalu GOV.ME odrede svoje administratore elektronskih usluga i da katalog elektronskih usluga redovno ažuriraju.

Posjećenost

Ministarstvo prati posjećenost Portala. Prosječan broj posjetilaca Portala u svakom trenutku je 675. Na primjeru datom na slici, na mjesečnom nivou bilo je 179 000 posjetilaca, odnosno 584 za posljednjih pola sata u trenutku pravljenja analitike.

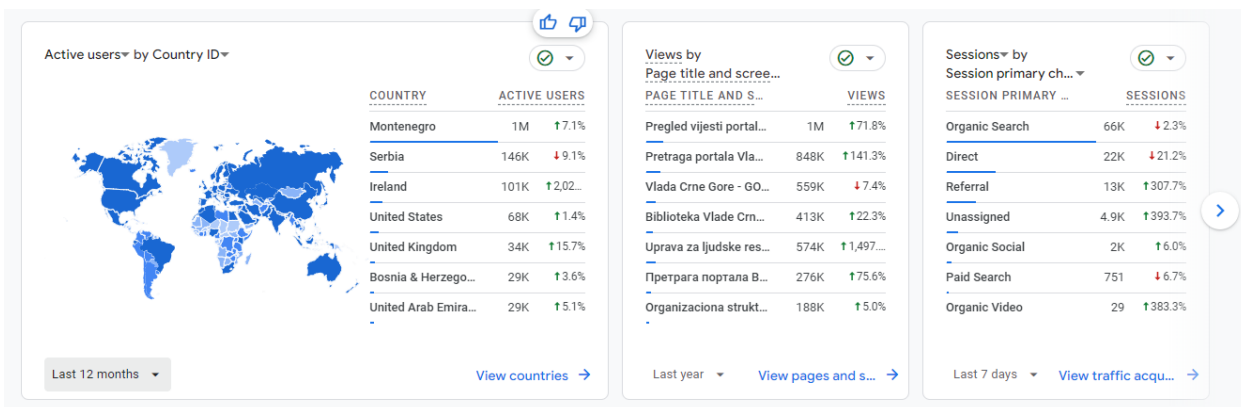


Slika: Posjećenost portala za poslednjih mjesec dana

Najveći broj posjetilaca je logično iz Crne Gore, nakon čega slijede posjetioci iz Republike Srbije, Irske, Sjedinjenih američkih država, Velike Britanije itd.

Najveći broj posjetilaca na portal dolazi pretragom putem najčešće korišćenih internet pretraživača, zatim direktno unosom adrese portala, a tek nakon toga putem društvenih mreža i eksternih linkova.

Tokom 2024. sajt je posjetilo **1.764.748 korisnika, koji su napravili 15 miliona pregleda stranica**. Rast broja korisnika je preko 13% u odnosu na prethodnu godinu. Prosječno zadržavanje korisnika je **2 minuta**. Korisnici su najviše koristili pretragu vijesti i dokumenata, te pristupali stranicama **Uprave za ljudske resurse, Ministarstva odbrane i Ministarstva unutrašnjih poslova**. **Najtraženiji su bili termini za polaganje stručnih ispita te stipendije, studentski krediti i domovi**. Na sajtu na engleskom jeziku najtraženiji su bili podaci koji se odnose **vize i uslove za ulazak**.



Slika 2: Posjetioci i kanali pristupa

Među najposjećenijim stranicama su stranica vijesti iz Vlade i svih organa državne uprave, stranica za naprednu pretragu sadržaja (dokumenata, članaka ...), stranica Uprave za ljudske resurse, stranica Stručni ispit na sajtu Ministarstva javne uprave i sl.



Proširenje sadržaja i unapređenje kvaliteta

Portal se konstantno upotpunjuje dodatnim sadržajima. Pripremu i objavljivanje sadržaja vrše službenici (urednici i administrator) iz GSV-a, ministarstava i ostalih organa državne uprave.

Ministarstvo javne uprave (MJU) periodično organizuje radionice namijenjene službenicima koji rade na poslovima uređivanja sadržaja, na kojima ih upoznaje sa osnovnim principima dobro koncipiranih internet prezentacija, kao i sa konkretnim radom sa aplikacijom za upravljanje sadržajem – CMS (content management system).

Takođe, MJU redovno vrši ažuriranje korisničkih uputstava, koja su sveobuhvatna i uz pomoć kojih je moguće izvršiti sve izmjene na stranicama.

Svake godine Portal se unapređuje dodatnim sadržajima. Tako da su u prethodnom period realizovana unapređenja portala vezana za:

- Optimizovano postavljanje velikih fajlova - U okviru ove funkcionalnosti dizajnirana je i razvijena sekcija za upload velikih fajlova, koji premašuju 50MB, direktno na server. Fajlovi su smješteni u odvojene direktorijume kako bi administratori sistema pratili korišćenje i ukupnu veličinu ovih fajlova.
- Dizajn i razvoj kalendara događaja - Kalendar događaja omogućava najave događaja i prikazivanje u formi **kalendara**. Funkcionalnost je realizovana na način što je kreiran novi tip članka -događaj, koji se izlistavaju kroz dediceranu listu koja predstavlja kalendar, kao i kroz posebno kreiran modul. Modul se može prikazivati na stranicama institucija.
- Dizajn i razvoj funkcionalnosti imenika - <https://www.gov.me/imenik> - Jedinstveni imenik sadrži listu svih kontakata na portalu. Imenik je zasebna, pretraživa lista nad kojom je omogućeno sortiranje abecednim redom. Za potrebe Imenika razvijena je napredna brza pretraga, koja pretražuje kontakte po različitim poljima, uključujući: Naziv/Ime i prezime, Departman, Pozicija, Organizaciona jedinica. Omogućeno je pojedinačnim institucijama da imaju link sa sopstvenim kompletnim imenikom koji mogu istaći na svojim stranicama.
- Objedinjeni katalog elektronskih usluga - Administratorima kataloga elektronskih usluga iz svih institucija omogućeno je da unose i ažiriraju podatke o elektronskim uslugama iz svoje nadležnosti i da ih prikažu na svojim stranicama Portala. Svaka usluga iz kataloga ima svoju pojedinačnu stranicu.
- Digitalni muzej - Dizajniran je i razvijen sistem za prikazivanje arhivskih fotografija u posjedu Generalnog sekretarijata Vlade. Omogućeno je da se arhivske fotografije prikažu u vidu vremenske linije, uz mogućnost pretrage baze fotografija koja će vremenom rasti.
- Digitalni nomadi - Razvijen je podportal posvećen digitalnim nomadima koji se interesuju za dolazak u Crnu Goru, a u skladu sa strateškim prioritetima Vlade. Cilj je da se na jednostavan i atraktivan način prikažu informacije relevantne za ciljnu publiku, da se Crna Gora prikaže kao atraktivna destinacija za boravak i rad, da se prezentuju prirodne ljepote i turistički potencijal.

U toku 2024. godine, u okviru unapređenja sistema izrađen je dizajn sistem za digitalne platforme Vlade Crne Gore. Ovdje se isključivo misli na sisteme hostovane na infrastrukturi kojom upravlja Ministarstvo javne uprave (Private Cloude) i koji imaju domene na domenu **gov.me**.

Sveobuhvatni dizajn sistem baziran je na dizajnu Web portala Vlade Crne Gore <https://gov.me> i osiguraće uniformnost vizuelne komunikacije, poštovanje dobrih praksi u industriji, uključujući i standarde pristupačnosti, voditi se praksama dizajna orjentisanog ka korisniku i komunicirati pouzdanost.



Naime, sa kreiranjem sve većeg broja digitalnih platformi javne uprave, postoji potreba da se osigura da su one optimalnog kvaliteta. U tom duhu, dizajn sistem ima za cilj da osnaži javnu upravu u što bržem kreiranju kvalitetnih i pristupačnih digitalnih platformi sa zajedničkim skupom stilova, komponenti korisničkog interfejsa i šablona.

Dizajn sistem obuhvata specifikacije za komponente korisničkog interfejsa kao što su meniji, dugmad, forme i njihove elemente, zaglavlje i dno stranice, poruke i napomene, kao i ponašanje istih prilikom interakcije; tipografiju - fontovi koje Vlada koristi u digitalnoj komunikaciji, kao i sve relevantne smjernice; paletu boja koja odražava identitet Vlade i njenih institucija, te smjernice za dosljedno i suvislo korišćenje boja; pravila za upotrebu grba i drugih državnih simbola u digitalnom prostoru, sa ciljem održavanja dosljednog identiteta na svim platformama; mehanizam kojim će se komunicirati da je određena veb stranica zvanična prezentacija Vlade ili nekog njenog organa, a sa ciljem komuniciranja povjerenja i kredibiliteta; smjernice za korišćenje fotografija, ilustracija i drugih vizuelnih artefakata.

Dizajn sistem je dostupan kroz posebnu web stranicu namjenjenu organima državne uprave i njihovim dobavljačima u domenu razvoja softvera.

Takođe, tokom 2024. godine izrađena je struktura podportala za potrebe diplomatsko konzularnih predstavništva Crne Gore (DKP). Cilj je unaprjeđenje rada DKP, kroz omogućavanje predstavljanja osnovnih informacija o radu ambasada i konzulata, putem moderno dizajniranih internet stranica, a u okviru tehničke platforme web portala Vlade Crne Gore.

Izrađeni su posebni podportali za sledeća diplomatsko - konzularna predstavništva Crne Gore u inostranstvu su: Ambasada u Republici Albaniji, sa sjedištem u Tirani; Ambasada Crne Gore u Republici Argentini, sa sjedištem u Buenos Ajresu; Ambasada u Republici Austriji, sa sjedištem u Beču; Ambasada u Kraljevini Belgiji, sa sjedištem u Briselu; Ambasada u Bosni i Hercegovini, sa sjedištem u Sarajevu; Ambasada u Republici Bugarskoj, sa sjedištem u Sofiji; Ambasada u Republici Grčkoj, sa sjedištem u Atini; Ambasada u Republici Italiji, sa sjedištem u Rimu; Ambasada u Republici Kosovo, sa sjedištem u Prištini; Ambasada u Narodnoj Republici Kini, sa sjedištem u Pekingu; Ambasada u Republici Mađarskoj, sa sjedištem u Budimpešti; Ambasada u Republici Sjevernoj Makedoniji, sa sjedištem u Skoplju; Ambasada u Saveznoj Republici Njemačkoj, sa sjedištem u Berlinu; Ambasada u Republici Poljskoj, sa sjedištem u Varšavi; Ambasada u Rumuniji, sa sjedištem u Bukureštu; Ambasada u Ruskoj Federaciji, sa sjedištem u Moskvi; Ambasada pri Svetoj Stolici i Suverenom malteškom viteškom redu, sa sjedištem u Rimu; Ambasada u Sjedinjenim Američkim Državama, sa sjedištem u Vašingtonu; Ambasada u Republici Srbiji, sa sjedištem u Beogradu; Ambasada u Republici Sloveniji, sa sjedištem u Ljubljani; Ambasada u Republici Turskoj, sa sjedištem u Ankari; Ambasada u Ujedinjenim Arapskim Emiratima, sa sjedištem u Abu Dabiju; Ambasada u Ujedinjenom Kraljevstvu Velike Britanije i Sjeverne Irske, sa sjedištem u Londonu; Ambasada u Republici Francuskoj, sa sjedištem u Parizu; Ambasada u Republici Hrvatskoj, sa sjedištem u Zagrebu; Ambasada u Ukrajini, sa sjedištem u Kijevu; Ambasada Crne Gore u Kraljevini Španiji, sa sjedištem u Madridu; Ambasada Crne Gore u Kraljevini Danskoj, sa sjedištem u Kopenahgenu; Ambasada Crne Gore u Kraljevini Nizozemskoj (Holandiji), sa sjedištem u Hagu; Misija Crne Gore pri Evropskoj uniji (EU), sa sjedištem u Briselu; Stalna misija Crne Gore pri Sjevernoatlantskom savezu (NATO), sa sjedištem u Briselu; Stalna misija Crne Gore pri Ujedinjenim nacijama (UN), sa sjedištem u Njujorku; Stalna misija pri Ujedinjenim nacijama (UN) i drugim međunarodnim organizacijama, sa sjedištem u Ženevi; Stalna misija Crne Gore pri Organizaciji za evropsku bezbjednost i saradnju (OEBS) i specijalnim organizacijama Ujedinjenih nacija, sa sjedištem u Beču; Stalna misija pri Savjetu Evrope (SE), sa sjedištem u Strazburu; Generalni konzulat u Sjedinjenim Američkim Državama, sa sjedištem u Njujorku; Generalni konzulat u Saveznoj Republici Njemačkoj, sa sjedištem u Frankfurtu; Generalni konzulat Crne Gore u Republici Srbiji, sa sjedištem u Sremskim Karlovcima; Generalni konzulat Crne Gore u Republici Turskoj, sa sjedištem u Istanbulu.



Sva diplomatsko-konzularna predstavništva kreirana su kao zasebne organizacione jedinice unutar Portala. Kao individualne organizacione jedinice linkovi predstavništva su u obliku - npr. za ambasade www.gov.me/embassy-rome , za misije www.gov.me/mission-nato , za konzulate www.gov.me/consulate-frankfurt .

Prilikom kreiranja sajtova diplomatsko-konzularnih predstavništva Crne Gore primijenjen je objedinjen pristup i omogućeno je centralno upravljanje od strane Ministarstva vanjskih poslova.

Dizajnirani su posebni moduli za prikazivanje servisa koje diplomatsko-konzularna predstavništva Crne Gore nude. Omogućeno je prikazivanje sledećih sadržaja, na svakom pojedinačnom sajtu: najvažnije vijesti/saopštenja, kontakti, podaci o lokaciji i radnom vremenu, podaci vezani za konzularne usluge, ključni propisi, korisne informacije/linkovi prema izvorima važnih informacija za crnogorske i strane državljane. Konzularne usluge su prikazane na način što je prezentovan spisak svih usluga koje svako pojedinačno diplomatsko-konzularno predstavništvo pruža, kratki opis procedure, potrebna dokumentacija za svaku od usluga.

Praćenje kvaliteta objavljivanja sadržaja u okviru Portala

Ministarstvo javne uprave je 2019. godine donijelo Smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave - <https://wapi.gov.me/download-preview/72d7bd6b-ab60-4950-9cb4-dd857e8c954a?version=1.0> . U smjernicama su date preporuke organima javne uprave vezane za način upravljanja internet prezentacijama. Ministarstvo će tokom 2024. godine inovirati smjernice i dopuniti ih najnovijim preporukama.

U cilju povećanja kvaliteta objavljenog sadržaja, u tehničkom smislu, kao i ispravljanja uočenih nedostataka na stranicama organa državne uprave, Ministarstvo kontinuirano vrši pregled sajtova, a na osnovu kriterijuma navedenih u nastavku ove informacije, daje preporuke organima državne uprave kako da unaprijede internet prezentacije.

Svi organi državne uprave čiji su sajtovi na portalu GOV.ME, moraju redovno ažurirati sadržaje na svojim sajtovima u skladu sa preporukama.

Ministartstvo javne uprave periodično, u prosjeku jednom kvartalno organizuje obuku na temu – Koncept portala GOV.ME i upotreba CMS rješenja za administraciju, sa posebnim segmentom posvećenim pristupačnosti dokumenata koji se objavljuju.

Preporuke su sljedeće:

1. Teme/nadležnosti organa državne uprave

Teme su životne oblasti od interesa za građane, a koje se nalaze u nadležnosti pojedinih institucija (npr. Stručni ispit je tema od interesa za građane, koja se nalazi u nadležnosti Ministarstva javne uprave). Portal GOV.ME, u skladu sa svjetskim trendovima vezanim za izradu sajtova institucija, građane stavlja u prvi plan i cijela struktura mora biti organizovana oko životnih oblasti, a ne oko organizacione strukture samih institucija. Istraživanja koja Ministarstvo redovno sprovodi o posjećenosti pojedinih segmenata sajta jasno pokazuju da građani na stranicama institucija daleko češće traže servisne informacije, odnosno informacije u posjedu institucija, nego saopštenja o aktivnostima. Iz tog razloga važno je da modul teme bude dobro obrađen i sadrži ažurne i potpune informacije.



Preporuka: Modul za teme (A600) treba da bude istaknut! Poželjno je da se ovaj modul nalazi iznad modula za vijesti. Broj tema je dobro ograničiti na 9, kako modul ne bi vizuelno opterećivao posjetioce sajta. Suština je da ne moraju svi sadržaji da se nađu na naslovnoj stranici. Teme moraju pokrivati više aktivnosti/usluga i moraju biti definisane na način da korisnik može lako da prepozna da se sadržaj koji traži nalazi baš u okviru te teme. Potrebno je ukloniti teme koje nemaju dovoljno sadržaja. **Modul Teme može se koristiti i na unutrašnjim stranicama! Sve unutrašnje stranice je potrebno dobro koncipirati!**

Aktivnosti, projekte, dokumenta, video i foto materijale vezane za određenu krovnu temu potrebno je razraditi na podstranicama, koje takođe mogu imati svoje „teme“.

2. „Brzi linkovi“

U zaglavlju svake stranice nalazi se modul A200, koji sadrži nekoliko „brzih“ linkova. Ovi linkovi nisu isto što i Korisni linkovi koji se obično postavljaju na sajtove, a upućuju na partnerske organizacije ili projekte partnerskih organizacija. „Brzi“ linkovi treba da vode na informacije vezane za projekte, aktivnosti ili usluge same institucije, a koje su u tom trenutku u fokusu interesovanja građana. Npr. na ministarstvu prosvjete bi u vrijeme apliciranja za upis u školu ili vrtić ovdje trebao da se nađe link koji vodi ka stranici gdje građani mogu naći sve informacije vezane upravo za te trenutne aktivnosti resora.

Preporuka: „Brzi linkovi“ ne treba da budu fiksni, već da se mijenjaju u skladu sa aktivnostima institucije.

3. Moduli posvećeni Vijestima/Aktuelnostima

Vijesti/Aktuelnosti, javni pozivi, konkursi i slično, mogu se prikazati u modulima iz grupe B. Ovi moduli imaju fleksibilnu širinu – cijela širina stranice, polovina ili trećina širine stranice. Ako se koriste ovakvi moduli mora se voditi računa da se slažu tako da bude iskorišćena puna širina stranice.

Uvijek treba voditi računa kako će stranice vizuelno da izgledaju. Ako dva susjedna modula na stranici imaju različit broj elemenata- članaka, onda to neće dobro izgledati na većim ekranima.

Preporuka: Informacije iz ove grupe treba da budu ažurne, na dnevnom nivou. Građani „vjeruju“ u tačnost informacija na sajtu, ako vide da su datumi unosa informacija uvijek „svježi“.

4. Modul „Šta radi Ministarstvo?“

U ovom modulu, koji je po tipu A300, potrebno je građanima ponuditi linkove ka društvenim mrežama institucije, kao i opis nadležnosti institucije.

Preporuka: Opis nadležnosti treba biti napisan jezikom razumljivim svim građanima. Treba izbjegavati administrativni način pisanja.

5. Modul „Rukovodeći tim“

U okviru ovog modula (A500), potrebno je na jednom mjestu dati podatke o svim odgovornim licima u instituciji, sa njihovim titulama, zvanjima, biografijama i fotografijama. Posebno može biti istaknut glavni rukovodilac. Ukoliko se ne predstavljaju svi članovi rukovodećeg tima, već samo glavni rukovodilac organa – ministar/direktor, ne treba koristiti modul A500, već A230.

Preporuka: Ne treba koristiti članke ili dokumenta u kojima će se navoditi članovi tima, već koristiti navedeni modul i njegove funkcionalnosti.

6. Modul Kontakti

Modul Kontakti popunjava se kroz odjeljak Imenik u CMS-u. Za svaki pojedinačni kontakt iz institucije podatke je potrebno unijeti sistematski, sa svim ponuđenim meta podacima. Na taj način biće moguće formirati i prikazati pretraživ Imenik svih odgovornih lica u institucijama Vlade Crne Gore – na jednom



mjestu. Potrebno je unijeti sledeće podatke - Organizaciona jedinica, Direktorat/Direkcija/Odjeljenje, Ime i prezime, Ime i prezime – za prikaz na engleskoj verziji sajta, Funkcija, Funkcija – za prikaz na engleskoj verziji sajta, Link za biografiju (ako postoji). Na kraju postoji opcija za čekiranje – da li želimo da kontakt bude vidljiv u listi.

Preporuka: Ne treba koristiti članke ili dokumenta u kojima će se navoditi kontakti iz institucije, jer takvi sadržaji smanjuju pretraživost kontakata. Svi kontakti uneseni kroz modul Kontakti, biće prikazani u objedinjenom Imeniku Vlade Crne Gore, koji se nalazi na adresi <https://www.gov.me/imenik>.

7. Moduli za kontakt sa građanima

Svaka stranica organa državne uprave treba da sadrži bar jedan od modula za kontakt sa građanima, bilo da se radi o modulu sa istaknutom mail adresom na koju građani mogu da pošalju pitanje – kao npr. modul A221 ili modul koji pruža formu preko koje građani mogu postaviti pitanje i ostaviti svoju mail adresu za kontakt – modul D100.

Preporuka: Mail adrese službenika koji primaju pitanja građana moraju biti uvijek ažurne. Najbolje je da osim administratora sadržaja svoje adrese ponude i kabinet ili PR služba.

8. Stranica posvećena SPI

Svaka internet stranica organa državne uprave mora imati segment/temu posvećenu slobodnom pristupu informacijama. Stranice posvećene SPI treba da budu koncipirane na isti način na svim podportalima institucija. Na ovoj stranici moraju se naći sve vrste informacija prepoznate Zakonom o slobodnom pristupu informacijama (član 12). Na stranici Ministarstva javne uprave može se vidjeti primjer kako ta stranica treba da izgleda, u tehničkom smislu. Za sadržaj koji je objavljen odgovoran je svaki organ državne uprave pojedinačno.

Preporuka: Potrebno je da svaki organ državne uprave ima proceduru za objavljivanje ove vrste informacija i lice koje će pratiti proces.

9. Priprema i objavljivanje članaka

Članci treba da sadrže sve neophodne informacije, pripremljene na način razumljiv svim kategorijama stanovništva. Članak je kombinacija teksta, fotografija, video zapisa. Prilikom pripreme članaka za objavu administratori/urednici treba da prate preporuke date u uputstvima (pisana i video uputstva).

Ne treba ponavljati naslov članka u okviru tijela članka!

Tag je ključna riječ ili fraza kojom se označava članak, i od ključnog je značaja za bolju navigaciju korisnika na sajtu. Tagovi služe kako bi se srodni sadržaji jednako označili i na taj način povezali. Važno je koristiti tagove na svakom članku. Tagovi su javno vidljivi i kada korisnik klikne na određeni tag na sajtu biće odveden na listu članaka koji imaju taj tag, pa je jako je važno da imaju dovoljno rezultata. Takođe, tagovi se mogu koristiti kako bi se grupisala dokumenta i objavila u okviru jednog modula. Kada se krene sa unosom taga, sistem sugeriše tagove koji postoje, a koji se podudaraju sa unesenim. Unosom ključne riječi moguće je kreirati i novi tag. Preporučuje se da se uvijek kada je moguće koriste postojeći tagovi.

Prilikom uređivanja članaka često se pravi greška jer se izrazi/skraćenice engleskog porijekla ne izuzimaju od prevođenja na ćirilicu. Iz tog razloga Ministarstvo je izradilo dodatnu formu koja se pojavljuje u CMS-u prije samog objavljivanja članka, u kojoj se paralelno prikazuje izgled članka na latinici i ćirilici i gdje se može izvršiti direktno izuzimanje od preslovljavanja iz latinice u ćirilicu. Primjer: "On je to objavio na [lat]Facebook[/lat] platformi", rezultira kao "Он је то објавио на Facebook платформи".

Mora se voditi računa o SEO optimizaciji. Mora se povesti računa da se zadovolje ograničenja u pogledu dužine naslova i opisa, a da se izbjegnu automatizovani prekidi naslova i opisa koji nijesu adekvatni.



Kada se u tekst umeću video materijali ili fotografije, koji su prije toga objavljeni na zvaničnim Youtube i Flickr kanalima organa državne uprave, potrebno je izvršiti embed-ovanje ili umetanje istih u članak. Detaljno uputstvo je prosljeđeno administratorima/urednicima.

Preporuka: Nakon pripreme članka obavezno pogledati Preview, kako bi uočili i otklonili tehničke greške. Članke koji sadrže servisne informacije, treba redovno ažurirati!

10. Objedinjeni katalog elektronskih usluga

Administratorima kataloga elektronskih usluga iz svih institucija omogućeno je da unose i ažuriraju podatke o elektronskim uslugama iz svoje nadležnosti i da ih prikažu na svojim stranicama Portala. Svaka usluga iz kataloga ima svoju pojedinačnu stranicu.

Preporuka: Potrebno je da svi organi čiji se sajtovi nalaze na portalu GOV.ME odrede svoje administrator elektronskih usluga i da katalog ažuriraju redovno!

11. Mobilna verzija

Moduli na mobilnoj verziji ne moraju biti isti kao na desktop verziji, odnosno neki moduli se mogu izostaviti. Ova funkcionalnost se odobrava u desnoj koloni u CMS u dijelu Uredi modul - Sakrij na mobilnim aplikacijama.

Preporuka: Uvijek nakon pripreme sadržaja na desktop računaru, provjeriti kako izgleda u mobilnoj verziji i izvršiti promjene u cilju bolje prezentacije sadržaja ukoliko je to potrebno.

12. EN verzija sajta

Omogućeno je da se sadržaj na engleskom jeziku uređuje i odobrava u skladu sa potrebama organa državne uprave, odnosno u skladu sa informacijama koje žele da plasiraju na engleskom jeziku. Urednici sajtova pojedinačnih organa državne uprave opredjeljuju se koje će sva sadržaje objavljivati na engleskom jeziku, a u zavisnosti od potencijalnih posjetilaca njihovog sajta.

Preporuka: Potrebno je da se na ovim stranicama nađu najmanje kontakt informacije, kratka informacija o nadležnostima i informacija o odgovornim licima.

Objavljivanje dokumenata u pristupačnom formatu

Smjernice za kreiranje elektronskih dokumenata u skladu sa standardima e-pristupačnosti (<https://wapi.gov.me/download-preview/c7f2f981-27e9-4822-a46b-b3c616288c8a?version=1.0>) koje je Ministarstvo javne uprave donijelo još 2017. godine, objašnjen je značaj objavljivanja dokumenata u pristupačnom formatu. Naime, da bi dokumenta objavljena na internet stranicama organa državne uprave bila pristupačna svim građanima potrebno je da budu objavljena u pristupačnom formatu. Sva skenirana dokumenta nisu pristupačna! Preporuka je da urednici sajtova, uvijek kada je to moguće postavljaju dokumenta koja su u pristupačnom formatu.



Rezultati istraživanja – Korisničko iskustvo na portalu sa posebnim akcentom na pristupačnost dokumenata

Ministarstvo javne uprave je u saradnji sa UNDP Crna Gora i istraživačkom agencijom CEED Consulting sprovedo istraživanje na temu *Korisničko iskustvo na portalu GOV.ME sa posebnim akcentom na pristupačnost dokumenata*, na reprezentativnom uzorku.

Osnovni cilj istraživanja bilo je prikupljanje informacija koje se odnose na korišćenje portala, navike korisnika, njihove potrebe, način pristupa informacijama, dostupnost sadržaja, sa ciljem povećanja kvaliteta objavljenih sadržaja u tehničkom smislu, kao i broj objavljenih dokumenata u pristupačnom formatu. Definisana je metodologija istraživanja, kao i obim istraživanja, izrađen je upitnik, organizovane su focus grupe i analiza dobijenih rezultata. Takođe, organizovana j i prezentacija dobijenih rezultata za urednike podportala. Izvještaj dobijen istraživanjem možete naći na linku [Istraživanje o korisničkom iskustvu portala GOV.ME | United Nations Development Programme](#) .

Dalja unapređenja

Ministarstvo javne uprave planira da tokom sledeće godine portal unaprijedi u dijelu:

- pretrage na sajtu - procesiranje OCR-ovanja tekstova unutar PDF-a, kao i fotografija;
- uspostavljanje modela za određivanje relevantnosti podataka;
- proširenje grafičkih standarda za potrebe digitalnih kanala <https://design.gov.me/>
- upotreba vještačke intelegencije (AI chatbot) u cilju poboljšanja korisničkog iskustva (brza pretraga informacija, interaktivna navigacija, podrška korisnicima);
- definisanja inoviranih smjernica i procedura za upavljanje platformom Web portala.