
Analiza stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje

Podgorica, jun 2019. godine

SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. PREGLED REALIZOVANIH AKTIVNOSTI U IZVJEŠTAJNOM PERIODU	4
2.1. Imenovanje osoba zaduženih da prate razvoj e-usluga.....	5
2.2. Formiranje radnog tima za unapređenje e-usluga	8
2.3. Definisanje plana obuka zaposlenih u javnoj upravi za primjenu propisa iz oblasti e-uprave.....	9
2.4. Podizanje nivoa sofisticiranosti elektronskih usluga	10
2.5. Realizacija servisa za upis djece u predškolskim ustanovama i osnovnim školama	14
2.6. Izrada procedura za definisanje, razvoj i obradu e-usluga	16
3. DEFINISANJE IZAZOVA U RAZVOJU E-USLUGA	17
4. PREDLOG MJERA ZA UNAPREĐENJE.....	18
5. KORIŠĆENJE E-USLUGA NA PORTALU E-UPRAVE.....	20

1. UVOD

Razvoj informacionog društva, a prije svega elektronske uprave, jedno je od razvojnih oblasti sa najviše izazova, ali ujedno i ono koje najviše obećava. Usluge javne uprave, razvijene u okviru savremenog informacionog društva, sve više prelaze sa elektronskih na mobilne platforme i postaju sveprisutne jer su informacije i sadržaj dostupni bilo kada i sa bilo kojeg mjesta.

Razvoj elektronske uprave (e-uprave) u Crnoj Gori podrazumijeva transformaciju poslovanja, ne samo poslovnih procesa u kojima se ostvaruje interakcija sa građanima i privrednim subjektima, već i transformaciju procesa unutar same javne uprave. Ovi procesi se moraju realizovati u kontinuitetu, jer brzi tehnološki razvoj uslovljava potrebu za savremenijim IT rješenjima, koje sa druge strane mora pratiti prilagođavanje zakonskih i drugih regulatornih okvira.

Vlada Crne Gore usmjerena je ka digitalizaciji usluga koje javna uprava pruža građanima i biznisu uz čvrsto opredjeljenje da svi organi preuzmu dio odgovornosti i nadležnosti u kreiranju elektronskih usluga i njihove promocije, kako bi oblast elektronske uprave zauzela mjesto koje joj pripada u razvoju crnogorskog društva.

Ministarstvo javne uprave koordinira razvojem e-uprave i kontinuirano sprovodi aktivnosti u saradnji sa ministarstvima i drugim organima državne uprave. U okviru svojih nadležnosti ministarstvo kontinuirano radi na unapređenju ambijenta u kojem će javna uprava biti servis građana i privrede. Uvođenjem novih modela poslovanja i prepoznavanjem kvalitetne koordinacije procesima u e-upravi daje se dodatni impuls za tehnološki, organizacioni i kvalitativni napredak u ovoj oblasti.

U cilju prepoznavanja ključnih pravaca razvoja e-usluga, kao i izazova koji su neminovni na ovom putu, ministarstvo je pripremilo dokument *Analiza stanja e-usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje* koji je Vlada Crne Gore usvojila u I kvartalu 2019. godine. Zaključcima koji su proistekli iz ove analize stvoren je prostor za dalje unapređenje u ovoj oblasti, prije svega kroz prepoznavanje realnog stanja i neophodnosti većeg, proaktivnijeg i kvalitetnijeg učešća svih organa kada je u pitanju pružanje elektronskih usluga javne administracije.

Analiza koja je pripremljena shodno Programu rada Vlade Crne Gore za II kvartal 2019. godine, prije svega ima za cilj da da osvrt na realizaciju zaključaka iz inicijalnog dokumenta, kao i da kroz rezultate rada radnog tima, ali i svih organa državne uprave, utvrdi trenutno stanje, probleme ali i mjere kojima se stanje e-usluga u Crnoj Gori može unaprijediti. Rezultati ove analize biće osnov za definisanje daljih koraka na podizanju nivoa sofisticiranosti e-usluga i stepena njihovog korišćenja, kao i aktivnosti koje Ministarstvo javne uprave kontinuirano sprovodi, ali ovog puta sa jasnim opredjeljenjem uključivanja svih organa.

2. PREGLED REALIZOVANIH AKTIVNOSTI U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

Kao što je gore navedeno, *Analiza stanja elektronskih usluga u Crnoj Gori sa predlogom mjera za njihovo unapređenje* dala je pregled trenutnog stanja elektronskih usluga koje pružaju organi državne uprave. Analizom su prepoznate i ključne barijere ali i predlog mjera za njihovo prevazilaženje. Mapiranje poslovnih procesa u institucijama, prepoznavanje softverskih alata i tehnologija koje su na raspolaganju, te kreiranje internih procedura koje će omogućiti efikasno praćenje i obradu svih zahtjeva u elektronskom obliku, prije svega na portalu e-uprave na kojem funkcioniše najveći broj usluga, samo su neke od mjera koje treba uzeti u obzir kada govorimo o digitalizaciji u oblasti pružanja usluga. Zaključci koje je Vlada Crne Gore usvojila tom prilikom imali su za cilj dalje unapređenje razvoja elektronskih usluga. S tim u vezi, u nastavku je dat kratak pregled realizacije ovih obaveza.

U II kvartalu, u periodu od izrade Analize stanje e-usluga koju je Vlada usvojila u martu 2019. godine, sprovedene su sljedeće aktivnosti:

- realizaciji zaključka Vlade kojim su prepoznate obaveze organa da imenuju osobe zadužene za praćenje razvoja e-usluga, kao i dostavljanje izvještaja o promotivnim aktivnostima u vezi razvoja i unapređenje e-usluga;
- realizaciji zaključka kojim je formiran radni tim zadužen da prepozna izazove za razvoj e-usluga i pripremi predlog mjera za njihovo unapređenje;
- definisan je plan obuke zaposlenih u javnoj upravi za primjenu propisa iz oblasti elektronskog poslovanja koji su neophodni za razvoj e-uprave;
- definisane su usluge koje u narednom periodu treba digitalizovati na portalu e-uprave;
- definisane su usluge koje je potrebno unaprijediti na način da se nivo sofisticiranosti podigne na viši nivo korišćenjem JISERP sistema, a sve u cilju interoperabilnosti ključnih registara;
- u saradnji Ministarstva prosvjete i Ministarstva javne uprave u toku je realizacija e-usluga upisa djece u osnovne škole i predškolske ustanove na portalu e-uprave koji predstavlja uslugu četvrtog nivoa sofisticiranosti i predviđa potpunu interoperabilnost četiri registra. Do kraja godine se očekuje završetak aktivnosti;
- izrađene su Procedure za definisanje, razvoj i obradu e-usluga;
- definisani su izazovi u razvoju e-usluga;
- definisane su i predložene mjere za unapređenje e-usluga.

U nastavku slijedi detaljan pregled realizovanih aktivnosti.

2.1. Imenovanje osoba zaduženih da prate razvoj e-usluga

Gotovo sva istraživanja pokazuju da mali procenat građana poznaje portal e-uprave (20-22%) ali još manje generalno koristi e-usluge javne administracije (5-7%). Sa druge strane organi u određenoj mjeri, makar u inicijalnoj fazi uspostavljanja, promovišu e-servise koje kreiraju nezavisno od portala e-uprave. 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. **Nakon vrlo malog odziva organa, koji u predviđenom roku od 15 dana nisu poslali izvještaje, Ministarstvo javne uprave je uputilo poziv svim organima da dostave informacije iz predmetnog zaključka.**



Vlada je obavezala sva ministarstva i druge organe uprave da u narednom periodu prate razvoj e-usluga iz njihove nadležnosti i da ih proaktivnije promovišu, imajući u vidu da je u prethodnom periodu gotovo u potpunosti izostalo učešće organa u ovim aktivnostima.

Imajući u vidu zaključak Vlade kojim su institucije trebale da imenuju osobe odnosno dostave izvještaje Ministarstvu javne uprave, u Tabeli 1 dat je spisak institucija koje su realizovale zaključak i dostavile neophodne informacije.

Predlog daljih aktivnosti: Kreirati upitnik i formu izvještaja u obliku elektronske usluge koju bi koristila imenovana lica za podnošenje mjesečnih izvještaja

RB	Naziv institucije	Imenovali osobu	Dostavili informacije
1	Ministarstvo javne uprave	DA	DA
2	Ministarstvo nauke	DA	DA
3	Ministarstvo pravde	DA	DA
4	Ministarstvo održivog razvoja i turizma	DA	DA
5	Ministarstvo sporta i mladih	DA	DA
6	Ministarstvo kulture	DA	DA
7	Sekretarijat za razvojne projekte	DA	DA

Tabela 1: Lista institucija koje su dostavile imenovane osobe i informacije

U narednoj Tabeli 2 je dat prikaz institucija koje su imenovale osobe i nisu dostavile neophodne informacije.

RB	Naziv institucije	Imenovali osobu	Dostavili informacije
1	Ministarstvo zdravlja	DA	NE
2	Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	DA	NE
3	Ministarstvo vanjskih poslova	DA	NE
4	Ministarstvo unutrašnjih poslova	DA	NE
5	Ministarstvo saobraćaja	DA	NE
6	Ministarstvo prosvjete	DA	NE
7	Poreska uprava	DA	NE
8	Uprava za željeznice	DA	NE
9	Uprava za ugljovodnike	DA	NE
10	Uprava za statistiku MONSTAT	DA	NE
11	Uprava za saobraćaj	DA	NE
12	Uprava za kadrove	DA	NE
13	Uprava za izvršenje krivičnih sankcija	DA	NE
14	Uprava za inspekcijeske poslove	DA	NE
15	Uprava za igre na sreću	DA	NE
16	Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove	DA	NE
17	Uprava carina	DA	NE
18	Uprava šuma	DA	NE
19	Uprava policije	DA	NE
20	Zavod za socijalnu i dječju zaštitu	DA	NE
21	Zavod za školstvo	DA	NE
22	Zavod za metrologiju	DA	NE

23	Zavod za hidrometeorologiju i seizmologiju	DA	NE
24	Sekretarijat za zakonodavstvo	DA	NE
25	Državni arhiv Crne Gore	DA	NE
26	Direkcija za zaštitu tajnih podataka	DA	NE

Tabela 2: Institucije koje su imenovale osobe i nijesu dostavile informacije

U Tabeli 3 je dat prikaz institucija koje nijesu realizovale zaključak.

RB	Naziv institucije	Imenovali osobu	Dostavili informacije
1	Ministarstvo odbrane	NE	NE
2	Ministarstvo finansija	NE	NE
3	Ministarstvo ekonomije	NE	NE
4	Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	NE	NE
5	Ministarstvo rada i socijalnog staranja	NE	NE
6	Uprava za nekretnine	NE	NE
7	Uprava za imovinu	NE	NE
8	Uprava za dijasporu	NE	NE
9	Uprava pomorske sigurnosti i upravljanja lukama	NE	NE
10	Uprava za vode	NE	NE
11	Uprava javnih radova	NE	NE
12	Agencija za zaštitu prirode i životne sredine	NE	NE
13	Uprava za zaštitu kulturnih dobara	NE	NE

Tabela 3: Lista institucija koje nisu realizovale zaključak

2.2. Formiranje radnog tima za unapređenje e-usluga

U cilju adekvatne realizacije i pripreme ove analize, dogovoreno je da članovi radnog tima:

- Izvrše, ili upute zahtjeve administratorima iz svojih institucija da se izvrše sve neophodne izmjene na e-uslugama iz nadležnosti njihovog organa, a koje su objavljene na Portalu e-uprave;
- Prepoznaju e-usluge koje se mogu podići na veći nivo sofisticiranosti (sa informativnih na elektronske);
- Prepoznaju e-usluge koje se mogu unaprijediti povezivanjem na jedinstveni informacijski sistem za elektronsku razmjenu podataka "JISERP", naročito imajući u vidu da je 6 ključnih registara povezano kroz isti;
- Iniciraju u okviru svojih institucija realizaciju svih pomenutih zaključaka Vlade ukoliko isti nisu realizovani, naročito kada je u pitanju promocija usluga u nadležnosti institucija;
- Prepoznaju i dopune spisak uočenih prepreka i mehanizama za njihovo prevazilaženje koji su prepoznati prethodnom analizom;
- Predstavnicima Ministarstva javne uprave da dostave predlog procedura za obrađivače e-usluga na portalu e-uprave.



Vlada je obavezala Ministarstvo javne uprave da u cilju unapređenja procesa koordinacije u razvoju e-usluga, formira radni tim čiji će zadatak biti da razmotri mehanizme za dalji razvoj e-usluga i pripremi predlog mjera za podizanje nivoa sofisticiranosti e-usluga.

Predstavnicima radnog tima su u prethodnom periodu izrazili vrlo usaglašena stanovišta o vrsti problema i izazovima sa kojima se suočava ne samo IT sektor, već generalno svi direktni učesnici u razvoju e-usluga. Zajednički je konstatovano da je prethodnih godina Ministarstvo javne uprave dalo veliki doprinos razvoju e-uprave, kreiranjem pravnog okvira, razvojem osnovnih informacijskih sistema i internet portala, ali da će tek uspostavljanjem ključnih sistema poput e-plaćanja i e-identifikacije javna uprava imati sve mehanizme neophodne za realizaciju e-usluga najvišeg nivoa sofisticiranosti. Članovi radnog tima su se takođe složili da je pored već prepoznatih problema i mjera za njihovo prevazilaženje, neophodno prepoznati dodatne mehanizme za unapređenje e-usluga u Crnoj Gori. **Članovi radnog tima iz Ministarstva finansija nisu dostavili podatke te u analizi nisu uključeni njihovi komentari ni e-servisi.**

Predlog daljih aktivnosti: nastaviti sa aktivnostima na prepoznavanju e-usluga i realizovati unapređenje e-usluga za koje postoje uslovi. Prepoznati e-usluge koje se mogu unaprijediti funkcionalnošću e-zakazivanja

2.3. Definisanje plana obuka zaposlenih u javnoj upravi za primjenu propisa iz oblasti e-uprave

Nedovoljno poznavanje relevantnih propisa iz oblasti elektronskog poslovanja dovodi do nerazumijevanja upotrebe elektronskog potpisa, te njegovim izjednačavanjem sa svojeručnim potpisom i pečatom, prije svega od strane službenika u javnoj upravi. Takođe, postoji otpor u sprovođenju odredbi Zakona o upravnom postupku, naročito kada propisi kojima se uređuju upravne oblasti iz nadležnosti organa, ne prepoznaju elektronsko poslovanje na način kako to propisuje Zakon o elektronskoj upravi i čitav niz zakona koji uređuju ovu oblast. Specifičnost propisa koji se generalno bave IT sektorom dovodi do nerazumijevanja i otpora kod zaposlenih koji nisu IT struke. Zbog toga je edukacija zaposlenih u javnoj upravi, predstavljanje svih relevantnih propisa i njihove primjena, od izuzetne je važnosti.



Vlada je obavezala Ministarstvo javne uprave da u saradnji sa Upravom za kadrove izradi 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. Kao najava ovih aktivnosti ali i afirmacija e-uprave, u saradnji sa Upravom za kadrove planirana Konferencija pod nazivom „Javna uprava u Crnoj Gori u procesu digitalizacije: izazovi i perspektive“ koja ima za cilj širenje svijesti kod visokorukovodnog kadra o razvoju e-uprave. Navedene obuke planirane su i za predstavnike lokalnih samouprava.

Predlog plana obuka je podijeljen na sljedeća tri modula i to:

I Modul e-dokumenti - njihova validacija i korišćenje. Ciljna grupa: visokorukovodni kadar i ekspertska rukovodni kadar. Sadržaj:

- Zakon o elektronskom dokumentu;
- Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu sa podzakonskim aktima;
- Uredba o kancelarijskom poslovanju.

II Modul e-usluge – koncept i razvoj. Ciljna grupa: ekspertske rukovodni kadar, referenti.
Sadržaj:

- Zakon o elektronskoj upravi sa podzakonskim aktima;
- Zakon o upravnom postupku;
- Zakon o tajnosti podataka;
- Zakon o slobodnom pristupu informacijama;
- Pravilnik o objavljivanju podataka u otvorenom format.

III Modul Informaciona bezbjednost – koncept i primjena. Ciljna grupa: svi zaposleni.

- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti;
- Zakon o informacionoj bezbjednosti;
- Uredba o mjerama informacione bezbjednosti.

Cilj obuka je predstaviti ključne odredbe zakona, na prijemčiv način, i predstaviti primjere za primjenu ovih zakona u praksi. Takođe, fokus obuka će biti i na vezi između zakona, kao i razmatranju pitanja da li su pojedini zakoni u koliziji.

Predlog daljih aktivnosti: definisati detaljne agende za sva tri modula. Kreirati anketu na portalu e-uprave koja bi bila sprovedena prije početka edukativnih radiocina sa ciljem mapiranja ključnih nejasnoća i tema koje bi se obrađivale.

2.4. Podizanje nivoa sofisticiranosti elektronskih usluga

Jedna od ključnih aktivnosti za razvoj e-uprave je uspostavljanje centralne horizontalne podrške za pružanje usluga primjenom informaciono komunikacionih tehnologija. U tom cilju Ministarstvo javne uprave kao resorno ministarstvo, zaduženo za razvoj informacionog društva i elektronske uprave, obezbjeđuje razvoj zajedničkih (dijeljenih) informacionih sistema koje treba da koriste svi pružaoci elektronskih usluga, prije svega Nacionalni sistem za elektronsku identifikaciju (NS-EID), Nacionalni sistem za naplatu administrativnih taksi (NS-NAT) i Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka (JISERP). Takav metod treba da omogući lakši razvoj novih elektronskih usluga, da smanji vrijeme za njihovu implementaciju, da smanji troškove, a istovremeno obezbijedi veću interoperabilnost između institucija i pratećih rješenja.

Ovi sistemi mogu se shvatiti kao tzv. „gradivni blokovi“ (eng. Building blocks) čijom će implementacijom konačno biti omogućeno podizanje nivoa sofisticiranosti postojećih usluga, kao i kreiranje budućih usluga najvišeg nivoa. Imajući u vidu da Ministarstvo javne uprave, kroz više aktivnosti, radi na implementaciji ovih sistema, te da je JISERP sistem u funkciji, početni koraci u podizanju nivoa sofisticiranosti e-usluga, prije svega na portalu e-uprave, idu u pravcu unapređenja informativnih usluga u elektronske, povezivanja postojećih usluga na sistem JISERP u cilju razmjene podataka kao i uključivanja mogućnosti e-zakazivanja okvira e-usluga gdje bi to bilo korisno za građane i privredu.

Shodno tome, Radni tim je započeo proces prepoznavanja usluga koje treba unaprijediti, kao i prepoznavanja novih usluga koje mogu biti razvijene na portalu e-uprave kao i usluga koje bi bilo moguće povezati na JISERP sistem. Pregled usluga i aktivnosti je dat u Tabeli 4. Naravno, ovaj spisak usluga nije konačan već daje okvir za nastavak aktivnosti.

Treba napomenuti da je razvoj, promocija i unapređenje usluga i dalje u nadležnosti svake pojedine institucije te da aktivnosti članova radnog tima ne treba shvatiti kao jedini zadatak u razvoju e-uprave, već samo kao smjernice i dobru praksu koja će, nadamo se, slijediti ostali organi.

Naziv institucije	Naziv usluge
Ministarstvo javne uprave	Prepoznate nove usluge: - Prijava za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima; - Prijava za ponovno polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima; - Prijava za upis u registar stranih organizacija; - Prijava za promjene podataka u Registru stranih organizacija; - Zahtjev za brisanje iz registra stranih organizacija; - Prijava za upis u registar nevladinih organizacija; - Zahtjev za brisanje iz Registra nevladinih udruženja/fondacija; - Zahtjev za polaganje ispita za provjeru stručne osposobljenosti.
Ministarstvo unutrašnjih poslova	- Postupak i potrebni dokazi za dobijanje privremenog boravka, produženje privremenog boravka i stalnog nastanjenja; - Postupak i potrebni dokazi za izdavanje dokumenata (lična karta za stranca); - Elektronsko podnošenje zahtjeva za izdavanje: Izvoda iz knjige rođenih, Uvjerenja o crnogorskom državljanstvu i Uvjerenja o prebivalištu (www.dokumenta.me); - Oružni list za zajedničke korisnike oružja (u okviru registracije oružja); - Postupak za izdavanje odobrenja za sakupljanje starog oružja; - Postupak vezan za zahtjev za odobrenje proizvodnje i smještaj oružja i municije; - Postupak vezan za zahtjev za izdavanje odobrenja za promet oružja i municije; - Postupak vezan za zahtjev za odobrenje za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu oružja; - Postupak vezan za zahtjev za odobrenje za popravljivanje i prepravljivanje oružja; - Postupak vezan za zahtjev za odobrenje pružanja usluga sportsko-rekreativnog gađanja na civilnom strelištu; - Postupak vezan za prijavljivanje oružja kategorije C (oružje za koje se ne izdaje oružni list);

	- Postupak vezan za zahtjev za dobijanje potvrde za prenošenje oružja; - Postupak za provjeru podataka u biračkom spisku, kao i elektronsko podnošenje zahtjeva za promjenu adrese birača (www.biraci.me);
Ministarstvo nauke	Prepoznata nova usluga - Upis u registar inovativnih organizacija
Ministarstvo pravde	Prepoznato unapređenje usluga za javne pozive: - Pripravnike u sudovima i Državnom tužilaštvu - Tumače - Kandidate za listu ispitivača - Stečajne upravnike - Javne izvršitelje - Polaganje pravosudnog ispita - Sudske vještake.
Ministarstvo prosvjete	Prepoznate nove usluge na portalu e-uprave: - Podnošenje zahtjeva za upis u srednju školu; - Podnošenje zahtjeva za studentski dom; - Podnošenje zahtjeva za stipendije; - Podnošenje zahtjeva za unapređena zvanja nastavnika Unapređenje usluga: - Upis djece u predškolsku ustanovu; - Upis djece u osnovnu školu.
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Prepoznate nove usluge: - Izjava o berbi grožđa i vina; - Izjava o proizvodnji grožđa i vina; - Izjava o zalihama proizvoda grožđa i vina; - Zahtjev za plavljenje balvana i drugog drveta u ribolovnim vodama; - Zahtjev za poribljavanje ribolovnih voda; - Zahtjev za učešće u troškovima poribljavanja; - Zahtjev za obavljanje naučno-istraživačkog ribolova u zaštićenim ribolovnim područjima; - Zahtjev za ulov riba i drugih vodenih organizama ispod utvrđenih minimalnih veličina; - Zahtjev za obavljanje pojedinačnih sportsko-rekreativnih takmičenja u ribolovnim vodama; - Zahtjev za obavljanje naučno-istraživačkog ribolova u ribolovnim vodama; - Zahtjev za obavljanje sanacionog ribolova u ribolovnim vodama; - Zahtjev za obavljanje selektivnog ribolova u ribolovnim vodama; - Zahtjev za izdavanje saglasnosti na projekat akvakulture; - Zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje akvakulture; - Zahtjev za za prenos dozvole za akvakulturu;

	- Zahtjev za ukidanje dozvole za akvakulturu; - Zahtjev za promjenu dozvole za akvakulturu; - Zahtjev za uzgoj stranih i lokalno neprisutnih vrsta riba i drugih vodenih organizama; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za prodaju ribe i drugih vodenih organizama za fizička lica koja nemaju dozvolu za privredni ribolov; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za video nadzor ribolovne vode; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za podvodne aktivnosti u ribolovnom moru; - Zahtjev za postavljanje uređaja za okupljanje ribe na određenom mjestu u ribolovnom moru; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ribolova u prostoru u kojem je postavljen uređaj za okupljanje ribe; - Zahtjev za održavanje državnih i međunarodnih takmičenja u sportsko-rekreativnom ribolovu u ribolovnom moru; - Zahtjev za promjenu strukture, opreme ili načina održavanja uzgajališta u ribolovnom moru; - Zahtjev za unos u ribolovno more alohtonih vrsta riba i drugih morskih organizama; - Zahtjev za unos u ribolovno more genetički modificiranih riba i drugih morskih organizama; - Zahtjev za prenošenje alohtonih ili genetički modificiranih riba i drugih morskih organizama iz jednog uzgajališta u drugo, odnosno iz jednog mjesta u drugo mjesto u Crnoj Gori; - Zahtjev za odobravanje iskrcaja ili prekrcanja ribe i drugih morskih organizama ili proizvoda od ribe sa inostranih ribolovnih plovniha objekata; - Zahtjev za ulov mlađi, reproduktivno nezrelih vrsta riba i drugih morskih organizama u ribolovnom moru; - Zahtjev za obavljanje ribolova na području luke, ulazu i prilazu u luku i sidrišta; - Zahtjev za izdavanje dozvole za marikulturu; - Zahtjev za produženje dozvole za marikulturu; - Zahtjev za prenos dozvole za marikulturu; - Zahtjev za ukidanje dozvole za marikulturu.
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Predložene nove usluge: - Urbanističko-tehnički uslovi - unapređenje - Zahtjev za kategorizaciju ugostiteljskog objekta - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste seosko domaćinstvo - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste: hotel, motel, pansion, turističko naselje, hostel, turistički apartmanski blok, etno selo, nacionalni restoran i dr. - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti turističke agencije i licence

	- Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti i legitimacije turističkog vodiča/turističke vodičkinje - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti (rad) na skijalištu - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje turističke djelatnosti pružanja usluga raftinga - Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp, kamp naselje i kamp u divljini
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	/
Uprava carina	Prepoznate nove usluge za privredne subjekte: - Zahtjev za izdavanje odobrenja za pojednostavljene postupke; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za status ovlaštenog primaoca; - Zahtjev za izdavanje odobrenja za status ovlaštenog pošiljaoca i - Zahtjev za izdavanje odobrenja za ovlaštene privredne subjekte - Zahtjev za ovjeru bankarske garancije - Zahtjev za utvrđivanje visine instrumenta obezbjeđenja - Zahtjev za obavezujuću informaciju o svrstavanju robe u Carinsku tarifu - Zahtjev za obavezujuću informaciju o porijeklu robe. Prepoznat servis koji bi se realizovano preko JISERP sistema: - Upit u podatke u posjedu registra UC
Poreska uprava	Prepoznate nove usluge: - Omogućiti podnošenje i ostalih poreskih prijava elektronskim putem; - Omogućiti podnošenje JPR prijava (prijava i odjave osiguranja).

Tabela 4. Prikaz usluga

2.5. Realizacija servisa za upis djece u predškolskim ustanovama i osnovnim školama

Servisi koji su primjer e-usluga na najvišem nivou sofisticiranosti su **Upis djece u vrtić** i **Upis djece u osnovne škole**. Imajući u vidu da je pilot projekat ovih elektronskih usluga na Portalu e-uprave uspješno realizovan 2017. godine, Ministarstvo prosvjete i Ministarstvo javne su u 2019. godini radili na unapređenju ovih usluga. Unapređenje usluga je planirano kroz realizaciju dodatnih funkcionalnosti na portalu e-uprave i uspostavljanje razmjene podataka kao rasterećenje u dijelu pribavljanja dokaza koji će se elektronskim putem dostavljati obrazovno-vaspitnim ustanovama kroz JISERP sistem. Doradom portala e-uprave omogućeno je elektronsko zakazivanje prijema djeteta kod pedagoško-psiholoških službi za upis djece u prvi razred osnovne škole, dok je za upis djece u vrtić olakšana procedura pribavljanja dokaza, putem sistema JISERP, u cilju podnošenja zahtjeva. Razmjena podataka kroz sistem JISERP

olakšava elektronsku verifikaciju i preuzimanje podataka službenim putem, pa korisnici (roditelji) ne bi morali da donose različite potvrde potrebne za upis djece.

Na strani portala e-uprave, unaprijeđena je prijavna forma za servis **Upis djece u vrtić** na način koji korisniku omogućava da kroz elektronski formular, odnosno obrazac prijave, odabere opštinu i vaspitnu jedinicu u koju želi upisati dijete. Nakon odabira opštine, odnosno vaspitne jedinice, korisnik (roditelj) unosi lične podatke djeteta (matični broj). Kako bi se realizovala kompletna podrška servisu u dijelu službene razmjene podataka, na strani portala e-uprave, kao i na strani informacionog obrazovnog sistema (MEIS), kreirane su dodatne funkcionalnosti. Bilo je neophodno kreiranje posebnih web servisa na JISERP sistemu, za potrebe oba informaciona sistema, i to:

1. Provjera podataka JMB-a iz CRS-a u Ministarstvu unutrašnjih podataka;
2. Provjera podataka o zaposlenju oba roditelja iz CROO u Poreskoj upravi;
3. Provjera podataka o socijalnom primanju iz Ministarstva rada i socijalnog staranja;
4. Provjera da li je dijete već upisano u vrtić iz MEIS-a u Ministarstvu prosvjete.

U okviru MEIS sistema kreiran je dodatni interfejs kako bi se omogućilo zaposlenima u vrtićima da koordiniraju i prate čitav proces. Takođe, kreiran je web servis putem kojeg roditelji na portalu e-uprave dobijaju informaciju o statusu zahtjeva, odnosno dobiju informaciju o tome da li njihov zahtjev pozitivno riješen (dijete je upisano u predškolsku ustanovu) ili je odbijen (dijete nije upisano) sa razlogom odbijanja.

Takođe **Zahtjev za upis djece u osnovnim školama** je unaprijeđen kroz prijavni formular na portalu e-uprave u decembru 2018. godine, na način koji korisniku omogućava da kroz elektronski formular, odnosno obrazac prijave, odabere opštinu i željenu školu kao i elektronski unos i provjeru podataka roditelja i djeteta putem web servisa na JISERP-u. Takođe, realizovana su i unapređenja funkcionalnosti e-zakazivanja u odnosu na 2017. godinu koja su znatno olakšala obavezni odlazak u pedagoško-psihološke službe.

Oba servisa su u najvećoj mjeri realizovana u svim segmentima, a do kraja godine se planira kompletna realizacija na testnoj okolini, sveobuhvatno testiranje i organizovanja obuke za korisnike, nakon čega će se servisi pustiti u produkciju i kako bi se izvršilo finalno testiranje. Krajnji cilje je objava oba servisa na portalu e-uprave 2020. godine i definisanje pratećih promotivnih aktivnosti.

Potrebno je istaći da je za kreiranje navedenih elektronskih usluga još uvijek postoje pitanja na čijem se unapređenju treba raditi. Analiza pravnih procedura koje uređuju navedene procese ukazuje na otvorena pitanja teritorijalne pripadnosti djece prilikom upisa u osnovnu školu, kao i otvorena pitanja koja se odnose tačnost podataka u drugim registrima i proceduri po kojoj treba postupiti u slučaju da se utvrdi da u tim registrima podaci nisu tačni. Pored toga, postoje potrebe i za tehničkim poboljšanjem. Imajući u vidu različitost mreža u kojima se nalaze registri, za realizaciju ovih elektronskih usluga postoji potreba unapređenja

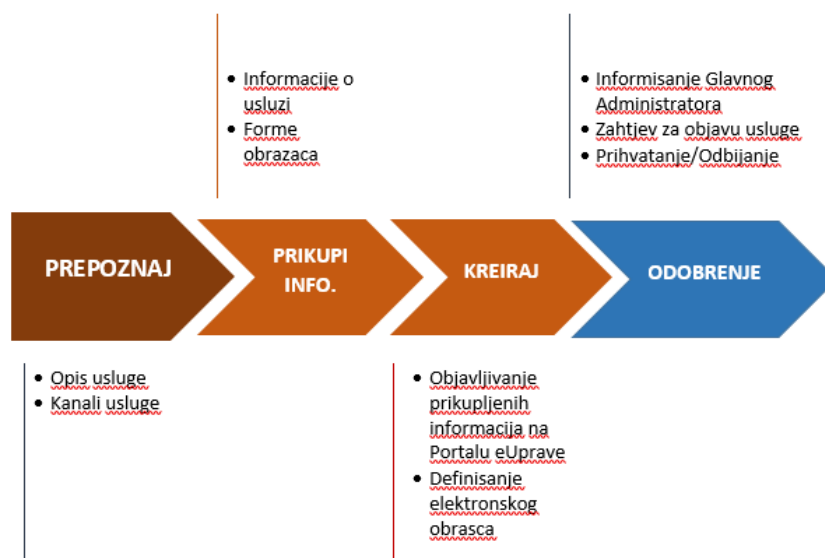
monitoringa na nivou JISERP-a kako bi se unaprijedilo kontinuirano praćenje ispravnosti rada cjelokupne elektronske usluge i blagovremeno intervenisalo u slučaju da dođe do nekog tehničkog problema.

2.6. Izrada procedura za definisanje, razvoj i obradu e-usluga

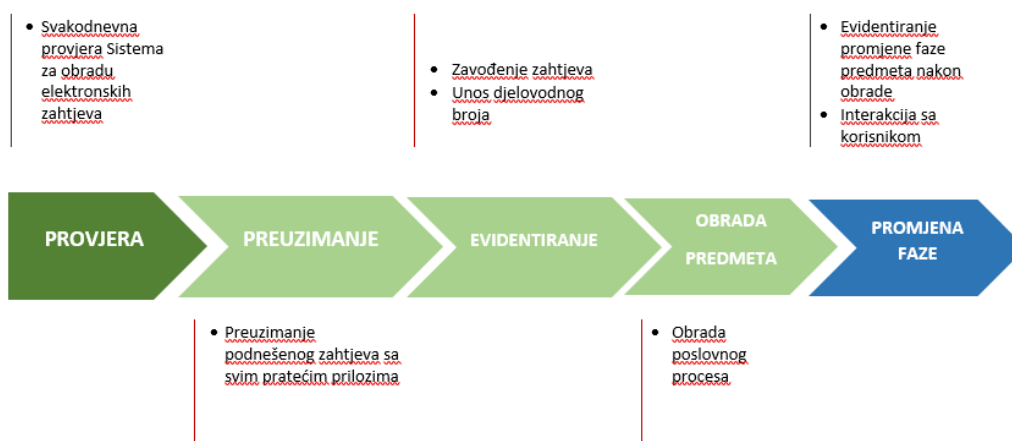
Ministarstvo javne uprave je u prethodnom periodu u saradnji sa UNDP Crna Gora realizovalo aktivnosti na definisanju istraživanja na cijeloj teritorije Crne Gore, kako bi se definisale i prepoznale potencijalne e-usluge za potrebe građana, privrede i organa u javnoj upravi, ali i pratilo zadovoljstvo i stepen korišćenja e-usluga javne administracije. Takođe, realizovane su dvodnevne radionice sa ciljem izrade preporuka za unapređenje pravnog okvira, kataloga usluga i upravljanja procesom razvoja e-usluga, prije svega interoperabilnosti u procesu razvoja e-usluga. Konačni rezultati ovih aktivnosti će biti predstavljeni u narednom periodu, ali su neke od preporuka i dobra praksa EU poslužile kao osnova za određene aktivnosti koje je ministarstvo sprovelo u II kvartalu tekuće godine.

Kao jednu od mjera za unapređenje kompletnog procesa digitalizacije usluga od strane svih organa koji pružaju na portalu e-uprave, ministarstvo javne uprave je preuzelo obavezu da izradi procedure za definisanje, razvoj i obradu e-usluga sa pratećim uputstvima za korišćenje portala od strane administratora e-servisa i moderatora sistema e-Participacije.

Ovim procedurama su definisani jasni koraci za praćenje poslovnih procesa kako od strane administratora tako i obrađivača elektronskih usluga. Procedurom za objavu elektronskih usluga su definisani koraci od samog prepoznavanja potencijalne usluge pa do njene verifikacije na Portalu e-uprave. Definisanje ovakvih procedura je neophodno radi uniformnog postupanja u procesu razvoja i obrade e-usluga, čime će se omogućiti i sistematično praćenje rezultata. U nastavku je dat predlog osnovnih procesa u razvoju i praćenju e-usluga na portalu e-uprave.



Grafik 1: Proces objavljivanja eUsluga



Grafik 2: Proces obrade eUsluga

Ovi procesi su detaljno opisani kroz različite situacije koje su moguće u obradi zahtjeva i komunikaciji sa korisnikom, a data su i detaljna uputstva za korišćenje i rad na portalu e-uprave. Ove procedure će u narednom periodu biti verifikovane i usvojene u okviru radnog tima nakon čega će biti distriburane svim organima javne uprave.

3. DEFINISANJE IZAZOVA U RAZVOJU E-USLUGA

Prethodnom Analizom stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje je prepoznato da sofisticiranost e-usluga trećeg, četvrtog ili petog nivoa podrazumijeva postojanje infrastrukturnih i tehničkih preduslova koji su neophodni za sveobuhvatan proces realizacije. Procesi elektronskog plaćanja, elektronske identifikacije, razmjene podataka između ključnih registara i informacionih sistema, elektronske dostava i korišćenje elektronskih dokumenata predstavljaju neophodan korak ka daljem razvoju elektronskih usluga. Analiza je prepoznala izazove i u dijelu nedostatka kataloga usluga, koji će biti prepoznat novim Zakonom o e-upravi. Dodatni izazovi prepoznaju se i u visokoj cijeni digitalnih certifikata za građane, nedovoljnom poznavanju propisa od strane zaposlenih u javnoj upravi, nedostatku adekvatne promocije, i dr.

Radni tim je jednoglasno potvrdio postojanje prepoznatih izazova a kao jedan od ključnih je apostrofirao upravo nedostatak elektronskog plaćanja i adekvatne elektronske identifikacije koji mnoge institucije odbija od ideje digitalizacije usluga.

Dinamika razvoja novih elektronskih usluga, kao i ažuriranje i unapređenje postojećih direktno zavisi od kapaciteta stručnog kadra u organima i drugih neophodnih resursa, **ali treba još jednom naglasiti da je početni korak spremnost da se digitalizuje kompletan proces pružanje usluga i time građanima i privredi olakša postupak pred organima.** Sa druge strane,

članovi radnog tima su bili jednoglasni u ocjeni da nedostatak adekvatnih ljudskih resursa u IT sektoru znatno otežava procese razvoja e-uprave. Činjenica da praćenje svih e-usluga iz nadležnosti organa, njihov razvoj i ažuriranje nisu jedini poslovi koje IT stručnjaci obavljaju u pojedinim organima, stvara rizike za održivost postojećih IT sistema i dinamiku razvoja e-uprave. IT kadar je deficitaran, nedovoljno se ulaže u edukaciju zaposlenih koji moraju biti u toku sa rastućim trendom razvoja informacionih tehnologija, dok je kvalitetan kadar teško zadržati zbog nepostojanja adekvatnih mehanizama nagrađivanja. Problme predstavlja i neadekvatno delegiranje poslova unutar institucija, jer se u dijelu aktivnosti na afirmaciji usluga iz nadležnosti institucije poslovi delegiraju zaposlenima u IT sektoru umjesto referentima koji su zaduženi za pružanje konkretne usluge.

Sa druge strane, iako je IT sektor u zemljama Evropske unije jedan od vodećih pokretača društvenog razvoja, ulaganje u IT sektor u javnoj upravi Crne Gore nije proporcionalan potrebama.

Uočen je nedostatak jasnih procedura, kako u procesu definisanja i razvoja e-usluga, tako i obrade zahtjeva nakon elektronskog podnošenja na portalu e-uprave. Ovo se odnosi i na podnošenje zahtjeva sa nepotpunom dokumentacijom te nedostatak procedura za rješavanje ovakvih i sličnih situacija. Takođe, uočena je i potreba za tehničkim unapređenjem nekih segmenata portala, a naročito veza portala e-uprave i sistema za elektronsko upravljanje dokumentima, koji funkcioniše u svim ministarstvima (eDMS).

4. PREDLOG MJERA ZA UNAPREĐENJE

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

Pored navedenog, dat je predlog novih mjera čije će sprovođenje započeti odmah nakon usvajanja analize u skladu sa prioritetima i pretpostavkama za realizaciju. Ministarstvo javne uprave će u okviru radnog tima raditi na sprovođenju ovih mjera čime će u kontinuitetu biti nastavljene aktivnosti na unapređenju razvoja i korišćenja e-usluga.

Prepoznate mjere, od kojih je realizacija nekih već započela, ogledaju se u sljedećem:

- ✓ Implementaciji ključnih ICT projekata koji su preduslov za razvoj dodatnih funkcionalnosti potrebnih za digitalizaciju kompleksnih e-usluga – *u završnoj fazi*;
- ✓ Kontinuiranoj edukaciji zaposlenih na primjeni zakona iz oblasti elektronskog poslovanja – *definisana edukacija u Upravi za kadrove*;
- ✓ Kontinuiranoj edukaciji rukovodnog i ekspertskog kadra, kako bi se prepoznali benefiti e-uprave i kako bi zaposleni bili dio proaktivnog procesa njenog razvoja - *definisana edukacija u Upravi za kadrove*;

- ✓ Tehničko-tehnološkom unapređenju postojećih sistema kojima upravlja Ministarstvo javne uprave i koji predstavljaju dijeljene resurse za sve organe državne uprave – *očekuje se unapređenje pojedinih sistema kroz realizaciju postupaka javnih nabavki u 2019. godini i 2020. godini;*
- ✓ Razvoju mehanizama za kvalitetnu evidenciju i praćenje i uspostavljanju i vođenju kataloga elektronskih usluga organa – *definisan inicijalni okvir kataloga i prepoznato njegovo uspostavljanje u okviru odredbi novog Zakona o e-upravi;*
- ✓ Uspostavljanju novih modela odgovornosti institucija u dijelu ažuriranja informacija na Portalu e-uprave i ostalim internet portalima na kojima se pružaju e-usluge – *dio aktivnosti prepoznat kroz procedure koje je pripremio Ministarstvo javne uprave;*
- ✓ Uspostavljanju mreže odgovornih lica u svim organima koja će biti imenovani za koordinaciju procesima od značaja za razvoj e-usluga organa – *zaključak Vlade nije u potpunosti realizovan od strane institucija, te je potrebno insistirati na konačnoj realizaciji;*
- ✓ Kreiranju jasne promotivne politike u koju bi bili uključeni svi relevantni organi koji pružaju usluge na Portalu e-uprave - *zaključak Vlade nije u potpunosti realizovan od strane institucija, te je potrebno insistirati na konačnoj realizaciji;*
- ✓ Razvoju m-uprave, kao proširene e-uprave, koja predstavlja novi i potencijalno najlakši način poslovanja imajući u vidu porast korišćenja mobilne telefonije u Crnoj Gori;
- ✓ Dostupnosti elektronskih usluga svim kategorijama društva kroz praćenje standarda e-pristupačnosti – *prepoznate odredbe u novom Zakonu o e-upravi koje definišu potrebu uspostavljanja i poštovanja standarda e-pristupačnosti;*
- ✓ Razmotriti ograničavanje dosadašnjeg načina rada u papirnoj formi i prelazak na isključivo elektronski način rada (u slučajevima kada je to moguće) – *iskustvo pokazuje da je ovakav pristup dao rezultate (portal sjednica Vlade, prijave IOPPD obrazaca, carinske deklaracije ...);*
- ✓ Povezivanje sistema portala e-uprave sa sistemima u cilju efikasnijeg kompletiranja poslovnih procesa (prije svega portal i eDMS-a);
- ✓ Jačati kapacitete u IT sektoru javne uprave;
- ✓ Prepoznati 10 usluga na centralnom i lokalnom nivou koje izražavaju potrebe građana i privrede;
- ✓ Izraditi sveobuhvatnu analizu propisa kako bi se usaglasili i prepoznali svi aspekte elektronskog poslovanja;
- ✓ Nastaviti aktivnosti na prepoznavanju usluga kojima se može ostvariti interoperabilnost registara koji su povezani na sistem JISERP – *radni tim je započeo prepoznavanje ovih usluga ali se aktivnosti moraju intenzivirati i prenijeti i na druge organe koji imaju e-usluge;*
- ✓ Započeti pripreme aktivnosti na definisanja preduslova za integraciju postojećih sistema e-uprave sa sistemima NS - NAT i NS-EID;

- ✓ Animirati institucije da korisnicima izdaju elektronska dokumenta (licence, uvjerenja, dozvole i sl.) koje bi dostavljali preko portale e-uprave;
- ✓ Periodično održavanje radionica sa ciljem razmjene iskustava i dobre prakse između organa u javnoj upravi.

5.KORIŠĆENJE E-USLUGA NA PORTALU E-UPRAVE

U II kvartalu 2019. godine, od izrade Analize stanja e-usluga u I kvartalu, na portalu e-uprave nije kreirana ni jedna nova e-usluga ali je povučeno 6 usluga Ministarstva nauke za koje je istekao rok prijave. Ovo su tzv. ad hoc usluge koje se na portalu e-uprave kreiraju na ograničeni period.

Od početka godine na portalu e-uprave građani i privredni subjekti su podnijeli 734 zahtjeva za servise sljedećih institucija:

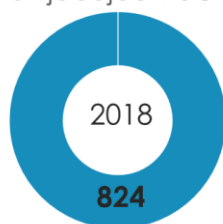
Naziv institucije	Broj podnijetih zahtjeva
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	34
Ministarstvo ekonomije	10
Ministarstvo finansija	4
Ministarstvo javne uprave	17
Ministarstvo nauke	219
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	3
Ministarstvo pravde	312
Ministarstvo prosvjete	3
Ministarstvo unutrašnjih poslova	1
Ministarstvo vanjskih poslova	4
Poreska uprava	5
Uprava za imovinu	1
Uprava za inspekcijske poslove	1
Uprava za kadrove	107
UKUPNO	721

Ovaj broj govori o pozitivnom trendu korišćenja e-usluga na portalu e-uprave. Naime, prethodnih godina na portalu e-uprave najviše se koriste dvije usluge: Program stručnog osposobljavanja (PSO) i Zahtjev za dobijanje studentskog kredita (SK) jer zahtjeva za ove usluge u 2018. godini čini 95% svih podnijetih zahtjeva i iznosi 7727. Broj ponijetih zahjeva za ostale usluge u 2018. godini iznosio je 824.

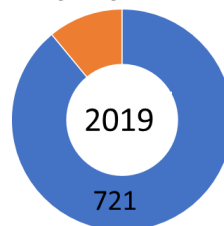
Pozitivan trend je primijećen jer je u prvih 6 mjeseci 2019. godine broj podnijetih zahtjeva za ostale usluge dostigao cifru od 721, što iznosi 90% u odnosu na ukupan broj podnijetih zahtjeva za cijelu 2018. godinu.

Na sljedećim grafikonima prikazan je ovaj odnos za 2018 i 2019. godinu.

Broj zahtjeva za **12 mjeseci**
(ne uključujući PSO i SK)



Broj podnijetih zahtjeva za 6mjeseci
(ne uključujući PSO i SK)



Broj registrovanih korisnika na portalu e-uprave od početka njegovog korištenja iznosi 61.183