Analiza stanja eUprave u Crnoj Gori za 2012.godinu

Podgorica, jun 2013. godine

UVOD

Upotreba moderne informaciono komunikacione tehnologije (u daljem tekstu IKT), a posebno interneta, transformisala je način života ljudi u posljednjih petnaestak godina. Ubrzanje transakcija na globalnom tržištu, preoblikovanje toka investicija, dobara i usluga, promjene u svakodnevnom društvenom i profesionalnom životu ljudi, povećanje količine dostupnih informacija, kako u privatnom tako i u javnom sektoru, posljedice su ubrzanog širenja i korištenja IKT-a. Danas se nova IKT smatra temeljem razvoja ekonomije (društva) znanja, a mogućnost pristupa IKT i njenog korištenja smatra se ključnim za spostveni i društveni napredak. Umjesto kapitala, informacija i know-how postaju osnovna jedinica individualnog i društvenog rasta.

Posebna uloga u društvenom razvoju u tom smislu pripada eUpravi (e-government-elektronska uprava) koja podrazumijeva upotrebu informacionih tehnologija u javnoj upravi sa svrhom poboljšanja efikasnosti, transparentnosti i odgovornosti.

eUprava odnosi se na upotrebu IKT-a u razmjeni informacija, pružanju servisa i poslovanju državnih organa i institucija sa fizičkim i pravnim licima, kao i među granama same uprave. Analiza stanja eUprave u Crnoj Gori se vrši od 2009. godine. Od tada Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije jednom godišnje radi ovu Analizu radi uporednih analiza sa zemljama u regionu, kao i ocjenu napretka u oblasti elektronske uprave u Crnoj Gori.

U Evropi postoji dugogodišnji trend izrade studija o stanju eUprave. Od 2001. godine ocjenjuje se stanje eUprave u zemljama članicama Evropske Unije. Rezultati istraživanja se potom objavljuju u vidu godišnjih izvještaja Evropskoj komisiji, na osnovu čega se donose odluke o akcionim planovima Evropske unije na planu eUprave.

Osnovni ciljevi uvođenja eUprave, mogu se svesti na sljedeće:

- **Smanjenje troškova:** postavljajući usluge dostupnim on-line višestruko se smanjuju troškovi različitih transakcija, povećava brzina, tačnost u odnosu na upravljanje papirima.
- **Ekonomski razvoj** – tehnologija omogućava vladi da pojednostavljuje, razvija bolje odnose sa poslovnim organizacijama, kreira pozitivnu klimu u svim sferama biznisa. Direktan uticaj na razvoj ekonomiju i tržišta je očigledan kod e-nabavki.
- **Povećanje raspoloživosti usluga**: obezbjeđuju se raznovrsne usluge, povećava dostupnost, sadržaj.
- **Formiranje e-društva:** možda i najbitniji segment razvoja eUprave, sveobuhvatni napredak društva, integraciju svih građana ka zajedničkom cilju.

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Metodologija korištena za ovo istraživanje je metodologija koja je razvijena od strane Evropske komisije i kompanije Kapgemini (*Capgemini*). Kapgemini mjeri napredak online usluga za EU i navodi broj online usluga koje su potpuno elektrosnki dostupne. Ovi pokazatelji su definisani 2000.godine kada je cilj eGovernmenta definisan da države članice treba da osiguraju "Generalizovani elektronski pristup osnovnim javnim uslugama". Upotrebom ove metodologije, omogućena je komparativna analiza stepena razvoja u Crnoj Gori sa stepenom razvoja ovih usluga u zemljama Evropske unije. Sofisticiranost servisa je ocijenjena na osnovu procjene razvijenosti dvadeset servisa od strane Evropske komisije, i to: 12 za fizička lica i 8 za pravna lica. Tabela sa dvadeset osnovinih servisa, kao i nivo istih u Crnoj Gori, prikazana je na Slici 1.

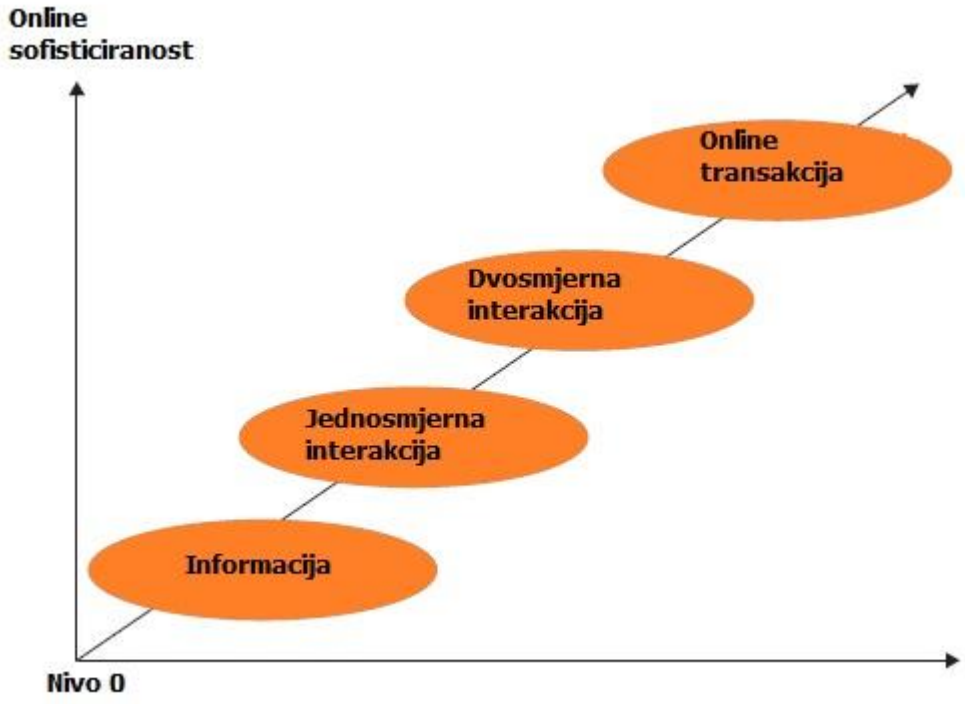
20 OSNOVNIH SERVISA eUPRAVE					
Naziv servisa	Max. nivo	Nivo u CG	*Naziv servisa*	Max. nivo	Nivo u CG
Servisi za fizička lica			**Servisi za pravna lica**		
Predaja prijava poreza	5	4	Socijalno osiguranje za zaposlene	4	2
Traženje zaposlenja	4	3	Obračun, prijava i plaćanje poreza	4	4
Socijalna pomoć	5	1	VAT	4	2
Lični dokumenti	5	1	Registracija preduzeća	4	3
Registracija automobila	4	1	Slanje podataka statističkoj službi	5	4
Građevinske dozvole	4	2	Carinska deklaracija	4	4
Prijava policiji	3	2	Ekološke dozvole	5	2
Javne biblioteke	5	3	Javne nabavke	4	2
Isprave (lista rodjenih , umrlih, vjencanih…)	4	4			
Prijava i upis na viskou školu	4	2			
Promjena stalnog prebivališta	5	1			
Zdravstvene usluge	4	2			

Slika 1.Nivo sofisticiranosti 20 osnovnih servisa

Osnovni izvori podataka koji se koriste za mjerenje razvijenosti eUsluga za pravna i fizička lica trenutno su internet stranice državnih organa koji su nadležni za određene servise. Tačnije, želi se doći do podataka koliko je elektronskih usluga fizičkim i pravnim licima već na raspolaganju pretraživanjem postojećih kao i pronalaženjem novih internet stranica koje će korisnicima omogućavati obavljanje usluga državne uprave preko mreže ili drugih komunikacionih kanala.

Nivo sofisticiranosti servisa određuje se u odnosu na maksimalni mogući nivo na sledeći način:

- ***Nivo 0 - Nema informacije:*** Informacija o usluzi nije dostupna na mreži li pružalac usluge nema internetsku stranicu
- ***Nivo 1 - Informacija:*** na mreži je dostupna samo informacija o usluzi (npr. Opis postupka)
- ***Nivo 2*** - ***Jednosmjerna interakcija:*** dostupnost formulara u elektornskom obliku uz mogućnost preuzimanja formulara i čuvanja na računaru. Prazne formulare moguće je odštampati.
- ***Nivo 3 - Dvosmjerna komunikacija:*** interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju. Ispunjavanjem formulara pokreće se pojedina usluga.
- ***Nivo 4*** - ***Transakcija:*** Potpuna obrada predmeta uz online plaćanje usluge.
- ***Nivo 5 - Personalizacija:*** Portal eUprave, proaktivno pružanje usluga, automatizacija.



Slika 2.Model za mjerenje indikatora dostupnosti javnih usluga na Internetu

Slika 2. predstavlja model za mjerenje indikatora dostupnosti javnih usluga na internetu. Ovaj model ilustruje različite nivoe sofisticiranosti online usluga, koji idu od osnovnih informacija na internetu do poptune online transakcije.

2. ANALIZA STANJA eUPRAVE U CRNOJ GORI

Kontinuiran razvoj, uključivanje u svjetske trendove i postizanje ključnih ciljeva u oblasti informacionog društva je moguće samo ukoliko postoje institucije koje će podržati taj put i koordinacijom svojih strategija doprinijeti daljem razvoju. Da bi neka zemlja ozbiljno zakoračila u informaciono doba potrebno je da pored institucije, koja će biti zadužena za donošenje i primjenu strategija i koordinaciju aktivnosti na polju informacionog društva, postoji još niz institucija koje će se se fokusirati na pojedine segmente elektronskog razvoja.

U konceptu ***e-uprave*** mogu se izdvojiti tri najvažnije ciljne grupe:

- **G - Government** - *Javna uprava*
- **B - Business** - *Poslovni sektor*
- **C - Citizen** - *Građani*

G2G (Government to Government) omogućava unaprjeđenje saradnje organa raznih nivoa državne uprave i stvaranje punog partnerstva između njih, u pružanju servisa građanima i drugim subjektima. Iz mnogo razloga realizacija G2G odnosa predstavlja ključni faktor ***e-uprave***.

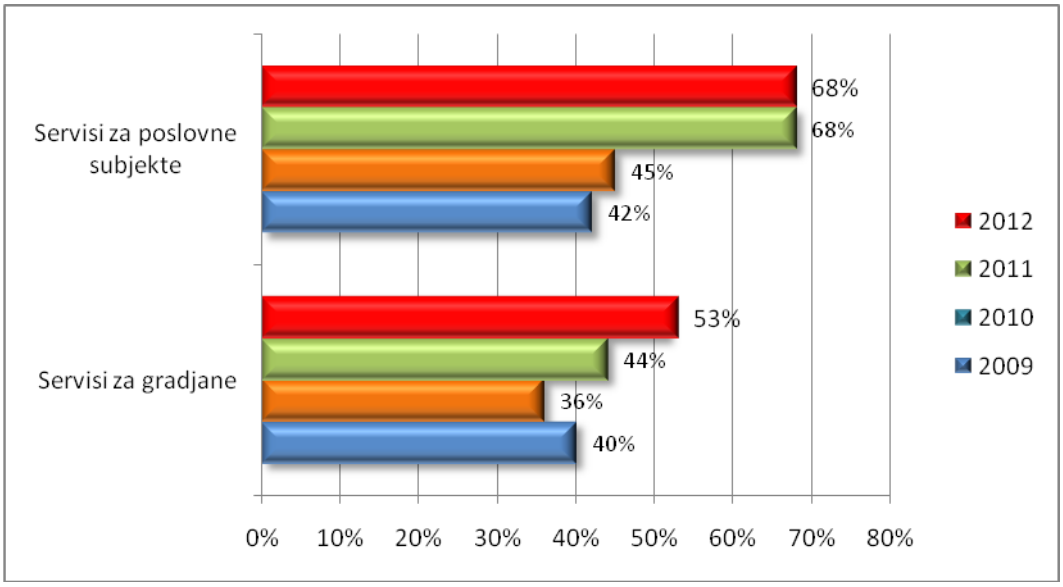
G2B (Government to Business) predstavlja servis za komunikaciju između Vlade i poslovnih subjekata. Ovi servisi olakšavaju rad poslovnim subjektima, nudeći im verifikovane podatke i eliminišući redundantno sakupljanje podataka, te stvaraju komunikacione i druge osnove za ostvarivanje e-poslovanja između njih. Inicijative vlada prema poslovnom sektoru privlače najviše pažnje, prvenstveno zbog želje i pritiska poslovnog sektora za poboljšanjem brzine obavljanja usluga i mogućeg smanjenja troškova.

G2C (Government to Citizens) je servis za komunikaciju javne uprave sa građanima zasnovan na konceptu Interneta. Pomenuti servisi podrazumijevaju omogućavanje usluga kao što su podnošenje zahtjeva, lična dokumenta, obnove dozvola, prijava i plaćanje poreza, elektronsko glasanje (Brazil, SAD), prijave policiji i inspekciji, izdavanje dokumenata (uvjerenja o državljanstvu, izvod iz matične knjige rođenih, izvod iz matične knjige vjenčanih, itd.), a obavljaju se jednostavnije i u kraćem vremenskom roku.

U Crnoj Gori, Ministarstvo za informaciono društvo i telekomuniakcije je strategijom razvoja informacionog društva za period od 2009 – 2013. godine predvidjelo praćenje stepena razvijenosti osnovnih eGovernment servisa na godišnjem nivou. Istraživanja koja se odnose na procjenu stepena razvijenosti 20 osnovnih servisa elektronske uprave, koji su definisani u strateškim dokumentima kako zemalja EU, tako i zemalja regiona (i2010 i eSEE Agenda Plus) su prvi put, interno, rađena krajem 2009. godine. Da bi u Crnoj Gori mogli jasno da definišemo pravce daljeg razvoja

elektronskih servisa u javnoj upravi, po svim modelima, potrebno je sagledati trenutno stanje i na osnovu toga, a prateći trendove u regionu, usmjeriti razvoj u pravom smjeru.

Na Slici 3. je uporedni prikaz stepena sofisticiranosti između servisa za građane i servisa za poslovne subjekte.



Slika 3. Uporedni prikaz stepena sofisticiranosti servisa u Crnoj Gori za period od 2009. godine do 2012. godine

Razlika u nivou sofisticiranosti između servisa prema građanima i servisa prema poslovnim subjektima je primjetna skoro u svim zemljama u kojima je ovo istraživanje sprovedeno. Što se tiče servisa za poslovne subjekte nije napravljen napredak u odnosu na prošlu godinu, dok je procenat servisa za građane uvećan za 9%.

3. PORTAL eUPRAVE

U cilju implementacije eUprave u Crnoj Gori, Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije je sprovelo projekat internet portal eUprave – www.euprava.me, preko kojega će sve institucije državne uprave i jedinice lokalne samouprave pružati usluge fizičkim i pravnim licima, kao i drugim institucijama, elektronskim putem.

Portal predstavlja jedinstveno mjesto na internetu na kojem se nalaze sve elektronske javne usluge koje nude organi državne uprave. Podržana je elektronska identifikacija korisnika (građana i pravnih lica), informisanje, elektronska interakcija između korisnika i organa uprave, popunjavanje elektronskih formulara, elektronsko plaćanje taksi, dostavljanje zahtjevanih dokumenata i drugo. Portal je dostupan preko interneta ili mreže državnih organa uprave, uz adekvatnu portabilnost na svim web orjentisanim platformama. Portal ima atraktivan dizajn i vizuelnu prepoznatljivost nacionalnog portala. Osnovni principi na kojima je izgrađen Portal su: sigurnost,

kontrola, jednostavnost, transparentnost, servisi kreirani po potrebi korisnika, proširivost, fleksibilnost i prilagodljivost izgleda, prilagođavanje osobama sa posebnim potrebama, lično i za svakoga, bilo kada–bilo gdje, povezivanje sa drugim sistemima.

Uz zadržavanje svih funkcionalnosti Web verzije Portala mobilna verzija Portala je omogućila pristup Portalu putem WAP i XHTML internet pretraživača sa mobilnih telefona. Portal u ovom trenutku nudi mogućnost prijavljivanja na sistem putem email adrese i lozinke.

Cilj je da građani i pravna lica, umjesto preko šaltera svoje potrebe za pojedinim informacijama i dokumentima obave sa bilo kog mjesta, preko interneta i Portala. Sa druge strane, Portal predstavlja platformu i alat za organe uprave da kreiraju elektronsku uslugu, lakše obrađuju zahtjeve i komuniciraju sa podnosiocima tih zahtjeva elektronskim putem. Sistem je projektovan i implementiran pomoću SOA (Service - oriented architekture) koncepta, koji obezbjeđuje interoperabilnost, laku integraciju novih funkcionalnosti i usluga, decentralizovano ažuriranje i veći nivo sigurnosti. U cilju razmjene podataka između Portala sa drugim informacionim sistemima i registrima razvijeni su web servisi kao npr. Web servis za provjeru stanja kod trezora.

Informacije i usluge na Portalu se grupišu na više načina, tako da korisnici što lakše pristupaju željenim uslugama. Najčešće primjenjivani načini grupisanja usluga na Portalu su prema životnim situacijama, tako da prate sve značajnije situacije u životu pojedinca. Pored toga postoje i Pretraga po nadležnom organu, Pretraga po početnom slovu i osnovna klasična pretraga.

Portal podržava više kategorija korisnika, a to su:

- **Anonimni korisnici** – korisnici koji pristupaju Portalu, ali nijesu registrovani važećim digitalnim certifikatom. Anonimni korisnici se dalje dijele na:
    - **Korisnike koji nisu registrovani**, korisnici koji pristupaju Portalu anonimno, bez prethodne registracije. Ovi korisnici pristupaju Portalu kao bilo kom web sajtu i koriste ga na tom nivou.
    - **Korisnike registrovane putem mail naloga**, korisnici koji pristupaju Portalu registrujući se e-mail adresom i imaju pristup strani Moja eUprava.
- **Registrovani korisnici** – korisnici koji se na Portal prijavljuju pomoću kvalifikovanih i važećih digitalnih certifikata koje je izdalo neko od registrovanih certifikacionih tijela (CA) u Crnoj Gori. Za registrovane korisnike Portal prepoznaje kom tipu korisnika pripadaju i korisniku dodijeljuje prava koja on može da ostvari na Portalu.

Svaki korisnik (fizičko lice, pravno lice) koji pristupi Portalu može da pronađe uslugu koja mu treba u tom trenutku, prijavi se na sistem uz pomoć elektronskog certifikata,

popuni elektronski formular, elektronski ga potpiše, elektronski plati sve neophodne takse i elektronski ga preda nadležnom organu za rješavanje. Praktično na ovaj način, u određenoj mjeri, zamijenjen je dolazak na šaltere i čekanje redova, čime je građanima omogućeno da poslove sa državom obavljaju na lakši, brži i jednostavniji način. Sa jedne strane krajnjim korisnicima je omogućena:

- Autentifikaciju na portalu korišćenjem kvalifikovanih digitalnih certifikata;
- Pretraživanje elektronskih javnih usluga po različitim kriterijumima, a najmanje po: ključnoj riječi, nadležnoj instituciji, tipu / kategoriji i imenu;
- Popunjavanje i elektronsko potpisivanje formulara;
- Dodavanje eventualnih priloga uz formular;
- Plaćanje preko sistema za ePlaćanje;
- Aktivno učestvovanje u kreiranje zakona i ostalih strateških dokumenata kroz modul eParticipacija;
- Bilo kada bilo gdje – podnošenje zahtjeva preko Portala u bilo koje vrijeme;
- Prilagođenost osobama sa posebnim potrebama;
- SMS i mail notifikacija - sistem obavještava o promjenama statusa za konkretno podnijeti zahtjev;
- Sigurnost, jednostavnost i transparentnost itd.

Sa druge strane Portal će obezbijediti značajne uštede u radu državne uprave, jer će se:

- povećati efikasnost uprave u dostavljanju traženih podataka, uvjerenja i potvrda;
- skratiti rokovi za dobijanje potvrda i uvjerenja od kojih će se većina dobijati odmah nakon podnošenja zahtjeva;
- povećati zadovoljstvo građana i pravnih lica sa radom uprave;
- napraviti bolje poslovno okruženje;
- korisnici na vezi, a ne u redu (customers on line, not in line);
- ojačati sistem dobrog upravljanja i povećati participaciju građana u njoj;
- obezbijediti kontinuirani rast produktivnosti i efikasnosti državnih institucija;

Takođe u dijelu Portala eParticipacija građani mogu aktivno da učestvuju u kreiranju zakona i ostalih strateških dokumenata, a mogu iznositi mišljenja i stavove u javnim raspravama. eParticipacija je u potpunoj korelaciji sa elektronskom demokratijom - eDemokratija i elektronskim upravljanjem - eUpravljanje.

Trenutno se preko Portala pruža 31 elektronska usluga, iz nadležnosti dvanaest institucija.

mGovernment

*m*Government je jedan od pravaca razvoja e-governmenta. Predstavlja upotrebu mobilnih i bežičnih informaciono – komunikacionih tehnologija u cilju poboljšanja

funkcionisanja organizacija iz javnog sektora. U ovom slučaju IKT su mobilne i wireless tehnologije-mobilni telefoni, laptopovi, PDA uređaji (personal digital assistants) povezani na LAN mrežu. Na ovaj način e-usluge javnog sektora postaju dostupne "anytime, anywhere" za građane.

Ne treba posmatrati *m*Government kao novu tehnologiju, jer bežične mreže se oduvijek koriste od strane javnog sektora.

Istovremeno, korist za građane je višestruka. U Maleziji, građani imaju mogućnost glasanja putem SMS-a. Kao drugi primjer navedimo Kaliforniju, gdje je vlada kreirala sajt preko kojeg je moguće dobijati najnovije informacije o cijenama, rezultatima lotoa, trenutnoj situaciji u saobraćaju, ili najnovijim vijestima iz kabineta. *m*Government podstiče i građane da putem poruka učestvuju u radu javnih službi, obavještavajući ih o eventualnim kršenjima zakona. *m*Government je posebno interesantan u zemljama, gdje Internet mreža nije razvijena, a broj korisnika mobilnih telefona raste. *m*Governement ne treba shvatiti kao zamjenu za e-government, već kao dopunu. Mobilni uređaji nisu pogodni za prenos velike količine kompleksnih podataka. Uprkos brzom razvoju, ipak ovi uređaji pružaju manje mogućnosti od računara. Naprimjer, jedna SMS poruka je ograničena na 160 karaktera, a e-mail dopušta gotovo neograničenu količinu. Aplikacije za mobilne uređaje zahtijevaju i pravilno oformljenu složenu infrastrukturu.

Slika 4. Mobilna verzija Portala eUprave

Uz zadržavanje svih funkcionalnosti Web verzije Portala mobilna verzija Portala je omogućila pristup Portalu putem WAP i XHTML internet pretraživača sa mobilnih telefona. Portal u ovom trenutku nudi mogućnost prijavljivanja na sistem putem email adrese i lozinke. Puna realizacija mobilne verzije Portala, koju je ministarstvo pripremilo, biće realizovana pošto se takav sistem (elektronski certifikat na SIM kartici mobilnog telefona) razvije od strane nekog od operatora u Crnoj Gori.

4. PROGRAM STRUČNOG OSPOSOBLJAVANJA ZA LICA SA STEČENIM VISOKIM OBRAZOVANJEM

U cilju pružanja podrške unapređenju visokog obrazovanja i budućeg zapošljavanja mladih, Skupština Crne Gore je donijela Zakon o stručnom osposobljavanju lica sa stečenim visokim obrazovanjem ("Službeni list Crne Gore", br. 38/12).

Shodno odredbama Zakona licima sa stečenim visokim obrazovanjem, bez radnog iskustva u ovom nivou obrazovanja, koja se nalaze na evidenciji Zavoda za zapošljavanje, biće pružena mogućnost da se tokom 9 mjeseci stručno osposobe za samostalno obavljanje posla. Stručno osposobljavanje, predstavlja kontinuiranu, programsku i sistematsku aktivnost za sticanje znanja, vještina i kompetencija, za samostalno obavljanje poslova i radnih zadataka.

Institucuje koje su učestvovale u implementaciji projekta Program stručnog osposobljavanja su: Vlada Crne Gore, Ministarstarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije, Ministarstvo prosvjete, Zavoda za zapošljavanje, Uprava za kadrove.

Informacioni sistem za potrebe stručnog osposobljavanja korisnika obezbjeđuje organ državne uprave nadležan za informaciono društvo- Ministarstarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije. Evidenciju korisnika koji su završili program stručnog osposobljavanja, na osnovu podataka iz informacionog sistema, vodi organ uprave nadležan za upravljanje kadrovima - Uprava za kadrove i Zavod za zapošljavanje.

Korisnik se može stručno osposobljavati kod poslodavca koji obavlja djelatnost na teritoriji Crne Gore. Za obavljanje stručnog osposobljavanja organ uprave nadležan za upravljanje kadrovima, odnosno Zavod objavljuje javni poziv i upućuje korisnike na stručno osposobljavanje kod poslodavca u skladu sa propisanim kriterijumima. Ministarstvo prosvjete i sporta je propisalo način objavljivanja javnog poziva, postupak prijavljivanja korisnika, kriterijume za upućivanje korisnika kod poslodavca, rokove i druga pitanja od značaja za obavljanje stručnog osposobljavanja korisnika.

Shodno članu 14. Zakona o stručnom osposobljavanju lica sa stečenim visokim obrazovanjem, Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije je razvilo informacioni sistem koji je podržao upućivanje lica sa stečenim visokim obrazovanjem na stručno osposobljavanje.

Osnovno polazište pomenutog informacionog sistema jeste kreiranje jedinstvenog centralizovanog Registra svršenih visokoškolaca (Registra pripravnika), kao i Registra svih državnih institucija i privatnih subjekata koji su zainteresovani za primanje svršenih visokoškolaca u pripravnički staž.

U Registar pripravnika uključene su sve akreditovane visokoškolske ustanove na teritoriji Crne Gore uz unaprijed dogovorene tehničke detalje oko preuzimanja podataka o svršenim visokoškolcima iz njihovih pojedinačnih baza podataka na

univerzitetima prema jedinstvenom Registru pripravnika. Registar pripravnika obuhvatiti i svršene visokoškolce koji su nostrifikovali diplome u Ministarstvu prosvjete i sporta Crne Gore, odnosno svršene visokoškolce koji su studirali na akreditovanim visokoškolskim ustanovama u inostranstvu. Takodje, Ministarstvo za informaciono drustvo i telekomunikacije je dobilo saglasnost od Agencije za za zaštitu ličnih podataka za korišćenje podataka koje dobijamo od strane akreditovanih visokoškolskih ustanova, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

4 211 lica sa stečenim visokim obrazovanjem je dobilo stručno osposobljavanje koje će obavljavati u periodu od 15.janura do 15.oktobra 2013. godine. Tokom ovog perioda korisnicima programa biće isplaćivana mjesečna naknada iz Budžeta države u visini od 50% prosječne zarade za prethodnu godinu, ili će ukoliko se poslodavac odluči za tu opciju, isplaćena sredstva biti računata kao više plaćeni porez. Za potrebe realizacije ovog programa, Vlada je u 2013. godini obezbijedila 10 miliona eura.

Realizacija i uspješnost ovog projekta je bila 100%, jer su svi zainteresovani korisnici koji su uspješno uradili prijavu i provjere na Portalu eUprave odnosno lica sa stečenim visokim obrazovanjem bez radnog iskustva dobila stručno osposobljavanje.

Samom realizacijom ovog projekta stečena je mogućnost da se preko Portala eUprave može u potpunosti realizovati jedan od davdeset osnovnih servisa a to je servis *"Traženje zaposlenja".* Trenutni nivo ovog servisa je na trećem nivou, dok sa ovim projektom zadovoljava peti nivo.

5. ECDL (European Computer Driving Licence)

Razvoj elektronske uprave predstavlja jedan od važnih prioriteta u procesu evropskih integracija. eUprava obezbjeđuje veću transparentnost, efikasnost i ažurnost državnih organa, ali i doprinosi planiranju i racionalizaciji javnog sektora. Za uspješan razvoj eUprave treba povećati nivo digitalne pismenosti kako zaposlenih u državnim organima, tako i svih građana.

UPAN, European Public Administration Network, je 17. juna 2009. godine u Pragu usvojio ECDL standard kao jedinstveno mjerilo digitalne pismenosti administrativnog osoblja. EUPAN mrežu čine države članice EU, kao i zemlje posmatrači preko odgovornih predstavnika za državnu administraciju.

ECDL u EU

U zemljama EU Administrative Capacity Development Operational Programme for 2007-2013. definisan je prioritet razvoja znanja i veština državnih službenika na svim nivoima, sa akcentom na znanja u oblasti korišćenja IKT. U skladu sa tim većina zemalja u okruženju – Italija, Grčka, Mađarska, Rumunija – kao i ostale članice EU

imaju ECDL obavezu za zaposlene u upravi. Na fakultetima se ECDL priznaje kao ispit iz informatike.

Usvajanjem ECDL standarda se prevazilaze značajni nedostaci u oblasti IKT vještina državnih službenika i definišu se potrebna znanja i vještine za svako radno mjesto. Analiza vještina državnih službenika u Rumuniji prije usvajanja ECDL standarda je ukazala da su postojali značajni gubitci zbog neefikasnog korišćenja računara i IT aplikacija. Zatim, nizak nivo efikasnosti i produktivnosti, visoki troškovi u vezi pretjerane upotrebe telefonskih usluga, nizak kvalitet i sporo pružanje usluga građanima, kao i nizak stepen motivacije kod službenika. Uvođenje ECDL standarda u obrazovanje je, u velikoj mjeri, popravilo sve navedene nedostatke.

ECDL u državnoj upravi zemalja u regionu

Zemlje u regionu su prepoznale dobru praksu i preporuke čitave Evropske unije i, paralelno sa razvojem elektronske uprave i reformama državne uprave, usvojile ECDL kao standard za podizanje nivoa digitalne pismenosti zaposlenih u državnim organima. Za obuku i sertifikaciju zaposlenih po ECDL standardu korišćena su sredstva iz inostranih donacija ili iz sopstvenog budžeta.

U cilju povećanja digitalne pismenosti u državnoj službu BiH je kroz projekat „Obuka državnih službenika za primjenu IT i rad na računaru“ obezbijedila informatičku obuku za 1.600 državnih službenika na nivou svih institucija BiH, Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko distrikta. Krajnji cilj projekta je obezbjeđivanje kvalitetnog servisa građanima, klijentima iz privrednog sektora i drugim korisnicima upravnih usluga.

Kako bi poboljašali funkcionisanje pravosuđa, Ministarstvo pravde u Hrvatskoj je realizovalo projekat ECDL u sudstvu. U okviru projekta definisan je akcioni plan za unaprijeđenje kroz razvoj strategije upravljanja obukom, kao i razvoj obrazovnih modula za sudije i ostale zaposlene u sudstvu. U cilju realizacije ove preporuke utvrđena je neophodnost podizanja nivoa IKT veština administrativnog osoblja. U skladu sa „Strategijom razvoja e-Uprave 2009-2012“ edukacija je vršena po ECDL standardu.

U Crnoj Gori standardizacija informatičkih znanja i vještina na nacionalnom nivou će se izvršiti kroz projekat „Uvođenje ECDL standarda u obrazovni sistem“. U ostvarenju ovog cilja kao etalon informatičke pismenosti je prihvaćen evropski ECDL standard. Tokom projekta će biti obučeno i sertifikovano 3.500 kandidata od čega su 30% zaposleni u državnoj upravi i 70% nastavno osoblje. Projekat je u skladu sa nacionalnim strategijama: Strategijom razvoja informacionog društva i Strategijom uvođenja ECDL standarda.