

Analiza stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. SOFISTICIRANOST E-USLUGA	2
3. E-USLUGE ORGANA DRŽAVNE UPRAVE	4
3.1. Portal e-uprave	4
3.2. E-usluge prepoznate od strane institucija	7
3.3. IS za sve pružaoce elektronskih usluga	9
4. IZAZOVI U REALIZACIJI E-USLUGA	11
5. PREDLOG MJERA	13
Prilog 1	15
Prilog 2	29

1. UVOD

Vlada Crne Gore prepoznaje digitalizaciju kao jedan od prioriteta u razvoju crnogorskog društva, uvažavajući procese kojima se može efikasno uticati na poboljšanje kvaliteta i standarda života građana Crne Gore. Put razvoja mora takođe prepoznati izazove elektronske uprave u javnoj administraciji 21. vijeka, koja želi da kreira efikasne i prije svega korisnički orijentisane procese.

Razvoj e-uprave u Crnoj Gori obuhvata transformaciju sadašnjeg poslovanja, ne samo poslovnih procesa kojima se ostvaruje interakcija sa građanima i privredom, već i transformaciju na unutrašnjem planu. Sve institucije, na centralnom i lokanom nivou, moraju biti svjesne promjena, i svojim proaktivnim pristupom obezbijediti uslove za realizaciju cjelokupnog procesa.

Dobra i funkcionalna javna uprava je uvijek orjentisana prema građanima, lako dostupna i obezbjeđuje kvalitetne usluge i podršku korisnicima u bilo koje vrijeme 24 sata, sedam dana u nedjelji. Ona je dužna da, na zahtjev građana, svoje usluge pruža efikasno i djelotvorno, obezbjeđujući korisnicima maksimalnu uštedu novca i vremena. Ova modernizacija javnih usluga pretpostavlja odsustvo potrebe za fizičkim pojavljivanjem pred šalterima, što je standard koji su postigle manje-više sve razvijene evropske zemlje. Različita istraživanja pokazuju da zadovoljstvo javnim uslugama građani uslovljavaju funkcionalnim elektronskim servisima i navode ih kao ključni korak ka ostvarenju brzih i efikasnih usluga. Sa boljom komunikacijom raste informisanost građana i njihovo zadovoljstvo, što doprinosi rastu povjerenja u javne institucije. E-uprava, sa druge strane, treba da obezbijedi veće mogućnosti za participaciju građana, privrede i nevladinog sektora u procesu kreiranja javnih politika kao i donošenju drugih odluka državnih institucija koje su u fokusu njihovih potreba.

Ministarstvo javne uprave koordinira razvojem e-uprave i kontinuirano sprovodi aktivnosti u saradnji sa ministarstvima i drugim organima uprave. Pravni okvir, kao osnov za regulisanje svih ključnih procesa u ovoj oblasti, stvoren je usvajanjem Zakona o elektronskoj upravi 2014. godine. Imajući u vidu narasle potrebe za unapređenjem važećeg zakona, kako sa aspekta razvojnih sistema tako i zahtjeva međunarodnih integracionih procesa i ubrzanog tehnološkog napretka, stvorili su se uslovi za donošenje novog zakonskog rješenja. Novi zakon, koji će se uskoro naći pred Vladom Crne Gore, koncipira sistem instrumenata koji se stavljaju na raspolaganje građanima, privrednim društvima, drugim pravnim licima i preduzetnicima u cilju pojednostavljivanja komunikacije sa javnom upravom. Isti teži unapređenju ambijenta u kojem će javna uprava biti servis građana i privrede. Uvođenjem novih postulata i prepoznavanjem kvalitetne koordinacije procesima u e-upravi, Ministarstvo javne uprave daje dodatni impuls za tehnološki, organizacioni i kvalitativni napredak u ovoj oblasti.

U konceptu e-Uprave mogu se izdvojiti tri ciljne grupe:

G – (eng. Government) - Javna uprava

B – (eng. Business) - Poslovni sektor

C – (eng. Citizen) – Građani

Najčešće se interakcija između ovih grupa navodi u engleskim skraćenicama (G2C, G2B, G2G) kojih se treba držati zbog njihove ustaljenosti u stručnoj literaturi, ali i svakodnevnoj upotrebi. Tako se e-Uprava obično opisuje kroz 3 modaliteta komunikacije:

- **E-Uprava ka građanima (eng. Government to Citizen - G2C):** bavi se odnosom između administracije i građana. G2C omogućava građanima da pristupaju informacijama i uslugama administracije odmah, na pogodan način i upotrebom više dostupnih kanala.
- **E-Uprava ka privredi (eng. Government to Business - G2B):** sastoji se od elektronskih interakcija između administracije i poslovnog sektora. Transakcije sa administracijom onlajn smanjuju birokratiju i pojednostavljaju regulatorne procese, dakle pomaže preduzećima da postanu konkurentnija.
- **E-Uprava ka upravi (eng. Government to Government - G2G):** Efikasnost administracija zavisi od drugih nivoa vlasti unutar države. U promovisanju građansko-orjentisane usluge, jedna pristupna tačka (eng. single access point) za administrativne potrebe je krajnji cilj, za koji je neophodna saradnja između različitih ministarstava i agencija. G2G omogućava razmjenu baza podataka, resursa i kapaciteta, poboljšanje efikasnosti i efektivnosti procesa.

2. SOFISTICIRANOST E-USLUGA

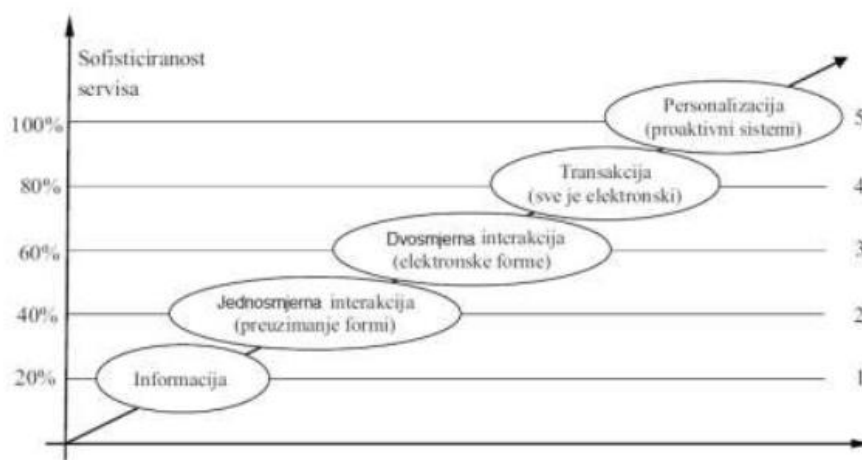
Sofisticiranost e-usluga ocjenjuje se na osnovu procjene razvijenosti dvadeset e-usluga (eng. e-service) koje je Evropska komisija prepoznala kao bazične modele za određivanje sofisticiranosti servisa. Na osnovu ovog modela ustanovljava se nivo sofisticiranosti usluga koji ide od osnovnog nivoa dostupnosti informacija, pa do najvišeg nivoa personalizacije. U cilju lakšeg komparativnog praćenja razvoja e-uprave, a shodno smjernicama Evropske komisije, pri razvoju e-usluga i jedinstvenih portala e-uprave (eng. eGovernment) vodi se računa o sljedećem:

- osnovna podjela je na e-usluge za građane i e-usluge za poslovne subjekte;
- e-usluge se grupišu prema problemima koje rješavaju, a ne prema institucijama koje ih pružaju;
- za sve e-usluge utvrđeni su nivoi pristupačnosti (sofisticiranosti) po kojima se mjeri dostupnost e-usluga na internetu.

Za svaki servis nivo sofisticiranosti (slika 1) određuje se u odnosu na maksimalni mogući nivo na sljedeći način:

Nivo 1 - Informacija: na mreži je dostupna samo informacija o usluzi (npr. opis postupka);

Nivo 2 - Jednosmjerna interakcija: dostupnost formulara u elektronskom obliku uz mogućnost preuzimanja formulara i čuvanja na računaru (npr. moguće je odštampati formular i zatim ga ručno popunjavati);



Slika 1 - nivoi sofisticiranosti servisa

Nivo 3 - Dvosmjerna komunikacija (interakcija): interaktivno ispunjavanje formulara (elektronska forma) i elektronska predaja (podnošenje) uz elektronsku identifikaciju (autentifikaciju). Na taj način se ispunjavanjem i slanjem elektronskog formulara pokreće pojedina usluga (npr. podnošenje zahtjeva za dobijanje neke potvrde);

Nivo 4 - Transakcija: cijela usluga je dostupna elektronskim putem: popunjavanje formulara, elektronska identifikacija, plaćanje i isporuka potvrda, rješenja ili drugi oblici potpune usluge putem interneta (npr. podnošenje zahtjeva i dostava dokumenata na kućnu adresu);

Nivo 5 - Personalizacija: obavljanje usluge je proaktivno (automatizovano) na način da se korisnik upozorava i obavještava i od njega se traži samo potvrda ili saglasnost.

➡ Za mnoge zemlje Evropske unije, nivo 3 – dvosmjerna interakcija - postao je standard i elektronske forme su dostupne za većinu usluga. Sa druge strane, potpuna dostupnost ili potpuna elektronska podrška uslugama – nivo 4 - bez obzira na to da li se radi o slučaju prijave i dostave usluga on-line, sa ili bez dodatne papirologije, naglo postaju standard u većini zemalja. Potpuna dostupnost znači da pored upotrebe elektronskog pristupa usluzi, nije neophodna druga formalna procedura (lična ili papirna komunikacija) da bi se ostvarila javna usluga, kao i da je takva usluga dostupna svima.

Da bi se jasno definisali pravci daljeg razvoja elektronskih servisa u javnoj upravi, po svim modelima, potrebno je sagledati trenutno stanje i na osnovu toga, a prateći savremene trendove, usmjeriti razvoj u pravom smjeru.

3. E-USLUGE MINISTARSTAVA I DRUGIH ORGANA UPRAVE

Elektronske usluge su u funkcionisanju savremene javne uprave postale potreba. Razvoj interneta uslovio je neophodnost razvoja elektronskih usluga na jednom mjestu, koje su postale ekvivalent tradicionalno papirnoj komunikaciji sa administracijom. Zato je portal e-uprave važna tačka pristupa ministarstvima i drugim organima uprave na kojem je moguće pružiti različite vrste elektronskih usluga (e-usluge) koje nude državne i lokalne institucije.

Sve institucije su, kao nosioci digitalizacije usluga iz njihove nadležnosti, odgovorni za oblast pružanja elektronskih usluga, bilo da su one prepoznate na Portalu e-uprave ili se razvijaju nezavisno u okviru portala i sajtova institucija. Ministarstvo javne uprave, kao koordinator u ovom procesu, konstantno radi na stvaranju uslova i podršci za realizaciju e-usluga. Sa jedne strane stvarajući tehničke pretpostavke i regulatorni okvir, a sa druge strane planiranjem strateškog okvira i politika.

3.1. Portal e-uprave

E-usluge organa su u najvećoj mjeri realizovane na Portalu e-uprave gdje trenutno postoji **580** usluga koje pruža **51** institucija. U zavisnosti od sofisticiranosti, usluge na Portalu e-uprave dijelimo prije svega na informativne i elektronske. Usluge informativnog tipa su one usluge, prvog nivoa sofisticiranosti, koje pružaju samo informacije krajnjem korisniku ili mogućnost preuzimanja određenih formulara i čuvanja na računaru. Neki od primjera usluga informativnog tipa na Portalu e-uprave su: Prijava i odjava boravka stranaca, Informacija o dobijanju ovlaštenja za obavljanje stručnih poslova iz zaštite i zdravlja na radu, Zahtjev za prepis uvjerenja o položenom stručnom ispitu, Zahtjev za polaganje notarskog ispita, Registracija vozila itd.

Od ukupnog broja usluga, njih 176 je elektronskog tipa a u prošloj 2018. godini korisnici su podnijeli ukupno 8551 zahtjev. U Prilogu 1 nalazi se spisak svih 176 elektronskih usluga na Portalu e-uprave trećeg nivoa sofisticiranosti. Od navedenih usluga iz Priloga 1, korisnici su podnosili zahtjeve isključivo samo za usluge Ministarstva pravde i Ministarstva nauke, a ostale se nisu koristile. Kao i ranijih godina, usluge koje su najvišeg nivoa sofisticiranosti, a koje imaju zaokružen elektronski proces, od podnošenja zahtjeva do zaključenja usluge i mogu se završiti u potpunosti elektronskim putem, su Program stručnog osposobljavanja i Zahtjev za izdavanje studentskih kredita. Ova dva servisa imaju najveći "market share" u ukupnom broju zahtjeva koji se podnose na Portalu e-uprave. Ipak, statistika pokazuje da je u 2018. godini evidentan porast e-usluga mimo ova dva servisa. Naime, od 8.551 zahtjeva koji su podnijeti u 2018. godini, 824 je podnijeto za ostale usluge i to je porast od 93% u odnosu na 2017. godinu kada je bilo svega 426 zahtjeva za ostale servise.

Iako je Uredbom o načinu rada, sadržaju i upravljanju portalom elektronske uprave prepoznata obaveza administratora iz organa da kreiraju usluge iz nadležnosti svoje institucije, a koje podrazumijeva i redovno ažuriranje svih relevantnih informacija na portalu, praksa pokazuje da postoje velika odstupanja u sprovođenju ovih obaveza. U komunikaciji sa korisnicima kao i određenim brojem neažurnih informacija na portalu, evidentno je da pojedine institucije **ne revidiraju podatke objavljenih elektronskih usluga**. Ovakvi propusti mogu ugroziti povjerenje građana u elektronsku upravu u cjelini. Naime, Portal e-uprave, kao i web prezentacije institucija, predstavljaju osnovni komunikacioni kanal prema građanima i privredi, te shodno tome neophodno je građanima pružiti pouzdane i pravovremene informacije koje su od suštinskog značaja za korišćenje usluga.

Sa ciljem proaktivnog djelovanja Ministarstvo javne uprave periodično inicira sastanke i u redovnoj komunikaciji sa organima čije se usluge nalaze na Portalu e-uprave, upućuje na obavezu objavljivanja pravovremenih i tačnih informacija. Tako je početkom tekuće godine **upućen još jedan apel organima, odnosno imenovanim administratorima, da ažuriraju i revidiraju usluge iz svoje nadležnosti**, što je naišlo na polovičan odgovor institucija.

Činjenica da proces utvrđivanja vjerodostojnosti podataka na Portalu e-uprave zavisi isključivo od informacija koje na portalu objavljuju administratori usluga iz institucije, te informacija koje se dostavljaju na objavu Ministarstvu javne uprave, u slučaju kada nije moguće samostalno ažuriranje/kreiranje, već godinama pokazuje manjkavosti. Uprkos obavezama koje su utvrđene Uredbom o načinu rada, sadržaju i upravljanju portalom elektronske uprave određeni broj organa nije proaktivan u procesu kreiranja usluga na Portalu e-uprave, ali ni u dijelu ažuriranja informacija.

Obaveza organa nije samo ažuriranje podataka već i angažovanje na podizanju stepena sofisticiranosti postojećih usluga na Portalu e-uprave, kao i kreiranje novih usluga. Kada govorimo o nivoima sofisticiranosti (slika 1) važno je istaći da portal e-uprave omogućava funkcionalnosti koje korisniku mogu ponuditi kompletnu elektronsku uslugu. Sa izuzetkom funkcije elektronskog plaćanja, koje svakako predstavlja važan faktor u većini upravnih usluga, najveći dio procesa građani mogu završiti preko portala. Sa druge strane, primjeri usluga, poput podnošenja zahtjeva za izvod iz kaznene evidencije koje pruža Ministarstvo pravde, pokazuju da dokazivanje plaćanja administrativnih taksi putem skenirane uplatnice može biti put za prevazilaženje ovog problema. Ipak, nisu svi organi spremni na ovakav korak. Takođe, **činjenica da privredni subjekti posjeduju digitalni certifikat koji izdaje Pošta Crne Gore, te njegovo korišćenje u identifikaciji i potpisivanju elektronskih dokumenata, očigledno nije dovoljan razlog za preduzeća da u većoj mjeri koriste e-usluge**. Spremnost na korišćenje elektronskog potpisa, nivo znanja korisnika, kako građana tako i privrede, ostaje još jedan od problema u kreiranju i korišćenju usluga koje zovemo uslugama "bez papira".

Portal e-uprave nudi sledeće funkcije za digitalizaciju mnogobrojnih faza u postupku pružanja usluga. To su: mogućnost identifikacije korisnika putem registrovanog e-

maila ili digitalnog certifikata; podnošenje zahtjeva popunjavanjem elektronskih formi; prilažanje dokumentacije koja može a ne mora biti elektronski potpisana; notifikacija korisniku u svakoj fazi rješavanja postupka te dostavljanje dokumenta elektronskim putem sa validnim elektronskim potpisom organa, zakazivanje termina za određeni postupak u organu. Ipak, insistiranje na papirnim dokumentima, nerazumijevanje da digitalizacija procesa mora usloviti određene promjene u ustaljenim procedurama i načinu rada, ostaje veliki izazov.

Možemo zaključiti da su neki od značajnih faktora slabosti u daljem razvoju i primjeni elektronske uprave, a prije svega podizanju nivoa sofisticiranosti usluga na Portalu e-uprave, iz domena elektronskog poslovanja:

- Nedovoljno poznavanje relevantnih propisa iz oblasti elektronskog poslovanja koje se najviše uočava u nerazumijevanju 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;
- Otpor institucija u procesu kreiranja elektronskih servisa koja se prepoznaje u nedovoljnoj spremnosti na promjene, koje u krajnjem treba da dovedu do efikasnijeg i savremenijeg načina poslovanja, i koje su u procesu digitalizacije neminovne;
- Nedovoljan nivo informatičke pismenosti ključnih korisnika zaposlenih u javnoj upravi koji otežava proces digitalizacije usluga i korišćenje alata koji su namijenjeni elektronskoj obradi i vođenju postupaka;
- Izražena nespremnost organa da samostalno promovišu usluge na Portalu e-uprave, iz njihove nadležnosti.

Sa druge strane, istraživanja pokazuju da ne postoji dovoljna spremnost građana za prihvatanje elektronskog sistema administrativnih usluga, dok znatan broj privrednika postojeći sistem e-usluga javne administracije ne prepoznaje kao alat koji značajnije doprinosi unapređenju njihovog poslovanja¹. U prilog tome govori i činjenica da spremnost građana za korišćenje e-usluga u bilo kom domenu (bankarske usluge, kupovina, turističke rezervacije...) nije na zadovoljavajućem nivou, te ne čudi nedovoljna zainteresovanost za e-usluge javne administracije².

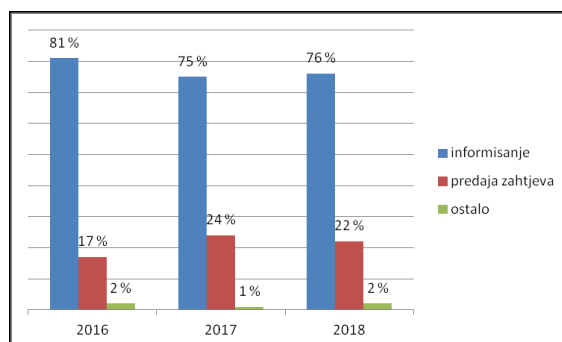
Istraživanja MONSTAT-a o upotrebi IKT u domaćinstvima za 2018. godinu pokazuje da 72,2 % domaćinstava ima pristup internetu u kući i prevashodno ga koristi putem mobilnih uređaja

¹ IKT kao pokretač daljeg razvoja Crne Gore, IPSOS Public Affairs & UNDP Montenegro

² IKT kao pokretač daljeg razvoja Crne Gore, IPSOS Public Affairs & UNDP Montenegro

79,2%. Kada su u pitanju preduzeća u Crnoj Gori, istraživanje pokazuje da 99,2% preduzeća ima pristup internetu, dok je procenat preduzeća koja imaju Website 80,0%.

Ista istraživanja pokazuju da se procenat ispitanika, koji su čuli za portal e-Uprave, nije značajno mijenjao od 2016-2018 godine i iznosi oko 20%. Takođe, procenat ispitanika koji su posjetili portale e-Uprave, u najvećoj mjeri su ga koristili za informisanje a manje za predaju zahtjeva u sve tri godine. Na sljedećem dijagramu dat je prikaz razloga za korišćenje portala e-Uprave.



Slika 1. uporedni prikaz razloga za korišćenje portala e-Uprave

Ukupan broj registrovanih korisnika na Portalu e-uprave, od početka rada Portala iznosi 60.680 registrovanih korisnika. Od početka 2019. godine portal je posjetilo 104.831 korisnika, dok na je dnevnom nivou bilo 1.310 posjetilaca. Kada su u pitanju posjete iz inostranstva, najviše posjeta Portalu je iz Sjedinjenih Američkih država, ukupno 61.130, dok iz Crne Gore Portal broji 20.146 posjeta.

Podizanje nivoa sofisticiranosti postojećih usluga na Portalu e-uprave, učinkovita promocija, kao i spremnost organa da ovakav vid pružanja usluga shvate kao savremeni kanal komunikacije, mogao bi da bude podstrek za veću upotrebu e-usluga, čiji je krajnji cilj servisno orijentisana e-uprava u kojoj je građanin u centru zbivanja.

3.2. E-usluge prepoznate od strane institucija

Ministarstvo javne uprave koordinira procesom razvoja e-uprave i shodno tome prati sve aspekte kreiranja i korišćenja e-usluga, prije svega na Portalu e-uprave. Sa ciljem pribavljanja tačnih informacija o uslugama koje se u Crnoj Gori mogu obaviti u potpunosti elektronskim putem, ministarstvo je uputilo zahtjev ministarstvima i drugim organima uprave uprave sa ciljem prikupljanja podataka neophodnih za izradu ove informacije.

Treba imati u vidu da je "vlasnik" e-usluge organ koji tu uslugu pruža, a ne Ministarstvo javne uprave koje pruža organizacione i tehničke uslove za njeno objavljivanje i korišćenje na Portalu e-uprave. Takođe, postoje usluge koje se koriste isključivo elektronskim putem, a

nisu na Portalu e-uprave. Stoga je važno kontinuirano verifikovati informacije i podatke o e-uslugama, kako bi građanima pružili prave informacije.

Jedan od razloga obraćanja Ministarstva javne uprave organima, sa ciljem prikupljanja validnih podataka za potrebe ove analize, je i prethodno navedena činjenica da mnoge institucije nemaju saznanje o elektronskim uslugama iz njihove nadležnosti. Sa druge strane nije rijedak slučaj da službenici ovlašćeni za vođenje postupka, ipak od građana zahtijevaju prilaganje dokumenta u papirnoj formi, iako postoji adekvatna elektronska usluga na portalu koja omogućava potpuno elektronski proces. Kao primjer možemo navesti elektronsku uslugu Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem. Ovaj servis predstavlja dobar primjer potpuno digitalizovanog procesa. Uprkos tome što poslodavci u potpunosti mogu elektronskim putem da podnesu zahtjev, Zavod za zapošljavanje i Uprava za kadrove ponekad insistiraju na dostavljanju papirne verzije prijave, iako su poslodavci uredno podnijeli zahtjev elektronskim putem. Ovakav način odbijanja elektronskog poslovanja ugrožava projekat, naročito imajući u vidu da poslodavci često nailaze na probleme kao što su nerazumijevanje razloga za podnošenje dvije prijave (elektronske i papirne).

Iz tog razloga, usluge koje su označene kao elektronske u praksi mogu imati drugačiji tretman od strane zaposlenih u organu.

Imajući u vidu da je svrha ove analize prije svega prepoznavanje usluga koje se mogu u potpunosti ostvariti elektronskim putem, od institucija su tražene samo informacije o uslugama višeg nivoa sofisticiranosti. Naime, dopisom koje je Ministarstvo javne uprave uputilo organima državne uprave zahtijevano je dostavljanje informacija o broju i nazivu elektronskih usluga koje se mogu u potpunosti realizovati bez papira. **Dopis je procesuiran na adrese 39 institucija, od čega je odgovorilo svega 27** dok 12 institucija još uvijek nije dostavilo odgovor, a to su:

- Ministarstvo odbrane
- Ministarstvo finansija
- Ministarstvo nauke
- Ministarstvo saobraćaja i pomorstva
- Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja
- Ministarstvo održivog razvoja i turizma
- Ministarstvo sporta i mladih
- Uprava policije
- Uprava za imovinu
- Zavod za školstvo
- Uprava javnih radova
- Uprava carina

Broj pristiglih odgovora još jednom pokazuje nedovoljno prepoznavanje važnosti koncepta e-uprave i uloge institucija u pružanju usluga elektronskim putem. Takođe, ovo govori i o potrebi podizanja svijesti i koordinacije razvoja elektronske uprave.

Ministarstvo javne uprave se suočava se sa činjenicom da institucije često ne prave razliku između e- usluga i usluga informativnih tipa na Portalu e-uprave. Pored svih uložених napora u podizanju svijesti o važnosti e-usluga kao ključnog segmenta za digitalizaciju, kako kroz kontinuiranu komunikaciju sa predstavnicima institucija tako i kroz organizovanje radionica, obuka i sl, najčešće izostaju adekvatni odgovori na zahtjeve koji Ministarstvo javne uprave procesuirá. Organi često dostavljaju nepotpune odgovore ili odgovore koji nisu zahtijevani ili u krajnjem dolazi do potpunog izostanka odgovora. Spisak usluga koje su dostavljene od strane institucija je dat u Prilogu 2. Institucije koje su u odgovoru navele da ne pružaju ni jednu uslugu isključivo u elektronskom obliku nisu navedene u tabeli.



Prilikom razmatranja dostavljenih odgovora konstatovano je da, kao i u ranijim slučajevima, neke institucije nisu prepoznale elektronske usluge iz njihove nadležnosti koje su već objavljene na Portalu e-uprave, odnosno nisu uopšte imale saznanja da pružaju usluge preko portala e-uprave. U ovom slučaju, naročito kada institucija ima imenovane administratore, evidentna je nedovoljna koordinacija unutar institucija.

3.3. Informacioni sistemi za sve pružaoce e-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 pružaoци 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.

Pouzdana elektronska identifikacija i potvrda identiteta korisnika predstavljaju preduslov za uspostavljanje kvalitetnih, sofisticiranih servisa. Dijeljeni informacioni sistem za elektronsku identifikaciju i autentifikaciju korisnika usluga elektronske uprave, omogućava funkciju elektronske identifikacije, odnosno autentifikaciju i autorizaciju korisnika prilikom korišćenja elektronskih usluga na nacionalnom nivou. Sistem podržava centralizovani način upravljanja i podršku upotrebe različitih elektronskih mehanizma za autentifikaciju i autorizaciju, kao i podršku različitim tehničkim rješenjima. Na tom sistemu elektronska identifikacija je moguća

sa različitim identifikatorima domaćih i stranih korisnika, kao i korišćenjem usluga certifikovanja različitih davaoca usluga. NS-EID je polazna tačka za provjeravanje identiteta različitih subjekata (građana, poslovnih subjekata, javnih službenika), koji povezuje elektronske identitete subjekata i identifikacione podatke (atribute) generisane od strane različitih davalaca elektronske identifikacije i atributa. Taj sistem je namijenjen za potrebe integracije funkcionalnosti identifikacije elektronskog identiteta u informatička rješenja koja pružaju usluge korišćenjem informaciono komunikacionih tehnologija. Centralni servis sistema je morao biti razumljiv, jer predstavlja univerzalan zahtjev za sve elektronske usluge, koji u cilju sigurnosti i povjerenja zahtijeva pouzdanost u identifikaciji. Komunikacijom između NS-EID i povezanih sistema elektronske identifikacije obezbjeđuje se integritet i tačnost podataka kako bi se osiguralo da su svi zahtjevi i odgovori tačni i neizmijenjeni.

Drugi dijeljeni sistem, od izuzetne važnosti, je Informacioni sistem za naplatu administrativnih taksi (NS-NAT) koji omogućava naplatu i kontrolu naplate administrativnih taksi, i koji sadrži podatke o svim administrativnim taksama koje su uplaćene elektronskim putem. Implementacija ovog sistema pružiće snažan podstrek građanima i privredi da koriste elektronske usluge u većoj mjeri.

Naime, Ministarstvo javne uprave, svjesno neophodnosti postojanja usluge plaćanja administrativnih taksi putem interneta, a posebno imajući u vidu da administrativne i sudske takse predstavljaju značajan izvor fiskalnih prihoda za Budžet Vlade Crne Gore i lokalnih samouprava, realizuje navedeni informacioni sistem u dvije faze.

Realizovana je prva faza realizacije ovog sistema, u okviru koje je nabavljeno deset POS terminala za testni period implementacije sistema, čija će puna primjena biti realizovana donošenjem podzakonskog akta na osnovu Zakona o administrativnim taksama, usvojenom u martu tekuće godine, kojim je prvi put prepoznato elektronsko plaćanje administrativnih taksi.

Kreiranje Nacionalnog sistema za naplatu administrativnih taksi je otklanjanje postojećih problema naplate administrativnih i sudskih taksi uvođenjem centralnog mjesta za nadzor kao i omogućavanje plaćanja administrativnih naknada elektronskim novcem - putem platnih kartica komercijalnih banaka i elektronskog plaćanja, kako na šalterima institucija, tako i putem portala.

Osnovni ciljevi koje treba da zadovolji ovaj sistem su da se omogući monitoring i laka provjera svih transakcija vezanih za naplatu administrativnih i sudskih naknada; smanji broj zloupotreba koje se javljaju u ovom dijelu platnog prometa; omogući plaćanje elektronskim novcem, bez obzira ko snosi troškove provizije, davalac ili korisnik usluge i sl.

Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave, koji će koristiti svi organi u skladu sa Zakonom o elektronskoj upravi, je značajan dijeljeni sistem, koji je uspostavilo Ministarstvo javne uprave, a koji će unaprijediti

interoperabilnost između elektronskih registara i informacijskih sistema kao osnove za razvoj elektronskih servisa i razmjenu podataka po službenoj dužnosti. U prethodnom periodu je identifikovan sistemski problem koji utiče na efikasnost administracije, a odnosi se na pribavljanje dokumenata po službenoj dužnosti. S tim u vezi, normirana je obaveza državnih organa i organa državne uprave da dokumenta odnosno podatke pribavljaju kroz informacijski sistem za razmjenu podataka između državnih organa.

Ovaj sistem je baziran na vezi između mrežne i sistemске infrastrukture na kojoj počiva informacijski sistem državnih organa i organa državne uprave i tehnološki divergentnih aplikativnih rješenja pojedinih organa. Sa njim se omogućava i obezbjeđuje razmjena podataka između više različitih sistema organa, nezavisno od njihove kompatibilnosti. Uspostavljanjem JISERP-a, značajno će se ubrzati obavljanje upravnih nadležnosti.

Primarni cilj realizacije ovog projekta je implementiranje novih funkcija državne uprave, koje će povećati njenu efikasnost i efektivnost i samim tim obezbijediti kvalitetnije usluge građanima i privredi, odnosno postati njihov servis.

Osnovna funkcija ovog centralnog interoperabilnog sistema jeste da institucijama obezbijedi jedinstvenu komunikacionu platformu za razmjenu podataka, kao i kvalitetno i brzo pružanje usluga, s ciljem da se:

- pojednostave procedure razmjene;
- redukuje unos podataka, u smislu preuzimanja podataka koji su već uneseni i nalaze se u nekom od postojećih elektronskih registara i evidencija, a ne njihovog multipliciranja putem ponovnog unosa;
- poveća transparentnost u organima u smislu davanja na uvid informacija o podacima koji su u vlasništvu organa (autentični, odnosno izvorni podaci);
- unaprijedi sveukupna djelotvornost javne uprave.

Unapređenje usluga koje pružaju organi, počinje sa unapređenjem interne komunikacije između državnih organa i organa državne uprave. Uspostavljanje i međusobno povezivanje odgovarajućih registara pruža mogućnost za najracionalniji tok podataka od mjesta na kojem podaci nastaju do krajnjih tačaka na kojim se ti podaci koriste, a za šta punu podršku pruža ovaj informacijski sistem.

4. IZAZOVI U REALIZACIJI E-USLUGA

Neophodno je skrenuti pažnju na evidentne probleme u realizaciji sistema e-uprave i podizanju kvaliteta i efikasnosti tog sistema. Neprihvatanje promjena u smislu prelaska na elektronski način pružanja usluga, kao i nezainteresovanost za kreiranje servisa na Portalu e-uprave, mogu se shvatiti kao osnovna prepreka daljem unapređenju i razvoju elektronske uprave. Sagledavajući ipak širu sliku realizacije elektronskih servisa, kao i sve nivoe razvoja

elektronske uprave, uočavaju se i drugi razlozi koji stvaraju izazove i prepreke za potpunu implementaciju i upravljanje ovim procesom.

U Crnoj Gori, kao i u većini zemalja koje su na istom ili sličnom nivou razvoja e-uprave, izazovi se mogu kategorizovati kao na sljedećoj tabeli:

Kategorija	Barijere
Tehničke	IKT infrastruktura Privatnost Bezbjednost
Organizacione	Nedovoljna podrška top menadžmenta Otpor elektronskom poslovanju Nedovoljna saradnja između institucija Nedostatak kvalifikovanog kadra
Socijalne	Digitalna podjela Kultura Nedovoljna informatička pismenost
Finansijske	Veliki troškovi

Tabela 2 - barijere u razvoju e-uprave

Sofisticiranost e-usluga trećeg, četvrtog ili petog nivoa podrazumijeva postojanje infrastrukturnih i tehničkih preduslova koji su neophodni za sveobuhvatan proces realizacije. Procesi elektronskog plaćanja (eng. e-Payment), elektronske identifikacije (eng. eID), razmjene podataka između ključnih registara i informacionih sistema (eng. Data exchange), elektronske dostava (eng. e-Delivery) i korišćenje elektronskih dokumenata (eng. e-Documents) predstavljaju neophodan korak ka daljem razvoju elektronskih usluga.

➡ *Ministarstvo javne uprave je poslednje dvije godine intenzivno radilo na ostvarivanju ovih preduslova te je na nivou saradnje sa drugim organima, iniciranjem izmjena u normativnoj oblasti, planiranjem sredstava za ključne projekte kao i brojnim edukativnim radionicama za zaposlene u javnoj upravi, stvaralo ambijent da se ovi izazovi prevaziđu u najkraćem mogućem roku. Imajući u vidu procese koji iziskuju vrijeme i znatna finansijska sredstva, 2019. godine se planira završetak važnih projekata i aktivnosti koje će sigurno dati impuls za dalji ubrzani razvoj e-uprave.*

Ovi procesi moraju pak biti praćeni prepoznavanjem usluga koje se mogu unaprijediti i njihovom konačnom nadogradnjom u veće nivoe sofisticiranosti.

Važan preduslov za unapređenje e-usluga je i katalog elektronskih usluga, kao moderno sredstvo, a prije svega potreba na putu ka digitalizaciji. Katalog elektronskih usluga je "mjesto" gdje građani mogu na jednostavan i lak način doći do relevantnih podataka, imajući u vidu da isti predstavlja skup detalja i informacija o uslugama, odnosno prikaz svih poslovnih procesa koje pružaju javno pravni organi. U bilo kojem trenutku, korisnik može doći do adekvatnih informacija o e-uslugama, koje su predmet njegovog interesovanja.

Svjedoci smo da tehnologija svakodnevno nezaustavljivo napreduje, što predstavlja ekvivalent kada je upotreba iste od strane korisnika. Prepoznajući značaj ove evidencije, na osnovu koje organi treba da planiraju, ne samo kreiranje novih e-usluga, već i podizanje nivoa sofisticiranosti, Ministarstvo javne uprave je u prethodnom periodu, u saradnji sa ministarstvima i drugim organima uprave, pokrenulo proces prikupljanja podataka za kreiranje pomenutog kataloga. Cilj prikupljanja ovih usluga i formiranje kataloga je sveobuhvatno praćenje postupaka u njihovoj nadležnosti kao i efikasnijeg rješavanja zahtjeva u komunikaciji sa korisnicima. Ovo zahtijeva sveobuhvatan proces mapiranja propisa i postojećih procedura, što može biti dugotrajan proces koji stalno treba revidirati.

Elektronski katalog treba da ponudi mnoge benefite a neophodno je prepoznati mehanizme za njegovo praćenje i evidenciju, što predstavlja jednu od osnovnih aktivnosti u budućem periodu.

5. PREDLOG MJERA

Zadatak Ministarstva javne uprave je koordinacija procesima u razvoju e-uprave, ali kao što je više puta apostrofirano, ono nije moguće bez punog angažovanja svih organa državne uprave. Pružanje usluga u elektronskom obliku mora početi u organima mapiranjem poslovnih procesa, prepoznavanjem softverskih alata i tehnologija koje su na raspolaganju, te kreiranjem internih procedura koje će omogućiti efikasno praćenje i obradu svih zahtjeva u elektronskom obliku.

Prepoznavanje problema nedovoljne uključenosti organa u razvoj e-usluga obavezuje sve organe. Sa jedne strane, Ministarstvo javne uprave mora ojačati svoju ulogu sa ciljem definisanja novih mehanizama saradnje, edukacije i koordinacije u ovoj oblasti. Sa druge strane, organi se moraju suočiti sa činjenicom da ukupni razvoj i reforma poslovanja mora pratiti dinamiku razvoja evropskih zemalja. Ukoliko želimo konkurentnu javnu upravu, koja može odgovoriti izazovima savremenog digitalnog društva, moramo se mijenjati iznutra.

Ovaj zadatak očigledno predstavlja veliki izazov, budući da dosadašnja zakonska rješenja, mnogobrojni portali, a prije svega portal e-uprave, koji su bili primjer razvoja u čitavom

regionu, nisu bili dovoljan razlog za crnogorsku javnu upravu da drži visok nivo razvoja e-uprave u punom kapacitetu.

Kada govorimo o sofisticiranosti servisa i generalno poboljšanju kvaliteta pruženim elektronskim uslugama, u narednom periodu ministarstva i drugi organi uprave u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, moraju dalje raditi na:

- Implementaciji ključnih ICT projekata koji su preduslov za razvoj dodatnih funkcionalnosti potrebnih za digitalizaciju kompleksnih e-usluga;
- Kontinuiranoj edukaciji zaposlenih na primjeni zakona iz oblasti elektronskog poslovanja;
- Kontinuiranoj edukaciji rukovodnog i ekspertskog kadra, kako bi se prepoznali benefiti e-uprave i kako bi zaposleni bili dio proaktivnog procesa njenog razvoja;
- Tehničko-tehnološkom unapređenju postojećih sistema kojima upravlja Ministarstvo javne uprave i koji predstavljaju dijeljene resurse za sve organe državne uprave;
- Razvoju mehanizama za kvalitetnu evidenciju i praćenje i uspostavljanju i vođenju kataloga elektronskih usluga organa;
- Uspostavljanju novih modela odgovornosti institucija u dijelu ažuriranja informacija na Portalu e-uprave i ostalim internet portalima na kojima se pružaju e-usluge;
- Uspostavljanju mreže odgovornih lica u svim organima koja će biti imenovani za koordinaciju procesima od značaja za razvoj e-usluga organa;
- Kreiranju jasne promotivne politike u koju bi bili uključeni svi relevantni organi koji pružaju usluge na Portalu e-uprave;
- Razvoju m-uprave, kao proširene e-uprave, koja predstavlja novi i potencijalno najlakši način poslovanja imajući u vidu porast korišćenja mobilne telefonije u Crnoj Gori³;
- Dostupnosti elektronskih usluga svim kategorijama društva kroz praćenje standarda e-pristupačnosti.

Potrebno je razumjeti da e-uprava nije samo alternativni način ostvarivanja servisa javne administracije, ona mora biti efikasniji i jeftiniji vid poslovanja i tako vremenom potisnuti klasični način šalterskog pružanja servisa. Ukidanjem administrativnih barijera olakšavaju se svakodnevni postupci građana pred organima državne uprave.

 Predložene mjere Ministarstvo javne uprave sprovodi u kontinuitetu, ali je važno prepoznati ih kao zajedničke aktivnosti svih organa i neodvojivi dio svakodневnih aktivnosti cjelokupne Vlade Crne Gore. Samo će sveobuhvatan pristup, na svim nivoima, donijeti rezultate kojima će se ostvariti razvoj e-uprave koja više ne smije biti samo deklarativna poruka već promjena svijesti i navika svih zaposlenih u javnoj upravi.

³ Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Crnoj Gori u 2018. godini

Prilog 1 - spisak elektronskih usluga trećeg nivoa sofisticiranosti na Portalu e-uprave

Naziv institucije	Naziv usluge	Kome je namijenjen servis
Agencija za duvan	Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti izvoza duvana, obrađenog duvana i duvanskih proizvoda	Pravno lice
Agencija za duvan	Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti prometa na veliko duvanskim proizvodima	Pravno lice
Agencija za duvan	Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti uvoza duvana, obrađenog duvana i duvanskih proizvoda	Pravno lice
Agencija za duvan	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Agencije za duvan	Fizičko lice
Agencija za sprečavanje korupcije	Prijava korupcije Upravi za antikorupcijsku inicijativu	Fizičko lice
Agencija za sprečavanje korupcije	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za antikorupcijsku inicijativu	Fizičko lice
Agencija za zaštitu konkurencije	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Agencije za zaštitu konkurencije	Fizičko lice
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	AZLP prijava zbirke ličnih podataka	Fizičko lice
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	AZLP registracija rukovaoca zbirke ličnih podataka	Fizičko lice

Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti AZLP	Fizičko lice
Agencija za zaštitu životne sredine	Prijava plastične ambalaže za pravna lica	Pravno lice
Agencija za zaštitu životne sredine	Prijava plastične ambalaže za preduzetnike	Fizičko lice
Agencija za zaštitu životne sredine	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Agencije za zaštitu životne sredine	Fizičko lice
Uprava za željeznice	Licenca za upravljenje vučnim vozilom	Fizičko lice
Uprava za željeznice	Licenca za upravljenje vučnim vozilom	Pravno lice
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti DZZTP	Fizičko lice
Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Državne komisije za kontrolu postupka javnih nabavki	Fizičko lice
Ministarstvo finansija	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva finansija	Fizičko lice
Ministarstvo finansija	Izdavanje odobrenja za otvaranje slobodne carinske prodavnice	Pravno lice
Ministarstvo finansija	Izdavanje odobrenja za proširenje slobodne carinske prodavnice	Pravno lice
Ministarstvo nauke	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva nauke	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje učešća na naučnom kongresu u 2019. godini	Fizičko lice

Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje putnih troškova po osnovu mobilnosti istraživača u Evropi u 2019.godini (pravna lica)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje putnih troškova po osnovu mobilnosti istraživača u Evropi u 2019- godini (fizička lica)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje organizovanja naučnog kongresa u Crnoj Gori u 2019. godini	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje istraživača koji su završili doktorske studije u 2019. godini	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za sufinansiranje aktivnosti promocije nauke i istraživanja u društvu Crne Gore u 2018. godini	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za stimulisanje objavljivanja u časopisima sa otvorenim pristupom u 2018. godini	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za podršku uređivanju naučnih časopisa u 2018. godini (Podrška naučnim časopisima indeksiranim u svjetskim bazama)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Konkurs za sufinansiranje naučne i tehnološke saradnje između Crne Gore i Republike Srbije	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Prijava za podršku uređivanju naučnih časopisa u 2019. godini	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Konkurs za sufinansiranje naučne i tehnološke saradnje između Crne Gore i Republike Austrije	Fizičko lice

Ministarstvo nauke	Konkurs za sufinansiranje naučne i tehnološke saradnje između Crne Gore i Republike Italije 2018-2020. god. (Mobilnost istraživača)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Konkurs za sufinansiranje naučne i tehnološke saradnje između Crne Gore i Republike Italije 2018-2020. god. (PROJEKAT OD POSEBNOG ZNAČAJA)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	VEB UPITNIK – Proces preduzetničkog otkrivanja (Pametna specijalizacija)	Fizičko lice
Ministarstvo nauke	Konkurs za sufinansiranje naučne i tehnološke saradnje između Crne Gore i Republike Turske u 2018. i 2020. godini	Fizičko lice
Ministarstvo odbrane	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva odbrane	Fizičko lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Obrazac za upis, promjenu i dopunu podataka u Centralnom turističkom registru	Pravno lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Obrazac za upis, promjenu i dopunu podataka u Centralnom turističkom registru	Fizičko lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	Pravno lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	Fizičko lice

Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp	Pravno lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp	Fizičko lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije	Pravno lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije	Fizičko lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran	Fizičko lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran	Pravno lice
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za slobodan pristup informacijam u nadležnosti Ministarstva održivog razvoja i turizma	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta eteričnog ulja	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje velikog i malog privrednog ribolova	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta alkoholnog pića	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar subjekata u organskoj proizvodnji	Pravno lice

Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Evidencija o berbi ploda masline	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Evidencija o berbi ploda masline	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Evidencija o proizvodnji maslinovog ulja	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Evidencija o proizvodnji maslinovog ulja	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje velikog i malog privrednog ribolova	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za ocjenu kvaliteta vina	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za ocjenu kvaliteta vina	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundaciju troška kontrole kvaliteta vina	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška analize zemljišta	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška analize zemljišta	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta eteričnog ulja	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za direktna plaćanja u biljnoj proizvodnji	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za direktna plaćanja u biljnoj proizvodnji	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta vina	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja	Fizičko lice

Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar maslinara	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar maslinara	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar proizvođača maslinovog ulja	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar proizvođača maslinovog ulja	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za dodjelu podrške za – podizanje novih i revitalizaciju postojećih maslinjaka i nabavku opreme za maslinarstvo u 2017. godini	Fizičko lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za dodjelu podrške za – podizanje novih i revitalizaciju postojećih maslinjaka i nabavku opreme za maslinarstvo u 2017. godini	Pravno lice
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za upis u registar subjekata u organskoj proizvodnji	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za pravna lica	Pravno lice
Ministarstvo pravde	Zahtev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za pravna lica	Pravno lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva pravde	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Prijava za polaganje drugog strucnog ispita (sa srednjom strucnom spremom) u oblasti obezbjedjenja pritvorenih i osudjenih lica	Fizičko lice

Ministarstvo pravde	Prijava za polaganje drugog strucnog ispita (sa Visokom i Visom strucnom spremom) u oblasti obezbjedjenja pritvorenih i osudjenih lica	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za izdavanje licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za izdavanje licence za posrednika	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za produženje licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za prestanak licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za produženje licence za rad posrednika	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za prestanak licence za rad posrednika	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za otvaranje/ ukidanje/ izmjenu korisničkog naloga na informacionom sistemu: Registar novčanih kazni i prekršajne evidencije	Javna uprava
Ministarstvo pravde	Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom javnog izvršitelja, predstavke ili pritužbe - PRAVNA LICA	Pravno lice
Ministarstvo pravde	Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom notara, predstavke ili pritužbe - PRAVNA LICA	Pravno lice
Ministarstvo pravde	Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom javnog izvršitelja, predstavke ili pritužbe - FIZIČKA LICA	Fizičko lice

Ministarstvo pravde	Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom notara, predstavke ili pritužbe - FIZIČKA LICA	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za polaganje stručnog ispita za stečajnog upravnika	Fizičko lice
Ministarstvo pravde	Zahtjev za prepis uvjerenja o položenom stručnom ispitu	Fizičko lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatnih srednjih škola	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad organizatora obrazovanja odraslih	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Prijava građana	Fizičko lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad ustanovi visokog obrazovanja	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne predškolske ustanove	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne osnovne škole	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe i projekte nevladinih organizacija	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad auto škole	Pravno lice
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva prosvjete	Fizičko lice
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva rada i socijalnog staranja	Fizičko lice
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva unutrašnjih poslova	Fizičko lice

Ministarstvo javne uprave	Obrazac za dostavu podataka o informacionom sistemu	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za dobijanje saglasnosti za uspostavljanje informacionog sistema	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Obrazac za dostavu podataka o elektronskom registru	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za otvaranje, suspendovanje i ukidanje korisničkih prava na Portalu e-uprave	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za izdavanje VPN naloga za spoljni pristup resursima mreže državnih organa	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za otvaranje, suspendovanje, ukidanje i ažuriranje korisničkog naloga u informacionom sistemu eDMS	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za aktivaciju, migraciju i povećanje kapaciteta servisa/usluge telekomunikacionoj transportnoj mreži organa državne uprave	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za otvaranje, suspendovanje i ukidanje naloga i e-mail adrese na domenu mreže organa državne uprave	Javna uprava
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Fizičko lice
Ministarstvo javne uprave	Prijavi incident	Fizičko lice
Ministarstvo javne uprave	Prijavi sadržaj	Fizičko lice
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za kreiranje/izmjenu/ukidanje naloga na Portalu ESV	Javna Uprava
Ministarstvo javne uprave	Predloži za otvorenu javnu upravu	Fizičko lice
Ministarstvo javne uprave	Predloži slogan za reformu javne uprave	Javna uprava
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	Zahtjev za prijem na razgovor	Fizičko lice

Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva za ljudska i manjinska prava	Fizičko lice
Ministarstvo ekonomije	Zahtjev za izdavanje dozvole za izvoz roba dvostruke namjene, brokerskih usluga i tehničke pomoći;	Pravno lice
Ministarstvo ekonomije	Zahtjev za izdavanje dozvole za vršenje spoljne trgovine kontrolisanom robom;	Pravno lice
Ministarstvo ekonomije	Zahtjev za izdavanje dozvole za vršenje spoljne trgovine za fizička lica;	Fizičko lice
Ministarstvo ekonomije	Zahtjev za izdavanje dozvole za vršenje spoljne trgovine za pravna lica;	Pravno lice
Ministarstvo ekonomije	Zahtjev za upis u registar za vršenje spoljne trgovine kontrolisanom robom.	Pravno lice
Poreska uprava	PS - 01 Zahtjev za registraciju privrednih subjekata - potpis digitalnim certifikatom	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim obavezama po osnovu javnih prihoda	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim obavezama po osnovu javnih prihoda (oslobođeno plaćanja)	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o visini prihoda	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o visini prihoda (oslobođeno plaćanja)	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za povraćaj više plaćenog doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje	Fizičko lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanja potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	Fizičko lice

Poreska uprava	Zahtjev za izdavanja potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	Pravno lice
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	Pravno lice
Poreska uprava	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Poreske uprave	Fizičko lice
Sekretarijat za razvojne projekte	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Sekretarijata za razvojne projekte	Fizičko lice
Sekretarijat za zakonodavstvo	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Sekretarijata za zakonodavstvo	Fizičko lice
Uprava carina	Formular ERP01: Prijava za test ERP sa Upravom Carina	Pravno lice
Uprava carina	Formular ERP02: Zahtjev za rad ERP sa Upravom Carina u produkciji	Pravno lice
Uprava carina	Formular ERP03: Prijava Provajdera za test ERP	Pravno lice
Uprava carina	Formular ERP04: Zahtjev za provajdera ERP zarad u produkciji	Pravno lice
Uprava carina	Prijavite korupciju u Upravi carina	Fizičko lice
Uprava carina	ZAHTJEV ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG SERVISA ZA PRIVREDU	Pravno lice
Uprava carina	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave carina	Fizičko lice
Uprava policije	Pitajte direktora	Fizičko lice
Uprava policije	Uložite primjedbu	Fizičko lice
Uprava policije	Prijavite korupciju Upravi policije	Fizičko lice
Uprava za inspekcijske poslove	Prijava nepravilnosti usluga informacionog društva	Fizičko lice

Uprava za inspekcijske poslove	Obrazac obavještenja o uvođenju prekovremenog rada	Pravno lice
Uprava za inspekcijske poslove	Prijava o početku rada	Pravno lice
Uprava za inspekcijske poslove	Prijem povrede na radu	Pravno lice
Uprava za inspekcijske poslove	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za inspekcijske poslove	Fizičko lice
Uprava za imovinu	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za imovinu	Fizičko lice
Uprava za kadrove	Odjava sa seminara/kursa	Javna uprava
Uprava za kadrove	Prijava za pohađanje seminara	Javna uprava
Uprava za kadrove	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za kadrove	Fizičko lice
Uprava za kadrove	Programa obrazovanja za sticanje ključnih vještina za upravljanje ljudskim resursima	Fizičko lice
Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	Fizičko lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ispitivanje i odobrenje tipa mjerila	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ispitivanje i žigosanje predmeta od dragocjenih metala	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za izdavanje slike oblika državnih žigova za označavanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za kalibraciju mjerila /etalona	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za kalibraciju mjerila /etalona	Fizičko lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za određivanje znaka proizvođača predmeta od dragocjenih metala	Pravno lice

Zavod za metrologiju	Zahtjev za određivanje znaka uvoznika predmeta od dragocjenih metala	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ovjeravanje mjerila	Pravno lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Zavoda za metrologiju	Fizičko lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi	Fizičko lice
Zavod za metrologiju	Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi	Pravno lice
Uprava za statistiku	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Zavoda za statistiku MONSTAT	Fizičko lice
Ministarstvo kulture	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Fizičko lice
Ministarstvo saobraćaja i pomorstva	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva saobraćaja i pomorstva	Fizičko lice
Ministarstvo vanjskih poslova	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva vanjskih poslova	Fizičko lice
Ministarstvo sporta i mladih	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva sporta	Fizičko lice
Ministarstvo sporta i mladih	Dostavljanje finansijskog izvještaja o utrošenim sredstvima po Konkursu za dodjelu sredstava omladinskim organizacijama za finansiranje i sufinansiranje projekata za mlade	Fizičko lice

Prilog 2 - spisak e-usluga koje su dostavile institucije

Naziv institucije	Dostavljeno	Dostavljene usluge	Nivo e-usluge
Generalni sekretarijat Vlade	DA	Zahtjev za Slobodan pristup informacijama	
Ministarstvo pravde	DA	Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom javnog izvršitelja, predstavke ili pritužbe - FIZIČKA LICA Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom javnog izvršitelja, predstavke ili pritužbe - PRAVNA LICA Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom notara, predstavke ili pritužbe za FIZIČKA LICA Obrazac inicijative za vršenje nadzora nad radom notara, predstavke ili pritužbe - PRAVNA LICA Prijava za polaganje drugog stručnog ispita (sa srednjom stručnom spremom) u oblasti obezbjeđenja pritvorenih i osuđenih lica Prijava za polaganje drugog stručnog ispita (sa visokom i Visom stručnom spremom) u oblasti obezbjeđenja pritvorenih i osuđenih lica Zahtev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za fizička lica Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za pravna lica Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za pravna lica Zahtjev za izdavanje licence za rad posrednika Zahtjev za izdavanje licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima Zahtjev za otvaranje/ ukidanje/ izmjenu korisničkog naloga na informacionom sistemu: Registar novčanih kazni i prekršajne evidencije	Nivo 3

		Zahtjev za polaganje stručnog ispita za stečajnog upravnika Zahtjev za prepis uvjerenja o položenom stručnom ispitu Zahtjev za prestanak licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima Zahtjev za prestanak licence za rad posrednika Zahtjev za produženje licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima Zahtjev za produženje licence za rad posrednika Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Ministarstva pravde	
Ministarstvo unutrašnjih poslova	DA	Putem portala www.dokumenta.me može se podnijeti zahtjev za izdavanje izvoda iz registra rođenih. Ovaj dokument se dostavlja na kućnu adresu kao vrijednosna pošiljka, putem kurirske službe, u kratkim rokovima " Putem portala www.dokumenta.me može se podnijeti zahtjev za izdavanje uvjerenja iz registra crnogorskih državljana. Ovaj dokument se dostavlja na kućnu adresu kao vrijednosna pošiljka, putem kurirske službe, u kratkim rokovima." " Putem portala www.dokumenta.me može se podnijeti zahtjev za izdavanje uvjerenja iz registra prebivališta. Ovaj dokument se dostavlja na kućnu adresu kao vrijednosna pošiljka, putem kurirske službe, u kratkim rokovima." " Putem portala www.biraci.me, može se podnijeti zahtjev za promjenu adrese prebivališta koji se dostavlja nadležnoj područnoj jedinici ili filijali za građanska	

		stanja i lične siprave." " Putem portala: www.biraci.me , pruža se i usluga provjere podataka o biraču upisanom u birački spisak unošenjem broja lične karte ili pasoša."	
Ministarstvo odbrane	NE		
Ministarstvo finansija	NE		
Ministarstvo vanjskih poslova	DA	Nemaju elektronske usluge	
Ministarstvo prosvjete	DA	Prijava građana Zahtjev za izdavanje licence za rad auto škole Zahtjev za izdavanje licence za rad organizatora obrazovanja odraslih Zahtjev za izdavanje licence za rad privatnih osnovnih škola Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne predškolske ustanove Zahtjev za izdavanje licence za rad privatnih srednjih škola Zahtjev za izdavanje licence za rad ustanovi visokog obrazovanja Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe i projekte nevladinih organizacija Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe i projekte nevladinih organizacija Zahtjev za slobodan pristup informacijam	Nivo 3
Ministarstvo nauke	NE		
Ministarstvo kulture	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3

Ministarstvo ekonomije	DA	Ne pružaju e-usluge koje se mogu upotpunosti realizovati bez papira	
Ministarstvo saobraćaja i pomorstva	NE		
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	NE		
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	NE		
Ministarstvo zdravlja	DA	Dostavili planirane projekte	
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama Zahtjev za prijem na razgovor	Nivo 3
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	DA	Centara za socijalni rad ISSS (SWIS) – Socijalni karton mogu potpuno realizovati zahtjevi bez papira, samo uz ličnu kartu.	
Ministarstvo sporta i mladih	NE		

Uprava policije	NE		
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3
Poreska uprava	DA	Podnošenje Izvještaja o obračunatom i plaćenom porezu na dohodak i doprinosima za obavezno socijalno osiguranje (obrazac IOPPD- mjesečna prijava) Podnošenje Prijave poreza na dodatu vrijednost (obrazac PR-PDV 2 - mjesečna prijava) Podnošenje Prijave poreza na dobit pravnih lica (obrazac PD - godišnja prijava) Podnošenje Finansijskih iskaza (BS, BU, Tokovi gotovine, Promjene na kapitalu, Obračun amortizacije , Statistički aneks - godišnje) Zahtjev za povraćaj pdv-a Pregled podataka u Centralnom registru obveznika i elektronsko dostavljanje Izvještaja o obračunatom i plaćenom porezu po odbitku na prihode koje ostvari rezidentno i nerezidentno lice (obrazac IOPPO)	Nivo 3
Uprava carina			
Uprava za igre na sreću	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3
Uprava za imovinu	NE		

Uprava za statistiku Crne Gore MONSTAT	DA	elektronsko prikupljanje podataka http://upitnik.monstat.org/unos	Informativne
Uprava za dijasporu	DA	Zahtjev za izdavanje iseljničke knjižice	Nivo 3
Uprava za kadrove	DA	Odjava sa seminara/kursa Prijava polaznika za pohađanje programa obrazovanja za sticanje ključnih vještina za upravljanje ljudskim resursima Prijava za pohađanje seminara Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3
Uprava za inspekcijske poslove	DA	Obavještenje o uvođenju prekovremenog rada; Prijava nepravilnosti usluga informacionog društva; Prijava o početku radova; Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za inspekcijske poslove Prijem povrede na radu	Nivo 3
Zavod za školstvo	NE		
Uprava za saobraćaj	DA	Ne pružaju e-usluge	

Uprava za željeznice	DA	Licenca za upravljanje vučnim vozilom namjenjena fizičkim i pravnim licima	Nivo 3
Zavod za metrologiju	DA	Zahtjev za ispitivanje i odobrenje tipa mjerila Zahtjev za ispitivanje i žigosanje predmeta od dragocjenih metala Zahtjev za izdavanje slike oblika državnih žigova za označavanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala Zahtjev za kalibraciju mjerila / etalona f lice Zahtjev za kalibraciju mjerila / etalona p lice Zahtjev za određivanje znaka proizvođača predmeta od dragocjenih metala Zahtjev za određivanje znaka uvoznika predmeta od dragocjenih metala Zahtjev za ovjeravanje mjerila Zahtjev za slobodan pristup informacijama Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi f lice Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi p lice	Nivo 3
Uprava za bezbjednost hrane, vetrinu i fitosanitarne poslove	DA	Dozvola za gajenje maka i konoplje u industrijske i prehrambene svrhe Dozvola za naučna istraživanja i ispitivanja novih sredstava za ishranu bilja Dozvola za obavljanje prometa lijekova na veliko za upotrebu u veterini Dozvola za proširenje upotrebe namjene registrovanog sredstva za zaštitu bilja Dozvola za uvoz i premještanje štetnih organizama, bilja, biljnih proizvoda i objekata pod	Nivo 1

	nadzorom za oglede, naučna istraživanja ili za rad u selekciji bilja Dozvola za uvoz sredstava za zaštitu bilja Odobrenje promet sredstava za ishranu bilja u rasutom stanju Odobrenje za stavljanje u promet sredstava za ishranu bilja Odobrenje za vršenje eksperimenata na životinjama Ovlašćene naučno-istraživačke ustanove Ovlašćeni pružaoci usluga Registar davaoca usluga Registar distributera sredstava za ishranu bilja na malo Registar distributera sredstava za ishranu bilja na veliko Registar dozvola za izdavanje biljnih pasoša Registar lica za tretiranje i/ili označavanje drvenog materijala za pakovanje Registar profesionalnih korisnika sredstava za zaštitu bilja Registar proizvođača sredstava za ishranu bilja Registar proizvođača, prerađivača, uvoznika, distributera i skladištara bilja, biljnih proizvoda i objekata pod nadzorom Registar sredstava za ishranu bilja Registar sredstava za zaštitu bilja Registar za promet sredstava za zaštitu bilja na malo Rješenje o ispunjenosti uslova u objektima za obuku pasa u pogledu objekta, opreme i uslova neophodnih za zaštitu dobrobiti životinja, na osnovu neposredno izvršenog pregleda Rješenje o ispunjenosti uslova u odgajivačnicama kućnih ljubimaca Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova za prevozna sredstva prevoznika kojima se vrši prevoz životinja, na osnovu neposredno izvršenog pregleda Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova i uslova neophodne za zaštitu dobrobiti životinja Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova i uslova neophodne za zaštitu dobrobiti životinja u objektima namijenjenim prodaji kućnih ljubimaca, na osnovu neposredno izvršenog pregleda Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova u objektima za privremeni smještaj napuštenih životinja (kućnih ljubimaca) na osnovu neposredno izvršenog pregleda	
--	--	--

	Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova u objektima za privremeni smještaj kućnih ljubimaca-pansiona, na osnovu neposredno izvršenog pregleda Rješenje o ispunjenosti veterinarsko-sanitarnih uslova, na osnovu neposredno izvršenog pregleda u u zoološkim vrtovima, prihvatilištima, odnosno odgajivalištima Rješenje o upisu u Registar gazdinstava na kojima se drže i uzgajaju životinje radi stavljanja u promet Rješenje o upisu u Registar gazdinstava na kojima se drže i uzgajaju životinje-pčele Rješenje o ispunjenosti prethodnih veterinarsko- zdravstvenih uslova za tranzit pošiljke živih životinja (goveda) preko teritorije Crne Gore Rješenje o ispunjenosti prethodnih veterinarsko zdravstvenih uslova za uvoz životinja, proizvoda životinjskog porijekla, hrane za životinje, nus proizvoda i pratećih predmeta Rješenje o određivanju mjesta i dužine trajanja karantina za uvezene životinje Saglasnost za izvođenje izložbi, takmičenja, cirkusa i drugih putujućih priredbi sa životinjama Saglasnost za korišćenje životinja za snimanje filmova i televizijskih emisija Sertifikat o priznavanju sadnog materijala Sertifikat o priznavanju sjemenskog usjeva Zahtjev za upis u Registar dorađivača sjemenskog materijala Zahtjev za upis u Registar ovlašćenih lica za stručnu kontrolu proizvodnje sadnog materijala Zahtjev za upis u Registar ovlašćenih lica za stručnu kontrolu proizvodnje sjemenskog materijala Zahtjev za upis u Registar ovlašćenih registrovanih proizvođača za stručnu kontrolu nad vlastitom proizvodnjom Zahtjev za upis u Registar ovlašćenih registrovanih proizvođača za stručnu kontrolu nad vlastitom proizvodnjom Zahtjev za upis u Registar prijava za zaštitu sorti Zahtjev za upis u Registar proizvođača sadnog materijala Zahtjev za upis u Registar proizvođača sjemenskog materijala Zahtjev za upis u Registar sorti i podloga sadnog materijala Zahtjev za upis u Registar sorti poljoprivrednog bilja Zahtjev za upis u Registar uvoznika sadnog materijala Zahtjev za upis u Registar uvoznika sjemenskog materijala Zahtjev za upis u Registar uvoznika sredstava za ishranu bilja	
--	---	--

		Zahtjev za upis u Registar uvoznika sredstava za zaštitu bilja Zahtjev za upis u Registar za promet sadnog materijala na malo Zahtjev za upis u Registar za promet sadnog materijala na veliko Zahtjev za upis u Registar za promet sjemenskog materijala na malo Zahtjev za upis u Registar za promet sjemenskog materijala na veliko Zahtjev za upis u Registar za promet sredstava za zaštitu bilja na veliko Zahtjev za upis u Registar zaštićenih sorti	
Uprava za šume	DA	Nemaju elektronske usluge	
Uprava javnih radova	NE		
Agencija za zaštitu prirode i životne sredine	DA	Dozvola za mjerenje emisija iz stacionarnih izvora Dozvola za mjerenje nivoa buke u životnoj sredini Dozvola za obavljanje djelatnosti održavanja i/ili popravku, kao i isključivanja iz upotrebe proizvoda koji sadrže supstance koje oštećuju ozonski omotač i/ili alternativne supstance Dozvola za obavljanje djelatnosti prometa opasnih hemikalija Dozvola za obavljanje poslova zaštite od jonizujućeg zračenja Dozvola za obavljanje prometa (uvoz, izvoz i tranzit) rendgenskih uređaja, akceleratora i drugih električnih uređaja koji proizvode jonizujuće zračenje Dozvola za obavljanje prometa radioaktivnih materijala Dozvola za obavljanje radijacione djelatnosti Dozvola za praćenje kvaliteta goriva Dozvola za praćenje kvaliteta vazduha Dozvole za uvoz, izvoz i tranzit otpada Dozvola za preradu i/ili odstranjivanje otpada Dozvole za izradu strateških karata i izračunavanje nivoa buke Dozvole za uvoz ili izvoz supstance koja oštećuje ozonski omotač i alternativnih supstanci Odobrenje za prevoz radioaktivnog materijala Prijava plastične ambalaže za pravna lica	Nivo 3

		Prijava plastične ambalaže za preduzetnike Upis u registar hemikalija za prethodnu kalendarsku godinu Upis u registar izvoznika neopasnog otpada (dozvola) Upis u registar trgovaca i posrednika otpadom (dozvola) Upis u registar za sakupljanje, odnosno transport otpada (dozvola) Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Agencije za zaštitu životne sredine	
Zavod za hidrometeorologiju i seizmologiju	DA	Razmjena podataka sa Svjetskom meteorološkom organizacijom, Evropskim centrom za srednjoročnu prognozu vremena, Savskom komisijom itd, na elektronskom nivou putem ftp protokola	
Zavod za socijalnu i dječju zaštitu	DA	Sve elektronske usluge koje se sprovode u Zavodu ne mogu da se realizuju bez papira	
Sekretarijat za zakonodavstvo	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3
Sekretarijat za razvojne projekte	DA	Zahtjev za slobodan pristup informacijama	Nivo 3

ZAKLJUČCI

1. Vlada je usvojila Analizu stanja elektronske uprave u Crnoj Gori sa predlogom mjera za njihovo unapređenje;
2. Zadužuju se sva ministarstva i drugi organi uprave da promovišu e-usluga iz nadležnosti organa, kao i da, u roku od 15 dana, imenuju osobe koje će biti zadužene da prate i podstiču razvoj e-usluga iz njihove nadležnosti, i o preduzetim aktivnostima izvještavaju Ministarstvo javne uprave na mjesečnom nivou;
3. Zadužuje se Ministarstvo javne uprave da, u roku od 20 dana, formira radni tim koji čine predstavnici Ministarstva unutrašnjih poslova, Ministarstva prosvjete, Ministarstva pravde, Ministarstva nauke, Ministarstva ekonomije, Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva održivog razvoja i turizma, Ministarstva rada i socijalnog staranja i Ministarstva finansija, čiji je zadatak da razmotri mehanizme za dalji razvoj e-usluga, kao i da do kraja II kvartala pripremi predlog mjera za podizanje nivoa sofisticiranosti e-usluga na portalu e-uprave, koji će biti sastavni dio Analize stanja elektronske uprave u Crnoj Gori sa predlogom mjera za njihovo unapređenje, za II kvartal;
4. Zadužuje se Ministarstvo javne uprave da, u roku od 20 dana, 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.