

Informacija o statusu projekta „eUsluge i digitalna infrastruktura kao mjera odgovora na COVID-19”

I Uvod

Digitalna transformacija visoko je na agendi Vlade Crne Gore i ima za cilj brzu implementaciju isplativih, bezbjednih i rodno odgovornih e-usluga orijentisanih na građanke i građane, kao i na koordinaciju implementacije ICT politika. Ključ za pretvaranje digitalne transformacije u efikasan odgovor na COVID-19 leži u izgradnji povjerenja u digitalnu budućnost Crne Gore, posebno u oblasti e-trgovine i e-usluga. Pandemija je pokazala vrijednosti koje ICT i digitalna transformacija imaju u procesu ubrzanja tranzicije. Važno je implementirati mehanizme neophodne za efikasno podizanje svijesti o važnosti digitalnih usluga i alata, odnosno ukazati na prednosti koje oni pružaju na planu uštede vremena i skraćanja administrativnih procedura, smanjenja birokratije, lakoće praćenja procesa ispunjavanja zahtjeva i direktne komunikacije sa javnom upravom. Kancelarija Ujedinjenih nacija (UNDP) i Ministarstvo javne uprave (MJU) uporedo rade na unapređenju i povezivanju postojeće zajedničke nacionalne infrastrukture i softverskih platformi, uz jačanje tehničkih kapaciteta Ministarstva i sigurnosti digitalnog ekosistema. Posebna pažnja je posvećena informisanju javnosti, posebno žena i marginalizovanih grupa.

Digitalnom transformacijom planirana je brza implementacija isplativih i bezbjednih e-usluga orijentisanih na građanke i građane i koordinacija implementacije ICT politika. Pored “Strategije Reforme javne uprave”, Vlada Crne Gore je usvojila “Strategiju razvoja informacionog društva 2020”, a potom 2021. godine i “Strategiju digitalne transformacije 2022-2026” u cilju dostizanja standarda EU postavljenih u Digitalnoj agendi 2020’, kao i “Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta”. Cilj je da Crna Gora obezbijedi brz digitalni razvoj privrede uz postizanje najvišeg nivoa elektronskih usluga, povećanje procenta građana/ki i pravnih lica koja koriste e-usluge i povećanje broja usluga dostupnih na novom portalu e-Uprava.

Iako je Vlada Crne Gore ostvarila primjetan napredak na planu usvajanja relevantnog zakonskog okvira, ni uz značajna ulaganja u infrastrukturu ovaj napredak nije bio dovoljan da osigura efikasnu javnu upravu. Naime, digitalne procedure i korišćenje digitalnih alata od strane nekih javnih organa su na sasvim osnovnom nivou, dok je sa druge strane, samo nekoliko institucija pokrenulo potpuno operativne e-usluge. Zbog toga je neophodno osnažiti infrastrukturu, ljudske resurse, digitalne platforme i sistem za identifikaciju, autentifikaciju i plaćanje administrativnih taksi - kako bi se obezbijedio razvoj isplativih, bezbjednih i rodno odgovornih e-usluga orijentisanih na građanke i građane, odnosno kako bi se stvorilo sigurno i bezbjedno digitalno okruženje.

II O projektu

Projekat „eUsluge i digitalna infrastruktura kao mjera odgovora na COVID-19” predstavlja UNDP mehanizam brze podrške za prevazilaženje COVID-19 krize i ima za cilj da podrži tranziciju ka efikasnom i otvorenom upravljanju, posebno doprinoseći institucionalnoj otpornosti i jačanju povjerenja građana i privrede u sistem. Ljudski razvoj u tom procesu je predstavljen kao prioritet i sve projektne aktivnosti se implementiraju upravo sa ciljem da doprinesu kreiranju rodno odgovornih politika i usluga usklađenih sa potrebama građana i privrede. Jedna od prioriternih aktivnosti koja je prepoznata navedenim projektom je uspostavljanje efikasnog i održivog

integriranog sistema pojednostavljenih elektronskih procedura za građane i privredu, što će se prevashodno realizovati kroz implementaciju prioritetnih elektronskih usluga koje imaju veliki uticaj na građane i privredu u saradnji sa institucijama koje pružaju ove usluge.

Realizacija projekta otpočela je **1. januara 2021. godine**, i zbog obimnosti planiranih aktivnosti i njihove realizacije uslijedilo je produženje trajanja projekta do kraja **decembra 2024. godine**. Implementacijom projekta planirana je realizacija sljedećih ciljeva:

1. Unapređenje digitalizacije javne uprave kroz razvoj platformi i složenih e-usluga, u sklopu koga su predviđene sledeće aktivnosti:

- Uspostavljanje novog portala elektronske uprave
- Unapređenje sistema za elektronsko plaćanje i identifikaciju
- Unapređenje sistema za elektronsku razmjenu podataka - JSERP
- Razvoj i implementacija sistema eAdministracija
- Obuka korisnika za korišćenje nacionalnih informacionih sistema (JSERP, NS eID, NS-NAT, e-Administracija, novi portal e-uprave)

2. Uspostavljanje efikasnog i održivog integriranog sistema pojednostavljenih elektronskih procedura za građane i preduzeća, u sklopu koga su predviđene sledeće aktivnosti:

- Razvoj i implementacija najmanje 10 odabranih prioritetnih e-usluga za građane i privredu
- Izgradnja kapaciteta Mreže ICT javne uprave
- Procjena potreba građana i privrede o zadovoljstvu postojećim i identifikacija potreba za novim e-uslugama
- Razvijanje i implementacija instrumenata u cilju kontinuirane promocije benefita digitalne transformacije, kao i podizanje svijesti građana o postojanju i sadržaju elektronskih usluga javne uprave Crne Gore – komunikacijska kampanja ključnih aktivnosti navedenih u projektu
- Razvoj sistema za redovno i kontinuirano prikupljanje povratnih informacija

3. Unaprijediti zaštitu podataka i digitalno uključivanje javnih institucija, u sklopu koga su predviđene sledeće aktivnosti:

- Osigurati podršku u procesu transponovanja direktivama EU javnog i privatnog sektora
- Analiza i unapređenje plana kontinuiteta poslovanja za pružanje e-usluga

Pored navedenog, jedan od ključnih ciljeva navedenog projekta je podizanje svijesti građana i privrede o značaju i prednostima digitalnih servisa i alata omogućavajući im da učestvuju u kreiranju servisa koje zadovoljavaju njihove potrebe.

UNDP podržava Ministarstvo javne uprave na način što će ciljeve projekta iskoristiti za uspostavljanje efikasnijeg sistema digitalnog upravljanja i promovisanja digitalne transformacije.

III Status realizacije projekta

Ministarstvo javne uprave, u cilju izgradnje snažne digitalne administracije usmjerene na korisnike, je uporedo sa navedenim projektom pokrenulo i aktivnosti na *Procjeni okvira za*

digitalno upravljanje u Crnoj Gori kroz set analiza koje predstavljaju prvi korak na putu ka uspostavljanju temelja svakog digitalnog razvoja. U tom pravcu, izrađene su sljedeće analize i to:

- **Analiza institucijalnog okvira**

Analiza ima za cilj procjenu spremnosti institucija, odnosno organa vlasti za digitalnu transformaciju, sa fokusom na Ministarstvo javne uprave, kao nosioca strateških aktivnosti povezanih sa digitalizacijom.

- **Analiza IT sistema**

U okviru analize su sagledani temelji samog IT sistema, počevši od primarnog DataCentra i rezervnog DataCentra sa svim pripadajućim sistemima, a potom i osnovne IT mrežne i serverske infrastrukture i komunikacionih linkova, koji treba da podrže navedene IT servise.

- **Analiza pravne regulative za razvoj i upravljanje euslugama**

Navedenom analizom su prepoznati opšti propisi koji predstavljaju pravni okvir za digitalizaciju definisanih usluga od strane Ministarstva javne uprave, u cilju prepoznavanja potencijalnih pravnih barijera u implementaciji elektronskih usluga.

Nadalje, tokom 2021. i 2022. godine, sprovedena su dva ciklusa **Istraživanja o zadovoljstvu građana i biznis zajednice postojećim i identifikacija potreba za novim euslugama**. Istraživanja su sprovedena sa ciljem da se ocijeni stepen zadovoljstva postojećim euslugama koje nudi javna uprava, kao i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju eusluga te daju predlozi sa unapređenjem. Istraživanja su prikazala stepen korišćenja postojećih usluga od strane građana i privrede, kao i razloge od strane građana i privrede za nekorisćenjem istih.

Naime, istraživanje je prikazalo da 45,4% ispitanika/ca smatra da su uglavnom upoznati sa elektronskim uslugama. Usluge koje se najčešće koriste elektronskim putem su: E-fiskalizacija, Podnošenje mjesečne prijave i zahtjeva za povraćaj PDV-a, Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, Predaja finansijskih izvještaja, Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN. U prosjeku tri od četiri ispitanika (79,1%) je potpunosti ili uglavnom zadovoljno korišćenjem e-usluga, što je neznatno manje u odnosu na istraživanje iz 2021. godine kada je prosječni stepen zadovoljstva iznosio 83,4%.

Prijedlozi građana za buduće e-usluge su u visokom procentu od 65,7% za izdavanje i promjenu ličnih podataka (pasoš, lična, vozačka dozvola), dok u 60% su usluge izvodi i uvjerenja iz evidencija rođenih, vjenčanih, umrlih.

Uspostavljanje novog portala eUprave

Tokom decembra 2022. godine započete su aktivnosti na izradi tehničke specifikacije za implementaciju novog portala elektronske uprave i unapređenje jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka, sa krajnjim ciljem obezbjeđivanja svih uslova za razvoj elektronske uprave odnosno savremenog Portala eUprave koji će pružiti usluge najvećeg nivoa sofisticiranosti.

U ovom trenutku tenderski postupak za realizaciju ovog projekta je u toku i već krajem godine očekujemo početak aktivnosti koje će za cilj imati implementaciju novog Portala e-uprave. Kao i prethodnih godina prioritet i tokom 2024. godine će biti na uspostavljanju novih elektronskih

usluga visokog nivoa sofisticiranosti na novom Portalu eUprave u cilju objedinjavanja svih usluga na jednom mjestu.

Unapređenje sistema za elektronsku razmjenu podataka

Sistem JSERP obezbjeđuje komunikaciju između postojećih informacionih sistema i registara i bržu razmjenu informacija između građana i uprave, omogućavajući automatizovanu razmjenu i upotrebu velikih količina podataka iz državnih registara te samim tim i pružanje usluga elektronskim putem. Korišćenje ove platforme normirano je Zakonom o eUpravi, a naročito Zakonom o upravnom postupku koji je jasno propisao da građani nisu dužni da pribavljaju dokaze o činjeničnim stanjima koji se vode u državnim evidencijama, već državni organi trebaju prikupljati podatke ex officio, tj po službenoj dužnosti.

Početkom 2023.godine urađena je migracija ovog softverskog rješenja i svih aktivnih ruta preko kojih se odvijala razmjena podataka na novu virtuelnu platformu u Ministarstvu javne uprave, koja obezbjeđuje veći kvalitet u pogledu brzine i sigurnosti rada samog sistema. Tokom 2023.godine Ministarstvo je izradilo tehničku specifikaciju za unapređenje JSERP-a, čija nabavka će biti pokrenuta početkom 2024.godine.

U međuvremenu postojeća platforma svakako funkcioniše omogućavajući aktivnu razmjenu podataka između registara. Pristup platformi ima 19 institucija, U Metaregistru je prijavljeno 40 - ak registara, a trenutno su aktivne elektronske razmjene podataka između 17 parova registara između kojih se odvija razmjena podataka putem nekog određenog web servisa. Tokom 2023, bilo je **preko 2,5 miliona upita** preko ovog sistema, od kojih se najviše upita obavlja preko servisa sistema Socijalnog kartona. U toku je analiza ostalih postojećih ruta Socijalnog kartona u cilju njihovog prebacivanja preko platforme JSERP, naročito tamo gdje postoji opravdana potreba sa aspekta informacione bezbjednosti. Zahvaljujući razmjeni podataka preko JSERP-a, realizuje se niz elektronskih usluga iz različitih domena djelovanja javne uprave prema samoj upravi, građanima I privredi.

Takođe, u toku su aktivnosti na sprovođenju **Istraživanja o korisničkom iskustvu korišćenja portala GOV.ME** sa akcentom na procenat (broj) pristupačnih dokumenata objavljenih na portalu, a u cilju dobijanja ključnih preporuka i ocjene pristupačnosti dokumenata koji su objavljeni na internet podstranicama Portala. Osnovni cilj navedenog Istraživanja je prikupljanje informacija koje se odnose na korišćenje Web portala, navike korisnika, njihove potrebe, način pristupa informacijama, dostupnost sadržaja, sa ciljem povećanja kvaliteta objavljenog sadržaja i broja objavljenih dokumenata u pristupačnom formatu. Za potrebe sprovođenja istraživanja o korisničkom iskustvu korišćenja portala GOV.ME, biće upotrebene različite istraživačke tehnike, kako bi se prikupili što kvalitetniji podaci i informacije od svih relevantnih zainteresovanih strana, a u skladu sa usvojenom Metodologijom. Glavne istraživačke tehnike uključuju sljedeće: desk istraživanje, kvantitativno istraživanje (direktni i online intervjui) i kvalitativno istraživanje (dubinski intervjui).

Unapređenje sistema za elektronsko plaćanje i identifikaciju

Sistem za elektronsku naplatu, koji razvija i kojim upravlja Ministarstvo javne uprave, predstavlja sistem koji građanima omogućava plaćanje administrativnih taksi, naknada i ostalih javnih prihoda, elektronskim putem uz upotrebu platnih kartica, kako bi elektronsku uslugu plaćanja, mogli izvršiti bez odlaska na šalter institucija. Ovaj sistem, takođe omogućava i kontrolu izvršenih naplata građana prema institucijama.

U toku 2023. godine u cilju realizacije ovog projekta sistem je unaprijeđen kako bi građanima omogućili da na što jednostavniji način plate neku uslugu. Unapređenje sistema se ogleda u implementaciji novog kanala plaćanja državnih administrativnih taksi i ostalih plaćanja iz nadležnosti organa državne uprave. Pored jednostavnog procesa plaćanja i evidencije korisničkih transakcija, jedan od glavnih ciljeva je i izbjegavanje greške prilikom plaćanja. U cilju maksimalnog pojednostavljenja korišćenja i upotrebe sistema od strane krajnjih korisnika, definisani su šabloni za plaćanje koji su grupisani po instituciji. Nakon odabira institucije koja je krajnje odredište procesa plaćanja, korisnik ima mogućnost odabira konkretne administrativne takse ili naknade. U cilju integracije sistema ePlaćanja sa portalima za pružanje elektronskih usluga, pripremljena je posebna tehnička specifikacija, koja jasno definiše tehničke detalje buduće integracije.

Razvoj i implementacija najmanje 10 odabranih prioriternih e-usluga za građane i privredu

Jedna od prioriternih aktivnosti koje su prepoznate ovim projektom je uspostavljanje usluga visokog nivoa sofistitiranosti, te shodno tome istim je na početku projekta identifikovana realizacija 10 prioriternih usluga. Prvobitnim predlogom mapirane su usluge:

1. Zahtjev za izdavanje lične karte i pasoša
2. Prijava za registraciju vozila
3. E-student
4. E-upis u đачke i studentske domove
5. Upis u đачki i studentski dom
6. Podnošenje zahtjeva za izdavanje (obnavljanje) vozačke dozvole
7. E-registracija NVO
8. E-poslovanje
9. Prijava za zapošljavanje u državnoj upravi
10. Elektronska prijava i odjava zaposlenih
11. E-doprinosi
12. Generički e-servis za podnošenje polaganja stručnih ispita
13. Prijava za registraciju i upis poljoprivrednog gazdinstva
14. Naknada po osnovu rođenja djeteta

Tokom procesa realizacije digitalizacije navedenih usluga identifikovane su određene barijere, kao i već predviđeni planovi institucija po pitanju digitalizacije usluga iz njihove nadležnosti. Ovo je uslovilo revidiranjem postojećeg spiska usluga za digitalizaciju. Samim tim kroz dalju analizu su pokrenute aktivnosti i na realizaciji drugih elektronskih usluga kao što su:

- Online pregled kazni i online plaćanje, kaznena/prekršajna evidencija;
- Online apliciranje za studentske kredite i stipendije;
- Online potpisivanje Ugovora između studenata i Univerziteta CG;
- ePoslovanje – unapređenje sistema javnih nabavki u cilju online provjere statusa privrednih subjekata putem JSERPa;
- Digitalizacija Konkursa za sufinansiranje naučno-istraživačke djelatnosti;
- Elektronsko podnošenje zahtjeva za upis, promjenu podataka, brisanje iz Registra, kao i automatsko izdavanje izvoda iz registra sportskih organizacija;
- e-Prijava za polaganje stručnih ispita za srednju i visoku stručnu spremu iz oblasti zdravlja;

- E-registracija NVO uz uspostavljanje novog Registra nevladinih organizacija i političkih partija;
- Online prijava vjenčanja na nivou Glavnog grada;
- Online plaćanje poreza na nepokretnost na nivou Glavnog grada;

Usluge koje su **realizovane u potpunosti** su usluge iz nadležnosti Ministarstva prosvjete, nauke i inovacija i to: **Zahtjev za za dodjelom studentskog kredita i stipendija, digitalno potpisivanje ugovora između studenata i Univerziteta Crne Gore sa novom ličnom kartom, Upis na fakultete** kao i **Online apliciranje za đačke i studentske domove.**

Aktivnosti na realizaciji online usluga: prijava rođenja i prijava smrti od strane Kliničkog centra prema Ministarstvu unutrašnjih poslova putem elektronske razmjene podataka, kao i **online zakazivanje vjenčanja i online plaćanje poreza na nepokretnost** sa Glavnim gradom, su stopirane do prevazilaženja određenih izazova koji su uslijedili nakon organizacionih promjena koje su uslijedile kako na lokalnom tako i na centralnom nivou.

Ministarstvo javne uprave je u procesu izrade novog informacionog sistema u cilju **unapređenja Registra nevladinih organizacija i političkih partija**, sa mogućnošću automatskog generisanja izvoda o upisu u NVO registar, kao i digitalizaciji kompletnog procesa. Samim tim do kraja tekuće godine očekuje se objava postupka za nabavku navedenih funkcionalnosti.

Nadalje, u procesu unapređenja su usluge i iz nadležnosti Ministarstva pravde **Zahtjev za izvod iz kaznene i prekršajne evidencije** uz mogućnost online plaćanja istih, kao i uspostavljanje nove e-usluga **Online pregled kazni** - koja će obezbjediti mogućnost elektronske provjere od strane građana i pravnog lica, prekršajnu i kaznenu evidenciju, sa mogućnošću elektronskog plaćanja kazne ukoliko ista postoji.

Radi se i na nadogradnji procesa sistema **javnih nabavki** na način da prvorangirani privredni subjekat bude oslobođen dostavljanja dijela obavezne dokumentacije kao što je dokaz o izmirenim poreskim obavezama i dokaz da se protiv tog privrednog subjekta ne vodi krivični postupak.

Pokrenut je i završen tenderski postupak koji za cilj ima izradu novog **Registra državnih organa/institucija u Crnoj Gori** na centralnom i lokalnom nivou. U toku je prikupljanje informacija i razvoj aplikativnog rjesenja.

Kroz projekat je realizovan **poseban sajt Vladin CIRT - GOV ME** (<https://cirt.gov.me/>) koji pruža osnovne informacije o nadležnostima i poslovima Vladinog CIRT-a. Vladin CIRT je web aplikacija, dizajnirana i implementirana kao intuitivno centralizovano mjesto za publikaciju svih vidova aktivnosti na temu sajber bezbjednosti, kao i mjesto na kom građani mogu prijaviti sajber incident. Informacije su lako dostupne a sadržaj istih se kreće u rangu od početno-edukativnih do aktuelno-ekspertskih politika najboljih praksi u svijetu. Takođe, pruža uvid u implementirane zakonodavne i pravne akte, a ima za cilj da informiše širu javnost o aktuelnim događajima u realizaciji Ministarstva javne uprave – Direktorata za infrastrukturu, informacionu bezbjednost, digitalizaciju i e-servise, kao i aktuelnim bezbjednosnim dešavanjima, praksama i politikama. Isti je realizovan tako da informacije servira brzo i jednostavno, intuitivan je i lak za korišćenje krajnjem korisniku. Takođe, osim javnog dijela portala, koji je dostupan javnosti, postoji i interni dio portala, dostupan određenim IT administratorima ministarstava i uprava unutar informaciono-komunikacione mreže

organa državne uprave, respektivno, a isti ima za cilj bezbjednu internu razmjenu informacija i podataka u cilju poboljšanja interoperabilnosti i efikasnosti.

Vodič administrativnih postupaka Vlade Crne Gore

Ministarstvo javne uprave, kroz implementaciju pomenutog projekta, je pokrenulo aktivnosti na izradi **Vodiča administrativnih postupaka Vlade Crne Gore**, koji ima za cilj da objedini sve usluge koje pruža državna uprava i predstavi građanima i privredi na jedinstven način. Vodič će sadržati i unificirane obrasce zahtjeva koje stranke mogu preuzeti prilikom informisanja o načinu ostvarivanja svojih prava i obaveza. Na ovaj način će se strankama omogućiti uvid u sve relevantne informacije na jednom mjestu, elektronski i u štampanom izdanju, čime će uštedjeti značajno vrijeme koje je potrebno provesti u istraživanju (pretraživanje portala, pozivanje putem telefona, obilazak šaltera, slanje upita i dr.). Sa druge strane, institucije će povećati efikasnost, jer će uštedjeti vrijeme na informisanju stranaka i slanju zahtjeva za kompletiranje dokumentacije. U konačnom, projekat povećava transparentnost u radu javne uprave, gdje se sve stranke dovode u isti položaj kada je u pitanju informisanost o načinu ostvarivanja prava i obaveza.

Vodičem je predviđeno da svaka institucija izradi svoju elektronsku i štampanu verziju administrativnih postupaka, sa ličnim pečatom kada je u pitanju brendiranje, a isti će kasnije biti objedinjeni na novom Portalu eUprave u cilju pristupa svim uslugama sa jednog mjesta.

IKT mreža javne uprave

Kroz projekat su pokrenute i aktivnosti na uspostavljanju **IKT mreže javne uprave** koji se bave razvojem interoperabilnih usluga javne uprave, infrastrukturom i bezbjednošću informacionih sistema. Ministarstvo javne uprave je tokom 2022. i 2023. godine imalo aktivno učešće u pripremi, održavanju i izvještavanju sa radionice "Uspostavljanje mreže državnih službenika" koji se bave razvojem ICT-a i razvojem interoperabilnih usluga javne uprave. Krajnji cilj uspostavljanja mreže bi bio da se ojača koordinacija između institucija javne uprave Crne Gore, pružanje podrške u izgradnji kapaciteta mreže državnih službenika koji se bave razvojem ICT-a na centralnom i lokalnom nivou i poboljšanje efikasnosti digitalnog upravljanja.

Prva radionica IKT mreže organizovana je od 9. do 10. juna 2022. u Baru, Crna Gora, u saradnji UNDP-a i MJU. Služi kao inicijativa za formalizaciju i uspostavljanje jedinstvenog sistema saradnje odgovornih IKT praktičara iz svih relevantnih institucija na centralnom i lokalnom nivou. Kroz ključne tematske oblasti prve radionice, IKT službenici su imali priliku da steknu bolji uvid u postojeće i planirane veb servise, funkcionisanje platforme za elektronsku razmenu podataka, katalog usluga i administrativnih procedura, kao i implementaciju okvira interoperabilnosti sa posebnim osvrtom na regulatorni okvir, postojeći način razvoja e-usluga i mogućnosti promocije. Radionica je okupila 37 predstavnika iz 17 institucija javne uprave na centralnom nivou, konsultante UNDP-a kao i predstavnike projektnog tima UNDP-a.

Takođe, Ministarstvo javne uprave je u cilju brže digitalizacije sopstvenih procedura u organizaciji, organizovalo dvodnevnu radionicu "Digitalizacije javne uprave", 29. i 30. septembra 2023. u hotelu Princess, u Baru, za zaposlene službenike iz MJU. Na radionici je intereraktivno demonstrirano koliko se može skratiti broj koraka kada se usluga pruža online, te kolike su uštede, pogotovo vremena i novca. Predstavljeni su sistemi kojima upravlja Direktorat za infrastrukturu, informacionu bezbjednost, digitalizaciju i e-servise.

U narednom periodu u planu je da se formalizuje Mreža IKT javne uprave, koja bi podrazumjevala jačanje koordinacije između različitih organa vlasti. Ova inicijativa predstavlja važan korak, jer značajno transformiše način komunikacije između Vlade Crne Gore i njenih potencijalnih korisnika. IKT mreža služi kao dobar primjer efikasne platforme za postavljanje standarda i jačanje kapaciteta u procesu digitalizacije. Njena jedinstvenost se ogleda u potencijalu da preoblikuje način na koji Vlada Crne Gore saraduje sa svojim klijentima (građani, preduzeća, NVO, akademska zajednica...), čineći usluge jednostavnim za upotrebu i prilagođene svim kategorijama korisnika, usmjerenim na čovjeka, tj. precizno usklađenim sa potrebama korisnika.

Kampanja elektronske lične karte

Ministarstvo javne uprave i Ministarstvo unutrašnjih poslova pod pokroviteljstvom Ambasade Ujedinjenog Kraljevstva, sproveli su komunikacionu Kampanju za promociju značaja i upotrebe elektronskih ličnih karti u procesu digitalizacije za građane/građanke, pod sloganom „Uze li novu ličnu?“. Navedena kampanja imala je za cilj podizanje svijesti o značaju i benefitima elektronske lične karte kako bi se doprinijelo većem korišćenju elektronskih usluga, povećanju digitalne pismenosti, kao i povećanje interesovanja od strane građana/građanki da izvade novu elektronsku ličnu kartu.

Kroz Kampanju sa jedne strane obezbjeđen je zakup medijskog prostora za oglašavanje animacije, oglašavanje na bilbordima i bustovanje na društvenim mrežama, dok sa druge strane distribuiran je promo materijal koji će biti raspoređen po filijama područnih jedinica Ministarstva unutrašnjih poslova. U cilju obezbjeđivanja svih neophodnih preduslova za početak navedene Kampanje koja je nacionalnog karaktera, zbog njene kompleksnosti i sveobuhvatnosti, ista je zahtjevala ogromni napor u ispunjavanju svih tehničkih preduslova od strane oba ministarstva u prethodnom periodu. Naime, elektronska lična karta nema dodatnu vrijednost ukoliko se ista ne koristi odnosno upotrebljava od strane građana, što je zahtjevalo obezbjeđivanje novih elektronskih usluga. Stvoreni su svi tehnički preduslovi za integraciju elektronske lične karte sa portalom eServisi Ministarstva unutrašnjih poslova i portalom e-uprave Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija. Shodno tome, građanima/građankama je pružena mogućnost upotrebe e-usluga sa novom elektronskom ličnom kartom. Kroz projekat COVID 19 obezbijeđeno je 10.000 eID čitača, koji su brendirani u skladu sa pravilima vidljivosti, odnosno sa logom EU.

Procjena digitalne spremnosti na lokalnom nivou

U narednom periodu kroz navedeni projekat akcenat će se staviti i na procjeni digitalne spremnosti na lokalnom nivou. Ukupan rezultat ove aktivnosti pružio bi potpuni uvid u trenutno stanje digitalnog upravljanja na lokalnom nivou, kroz ukazivanje na prepreke za punu digitalizaciju kao i preporuke za unapređenje. Osim toga, trebalo bi da posluži kao smjernica kako osigurati prenos funkcionalnosti sa centralnog na lokalni nivo kako bi se osiguralo efikasno pružanje javnih usluga. Sveobuhvatna procjena bi imala za cilj prepoznati prepreke za punu centralizaciju e-usluga i pružila bi stručnu podršku u racionalizaciji postojećih e-usluga i online platformi u jednu platformu/aplikaciju kojom bi se centralno upravljalo i koordiniralo. Procjena digitalne spremnosti obuhvatila bi administrativne procedure i interne kapacitete lokalnih samouprava, postojeće e-usluge i digitalne platforme/infrastrukturu, te doprinijela procjeni potreba građana i privrede za elektronskom upravom.

IV Izazovi

Ono što se može primjetiti jeste da su se, u toku sprovođenja aktivnosti, identifikovali određeni izazovi kada je u pitanju proces digitalizacije u javnoj upravi. Tokom perioda implementacije projekta, projektni tim se susreo sa nekoliko izazova koji uglavnom proističu iz strukturnog uređenja i promjena koje se dešavaju u strukturi Vlade, kao i sa izazovima u usaglašavanju prioriteta sa novostrukturiranim organizacionim promjenama.

Ministarstvo javne uprave je ključni nosilac procesa digitalizacije na horizontalnom nivou, koje je implementiralo veliki broj dijeljenih sistema, a koji obezbjeđuju sve uslove za razvoj elektronskih usluga visokog nivoa sofisticiranosti. Generalno, stepen implementacije elektronskih usluga zavisi od više učesnika odnosno od institucija u čijoj su nadležnosti odabrane usluge definisane kao prioritete u ovom projektu. Iako je važeći Zakon o elektronskoj upravi jasan i precizan kada je u pitanju obaveznost upotrebe dijeljenih sistema koji su najvažniji za razvoj elektronske uprave, kao što su sistem za elektronsku razmjenu podataka, sistem za elektronsko plaćanje administrativnih taksi, kao i primjena jedinstvenog informacionog sistema, praksa pokazuje drugačiju realnost. Veliki broj institucija je pokazao inertnost kada je u pitanju digitalizacija procesa u njihovoj nadležnosti, iako su brojne analize pokazale da ne postoje normativne barijere a građani i privreda iskazali ogromno interesovanje za digitalizacijom konkretnih usluga. Zatim, nedovoljni kadrovski IT kapaciteti kao i drugi prioriteti određenih institucija potencijalno usporavaju cjelokupan proces digitalizacije, a što nas dovodi do sve lošijih rezultata kada su u pitanju međunarodna istraživanja kao što je i istraživanje Ujedinjenih nacija koje obuhvata 193 zemlje (UN eGovernment Survey 2022¹). Po navedenom Crna Gora se na listi svjetskog razvoja e-uprave nalazi na 71. mjestu, dok se u odnosu na zemlje u okruženju nalazi na četvrtoj poziciji što je prikazano u Tabeli broj 1.

2022 E-Government Development Index	Pozicija (2022)	Pozicija (2020)	Pozicija (2018)
Srbija	40	58	49
Hrvatska	44	51	55
Albanija	63	59	74
Crna Gora	71	75	58
Sjeverna Makedonija	80	72	79
Bosna i Hercegovina	96	94	105

Tabela broj 1. Uporedni prikaz indeksa razvoja e-uprave sa zemljama u regionu

Da je neophodno ubrzati razvojne aktivnosti u skladu sa usvojenom strategijom pokazuju i pokazatelji razvoja digitalnog društva u poređenju sa drugim državama članicama Evropske unije. Na osnovu uporednih rezultata možemo zaključiti da Crna Gora ima dominantan pad od 13 pozicija u odnosu na 2018. godinu kada je zauzimala 58. poziciju na listi svjetskog razvoja e-uprave.

¹ [UN E-Government Survey 2022](#)

Ministarstvo javne prave je, je kroz proces digitalne transformacije u Crnoj Gori Strategijom digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026. godine, u strateškom cilju 1. Povećan kapacitet i sposobnosti za digitalnu transformaciju Crne Gore, te operativnom cilju 1.1. Efikasna i efektivna koordinacija i praćenje digitalne transformacije pokrenulo inicijativu i formiralo Koordinacionog tijelo za upravljanjem procesom digitalizacije, sa krajnjim ciljem da se kroz isto pokuša sinhronizovati proces i definisati zajednička saradnja svih institucija u pravcu digitalne transformacije javne uprave.

Pored navedenog, Ministarstvo i dalje ulaže dodatne napore i pokušava intenzivirati saradnju sa ključnim institucijama, a koji su vlasnici kako brojnih registara tako i usluga koje imaju veliki impact na građane i privredu, kako bi se iste digitalizovale. Na ovaj način će se obezbijediti da svi akteri u procesu razvoja e-usluga ispunjavaju svoje obaveze u skladu sa Zakonom i doprinesu ubrzanju digitalne transformacije.