



Ministarstvo javne
uprave, digitalnog
društva i medija

Informacija o pokretanju projekta Montenegro Digital

Decembar 2021. godine

1. Uvod

Građani očekuju da Vlada odgovara na njihove potrebe koje nijesu uvijek konstanta i koje se stalno mijenjaju u skladu sa različitim okolnostima. Bolje online usluge mogu smanjiti frustraciju, uštedjeti vrijeme pojedincima, poboljšati pristup i postići veću vrijednost za javna ulaganja.

Vlada usredsređena na građane i njihove potrebe znači da će:

- Građani imati jednostavno, pristupačno i najbolje korisničko iskustvo u svim javnim uslugama;
- Građani se prijaviti samo jednom za pristup uslugama, bilo kada, bilo gdje i sa bilo kojeg uređaja;
- Građani mogu koristiti bilo koju javnu uslugu, bez prepreka i izuzetka.

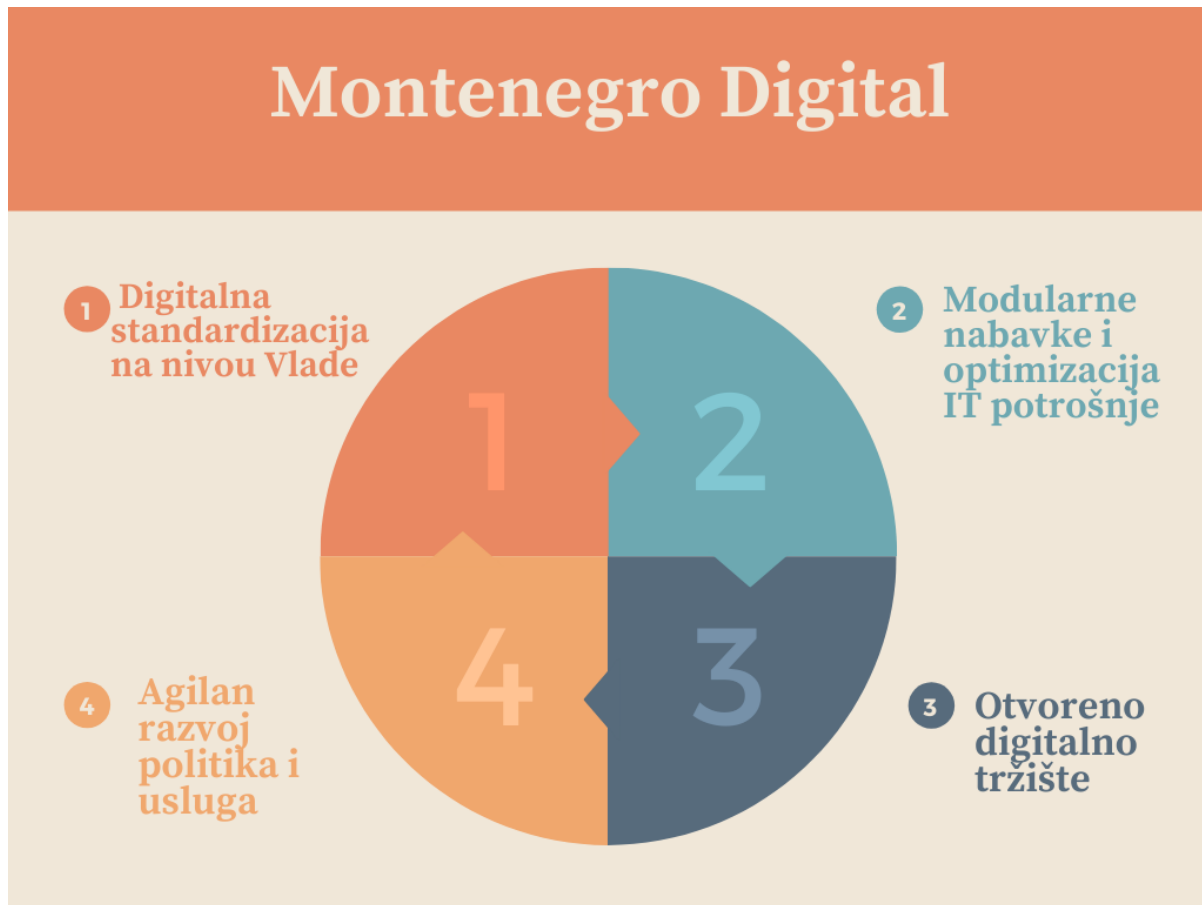
Strateški cilj Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija je digitalna vlada u službi svojih građana, postignut visok stepen digitalne transformacije na svim nivoima u Crnoj Gori, kao i ostvarenje agende Digitalne Crne Gore. U skladu sa Programom rada Vlade Crne Gore i nadležnostima, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija koordinira procesom digitalne transformacije, ali je za uspješan proces digitalizacije, uključivanje svih ministarstava, kao i ključnih organa državne uprave neophodno.

Kako bismo sproveli digitalnu transformaciju na nivou cijele Vlade, modernizovali javnu upravu, osnažili interne kapacitete, optimizovali IT troškove i omogućili održivi i svrsishodni razvoj digitalnih servisa i najbolje korisničko iskustvo građanima, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija pokreće projekat **Montenegro Digital**, koji će:

- Definisati digitalne standarde i standardizovati tehnologiju na nivou cijele Vlade
- Obezbijediti modularne nabavke i optimizovati potrošnju u dijelu nabavke IT opreme, softverskih rješenja, licenci i realizacije digitalnih rješenja
- Kreirati otvoreno digitalno tržište
- Agilni razvoj procesa politika i platformi po potrebama gradjana

Problemi koje se žele riješiti ovim projektom su izazovi i limitacije koje postoje duži niz godina u javnoj upravi, a odnose se na trome i stare softvere, sisteme i podatke koji nijesu bili povezani i umreženi, infrastrukturu koja nije mogla da podrži napredni razvoj servisa za građane i korisničko iskustvo koje nije bilo u potpunosti digitalizovano. Nedostatak internih kapaciteta koji bi radili na razvoju digitalnih servisa i velika zavisnost od eksternih dobavljača čini da razvoj digitalnih servisa dugo traje, a implementacija ne obezbjeđuje dovoljnu agilnost i brzu reakciju u skladu sa potrebama korisnika. Implementacija sistema elektronskih usluga najvišeg nivoa podrazumijeva automatizovanu razmjenu podataka iz baznih registara između institucija, uz rješavanje svih izazova interoperabilnosti. Bez tog preduslova, sve elektronske usluge u Crnoj Gori, biće limitirane na nivo sofisticiranosti 3. To je, međutim samo jedan od centralizovanih sistema neophodnih za digitalnu transformaciju. Uz njega su potrebni i sistemi elektronskog plaćanja administrativnih taksi, sistemi elektronske dostave, unapređenje postojećeg sistema elektronske identifikacije i potpisa i sl. Pored navedenog, postojeći

web-portal euprava.me je baziran na zastarjelim tehnologijama, što je tokom vremena postao otežavajući i limitirajući faktor za nadogradnje i održavanje.



1.1. Modernizacija javne uprave

U eri interneta i digitalizacije Vlada osnažuje ljude da pomognu u dizajniranju funkcionalnih i prilagođenih digitalnih servisa, da aktivno učestvuju u digitalnoj ekonomiji, kako bi iskoristili sve prednosti tehnologije u svakodnevnom životu. U osnovi Montenegro Digital-a su jednostavniji, brži i bolji digitalni servisi, procesi i politike za ljude, zajednice i privredu u Crnoj Gori. Kroz identifikovanje potreba građana već u ranoj fazi kreiranja politika i usluga, cilj je razviti bolje i funkcionalnije politike, procese usluge koji mogu riješiti izazove građana u svakodnevnom životu u dodiru sa tehnologijom, uštedjeti vrijeme pojedincima, poboljšati pristup, postići veću vrijednost za javne investicije i bolje rezultate za privredu.

1.2. Upravljanje digitalnom transformacijom

Kako je pokazala nedavno urađena studija digitalne zrelosti u Crnoj Gori, sprovedena od strane estonske Agencije za e-upravljanje, Crna Gora je pokazala visok nivo koordinacije na strateškom nivou sa osnivanjem Savjeta za elektronsku upravu. Međutim, ovu vrstu modela koordinacije potrebno je dodatno poboljšati kako bi obuhvatio sve relevantne aspekte važne za planiranje i implementaciju digitalne transformacije. Koordinacija ima važnu ulogu kako bi se manje naprednim institucijama i ministarstvima omogućilo da ubrzaju svoje napredovanje.

Montenegro Digital se oslanja na nekoliko važnih principa, odnosno vrijednosti, sa kojima bi bili upoznati svi koji rade na realizaciji ovog projekta ili koriste njegove mehanizme:



Ž

S tim u vezi, **Montenegro Digital**, će kroz svoje djelovanje omogućiti modelovanje i implementaciju inovativnih metodologija u procesima rada na nivou svih ministarstava, koordinaciju tehnoloških izbora u dijelu softvera i hardvera, implementaciju digitalnih rješenja na holistički i horizontalni način. Na taj način procese ćemo učiniti efikasnijim, standarde rada u upravi podići na viši nivo, a ujedno uticaćemo na promjenu kulture u pristupima rada u crnogorskoj javnoj upravi.

2. Oblast djelovanja i isporuke Montenegro Digital projekta

2.1. Standardi u domenu digitalne transformacije i tehnologije na nivou Vlade

Zbog nedostatka zajedničkih standarda, institucije su gradile servise različitog i upitnog stepena funkcionalnosti, user-experienca, upotrebljivosti i drugih tehničkih i korisničkih aspekata, a neke od njih su se, suprotno obavezi iz Zakona o elektronskoj upravi, sporadično odlučile i za izgradnju sopstvenih portala elektronskih usluga. Tako su nastali posebni portali koji sada čine izolovana "ostrva" u ekosistemu elektronskih servisa javne uprave.

Digitalni standardi će podrazumijevati integralnu politiku kreiranja i pružanja elektronskih usluga, kao jedan od instrumenta politike za jačanje koherentnosti, efektivnosti i održivosti napora crnogorskog javnog sektora da pruži visokokvalitetne usluge građanima i privredi. Ove digitalne standarde je, nakon što budu osmišljeni, potrebno primijeniti na sve organe javne administracije, i imperativno insistirati na sledećim aspektima:

- **"single point of contact"**, ideja da se sve usluge javne administracije, bez obzira koji organi učestvuju u njihovom pružanju, nalaze na jednom mjestu ili, ako to nije moguće, da im se barem pristupa kroz jedinstvenu indentifikaciju korisnika (SSO).

- Klasifikacija usluga kroz životne događaje, koja omogućava **da se uslugama pristupa intuitivno**, kroz identifikovanje sa stvarnim životnim fazama pojedinca (na primjer, rođenje djeteta, pronalaženje posla, osnivanje kompanije i slično). Dobri primjeri ovakvog pristupa su estonski i britanski državni portali za pružanje elektronskih usluga.
- **Unificiranost pružanja usluga** između različitih kanala komunikacije. Procedure moraju izgledati identično kada se usluga pruža preko web-portala, mobilnog telefona, na šalteru, preko digitalnog kioska, telefonskim putem i na sve ostale načine.
- **Implementacija "once&only" principa**, kojim se promoviše razmjena podataka i informacija na svim nivoima i između svih institucija, čime se eliminiše mogućnost da se od građana i kompanija traži podnošenje dokaza ili dokumenata koji su već u posjedu organa vlasti.
- **uspostavljanje "user engagement and citizen-driven" pristupa** prilikom osmišljavanja i kreiranja usluga, odnosno stavljanje korisnika u centar procesa kreiranja i unapređenja usluga, što mora biti bazirano na principima upotrebljivosti, korisnosti, empatije i inkluzivnosti (tkz. "look and feel" principi).

2.2. Modularne nabavke i optimizacija potrošnje u IT-ju

Modularne nabavke donose veću fleksibilnost u domenu servisa za građane i privredu, omogućavajući brzinu i agilnost kako bi se osiguralo da se usluga koja je izgrađena može promijeniti ukoliko je to potrebno u smislu korišćenja ili kako bi se išlo u korak sa razvojem tehnologija.

Projekat Montenegro Digital u okviru optimizacije IT potrošnje, predviđa razvoj posebne strategije za nabavku IT opreme, softverskih rješenja i realizaciju projekata digitalizacije, uz uspostavljanje centralne baze podataka (informacionog sistema) za nabavke u ovim oblastima, koja treba da obuhvati i evidencije pratećih SLA ugovora i državnih standardnih sporazuma sa korporacijama poput Microsofta, Oracle-a, Google-a, SAP-a i drugih. Strategija bi trebalo da apostrofira značaj koherentnih i usklađenih pristupa u procesima naručivanja ove vrste opreme i usluga, jačajući posvećenost Vlade u domenu pregovaranja o nabavkama različite opreme i servisa (softverske usluge, IT konsultacije, cloud-computing, IoT, mrežna i komunikaciona oprema, usluge promocije projekata digitalizacije i slično). Dodatna prednost je što bi, uvidom u trendove i istoriju potrošnje za ove oblasti, kroz vrijeme, mogli da se analiziraju uticaji na indikatore koji su važni za cjelokupni proces digitalizacije, opet kroz vrijeme. Ovakav sistem bi bio dobra osnova i za izradu univerzalnih standarda u procesima naručivanja, potrošnje ali i jasnih kriterijuma nabavke (opciono i uz asistenciju AI-baziranih mehanizama odluke), uz mehanizme ocjenjivanja dobavljača. Treba naglasiti da promjene u ovom pravcu nijesu jednostavne, da ih prati veliki broj izazova, od kojih treba izdvojiti birokratski mentalitet, inertnost, efekat "silosa", formalističko pravno razmišljanje i slično, ali da bi njihovom implementacijom Crna Gora učinila korak više na putu pristupanja EU i na putu koji vodi transparentnoj i uređenijoj javnoj administraciji.

2.3. Digitalno tržište

Digitalno tržište predstavlja otvorenu platformu za spajanje potreba Vlade u dijelu digitalnih rješenja sa ponudom ICT kompanija, organizacija ili pojedinaca koje te digitalne servise mogu razviti. Digitalno tržište je u mnogim razvijenim zemljama promijenili način na koji javni sektor kupuje IT tehnologije i digitalne usluge. Otvaranjem tržišta nabavke dobavljačima svih veličina, a ne samo velikim tehnološkim kompanijama, dovešće do povećane konkurencije, nižih cijena i više specijalizovanih i lokalnih dobavljača.

To će podrazumijevati i agilni način razvoja digitalnih servisa:

- uz korišćenje digitalnih alata za izgradnju usluga i proizvoda koji su usmjereni na korisnika;
- stavljanje human centric design pristup i potrebe ljudi u središte politika, procesa i usluga koje se razvijaju;
- Uz saradnju sa partnerima iz privatnog i ICT sektora na izgradnji digitalnih kapaciteta, inoviranje proizvoda i usluga namijenjenih građanima i privredi;
- razvijanje open source digitalnog društva.

2.4 Agilni razvoj procesa politika i platformi po potrebama građana

Ministarstvo javne uprave, digitalno društva i medija saraduje sa drugim resorima, a cilj je kroz Montenegro Digital dodatno intenzivirati kako bi uveli nove prakse, procese i metode kreiranja, činjena i upravljanja programima i uslugama koji zadovoljavaju potrebe ljudi od samog početka. Cilj je pružiti dosljedno, sveobuhvatno i najbolje „online“ iskustvo kroz cijelu javnu upravu.

Korišćenjem agilne metodologije i novih pristupa, potrebno je mijenjati kulturu razvoja politika, usluga i kreiranja vrijednosti za korisnike. Fokus djelovanja Montenegro Digital-a je na preciznom definisanju problema, analiziranju, testiranju i isporuci najboljih rješenja, kao i stalnim poboljšanjima kako bismo pružali najbolje korisničko iskustvo.

Iako često se stavlja znak jednakosti između tehnologije i digitalizacije, posljednja je mnogo više od toga. Tehnologija je samo jedan od alata koji omogućava cjelokupnu transformaciju. Digitalizacija je finalni proizvod te transformacije. Tehnologija nudi šansu ljudima da poboljšaju svijet oko sebe i zadovolje niz svojih potreba. Samim tim sve organizacije su prihvatile prilike koje se pružaju sa napretkom tehnologije u želji da zadovolje zahtjeve korisnika.

Na ovaj način, kontinuiranom isporukom novih tehnoloških rješenja za brojne izazove i probleme, ali i unapređenjem postojećih, krajni korisnici mogu osjetiti pozitivnu promjenu.

3. Normativni okvir

Pravni osnov za centralizaciju razvoja usluga javne administracije kroz projekat Montenegro Digital nalazi se u:

- Zakonu o elektronskoj upravi[1], koji je stupio na snagu 5. jula 2020. godine
- Zakonu o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu[2], koji je stupio na snagu 3. januara 2020. Godine.

Zakon o elektronskoj upravi propisuje i donošenje 17 podzakonskih akata, od čega 15 pravilnika i dvije uredbe[3].

Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, propisuje donošenje devet podzakonskih akata[4].

[1] "Službeni list Crne Gore", br. 072/19 od 26.12.2019

[2] "Službeni list Crne Gore", br. 031/17 od 12.05.2017, 072/19 od 26.12.2019

[3]

1. Pravilnik o uslovima koje moraju da ispunjavaju objekti, odnosno prostori za smještaj i funkcionisanje računarske i komunikacione opreme;
2. Pravilnik o standardima pristupačnosti;
3. Pravilnik o načinu otvaranja, suspendovanja i ukidanja naloga na aktivnom direktorijumu i jedinstvene službene adrese za elektronsku komunikaciju organa državne uprave;
4. Pravilnik o tehničkim uslovima i sigurnosnim standardima za pristup jedinstvenom sistemu za elektronsku razmjenu podataka;
5. Pravilnik o načinu dodjeljivanja jedinstvenih licenci;
6. Pravilnik o izgledu i sadržaju obrazaca za dostavljanje podataka o elektronskim registrima i informacionim sistemima, kao i sadržaju i načinu vođenja metaregistra;
7. Pravilnik o sadržaju i izgledu obrasca zahtjeva za dobijanje saglasnosti na idejno rješenje, odnosno projektnu dokumentaciju za uspostavljanje, odnosno unapređenje informacionog sistema organa državne uprave;
8. Uredba o načinu upravljanja i drugim pitanjima od značaja za funkcionisanje Jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka;
9. Pravilnik o tehničkim i drugim uslovima za korišćenje jedinstvenog informacionog sistema;
10. Pravilnik o načinu upravljanja jedinstvenim informacionim sistemom, razvoja i unapređenja jedinstvenog informacionog sistema;
11. Pravilnik o načinu utvrđivanja ispunjenosti uslova za korišćenje jedinstvenog informacionog sistema;
12. Pravilnik o načinu pribavljanja saglasnosti za pružanje usluga elektronske uprave preko sistema;
13. Pravilnik o kriterijumima portabilnosti i responzivnosti koje organ treba da zadovolji prilikom pružanja usluga elektronske uprave;
14. Uredba o tehničkim i drugim uslovima za pristup jedinstvenoj informacionoj mreži, kao i način upravljanja informaciono-komunikacionom mrežom;
15. Pravilnik o načinu upravljanja informacionim sistemima;
16. Pravilnik o načinu razvoja i unapređenja informacionog sistema;
17. Pravilnik o načinu vršenja revizije informacionih Sistema u organima državne uprave.

*** Napomena: pravilnici od broja 9. do broja 17. još uvijek nijesu donešeni, pa su u narednom periodu moguće manje izmjene u njihovom nazivu ili sadržaju, koje mogu nastati u procesu usaglašavanja sa Sekretarijatom za zakonodavstvo.

[4]

1. Pravilnik o izmjenama Pravilnika o mjerama i aktivnostima za zaštitu certifikata za elektronski potpis i elektronski pečat;
2. Pravilnik o najnižem iznosu osiguranja rizika od odgovornosti za štete koje nastanu vršenjem elektronskih usluga povjerenja;
3. Pravilnik o bližoj sadržini i načinu vođenja evidencije davalaca elektronskih usluga povjerenja i registra kvalifikovanih davalaca elektronskih usluga povjerenja;
4. Pravilnik o načinu vršenja elektronskih usluga povjerenja i kvalifikovanih elektronskih usluga povjerenja za organe državne uprave;
5. Pravilnik o izmjenama Pravilnika o načinu ocjenjivanja usaglašenosti kvalifikovanih sredstava za izradu elektronskih potpisa i elektronskih pečata i sadržaju liste certifikovanih kvalifikovanih sredstava za izradu elektronskih potpisa i elektronskih pečata;
6. Pravilnik o bližim uslovima koje mora da ispunjava kvalifikovani davalac elektronskih usluga povjerenja;
7. Pravilnik o tehničkim i operativnim zahtjevima koji se odnose na čvor - mjesto priključenja sistema elektronske identifikacije i procesu uspostavljanja okvira za interoperabilnost sistema elektronske identifikacije;
8. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o minimalnim tehničkim standardima i pratećim procedurama u odnosu na koje se određuje stepen sigurnosti sistema elektronske identifikacije;
9. Pravilnik o izmjenama pravilnika o bližim zahtjevima koje mora da ispunjava kvalifikovana usluga elektronske preporučene dostave.

4. Partnerstva tokom realizacije projekta

- a. RIA - estonska agencija za digitalne servise
- b. Agencija za digitalnu transformaciju u Sloveniji
- c. Vladina kancelarija za digitalne servise u Velikoj Britaniji
- d. Vladina kancelarija za digitalne servise u SAD-u
- e. Vladina kancelarija za inovacije u Kaliforniji
- f. Vladina kancelarija za digitalne servise u Ontariju, Kanada
- g. Vladina kancelarija za digitalne servise u Singapuru
- h. 18F - konsultantska agencija za digitalne servise u federalnoj Vladi SAD-a
- i. Public Digital - agencija za konsultovanje u dijelu digitalnih servisa javne uprave
- j. Kancelarije za inovacije i digitalizaciju u kancelarijama gradova u Njujorku, Nju Džerziju, Koloradu
- k. UNDP, lokalna ICT zajednica i brojne privatne kompanije
- l. Akademska zajednica

5. Budžet

U nastavku je dat pregled prepoznatih aktivnosti za uspostavljanje Montenegro Digital-a, kao i presjek troškova. Tražena budžetska sredstva, prilikom pravljenja budžeta za 2022. godinu, su načelno odobrena za korišćenje sa budžetske rezerve.

Aktivnost	Opis	Sredstva finansiranja (predlog u budžetu)
Uspostavljanje infrastrukture	Kapitalni izdaci za opremu, računarska oprema	20.000
Nabavka licenci, alata za komunikaciju i saradnju	Izdaci za licence i alate poput Slack-a, Trello-a, Jira/Confluence i ostalo.	40.000
Konsultantske usluge	Konsultantske usluge prilikom razvoja servisa, rada na projektima (pojedinci ili kompanije)	270.000
Ostali izdaci	Po osnovu rada na projektima i razvoju digitalnih servisa	100.000
Ostale usluge, promocija	Troškovi promocije i marketinških aktivnosti	50.000
Rashodi za potrošni materijal	Rashodi za potrošni materijal	10.000
Ukupno		490.000