



Vlada Crne Gore
Ministarstvo javne uprave

Informacija o korišćenju portala e-uprave za 2017. godinu



Podgorica
mart, 2018.godine

SADRŽAJ

1. UVODNE NAPOMENE	1
2. ELEKTRONSKE USLUGE NA PORTALU E-UPRAVE.....	2
2.1. Tip i broj usluga.....	2
2.2. Namjena e-usluga	3
2.3. Način prijave (eidentifikacija) na e-uslugu	3
2.4. Institucije koje pružaju e-usluge	4
2.5. Sofisticiranost e-usluga	5
2.6. Nove usluge na portalu e-uprave.....	7
2.7. Step en korišćenja postojećih e-usluga na portalu	11
2.8. Program stručnog osposobljavanja.....	13
3. E-PARTICIPACIJA I E-ANKETE	14
3.1. e-Participacija	14
3.2. e-Anketa	15
4. STATISTIČKI PODACI IZ GODINE U GODINU	16
5. PREDLOG MJERA.....	18

Rezime

Značaj elektronske uprave u Crnoj Gori prepoznat je, prije svega, kroz realizaciju projekta portala e-uprave, koji predstavlja jednu od osnovnih karika u njenom razvoju. Portal e-uprava je razvijen kao svojevrsan elektronski čarler državne uprave prema fizičkim i pravnim licima, kao i unutar samih organa uprave. Projekat je urađen po standardima EU i lani temelj elektronske uprave u Crnoj Gori. Evropske smjernice i preporuke u ovoj oblasti definisane su Digitalnom agendom za Evropu do 2020. godine, Strategijom za jedinstveno digitalno tržište i EU Akcionim planom za eUpravu 2016 - 2020. Takođe, portal ima značajno mjesto u Strategiji reforme javne uprave, jer predstavlja jedan od osnovnih stubova transformacije rada državne i lokalne administracije.

Ukupan broj e-usluga na portalu e-uprave (na dan 31.12.2017. godine) je 249, a pruža ih 32 institucije i to: 113 e-usluga su informativnog, a 136 su elektronskog tipa.

U 2017. godini, ukupno je kreirano 60 novih e-usluga. Ukupan broj podnijetih zahtjeva tokom 2017. godine je 8.369 dok je broj obrađenih zahtjeva 8.032 ili 95,97% od ukupno podnijetih zahtjeva gdje je od 8.032 obrađenih zahtjeva 2.637 zahtjeva iz *Programa stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem*. Takođe, 5.009 obrađenih zahtjeva su zahtjevi servisa *Studentski kredit*, što predstavlja 59,85 % ukupno obrađenih zahtjeva, koji je implementiran prvi put u 2016. godini, i koji su pokazatelj jednog uspješno realizovanog servisa.

e-Demokratija sve više zaokuplja pažnju javnosti, kako zbog savremenih trendova tako i zbog potrebe za kvalitetnom interakcijom građana i javne uprave putem interneta. U 2017. godine broj objava vezanih za javne rasprave je iznosio 136, što predstavlja porast od 86,3% u odnosu na 2016.

Prosječna posjećenost portalu eUprave na dnevnom nivou iznosi 1.317 posjeta. Slika 11. prikazuje dnevne posjete portalu eUprave u toku 2017. godine.

Jedan od ključnih problema razvoja e-uprave jeste nedovoljna zainteresovanost i nespremnost institucija za postavljanje e-usluga na portalu, uprkos zakonskoj obavezi, što rezultira zaključkom da se na portalu ne nalaze "ključne" usluge, odnosno e-usluge koje animiraju veliki broj građana. Prisutna je i nedovoljna zainteresovanost da se određene e-usluge podignu na viši nivo sofisticiranosti i pored postojanja realnih uslova.

U cilju poboljšanja sveukupnog stanja elektronske uprave kao i daljeg razvoja portala e-uprave, Ministarstvo javne uprave zajedno sa ostalim organima mora, između ostalog, raditi na: edukaciji rukovodnog i ekspertskog kadra, kako bi se prepoznali benefiti e-uprave i kako bi zaposleni bili dio proaktivnog procesa njenog razvoja; kreiranju jasne promotivne politike u koju bi bili uključeni svi relevantni organi koji pružaju usluge na portalu e-uprave; daljem razvijanju modela e-demokratije jačanjem svih modaliteta na portalu kako bi se interakcija između građana i javne uprave poboljšala, tehnološkom i tehničkom razvoju funkcionalnosti portala e-uprave kako bi se pratili savremeni trendovi u pružanju usluga kao i dostupnosti elektronskih usluga svim kategorijama državljanina.

1. UVODNE NAPOMENE

Pod terminom eUprava podrazumijeva se intenzivna i široka primjena savremenih informaciono - komunikacionih tehnologija u javnoj upravi koja omogućava fizičkim licima, pravnim licima, vladinim i nevladinim organizacijama i drugim institucijama permanentan pristup servisima (elektronskim uslugama) javne uprave, a zaposlenima u javnoj upravi jednostavno i efikasno obavljanje poslova uz smanjene troškove.

Značaj elektronske uprave u Crnoj Gori prepoznat je, prije svega, kroz realizaciju projekta portala e-uprave, koji predstavlja jednu od osnovnih karika u njenom razvoju. Portal e-uprava je razvijen kao svojevrsan elektronski čarter državne uprave prema fizičkim i pravnim licima, kao i unutar samih organa uprave. Projekat je urađen po standardima EU i čini temelj elektronske uprave u Crnoj Gori. Evropske smjernice i preporuke u ovoj oblasti definisane su Digitalnom agendom za Evropu do 2020. godine, Strategijom za jedinstveno digitalno tržište i EU Akcionim planom za eUpravu 2016 - 2020. Takođe, portal ima značajno mjesto u Strategiji reforme javne uprave, jer predstavlja jedan od osnovnih stubova transformacije rada državne i lokalne administracije.

Cilj ove transformacije je da građani i pravna lica, umjesto preko čartera, svoje potrebe za pojedinim informacijama i dokumentima obave sa bilo kog mjesta, preko interneta odnosno Portala. Sa druge strane, Portal predstavlja platformu i alat za organe uprave u kojem mogu kreirati elektronsku uslugu, lakše obraditi zahtjeve i komunicirati sa podnosiocima tih zahtjeva elektronskim putem.

Portal je zamišljen kao centralna tačka za: autentifikaciju i autorizaciju korisnika (građana i pravnih lica) na elektronske usluge javne uprave, informisanje, elektronsku interakciju između korisnika i organa uprave, popunjavanje elektronskih formulara, dostavljanje zahtjevanih dokumenata i drugo.

Projekat Portal eUprave predstavlja još jedan iskorak Vlade Crne Gore u procesu komunikacije sa fizičkim licima, jer će fizička lica, kao i pravna lica, kroz ovaj servis brzo, jednostavno i efikasno ostvarivati svoja prava i svoje obaveze.

Ukupan broj registrovanih korisnika na Portalu e-uprava, od početka rada Portala do kraja 2017.godine, je 51.125, dok je broj novih korisnika u 2017. godini 9.376, što pokazuje da interesovanje za usluge na portalu e-uprave ne jenjava.

Ministarstvo javne uprave u saradnji sa Ministarstvom finansija je u prethodnoj godini pokrenulo kreiranje elektronskog registara biznis licenci na Portalu e-uprave, a sve u cilju poboljšanja sveukupnog poslovnog ambijenta u Crnoj Gori. Kreiran je spisak biznis licenci koje izdaju organi i imenovani su koordinatori iz organa koji su zaduženi da prate sve izmjene u okviru nadležnosti svojih institucija. S tim u vezi, napravljen je i plan rada realizacije, održani su sastanci sa većinom imenovanih predstavnika institucija. U narednom periodu će započeti implementacija ovih elektronskih i informativnih usluga u posebnom dijelu Portala e-uprave što će dodatno pozicionirati portal e-uprave kao centralnu tačku za informisanje o privrednim djelatnostima.

2. ELEKTRONSKE USLUGE NA PORTALU E-UPRAVE

Elektronske usluge su u funkcionisanju savremene javne uprave postale potreba. Razvoj interneta uslovio je neophodnost razvoja elektronskih usluga koje su ekvivalent tradicionalno papirnoj komunikaciji sa administracijom. Zato je portal e-uprave važna tačka pristupa organima na kojem je moguće postaviti sve elektronske javne usluge (e-usluge) koje nude organi državne uprave, organi lokalne samouprave i organi lokalne uprave.

Elektronske usluge se na portalu e-uprave mogu razvrstati po vrsti korisnika: fizička lica (građani i preduzetnici), i pravna lica (privredna društva i druga pravna lica).

Prema oblastima ostvarivanja prava i interesa korisnika, razvrstavanje se vrši u okviru tzv. životnih oblasti, odnosno prate se sve značajnije životne situacije u životu pojedinca. To su sledeće oblasti: Poslovanje, Obrazovanje, Dokumenti, Finansije, Zdravlje, Rad, Učenje prostora/Izgradnja objekata, Turizam, Statistika istraživanja, Javne nabavke, Uvoz/Izvoz i dr.

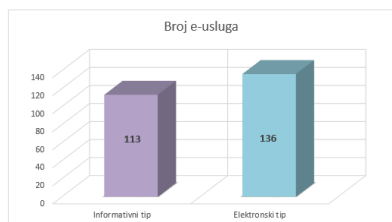
Pored fizičkih i pravnih lica kao korisnik na portalu predviđena i javna uprava (Uprava) pod kojom se trenutno nalaze: Registri i Zahtjevi/Uvjerenja.

Analiza postojećih e-usluga na portalu e-uprave je obuhvatila analizu svih postojećih e-usluga po sledećim kriterijumima:

- Tip e-usluge
- Namjena e-usluge
- Način prijave (eIdentifikacije) na e-uslugu
- Institucije koje pružaju e-usluge
- Nivo sofisticiranosti e-usluga
- Nove usluge na portalu e-uprave i tehnička podrška
- Stepen korišćenja e-usluga na Portalu
- eParticipacije
- Elektronske ankete
- Statistički podaci

2.1. Tip i broj usluga

Ukupan broj e-usluga na portalu e-uprave (na dan 31.12.2017. godine) je 249, a pruža ih 32 institucije i to: 113 e-usluga su informativnog, a 136 su elektronskog tipa.

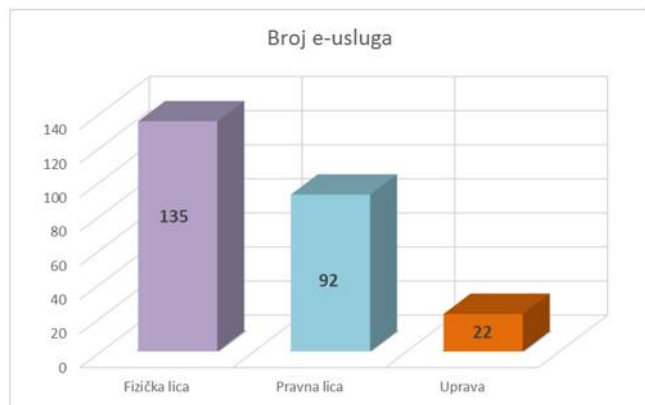


E-usluge informativnog tipa su one e-usluge koje pružaju samo informacije krajnjem korisniku ili mogućnost preuzimanja određenih formulara i laganja na računaru.

Usluge elektronskog tipa (e-usluge) su one usluge koje omogućavaju krajnjem korisniku da popuni elektronski formular i da isti formular elektronski pošalje konkretnom državnom organu kao pružaocu usluge.

2.2. Namjena e-usluga

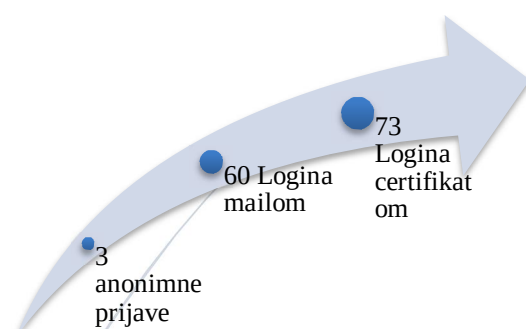
Broj e-usluga u zavisnosti od toga kome su namijenjene: fizička lica, pravna lica i javna uprava, prikazan je na slici 2.



Od ukupnog broja e-usluga najveći procenat je namijenjen za fizička lica, dok je broj usluga namijenjen javnoj upravi u nešto manjem procentu. Shodno navedenom, potrebno je dodatno animirati institucije, kako bi se mogućnosti koje nudi Portal iskoristile na najbolji način, a sve u cilju povećanja efikasnosti rada u okviru institucija.

2.3. Način prijave (eidentifikacija) na e-uslugu

Za elektronske usluge postoje različiti načini (tipovi) elektronske autentifikacije, od najnižeg nivoa gdje nije potrebna identifikacija tzv. anonimne prijave, pa do najvišeg nivoa autentifikacije gdje je potrebna identifikacija naprednim digitalnim certifikatom i gdje je omogućeno digitalno potpisivanje eFormulara.



Treba napomenuti da je određeni broj elektronskih usluga vezan za određeni period godine. To su tzv. "periodične" e-usluge, čije trajanje zavisi od posebnih zahtjeva davalaca usluge, kao što su određeni rokovi vezani za trajanje nekog projekta (npr. Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem; određene e-usluge u

nadležnosti Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja koje zavise od usvajanja godišnjeg Agro budžeta; Zahtjev za studentski kredit i sl.), te se stoga može zaključiti da je ukupan broj e-usluga na portalu e-uprave u toku godine promjenljiv.

Od 73 usluge koje zahtijevaju login digitalnim certifikatom 71 e-usluga zahtijeva digitalno potpisivanje eFormulara. Ovo je dobar pokazatelj da je prilaganje i potpisivanje dokumenata, koja se na taj način verifikuju, cilj svake on line usluge.

Ukupan broj registrovanih korisnika na Portalu, od početka rada Portala do kraja 2017.godine, je 51.125, a broj novih korisnika u 2017. godini iznosi 9.376. Od toga su 274 korisnika je registrovana korištenjem digitalnog certifikata.

2.4. Institucije koje pružaju e-usluge

Spisak državnih organa odnosno institucija sa ukupnim brojem e-usluga koje pružaju na portalu e-uprave je prikazan Tabelom 2, a na slici 3. su prikazane institucije sa najvećim brojem e-usluga na portalu e-uprave.

IME INSTITUCIJE	BROJ e-USLUGA
Agencija za duvan	8
Agencija za sprječavanje korupcije	2
Agencija za zaštitu konkurencije	1
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	3
Agencija za zaštitu životne sredine	22
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	15
Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki	1
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	14
Ministarstvo finansija	5
Ministarstvo nauke	2
Ministarstvo odbrane	1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	12
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	27
Ministarstvo pravde	16
Ministarstvo prosvjete	20
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	9
Ministarstvo unutrašnjih poslova	10
Ministarstvo javne uprave	14
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	2
Poreska uprava	12
Sekretarijat za razvojne projekte	2
Sekretarijat za zakonodavstvo	1
Uprava carina	7
Uprava policije	6
Uprava za imovinu	1
Uprava za inspekcijske poslove	9
Uprava za kadrove	4
Uprava za nekretnine	2
Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	1
Uprava za dijasporu	1
Zavod za metrologiju	15
Zavod za statistiku MONSTAT	4
Ukupno	249

Tabela 2. - Broj e-usluga po institucijama

Na Portalu e-uprave je 32 organa uprave evidentirano za davanje e-usluga. Imajući u vidu da trenutno postoji više od 50 organa uprave, smatramo da je neophodno dodatno animirati organe, posebno imajući u vidu da postoji zakonska obaveza objave usluga na portalu e-uprave. Razloge treba tražiti u nedovoljnoj spremnosti organa da prepoznaju prednosti portala e-uprave, stoga je potreban svakodnevni napor da se ovakav stav organa

usmjeri ka benefitima koje portal može da pruži, a ne samo na obavezu njegovog korištenja koja proizilazi iz zakona.

Od ukupno 18 ministarstava, usluge na Portalu e-uprava je u 2017. godini pružalo njih 12. Ministarstva koja nemaju usluga na Portalu, a to se odnosi i na uslugu Zahtjev za slobodan pristup informacijama su:

- Ministarstvo saobraćaja i pomorstva
- Ministarstvo evropskih integracija
- Ministarstvo zdravlja
- Ministarstvo sporta
- Ministarstvo ekonomije¹
- Ministarstvo vanjskih poslova

Revidiranje e-usluga od strane davaoca usluga je neophodno u dijelu tačnosti i revidiranja podataka koje su u opisnom dijelu usluge, kao i eventualnih izmjena u elektronskim obrascima.

Od 32 institucije koje pružaju usluge na Portalu e-uprave, samo Poreska uprava ne prati sistem za obradu pristiglih zahtjeva preko istog već to za njih rade glavni administratori iz Ministarstva javne uprave.

Svakodnevnim analizama, utvrđeno je da postoje usluge koje nijesu ažurirane u toku 2017. godine. S tim u vezi, četiri usluge Uprave za inspekcijske poslove je potrebno revidirati, naročito ako se uzme u obzir činjenica da one prelaze u nadležnost Ministarstvo održivog razvoja i turizma.

Iako brojne institucije imaju e-usluge na portalu e-uprave, one na svojim internet stranicama nemaju informacije o istom. Na taj način posjetioci ovih sajtova ostaju uskraćeni za informaciju da postoji mogućnost elektronskog podnošenja podnesaka. Bilo bi korisno napraviti linkove prema e-uslugama na portalu ili makar prema početnoj stranici portala e-uprava.

2.5. Sofisticiranost e-usluga

Ova Informacija je obuhvatila i analizu postojećih e-usluga na Portalu prema nivoima sofisticiranosti. Definisani nivoi sofisticiranosti prema kojima su analizirane postojeće e-usluge su:

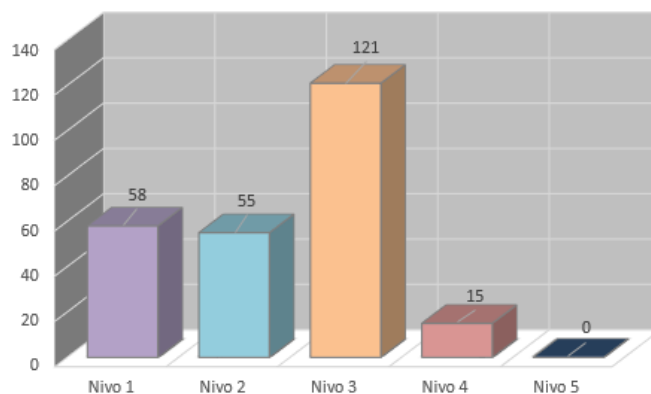
- **Nivo 1 – Informacija** i dostupna samo informacija o usluzi,
- **Nivo 2 – Jednosmjerna interakcija** i dostupnost formulara u elektronskom obliku uz mogućnost preuzimanja formulara i štampanja na računaru,
- **Nivo 3 – Dvosmjerna komunikacija** i interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju,
- **Nivo 4 – Transakcija** i potpuna obrada predmeta uz online plaćanje usluge,
- **Nivo 5 – Personalizacija** i personalizacija i proaktivno pružanje usluga.

Nivoi sofisticiranosti prikazani su u tabeli 3. i slikom 4.

¹ Ministarstvo ekonomije je u januaru ove godine objavilo pet novih usluga, ali i dalje nemaju mogućnost elektronskog podnošenja zahtjeva za slobodan pristup informacijama

IME INSTITUCIJE	Nivo 1	Nivo 2	Nivo 3	Nivo 4	Nivo 5	Broj e-usluga
Agencija za duvan	4	0	4	0	0	8
Agencija za sprječavanje korupcije	0	0	2	0	0	2
Agencija za zaštitu konkurencije	0	0	1	0	0	1
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	0	0	3	0	0	3
Agencija za zaštitu životne sredine	19	0	3	0	0	22
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	0	14	1	0	0	15
Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki	0	0	1	0	0	1
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	0	14	0	0	0	14
Ministarstvo finansija	3	0	2	0	0	5
Ministarstvo nauke	0	1	1	0	0	2
Ministarstvo odbrane	0	0	1	0	0	1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	1	0	9	2	0	12
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	1	1	25	0	0	27
Ministarstvo pravde	0	11	0	5	0	16
Ministarstvo prosvjete	4	6	2	8	0	20
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	4	4	1	0	0	9
Ministarstvo unutrašnjih poslova	9	0	1	0	0	10
Ministarstvo javne uprave	1	1	12	0	0	14
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	0	0	2	0	0	2
Poreska uprava	1	1	10	0	0	12
Sekretarijat za razvojne projekte	1	0	1	0	0	2
Sekretarijat za zakonodavstvo	0	0	1	0	0	1
Uprava carina	0	0	7	0	0	7
Uprava policije	1	2	3	0	0	6
Uprava za imovinu	0	0	1	0	0	1
Uprava za inspekcijske poslove	0	0	9	0	0	9
Uprava za kadrove	0	0	4	0	0	4
Uprava za nekretnine	2	0	0	0	0	2
Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	0	0	1	0	0	1
Uprava za dijasporu	0	0	1	0	0	1
Zavod za metrologiju	4	0	11	0	0	15
Zavod za statistiku MONSTAT	3	0	1	0	0	4
Ukupno:	58	55	121	15	0	249

Tabela 3. – e-usluge po nivoima sofisticiranosti



Slika 4. - Grafički prikaz broja e-usluga po nivoima sofisticiranosti

U 2017. godini broj usluga Nivoa 3 je bio 121 što predstavlja povećanje samo za 19,08% u odnosu na 2016. godinu.

Brojne su e-usluge koje predviđaju plaćanje obavezne administrativne takse od strane građana ili privrednih subjekata. Takve e-usluge zahtjevaju detaljniju analizu po pitanju zakonskih ograničenja kako bi se obezbijedilo elektronsko plaćanje preko portala e-uprave, uspostavljanjem modula ePlaćanje. Na portalu e-uprava je na samom početku bio obezbjeđen modul ePlaćanje i koji je je imao za cilj da obezbijedi jednostavno i lako plaćanje po izboru korisnika preko uplatnice za gotovinsko plaćanje, karticom ili preko bankovnog računa.

Uslijed različitih tehničkih i zakonskih promjena u platnom prometu plaćanje ovim modelima trenutno nije moguće. Ministarstvo međutim, aktivno radi na prevazilaženju ovih problema i očekujemo da u toku ove godine realizujemo nešto drugačiji model elektronskog plaćanja preko portala e-uprave.

2.6. Nove usluge na portalu e-uprave

Ministarstvo javne uprave i Ministarstvo prosvjete pokrenuli su tokom aprila i maja 2017. godine Pilot projekat - elektronski upis djece u predškolske ustanove u Podgorici (obnavljanje upisa), te elektronski upis u tri osnovne škole u Podgorici. Projekat, koji je namijenjen roditeljima, imao je za cilj da im olakša upis, uštedi vrijeme, smanji broj dolazaka u vrtić, odnosno u školu.

Preko Portala e-uprave je podneženo 208 zahtjeva za servis upis djece u predškolske ustanove u Podgorici (obnavljanje upisa), dok je za Pilot projekat - elektronski upis djece u predškolske ustanove u Podgorici podneženo 54 zahtjeva.

Ukupno je kreirano 60 novih e-usluga u 2017. godini, od čega su po 4 usluge u nadležnosti Ministarstva finansija i Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja, 16 usluga u nadležnosti Ministarstva pravde, 7 usluga u nadležnosti Ministarstva prosvjete, 8 usluga u nadležnosti Ministarstva rada i socijalnog staranja i dr.

Jedan broj usluga se svake godine pojavljuje kao tzv. ad-hoc usluge, odnosno to su oni servisi koji su vezani za određeni period aktiviranja i trajanja kao što su:

- Prijava poslodavaca iz privatnog sektora i javnog sektora za Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem traje u periodu od 15. septembra do 15. oktobra. Servis je bio aktivan definisani period i povučen (2 servisa).
- Prijava Korisnika za Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem traje u periodu od 18. oktobra do 18. novembra.
- Zahtjev za studentski kredit.

Lista novih e-usluga koje su kreirane u toku 2017. godine su prikazane u tabeli 5.

Naziv institucije	Naziv e-usluge
Ministarstvo finansija	Izdavanje odobrenja za otvaranje slobodne carinske prodavnice
Ministarstvo finansija	Izdavanje saglasnosti za distribuciju poreskih registar kasa
Ministarstvo finansija	Izdavanje licence za obavljanje poslova ovlaštenog revizora
Ministarstvo finansija	Izdavanje dozvole za rad društvu za reviziju
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta eteričnog ulja
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za direktna plaćanja u biljnoj proizvodnji
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za dodjelu podrške za podizanje novih i revitalizaciju postojećih maslinjaka i nabavku opreme za maslinarstvo u 2017. godini
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za dodjelu podrške za podizanje novih i revitalizaciju postojećih maslinjaka i nabavku opreme za maslinarstvo u 2017. godini
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za pravna lica
Ministarstvo pravde	Zahtev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za pravna lica

Ministarstvo pravde	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva pravde
Ministarstvo pravde	Prijava za polaganje ispita za javnog izvršitelja
Ministarstvo pravde	Zahtjev za polaganje notarskog ispita
Ministarstvo pravde	Zahtjev za polaganje pravosudnog ispita
Ministarstvo pravde	Prijava na poziv za postavljenje za sudskog vještaka
Ministarstvo pravde	Zahtjev za prijavu kandidata za listu ispitivača za obrazovanje Komisije za polaganje ispita za pripravnike za 2017 god.
Ministarstvo pravde	Zahtjev za postavljenje za tumača
Ministarstvo pravde	Prijava za polaganje ispita za pripravnike
Ministarstvo pravde	Zahtjev za polaganje stručnog ispita za stečajnog upravnika
Ministarstvo pravde	Zahtjev za ovjeru pečatom APOSTILLE
Ministarstvo pravde	Zahtjev za nadovjeru dokumenata
Ministarstvo pravde	Zahtjev za prepis uvjerenja o položenom stručnom ispitu
Ministarstvo prosvjete	Portal za nastavnike
Ministarstvo prosvjete	Europass dokumenti
Ministarstvo prosvjete	Prijava za upis u prvi razred Osnovne škole Sutjeska
Ministarstvo prosvjete	Prijava za upis u prvi razred Osnovne škole Maksim Gorki
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za upis u vrtić
Ministarstvo prosvjete	Prijava za upis u prvi razred Osnovne škole Vladimir Nazor
Ministarstvo prosvjete	Prijava na Program stručnog osposobljavanja korisnika sa stečajnim visokim obrazovanjem
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Izdavanje potvrde o upisu u Registar kolektivnih ugovora
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Izdavanje potvrde o upisu u Registar reprezentativnih sindikata
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Izdavanje potvrde o upisu u Registar sindikalnih organizacija
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Izdavanje potvrde o upisu u Registar socijalnih savjeta
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Zahtjev za izdavanje dozvole za rad agencije

Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Upis u Registar Agencija za privremeno ustupanje zaposlenih
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Informacija o dobijanju ovlaštenja za obavljanje stručnih poslova iz zaštite i zdravlja na radu
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Informacija o uslovima, programu i načinu polaganja stručnih ispita za lica koja se bave poslovima zaštite na radu
Ministarstvo javne uprave	Prijavi incident
Ministarstvo javne uprave	Prijavi sadržaj
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za kreiranje/izmjenu/ukidanje naloga na Portalu ESV
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	Zahtjev za prijem na razgovor
Sekretarijat za razvojne projekte	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Sekretarijata za razvojne projekte
Sekretarijat za razvojne projekte	Prijava za ulaz u postupku dodjele sredstava za podsticanje direktnih investicija
Uprava carina	Formular ERP01: Prijava za test ERP sa Upravom Carina
Uprava carina	Formular ERP02: Zahtjev za rad ERP sa Upravom Carina u produkciji
Uprava carina	Formular ERP03: Prijava Provajdera za test ERP
Uprava carina	Formular ERP04: Zahtjev za provajdera ERP zarad u produkciji
Uprava carina	ZAHTJEV ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG SERVISA ZA PRIVREDU
Uprava policije	Pitajte direktora
Uprava policije	Prijava i odjava boravka stranaca
Uprava policije	Prijava javnog okupljanja i prijava javne priredbe
Uprava policije	Uložite primjedbu
Uprava policije	Prijavite korupciju Upravi policije
Uprava za inspekcijske poslove	Zahtjev za izdavanje rešenja za probni rad
Uprava za inspekcijske poslove	Prijava poljetka građenja objekta

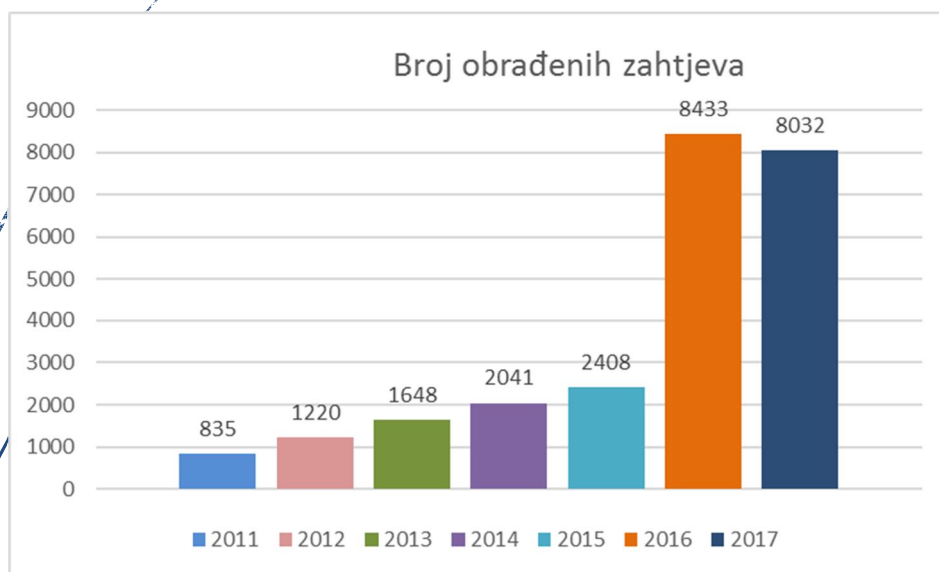
Uprava za inspekcijske poslove	Obavještenje o poljetku izvođenja radova
Uprava za kadrove	Prijava predavača/ispitivača za realizaciju programa obrazovanja za sticanje ključnih vještina za upravljanje ljudskim resursima
Uprava za dijasporu	Zahtjev za izdavanje iseljeničke knjižice

Tabela 5. - Lista novih e-usluga koje su kreirane tokom 2016. godine

2.7. Stepen korigiranja postojećih e-usluga na portalu

Preko portala e-uprave svaki zahtjev koji podnese krajnji korisnik može biti u jednom od sljedećih statusa:

- **Podnjet** - elektronski zahtjev koji je samo podnjet od strane krajnjeg korisnika što znači da od strane administratora nadležne institucije nije uzet na razmatranje, već je ostao kao otvoreni predmet;
- **Zaveden** - elektronski zahtjev koji je prešao iz statusa podnjet u status zaveden, nakon dodijeljenog djelovodnog broja od strane administratora nadležne institucije;
- **Nepotpun** - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden u status nepotpun zbog nedostatka određenih dokumenata ili zbog nekorektno popunjenog elektronskog obrasca;
- **Odbijen** - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden ili nepotpun u status odbijen;
- **Obrađen** - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden u status obrađen.



Slika 6. - Grafički prikaz ukupnog broja obrađenih zahtjeva od 2011-2017. godine

Grafik na slici 6. pokazuje da postoji permanentni rast broja obrađenih zahtjeva, u prethodnim godinama, koji pristigu preko portala ali se isto tako može konstatovati da je to

jođ uvijek daleko od zadovoljavajućeg broja. 2017. godina biljeđi manji pad obraćenih zahtjeva za 4,75% manje u odnosu na 2016. godinu, naime broj obraćenih zahtjeva od strane institucija koje pruđaju e-usluge na portalu e-uprave za 2016. godinu iznosi 8.433 zahtjev dok za 2017. godinu iznosi 8.032 zahtjeva.

Tabelarni prikaz statusa svih zahtjeva za 2015. i 2016. godinu je prikazan u tabeli 6.

Godina	Broj nepotpunih zahtjeva	Broj obraćenih zahtjeva	Broj odbijenih zahtjeva	UKUPNO
2015	2	2408	216	2.626
2016	2	8433	335	8.770
2017	1	8032	322	8.355

Tabela 6. – Zahtjevi po statusima u 2015., 2016. i 2017. godini

Ukupan broj podnijetih zahtjeva tokom 2017. godine je 8.369 dok je broj obraćenih zahtjeva 8.032 ili 95,97% od ukupno podnijetih zahtjeva gdje je od 8.032 obraćenih zahtjeva 2.637 zahtjeva iz *Programa stručnog osposobljavanja lica sa stećenim visokim obrazovanjem*. Takoće, 5.009 obraćenih zahtjeva su zahtjevi servisa *Studentski kredit*, đto predstavlja 59,85 % ukupno obraćenih zahtjeva, koji je implementiran prvi put u 2016. godini, i koji su pokazatelj jednog uspješno realizovanog servisa.

Imamo 14 zahtjeva koji su u statusu Podnijet zbog neađurnosti administratora koje imenuje institucija u lioj su nadleđnosti servisi. Broj odbijenih zahtjeva od strane administratora obraćivala u 2017. godini je 322.

U tabeli 7. je prikazano koje su e-usluge najviše korićene u 2017. godini po statusima: podnijet, obraćen i odbijen.

Naziv servisa (e-usluge)	Podnijet	Obraćen	Odbijen	Ukupno podnešeno
Zahtjev za dodjelu studentskog kredita	0	5009	0	5009
Obrazac br.1 - Zavod za zapođljavanje - bez digitalnog certifikata	2	1997	88	2085
Obrazac br. 1 - Uprava za kadrove - bez digitalnog certifikata	0	640	209	849
Prijava predavaća/ispitivaća za realizaciju Programa obrazovanja za sticanje ključnih vjećina za upravljanje ljudskim resursima	0	37	1	38
Prijava za upis ućenika u prvi razred Osnovne đkole Šutjeskać	0	19	2	21
Prijava za upis ućenika u prvi razred Osnovne đkole ŠMaksim Gorkić	0	19	5	24

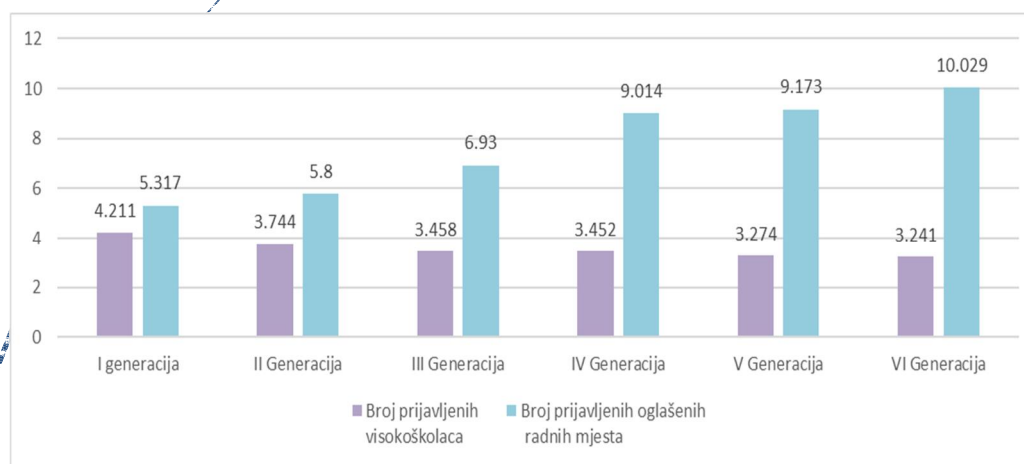
Upis djece u predškolske ustanove u Podgorici (obnavljanje upisa)	0	208	0	208
Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije	0	44	8	52
AZLP prijava zbirke li i njih podataka	2	35	0	37

Tabela 7. - Broj najviše podnijetih zahtjeva po statusima: podniet, obrađen, odbijen

2.8. Program stručnog osposobljavanja

Već pet godina zaredom na portalu e-uprave sprovodi se jedan od važnih elektronskih servisa "Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem, shodno propisima". Ova usluga je namijenjena stručnom osposobljavanju lica sa stečenim visokim obrazovanjem koja nemaju radno iskustvo u određenom nivou obrazovanja i na evidenciji su Zavoda za zapošljavanje (fizička lica), kao i za kompanije koje oglašavaju slobodna radna mjesta za visokoškolce (pravna lica). Radi se o vrlo kompleksnoj usluzi koja ne samo da objedinjava pravna i fizička lica, već i odgovara i državne institucije: Ministarstvo prosvjete, Zavod za zapošljavanje, Upravu za kadrove i Ministarstvo javne uprave kao tehničku logistiku.

E-usluga na portalu e-uprava omogućava Poslodavcima da elektronski prijave svoje potrebe za radnim mjestima, dok se svrgeni visokoškolci, na osnovu oglašanih potreba, prijavljuju na radna mjesta za koja su zainteresovani. Ministarstvo javne uprave pruža tehničku podršku ovom projektu u sklopu koje je obezbijeđena funkcionalnost sistema i odgovara i e-usluge u periodu od 24/7. Naime, tehnička podrška podrazumijeva: odgovore na telefonske pozive i mailove, komunikaciju sa svim učesnicima u projektu, blagovremeno dostavljanje podataka i izvještaja i sl. Uporedni prikaz broja oglašanih radnih mjesta i prijavljenih visokoškolaca po godinama prikazan je na Slici 7.



Slika 7. Uporedni prikaz broja oglašanih radnih mjesta i prijavljenih visokoškolaca po godinama – statistički prikaz realizacije Programa

3. E-PARTICIPACIJA I E-ANKETE

3.1. e-Participacija

e-Demokratija sve više zaokuplja pažnju javnosti, kako zbog savremenih trendova tako i zbog potrebe za kvalitetnom interakcijom građana i javne uprave putem interneta. Na portalu e-uprave je razvijena posebna podstranica za elektronske javne rasprave

U 2017. godine broj objava vezanih za javne rasprave je iznosio 136, što predstavlja porast od 86,3% u odnosu na 2016.

eParticipacija koja omogućava komentarisane i prilaganje dokumenata u sklopu javnih poziva koje objavljuju organi. U ovom dijelu portala građani mogu aktivno da učestvuju u kreiranju zakona i ostalih strateških dokumenata iznoseći i mišljenja i stavove o pojedinim zakonskim aktima u sklopu javnih raspravama.

Naziv institucije	Broj objava
Ministarstvo prosvjete	1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	3
Ministarstvo nauke	8
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	3
Uprava za kadrove	1
Ministarstvo ekonomije	5
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	15
Ministarstvo zdravlja	11
Ministarstvo javne uprave	18
Ministarstvo pravde	4
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	41
Ministarstvo finansija	1
Ministarstvo kulture	3
Ministarstvo saobraćaja i pomorstva	2
Ministarstvo vanjskih poslova	5
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	15
Ukupan broj objava	136

Tabela 8. - Prikaz institucija i broja objava u toku 2017. godine

Ministarstva koja imaju imenovane odgovorne osobe - moderatore i koja samostalno objavljuju javne rasprave na portalu e-uprava
Ministarstvo javne uprave
Ministarstvo nauke
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja
Ministarstvo ekonomije
Ministarstvo održivog razvoja i turizma
Ministarstvo zdravlja
Ministarstvo prosvjete
Ministarstvo pravde
Ministarstvo rada i socijalnog staranja
Ministarstvo vanjskih poslova
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava

3.2. e-Anketa

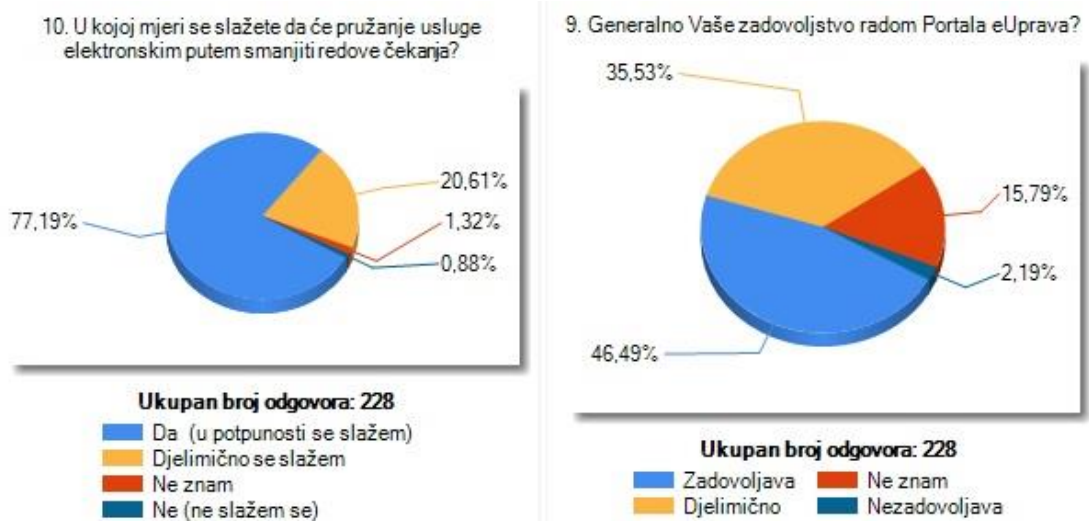
Ministarstvo javne uprave je u 2017. godini uputilo zvaničnim dopis svim ministarstvima na upoznavanje o postojanju sistema za elektronske ankete (WEB ankete) na portalu e-uprave, koji omogućava sprovođenje i analizu anketa, sa opcijom grafičkog prikaza rezultata izvršenih anketiranja. U tom smislu, svi organi državne uprave su pozvani da realizuju ankete, preko portala e-uprave, i na taj način dobiju informacije neophodne za vođenje adekvatnih politika i unapređenje poslovanja.

Institucije koje su se odazvale pozivu su: Ministarstvo ekonomije, Ministarstvo prosvjete i Ministarstvo sporta. S tim u vezi, kreirano je ukupno 5 anketa tokom 2017. godine.

Anketa *Informisanost i stav građana o e-uslugama koje pružaju državni organi preko portala e-uprava* na portalu e-uprave ima za cilj da doprinese razvoju eUprave u Crnoj Gori a ujedno i da informiše i upozna građane sa portalom e-uprava.

Posebno značajni su rezultati dobijeni kao odgovor na pitanje: U kojoj mjeri se slažete da će pružanje e-usluga preko portala e-uprava smanjiti redove čekanja.

Podatak da je više od 77% ispitanika izjavilo da se slažu sa tim mišljenjem govori o tome da su ispitanici shvatili jedan od razloga za uvođenje e-usluga i da na taj način ostvare značajne benefite u budućnosti vremena, a samim tim i kvalitetnijeg pružanja usluga od strane državnih institucija.



Slika 8. - Grafički prikaz rezultata odgovora

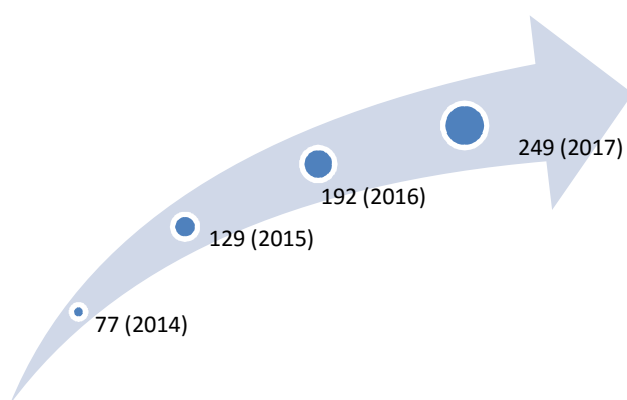
4. STATISTIČKI PODACI IZ GODINE U GODINU

Od početka rada portala kontinuirano dolazi do povećanja broja e-usluga tako da je samo za 2015. povećanje broja elektronskih usluga na portalu bilo za više od 55% u odnosu na

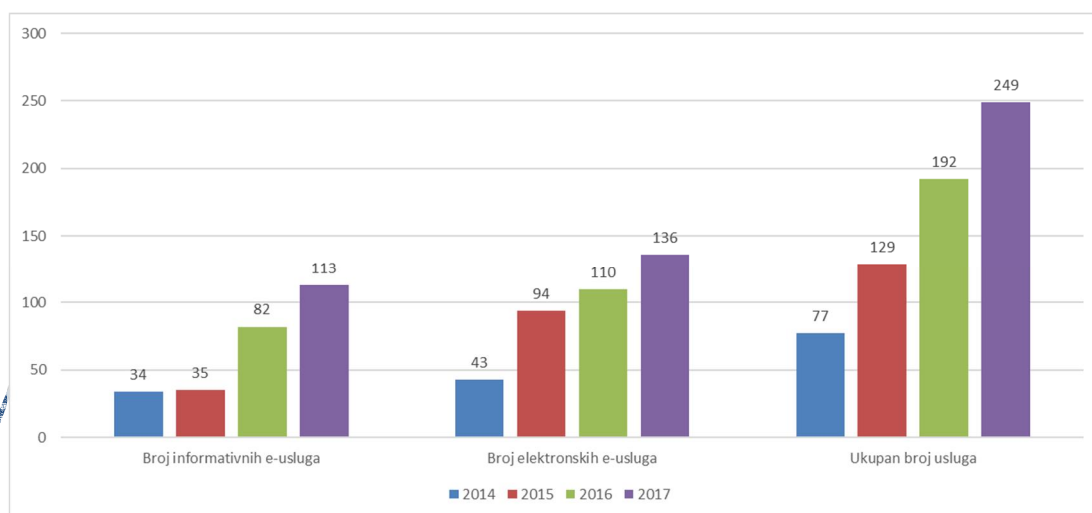
Prosječni posjet na portalu eUprave na dnevnom nivou iznosi 1.317 posjeta. Slika 11. prikazuje dnevne posjete portalu eUprave u toku 2017. godine.

2014. godinu, a više od 80% u odnosu na početak rada portala e-uprava (2011. godine). U 2016. godini imamo povećanje broja elektronskih usluga od skoro 50 % u odnosu na 2015. godinu, a u 2017. godini povećanje broja elektronskih usluga od 29,68% u odnosu na 2016. godinu. Međutim, posebno treba naglasiti da je taj porast ostvaren u

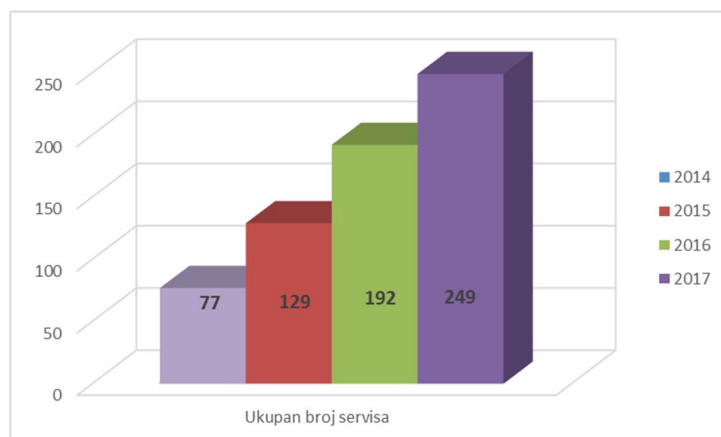
domenu e-usluga koje su elektronskog tipa što i jeste osnovni cilj svake elektronske uprave.



Ministarstvo javne uprave, kroz intenzivnu komunikaciju sa organima uprave, ulaže stalne napore da se povećala broj e-usluga na portalu e-uprava. Evidentan je porast u broju usluga svake godine na sledećoj slici.

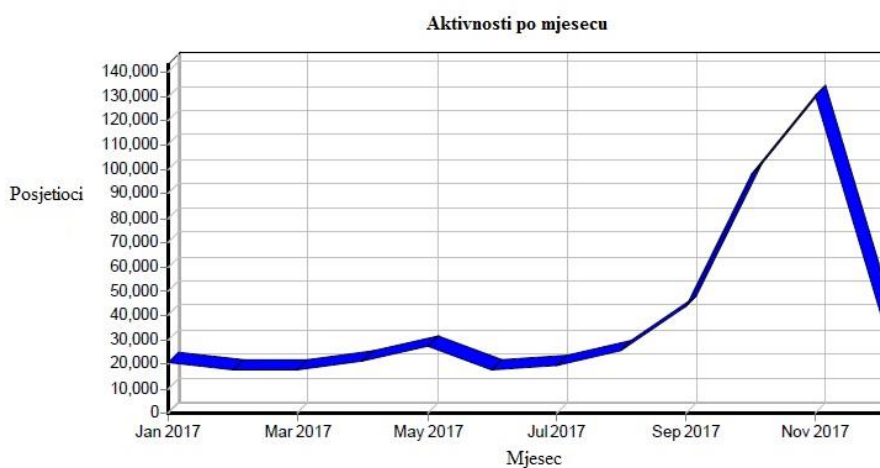


Slika 9. - Grafički prikaz broja e-usluga informativnog i elektronskog tipa za 2014., 2015., 2016. i 2017. godinu



Slika 10. - Grafički prikaz ukupnog broja e-usluga za 2014., 2015., 2016. i 2017. godinu

Na sljedećoj slici možemo vidjeti prikaz mjesečnih posjeta Portalu e-uprave. Može se primijetiti porast posjete u periodu od septembra do decembra kada traju dva najinteresantnija servisa za studente i to servis Programa stručnog osposobljavanja i Prijava za studentski kredit.



Slika 11. – Prikaz posjeta portalu eUprave na mjesečnom nivou

5. PREDLOG MJERA

Razvoj elektronske uprave predstavlja jedan od važnih prioriteta u procesu evropskih integracija. E-uprava obezbjeđuje veću transparentnost, efikasnost i agurnost javne uprave i doprinosi planiranju i racionalizaciji javnog sektora. Za uspješan razvoj e-uprave treba povećati nivo digitalne pismenosti kako zaposlenih u državnim organima, tako i svih građana.

Sadašnji broj i nivo elektronskih servisa u Crnoj Gori nije u potpunosti zadovoljavajući i neophodan je dinamičniji i koordiniraniji razvoj elektronskih servisa. To se može postići i internom edukacijom među zaposlenima u javnoj upravi, kao i adekvatnom promocijom.

Jedan od ključnih problema razvoja e-uprave jeste nedovoljna zainteresovanost i nespremnost institucija za postavljanje e-usluga na portalu, uprkos zakonskoj obavezi, što rezultira zaključkom da se na portalu ne nalaze "ključne" usluge, odnosno e-usluge koje animiraju veliki broj građana. Prisutna je i nedovoljna zainteresovanost da se određene e-usluge podignu na viši nivo sofisticiranosti i pored postojanja realnih uslova.

Izgradnjom sistema e-uprave obezbjeđuje se efikasniji rad, racionalnost u potrošnji sredstava što dovodi do smanjenja troškova i uštede vremena. Potrebno je razumjeti da e-uprava nije samo alternativni način ostvarivanja servisa javne administracije, ona mora biti efikasnija i jeftinija i tako vremenom potisnuti klasični način poslovanja servisa. Ukidanjem administrativnih barijera olakšavaju se svakodnevni postupci građana pred organima javne uprave.

Sa tom namjerom, Ministarstvo javne uprave zajedno sa ostalim organima mora raditi na:

- edukaciji rukovodnog i ekspertskeg kadra, kako bi se prepoznali benefiti e-uprave i kako bi zaposleni bili dio proaktivnog procesa njenog razvoja
- kreiranju jasne promotivne politike u koju bi bili uključeni svi relevantni organi koji pružaju usluge na portalu e-uprave
- kreiranju detaljnog plana obilaska institucija, koje će sprovesti tim za razvoj e-uprave iz Ministarstva javne uprave, i gdje će se donosiocima odluka u organima državne i lokalne uprave razmotriti mehanizme za dalju saradnju
- daljem razvijanju modela e-demokratije jačanjem svih modaliteta na portalu kako bi se interakcija između građana i javne uprave poboljšala
- tehnološkom i tehničkom razvoju funkcionalnosti portala e-uprave kako bi se pratili savremeni trendovi u pružanju usluga
- dostupnosti elektronskih usluga svim kategorijama društva.