

Analiza stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje

Podgorica, septembar 2019. godine

III kvartal

SADRŽAJ

1. Uvod	1
2. Pregled aktivnosti u izvještajnom periodu	2
3. Inoformacioni sistemi za sve pružaoce elektronskih usluga	5
4. Istraživanje o stepenu korišćenja e-usluga.....	6
5. Definisanje izazova u razvoju e-usluga	8
6. Predlog mjera za unapređenje	9
7. Korišćenje e-usluga na portalu e-uprave.....	9

1. Uvod

Razvoj digitalnih tehnologija postavlja sve veće zahtjeve i očekivanja za javni sektor u Crnoj Gori. Ostvarivanje punog potencijala koji ove tehnologije posjeduju je ključni izazov za organizaciju Vlade i organa u javnoj upravi i zahtijeva nove načine organizovanja svakodnevnog rada, digitalizaciju interakcije sa građanima i preduzećima, optimizaciju korisničkog iskustva kao i optimizaciju unutrašnjih procesa za otvaranje novih organizacionih modela i partnerstva. U elektronskoj upravi, ovaj potencijal je sa jedne strane moguć kroz optimizaciju ponude javnih usluga u skladu sa potrebama korisnika, a sa druge strane u povećanju upotrebe tih usluga.

Digitalizacija je proces od posebne važnosti u ovom trenutku. Tokom prethodnih godina sprovodile su se intenzivne reforme regulatornog okvira, u smislu pojednostavljivanja procedura, skraćanja rokova za postupanje državnih organa i smanjenja troškova za građane i privredu. Međutim, ukoliko prethodno ne prati održiv proces digitalizacije, ne može se očekivati veći kvalitet u pružanju usluga koju javna uprava pruža. Zato je posvećenost javne uprave, prije svega Vlade i organa državne uprave, važna zbog jednostavnijeg i kvalitetnijeg sprovođenja izazovnih procesa administrativnih reformi, koje treba da učine sistem javne uprave efikasnijim i održivijim.

Pojednostavljivanje administrativnih procedura pri ostvarivanju upravnih usluga i digitalizacija javne uprave i dalje je jedan od najvažnijih prioriteta u agendi Vlade Crne Gore. U tom pogledu, Ministarstvo javne uprave je u prethodnom periodu intenzivno radilo na pripremi novog *Zakona o elektronskoj upravi*, te *Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu* kako bi se normativni okvir u ovoj oblasti unaprijedio i prilagodio novim tehnološkim pravcima razvoja. *Zakon o elektronskoj upravi* je dobio pozitivno mišljenje Evropske komisije i uskoro će biti razmatran od strane Vlade Crne Gore, dok se *Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu* nalazi u proceduri davanja mišljenja od strane Evropske komisije. Takođe, usvajanjem *Zakona o ličnoj karti* koji predviđa uvođenje sertifikata za elektronsku identifikaciju i sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis na ličnoj karti kao i *Zakona o administrativnim taksama* koji je prepoznao elektronsko plaćanje za građane i privredu stvaraju se uslovi za implementaciju ključnih sistema koji će unaprijediti kompletan proces pružanja usluga u elektronskom obliku.

Treba naglasiti da razvoj elektronske uprave nije sam po sebi cilj već je njegova osnovna svrha da eliminiše administrativne barijere, dovede do uštede vremena građana, i da cio proces pružanja usluga učini jednostavim i efikasnim, kako bi građani na najlakši način ostvarili svoja prava i ispunili svoje obaveze i na jednom mjestu.

Ministarstvo javne uprave, kroz kontinuirano praćenje razvoja elektronske uprave, te uspostavljanje kvalitetnog mehanizma za koordinaciju ovog procesa, pitanje digitalne

transformacije javne uprave dodatno je aktuelizovalo, i započelo mnogobrojne aktivnosti kako bi podstaklo organe državne uprave da budu što više posvećeni ovom procesu.

2. Pregled aktivnosti u izvještajnom periodu

*Analiza stanja elektronskih usluga u Crnoj Gori sa predlogom mjera za njihovo unapređenje za III kvartal predstavlja dokument u kojem je prepoznat nastavak aktivnosti koje Ministarstvo javne uprave, u saradnji sa ostalim organima, sprovodi sa ciljem razvoja e-usluga u Crnoj Gori. Ovaj proces ne podrazumijeva samo finalno kreiranje e-usluga na portalu e-uprave, odnosno platformama pojedinačnih organa, već i sveobuhvatne aktivnosti na širenju svijesti o potrebi i načinima digitalizacije pružanja usluga, planiranje i sprovođenje promotivnih aktivnosti, kao i druge aktivnosti koje predstavljaju preduslov za razvoj. Imajući ovo u vidu, ova analiza daje prije svega osvrt na realizaciju tih aktivnosti u III kvartalu. **U tom smislu opšta ocjena je da je ovaj period iskorišćen za propratne aktivnosti kako bi se u IV kvartalu stvorili kvalitetniji uslovi za kreiranje novih usluga i unapređenje postojećih, shodno planu koji su organi dostavili i koje su predstavljene u prethodnoj analizi.***

Shodno gore navedenom, u nastavku je dat pregled aktivnosti koje su realizovane u III kvartalu na osnovu zaključaka Vlade i drugih redovnih aktivnosti.



Dostavljeni su podaci o imenovanim osobama koje su Zaključkom Vlade zadužena za praćenje razvoja e-usluga, kao i dostavljanje izvještaja o promotivnim aktivnostima u vezi razvoja i unapređenje e-usluga

Shvatajući važnost adekvatnog praćenja svih e-usluga jednog organa, Vlada je zadužila sva ministarstva i druge organe uprave da imenuju lica koja će biti zadužena da prate i podstiču razvoj e-usluga iz njihove nadležnosti i da o preduzetim aktivnostima izvještavaju Ministarstvo javne uprave na mjesečnom nivou. **Organi koji nisu imenovali osobe su: Uprava za nekretnine, Uprava za imovinu, Uprava za dijasporu, Uprava pomorske sigurnosti i upravljanja lukama, Uprava za vode, Uprava javnih radova**



U skladu sa Zaključkom Vlade, Ministarstvo javne uprave kreiralo je upitnik i formu izvještaja na portalu e-uprave u obliku elektronske usluge koju će imenovana lica koristiti za podnošenje mjesečnih izvještaja

Ministarstvo javne uprave kreiralo je na portalu e-uprave elektronski obrazac u kojem su prepoznata ključna pitanja koja na mjesečnom nivou daju osvrt na aktivnosti institucija u dijelu promotivnih aktivnosti elektronskih usluga, ažuriranja postojećih odnosno kreiranja novih e-usluga. Podaci iz izvještaja će poslužiti za bolju koordinaciju promotivnih aktivnosti kao i praćenje razvoja e-usluga koje institucije samostalno obavljaju.



Kreiran je dinamički plan zajedničkih sastanaka Ministarstva javne uprave i ostalih ministarstava sa ciljem definisanja daljih aktivnosti u razvoju e-usluga iz njihove nadležnosti

U cilju realizacije Zaključka Vlade Ministarstvo javne uprave je predložilo dinamiku održavanja sastanaka sa svim ministarstvima, u cilju definisanja daljih aktivnosti po pitanju razvoja e-usluga iz njihove nadležnosti. Očekivani rezultati ovih sastanaka su prepoznavanje ključnih pravaca razvoja e-usluga kao i izazova koji oni nose na ovom putu. Imajući u vidu broj ministarstava, dinamički plan je koncipiran na način da se sa ministarstvima koja imaju veći broj elektronskih usluga sastanci obave pojedinačno a da se na ostalim sastancima razgovara sa više drugih ministarstava istovremeno. Na sastancima će biti predstavljeni raspoloživi resursi odnosno sistemi kojima upravlja Ministarstvo javne uprave, a koji su preduslov za uspostavljanje digitalne transformacije javne uprave. Biće takođe predstavljene procedure za digitalizovanje usluge odnosno korišćenje informaciono komunikacionih tehnologija u procesima od podnošenja zahtjeva do konačnog rješenja. Prvi sastanci su planirani sa Ministarstvom unutrašnjih poslova, Ministarstvom kulture, Ministarstvom za ljudska i manjinska prava, Ministarstvom sporta i isti će biti održani u sedmici od 23-27. septembra.



Dogovoreno više sastanaka sa Ministarstvom zdravlja

Na inicijativu Ministarstva zdravlja održaće se više sastanaka shodno obimnim planovima koje ovo ministarstvo planira u narednom periodu kao i zbog velikog broja institucija koje su uključene u sistem zdravstva a za koje je važno prepoznati eUsluge.



U saradnji Ministarstva prosvjete i Ministarstva javne uprave nastavljene su aktivnosti na realizaciji e-usluga upisa djece u osnovne škole i predškolske ustanove na portalu e-uprave

Nastavljene su aktivnosti na realizaciji e-servisa, a u cilju efikasnije i sveobuhvatnije realizacije na zajedničkom sastanku dogovoreno je formiranje radnog tima u čijem sastavu bi bili predstavnici IT sektora i pravne službe, a čiji bi zadatak prevashodno bio da razmotri uspostavljanje servisa za upis djece u osnovne škole i predškolske ustanove i njihovo usaglašavanje sa propisima kojima je uređena ova oblast. Formiran radni tim koji će u narednom periodu sprovesti aktivnosti na tehničkoj realizaciji servisa, prepoznavanju potrebnih procedura i propisa koji su osnova za digitalizaciju sistema upisa djece kao i sprovođenju sveobuhvatnih obuka za zaposlene koji će biti angažovani na poslovima podrške.



Nastavljene su aktivnosti sa članovima radnog tima povodom unapređenja stanja e-usluga odnosno uspostavljanja novih usluga na portalu e-uprave kao i podizanju sofisticiranosti postojećih

Članovi radnog tima informisali su Ministarstvo javne uprave o budućim aktivnostima. Ministarstvo ekonomije je predložilo da se dvije usluge iz njihove nadležnosti, povežu putem

Jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka (JISERP). Usluge koje će, do kraja godine, uspostaviti putem pomenutog sistema su:

- Zahtjev za izdavanje dozvole za izvoz roba dvostruke namjene, brokerskih usluga i tehničke pomoći;
- Zahtjev za izdavanje dozvole za vršenje spoljne trgovine za pravna lica.

Iz Ministarstva pravde je navedeno da će tokom novembra biti povezane takođe dvije usluge iz njihove nadležnosti putem JISEPR-a i to:

- Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica;
- Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za pravna lica.

Članovi radnog tima iz Ministarstva zdravlja su naveli da kontinuirano rade na unapređenju usluga iz domena javnog zdravstva Crne Gore, te shodno tome u procesu su izrade analize stanja usluga i izrade kataloga istih. Ministarstvo održivog razvoja i turizma je radilo na ažuriranju postojećih e-servisa, dok Ministarstvo unutrašnjih poslova planira ažuriranje biznis licenci koje se nalaze na portalu e-uprave.



Definisan je plan obuke zaposlenih u javnoj upravi za primjenu propisa iz oblasti elektronskog poslovanja koji su neophodni za razvoj e-uprave

Ministarstvo javne uprave je u saradnji sa Upravom za kadrove usaglasilo predlog obuka koje bi bile organizovane u drugoj polovini godine, odnosno nakon usvajanja novih zakonskih rješenja. Cilj obuka je predstaviti ključne odredbe zakona, na prijemčiv način, i predstaviti primjere za primjenu ovih zakona u praksi. Obuke će započeti nakon usvajanja novih zakona koje je pripremio Ministarstvo javne uprave.



Na Cetinju je održana Konferencija „Javna uprava u Crnoj Gori u procesu digitalizacije: izazovi i perspektive“ sa ciljem širenja svijesti kod visokorukovodnog kadra o razvoju e-uprave

U cilju afirmacije razvoja e-uprave u Crnoj Gori, Ministarstvo javne uprave i Uprava za kadrove su 01 i 02. jula 2019. na Cetinju organizovale konferenciju pod nazivom „Javna uprava u Crnoj Gori u procesu digitalizacije: izazovi i perspektive“ namijenjenu visokorukovodnom kadru. Na konferenciji je predstavljen proces digitalizacije usluga javne uprave u službi građana, e-uprave u službi privrede, informaciona bezbjednost kao i značaj i prednosti elektronskih servisa. Dat je osvrt na dosadašnji stepen razvoja e-usluga u javnoj upravi, primjeri dobre prakse kao i strateška opredjeljenja u narednom periodu.

Konferenciji je prisustvovalo 68 službenika sa centralnog i lokalnog nivoa, i to 26 iz kategorije visoko-rukovodnog kadra, 17 iz kategorije ekspertske-rukovodnog kadra, 24 iz kategorije ekspertske kadra i 1 iz kategorije izvršnog kadra. Na Konferenciji je naglašeno da je digitalna transformacija društva, a samim tim i javne uprave, kontinuiran proces, koji prati podizanje svijesti svih nivoa korisnika o neophodnosti promjena, aktivnosti na izgradnji kapaciteta, poboljšanje digitalnih vještina i povjerenja u digitalne tehnologije.



Promotivne aktivnosti koje Ministarstvo javne uprave sprovodi na osnovu zaključka Vlade a sa ciljem informisanja javnosti o uslugama i sistemima koji se realizuju u procesu razvoja e-uprave

Razvoj e-servisa je sveobuhvatan proces koji podrazumijeva različite aktivnosti, a promocija i edukacija šire javnosti je od velikog značaja. Susreti IT stručnjaka i razmjena iskustava su samo jedan od načina za promovisanje dobre prakse. U tom smislu Ministarstvo javne uprave u periodu od 29. septembra do 5. oktobra u Budvi tradicionalno organizuje XXVI INFOFEST na kojem će biti predstavljene aktivnosti koje za cilj imaju i razvoj e-usluga. U organizaciji Ministarstva javne uprave biće organizovan panel na temu „Digitalizacije u procesu unapređenja poslovnog ambijenta – Registar licenci i elektronska registracija preduzeća“, prezentovanje Nacionalnog okvira interoperabilnosti (NOI) u cilju elektronske razmjene podataka između organa javne uprave, te prezentovanje pravnog okvira i nacionalnih sistema za unapređenje elektronskog poslovanja javne uprave. Ovi događaji će biti prilika da se promovišu novi infrastrukturni sistemi koje Ministarstvo javne uprave razvija u cilju unapređenja e-usluga. Biće predstavljeno i istraživanje koje je Ministarstvo sprovelo u saradnji sa UNDP-em koje će zainteresovanoj javnosti dati pregled stanja i korišćenja e-usluga u Crnoj Gori. Važan dio INFOFEST-a biće I Hakaton na temu otvorenih podataka, koji se organizuje u saradnji sa Privrednom komorom Crne Gore po prvi put. Tema hakatona je „Neka dostupno bude i korisno“, a cilj – stvaranje dodate vrijednosti nad otvorenim podacima, kroz kreiranje aplikacija koje bi dostupne podatke učinile korisnim javnoj upravi, privredi i građanima. Panel „e-Demokratija: mit ili stvarnost?“ daće osvrt na rastuću potrebu elektronskih usluga koje promovišu elektronsko učešće građana u procesima kreiranja zakona i strateških dokumenata.

3. Inoformacioni sistemi za sve pružaoce elektronskih usluga

Crna Gora kao i države članice EU modernizuje svoju javnu upravu uvođenjem elektronskih javnih usluga, ali postoji opasnost da u tom procesu dođe do stvaranja izolovanih digitalnih okruženja, a time i elektronskih prepreka koje mogu spriječiti sve javne uprave u međusobnom povezivanju, te građane i poslovne subjekte u prepoznavanju i upotrebi dostupnih elektronskih javnih usluga. Stoga nastojanja na digitalizaciji javnog sektora trebaju biti dobro usklađena sa preporukama na evropskom nivou, uređivanjem na nacionalnim nivoima, kako bi se izbjeglo digitalno fragmentiranje usluga i podataka, a istovremeno jedinstvenom digitalnom tržištu Evropske unije omogućilo da funkcioniše bez zastoja.

U skladu sa navedenim, Crna Gora usvaja je usvojila Nacionalni okvir interoperabilnosti koji je usklađen sa Evropskim okvirom interoperabilnosti (EIF) iz marta 2017. godine, kojim se promovije elektronska komunikacija između organa vlasti pružanjem niza zajedničkih modela, principa i preporuka i naglašava činjenica da interoperabilnost nije samo pitanje informaciono-

komunikacionih tehnologija, već se odnosi na niz aktivnosti od pravnih, organizacionih, semantičkih i tehničkih.

Skupom preporuka daju se smjernice svim organima vlasti kako popraviti upravljanje svojim aktivnostima u cilju uspostavljanja interoperabilnosti, kako uspostaviti odnose među organizacijama, kako pojednostaviti postupke kojima se pruža podrška potpunim digitalnim uslugama i kako obezbijediti da postojeća i nova legislativa ne budu prepreka interoperabilnosti.

Nacionalni okvir interoperabilnosti treba da obezbijedi da se unutar javne uprave usklade poslovni procesi kako bi se ispoštovala evropska dimenzija pružanja javnih elektronskih usluga, poštujući politiku bezbjednosti, privatnosti, čuvanja i arhiviranja svake od uvedenih usluga i elektronskih zapisa, bez nametanja specifičnih tehnoloških rješenja.

U cilju unapređenja komunikacije među organima, i ispunjavanja normirane obaveze organa da dokumenta pribavljaju po službenoj dužnosti, uspostavljen je **Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave (GSB)** koji je i propisan Zakonom o elektronskoj upravi u cilju stvaranja boljih uslova za rad efikasne javne uprave i eliminisanja barijera za dalji razvoj elektronske uprave u Crnoj Gori, kao i podrške interoperabilnosti elektronskih registara i informacionih sistema. Primarni cilj ovog projekta je implementiranje novih servisa državne uprave, koje će povećati njenu efikasnost i samim tim obezbijediti kvalitetnije usluge građanima i privredi, odnosno postati njihov servis.

Trenutno se odvijaju paralelne aktivnosti u Crnoj Gori, sa ciljem da se svi sistemi konsoliduju i omogući građanima i privredi da dobiju kvalitetnu i brzu uslugu od strane javne administracije, i na taj način smanje biznis barijere. Ministarstvo javne uprave, kao organ državne uprave nadležan za poslove elektronske uprave i elektronskog poslovanja je pokrenulo implementaciju dva informaciona sistema i to: **Nacionalni sistem za naplatu administrativnih taksi** i **Nacionalni sistem za elektronsku identifikaciju**. Shodno Zakonu o administrativnim taksama, u toku je izrada **Uredba o uslovima i načinu plaćanja administrativnih taksi**, koja propisuje plaćanje administrativnih taksi elektronskim putem. Takođe, Crna Gora u cilju unapređenja prekogranične saradnje potpisala dva sporazuma o uzajamnom priznavanju usluga povjerenja i elektronske identifikacije i to sa Republikom Srbijom i Republikom Sjevernom Makedonijem.

4. Istraživanje o stepenu korišćenja e-usluga

Ministarstvo javne uprave je u prethodnom periodu u saradnji sa UNDP Crna Gora realizovalo, po prvi put, sveobuhvatno istraživanje na cijeloj teritorije Crne Gore, kako bi se definisale i prepoznale potencijalne e-usluge za potrebe građana, privrede i organa u javnoj upravi, ali i pratilo zadovoljstvo i stepen korišćenja e-usluga javne administracije. Rezultati ovog istraživanja će biti prvi put javno predstavljeni na INFOFEST-u. Višemjesečne pripreme i analiziranje rezultata koje je sprovedla kompanija IPSOS u saradnji sa Ministarstvom javne uprave rezultirale su kvalitetnim i sveobuhvatnim izvještajima koji će biti predstavljeni i zaposlenima u javnoj upravi u narednom periodu.

Istraživanje je obuhvatilo uzorak od 1023 građana Crne Gore, 102 ispitanika iz preduzeća sa 10 i više zaposlenih. Intervjui sa predstavnicima javne uprave na centralnom i lokalnom nivou su sprovedeni sa ciljem sagledavanja ove oblasti od strane visokorukovodnog kadra i IT stručnjaka, kako bi se „iznutra“ prepoznali izazovi i predlozi za dalji razvoj.

Podaci i informacije koji su dobijeni ovim istraživanjem predstavljaju osnovu za dalje sagledavanje i praćenje razvoja e-usluga. Za potrebe ove analize izdvojićemo samo one ključne nalaze. Treba napomenuti da e-usluge u smislu ovog istraživanja obuhvataju ne samo one koje su objavljene na portalu e-uprave već i ostale e-usluge koje samostalno pružaju insitucije.

Svaki treći građanin navodi da nikada nije čuo za eUsluge, još 45% ističe da nema gotovo nikakvih saznanja o njima

Neki od osnovnih rezultata pokazuju sledeće:

- Preko polovine građana koji su čuli za eUsluge javne administracije **nije ih koristilo ni jednom u prethodne dvije godine**, oko 20% navodi da ih je koristilo rijetko, dok ih je isto toliko koristilo povremeno ili često
- Preko tri četvrtine građana Crne Gore nije informisano o eUslugama javne administracije
- **85% građana iskazuje zadovoljstvo korišćenjem portala eUprave**
- Građani koji su bar nekad čuli za eUsluge uglavnom se informišu o njima preko članova porodice, prijatelja i kolega (40%) ili pretraživanjem interneta (33%)
- Za razliku od građana, preduzeća su informisanija kada su u pitanju dostupnost i način korišćenja eUsluga javne administracije – **blizu 90% privrednika ocjenjuje da je njihovo preduzeće uglavnom ili u potpunosti informisano o eUslugama namenjenim privredi**
- Takođe, načini informisanja koji su najzastupljeniji među preduzećima u velikoj mjeri se razlikuju od onih koje koriste građani, pa se tako **većina preduzeća opredjeljuje za zvanične kanale, internet sajt institucije (43%) ili portal eUprave (27%)**, kada žele da saznaju nešto o eUslugama javne administracije
- Takođe, **velika većina preduzeća (96%)** koja su u poslednje dvije godine koristila neku eUslugu, a da na to nijesu bili obavezani zakonom, **u potpunosti ili uglavnom zadovoljna korišćenjem date usluge**
- **Najveći udio preduzeća koji je imao online komunikaciju sa javnom upravom koristio je portal eUprave (preko 80%)**, oko dvije trećine komuniciralo je putem e-maila sa službenicima javnih institucija, a oko 60% je koristilo i druge portale i internet sajtove.

U cilju upoznavanja građana sa uslugama od strane javne administracije, Ministarstvo javne uprave priprema detaljniju promotivnu kampanju koja će približiti građanima na koji način i kako elektronskim putem mogu ostvariti svoje obaveze i prava.

5. Definisanje izazova u razvoju e-usluga

Izazovi u razvoju e-usluga prepoznati su prethodnim analizama, tako da ostaje da u narednom periodu čitava javna uprava nastavi aktivnosti na njihovom prevazilaženju. Osnovni izazovi su:

nedostatak adekvatnih ljudskih resursa u IT sektoru	nedovoljno ulaganja u edukaciju zaposlenih	veza portala e-uprave i sistema za elektronsko upravljanje dokumentima
potreba za povećanjem sofisticiranosti e-usluga	realizacija sistema e-plaćanja, e-ID, e-dostava e-dokumenata	povećanje korišćenja elektronske razmjene podataka
unapređenje sistema za pružanje elektronskih usluga	neadekvatno delegiranje poslova unutar institucija	povećanje kapaciteta stručnog kadra

6. Predlog mjera za unapređenje

Predlog osnovnih mjera za unapređenje razvoja e-usluga dati su u analizi za I odnosno II kvartal, a realizacija pojedinih mjera je započela odmah nakon usvajanja zaključaka Vlade Crne Gore što je opisano u poglavlju *Pregled realizovanih aktivnosti u izvještajnom periodu*.

Prepoznate mjere realizuju se kroz aktivnosti koje su nabrojane u drugom poglavlju. Ostale aktivnosti:

- intenzivno se sprovode aktivnosti na implementaciji ključnih ICT projekata koji su preduslov za razvoj dodatnih funkcionalnosti potrebnih za digitalizaciju kompleksnih e-usluga;
- u toku su aktivnosti na unapređenje pojedinih sistema kroz realizaciju postupaka javnih nabavki u 2019. godini i 2020. godini sa ciljem tehničko-tehnoloških unapređenja postojećih sistema kojima upravlja Ministarstvo javne uprave i koji predstavljaju dijeljene resurse za sve organe državne uprave;
- definisan je inicijalni okvir kataloga usluga i prepoznato njegovo uspostavljanje u okviru odredbi novog Zakona o e-upravi;
- u novom Zakonu o e-upravi prepoznate su odredbe koje definišu potrebu uspostavljanja i poštovanja standarda e-pristupačnosti sa ciljem bolje dostupnosti elektronskih usluga svim kategorijama društva kroz praćenje standarda e-pristupačnosti;
- usvajanjem zaključaka Vlade da se započne elektronska razmjena dokumenata među ministarstvima dopriniće smanjenju papira odnosno ograničavanje dosadašnjeg načina rada u papirnoj formi i prelazak na isključivo elektronski način rada (u slučajevima kada je to moguće);
- istraživanje koje je sproveo Ministarstvo javne uprave prepoznalo je e-usluge koje građani najviše očekuju te će se u skladu sa tim planirati dalje aktivnosti u narednom periodu, kako bi se ove usluge digitalizovale;
- Započete su pripremne aktivnosti na definisanja preduslova za integraciju postojećih sistema e-uprave sa sistemima NS - NAT i NS-EID.

7. Korišćenje e-usluga na portalu e-uprave

Od početka godine na portalu e-uprave građani i privredni subjekti su podnijeli 2259 zahtjeva za servise sljedećih institucija, dok je u istom periodu prošle godine taj broj iznosio 1579, **što govori o povećanju broja podnijetih zahtjeva za 43,71% za isti period prošle godine**. Imajući u vidu da dvije usluge, tradicionalno, imaju najveći udio u korišćenju portala e-uprave (95%

svih podnijetih zahtjeva u 2018. godini su dva servisa: Zahtjev za dodjelu studentskog kredita (SK) i Program stručnog osposobljavanja (PSO) za pokazatelje realnog povećanja korišćenja portala e-uprave uzimamo druge usluge. Tako je na tabeli 1 prikazan broj podnijetih zahtjeva za ostale usluge, dok je na tabeli 2 prikazan broj podnijetih zahtjeva za ova dva servisa.

INSTITUCIJA KOJA PROCESUIRA E-USLUGU	UKUPNO PODNEŠENO ZAHTJEVA
Agencija za sprječavanje korupcije	1
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	44
Ministarstvo ekonomije	12
Ministarstvo finansija	4
Ministarstvo javne uprave	56
Ministarstvo nauke	289
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	3
Ministarstvo pravde	572
Ministarstvo prosvjete	10
Ministarstvo sporta i mladih	1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	1
Ministarstvo vanjskih poslova	4
Poreska uprava	7
Uprava za imovinu	1
Uprava za inspekcijske poslove	1
Uprava za kadrove	125
UKUPNO	1131

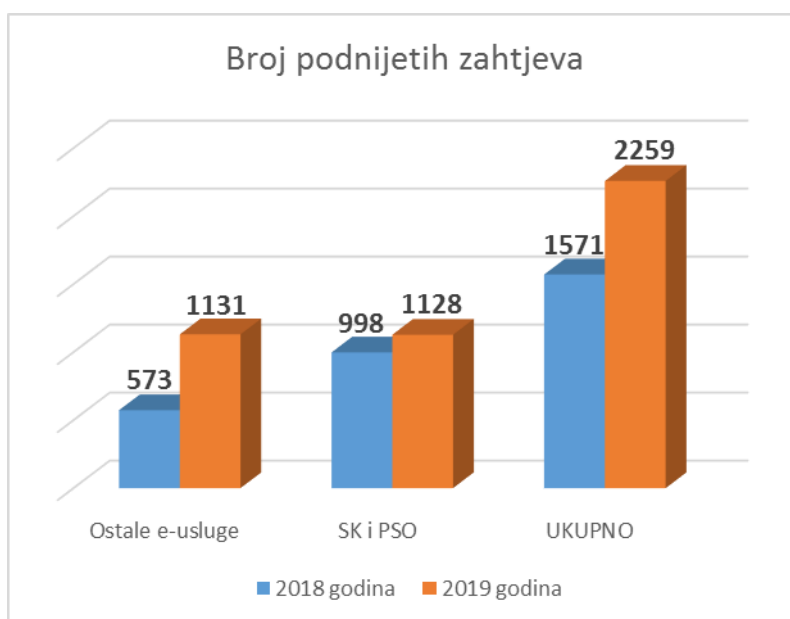
Tabela 1

INSTITUCIJA KOJA PROCESUIRA E-USLUGU	UKUPNO PODNEŠENO ZAHTJEVA
Ministarstvo prosvjete	930
Uprava za kadrove	59
Zavod za zapošljavanje Crne Gore	139
UKUPNO	1128

Tabela 2

Ovi podaci govore o pozitivnom trendu korišćenja e-usluga na portalu e-uprave. **Broj podnijetih zahtjeva za ostale usluge u 2018. godini, u izvještajnom periodu, iznosio je 573 dok je u istom periodu ove godine taj broj 1131, što iznosi povećanje od 97%.** Građani su znači podnijeli dva puta više zahtjeva za ostale usluge ove godine. Porast postoji i u korišćenju dvije pomenute usluge (SK i PSO) jer je u 2018. godini broj podnijetih zahtjeva iznosio 998 a u istom periodu 2019. godine podnijeto je 1128 zahtjeva, što je povećanje od 13%.

Na slici 1 predstavljen je grafikon uporednih podataka za 2018. i 2019. godinu.



Slika 1 – broj podnijetih zahtjeva