



**VLADA CRNE GORE**

**MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE**

# **ANALIZA STANJA ELEKTRONSKE UPRAVE U CRNOJ GORI**

Podgorica, decembar 2018. godina

## SPISAK SKRAĆENICA

|                 |                                                                 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------|
| MJU             | Ministarstvo javne uprave                                       |
| IKT             | Informaciono-komunikacione tehnologije                          |
| e-uprava        | Elektronska uprava                                              |
| e-Uprava        | Portal elektronske uprave                                       |
| MONSTAT         | Zavod za statistiku Crne Gore                                   |
| e-Government    | Elektronska Vlada                                               |
| EU              | Evropska unija                                                  |
| UNDP            | Razvojni program Ujedinjenih nacija                             |
| EGDI            | Indeks razvoja elektronske uprave                               |
| UNDESA          | Odjeljenje Ujedinjenih nacija za ekonomske i socijalne poslove  |
| UNESCO          | Organizacija za obrazovanje, nauku i kulturu Ujedinjenih nacija |
| TII             | Indeksa telekomunikacione infrastrukture                        |
| ITU             | Međunarodna unija za telekomunikacije                           |
| HCI             | Indeks ljudskog kapitala                                        |
| OSI             | Indeksa onlajn usluga                                           |
| e-Usluge        | Elektronske usluge                                              |
| e-Participacije | Elektronske participacije                                       |
| UN              | Ujedinjene nacije                                               |
| eID             | Elektronska identifikacija                                      |
| eDokumenta      | Elektronska dokumenta                                           |
| DESI            | Indeks digitalne ekonomije i društva                            |
| VAT             | Porez na dodatnu vrednost                                       |
| FAQ             | Često postavljana pitanja                                       |
| ISPZZ           | Informacioni sistem primarne zdravstvene zaštite                |
| eDMS            | Electronic Document Management System                           |
| G2G             | Government to Government                                        |
| MEIS            | Informacioni sistem crnogorskog obrazovanja                     |
| ECDL            | European Computer Driving Licence                               |
| OGP             | Open Government Partnership                                     |
| NVO             | Nevladine organizacije                                          |

## SADRŽAJ

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. UVODNE NAPOMENE.....</b>                                             | <b>1</b>  |
| <b>2. OKVIR ZA USPOSTAVLJANJE E-UPRAVE U CG.....</b>                       | <b>2</b>  |
| 2.1. NORMATIVNI I STRATEŠKI OKVIR .....                                    | 2         |
| 2.2. ORGANIZACIONI OKVIR.....                                              | 3         |
| 2.3. SPREMNOST GRAĐANA I PRIVREDE .....                                    | 3         |
| <b>3. METODOLOGIJE ISTRAŽIVANJA RAZVOJA E-UPRAVE.....</b>                  | <b>5</b>  |
| 3.1. ISTRAŽIVANJE - UN EGOVERNMENT SURVEY 2018.....                        | 5         |
| 3.1.1. <i>Cilj istraživanja</i> .....                                      | 6         |
| 3.1.2. <i>Metodologija istraživanja</i> .....                              | 7         |
| 3.1.3. <i>Opšti rezultati</i> .....                                        | 8         |
| 3.1.4. <i>Rezultati za Crnu Goru</i> .....                                 | 9         |
| 3.1.5. <i>Proces prikupljanja podataka o Crnoj Gori</i> .....              | 10        |
| 3.1.6. <i>Dodatni komentari</i> .....                                      | 10        |
| 3.2. ISTRAŽIVANJE - EGOVERNMENT BENCHMARK 2018.....                        | 11        |
| 3.2.1. <i>Cilj istraživanja</i> .....                                      | 12        |
| 3.2.2. <i>Metodologija istraživanja</i> .....                              | 12        |
| 3.2.3. <i>Rezultati</i> .....                                              | 13        |
| 3.2.4. <i>Proces prikupljanja podataka o Crnoj Gori</i> .....              | 16        |
| 3.2.5. <i>Dodatni komentari</i> .....                                      | 16        |
| <b>4. E-UPRAVA U CRNOJ GORI (INSIGHT) .....</b>                            | <b>18</b> |
| 4.1. PORTAL E-UPRAVE .....                                                 | 19        |
| 4.1.1. <i>Usluge na portalu e-Uprave</i> .....                             | 19        |
| 4.1.2. <i>Korišćenje e-usluga na portalu e-Uprave</i> .....                | 22        |
| 4.1.3. <i>e-Ankete</i> .....                                               | 24        |
| 4.1.4. <i>e-Participacija</i> .....                                        | 27        |
| 4.2. OSTALE ELEKTRONSKE USLUGE .....                                       | 28        |
| <b>5. IZAZOVI I PRAVCI DALJEG RAZVOJA .....</b>                            | <b>31</b> |
| <b>REFERENCE .....</b>                                                     | <b>34</b> |
| <b>PRILOG 1 - PRIMJERI DOBRE PRAKSE.....</b>                               | <b>35</b> |
| <b>PRILOG 2 - INSTITUCIJE SA USLUGAMA NA PORTALU E-UPRAVE:.....</b>        | <b>41</b> |
| <b>PRILOG 3 - INSTITUCIJE SA BIZNIS LICENCAMA NA PORTALU E-UPRAVE.....</b> | <b>42</b> |

## 1. Uvodne napomene

Razvoj informacionog društva jedno je od onih područja napretka sa najviše izazova, ali ujedno i ono koje najviše obećava. Savremene usluge razvijene u okviru informacionog društva prelaze sa elektronskih na mobilne platforme i postaju sveprisutne, a pristup informacijama i sadržaju moguć je bilo kada, bilo gdje i sa bilo kojeg mjesta.

Sa druge strane, razvoj elektronske uprave (e-uprave) u Crnoj Gori podrazumijeva transformaciju poslovanja, ne samo poslovnih procesa u kojima se ostvaruje interakcija sa građanima i privrednim subjektima, već i unutrašnju transformaciju procesa unutar javne uprave. Ovaj proces se mora realizovati u kontinuitetu, prije svega zbog činjenice što tehnološki razvoj uslovljava potrebu za savremenijim IT rješenjima, ali i zbog konstatnog prilagođavanja zakonskim i drugim regulatornim okvirima. Kada tome dodamo procese usklađivanja sa praksom EU, kao i druge međunarodne standarde iz ove oblasti, jasno je da proces stvaranja moderne i održive e-uprave u Crnoj Gori iziskuje stalne promjene i napredak.

Savremena državna administracija podrazumijeva razvoj e-uprave koja treba da obezbijedi efikasnost organa javne uprave u realizaciji poslova i zadataka koji su prevashodno od interesa za građane i privredu, kao i da joj omogući bolji uvid pri

raspoređivanju ekonomskih i socijalnih resursa. Pored ovoga, e-uprava treba da omogući i uveća interakciju između sva tri činioca društva – države, fizičkih i pravnih lica, kako bi se stimulisao politički, socijalni i ekonomski razvoj.

Razvoj informacionog društva i društva znanja u uskoj je vezi sa razvojem moderne državne uprave koja je efikasna, otvorena prema korisnicima njenih usluga i njihovim potrebama. Da bi usluge koje pruža bile na zadovoljstvo i u skladu sa očekivanjima građana, javna uprava mora u kontinuitetu da se prilagođava sve učestalijim tehnološkim promjenama i dostignućima. Digitalizacija mijenja oblik javnih usluga na način da postavlja građanina/ku u središte procesa transformacije stavljajući tehnologiju u njegovu ili njenu službu. Razvoj e-uprave nije sam po sebi cilj već je njegova osnovna svrha da eliminiše administrativne barijere, dovede do uštede vremena građana, i da cio proces pružanja usluga učini jednostavim i efikasnim, kako bi građani na najlakši način ostvarili svoja prava i ispunili svoje obaveze i na jednom mjestu.

## 2. Okvir za uspostavljanje e-uprave u Crnoj Gori

Sveobuhvatan pristup okviru u kojem funkcioniše i razvija se e-uprava mora se sagledati kroz nekoliko dimenzija. Sa jedne strane, strateškim dokumentima kojima se definišu pravci razvoja i ključni pokazatelji. Sa druge strane, pravni okvir daje osnov za njeno uređenje, funkcionisanje i definisanje učesnika, njihove obaveze i prava. Važan uslov za razvoj svake oblasti, a naročito e-uprave, zbog eksponencijalnog tehnološkog razvoja, predstavljaju i korisnici, njihova spremnost i u krajnjoj mjeri zadovoljstvo pruženim uslugama.

### 2.1. Normativni i strateški okvir

Evropska regulativa iz oblasti e-uprave prepoznata je u crnogorskom zakonodavstvu tako što su sve relevantne Direktive i propisi EU transponovani u važeće crnogorske propise. Takođe, aktivnosti iz Digitalne agende EU i drugih strateških dokumenata EU prepoznati su u ključnim strateškim planovima Crne Gore.

Strateškim dokumentima Vlade Crne Gore, ministarstava kao i svih organa državne uprave, prepoznaje već dugi niz godina e-upravu kao jednu od važnih oblasti razvoja crnogorskog društva. Transformacija poslovnih procesa, unutar Vlade, a naročito u odnosu na građane i privredu, našla je svoje mjesto u dokumentima, čija je vizija digitalna i razvijena Crna Gora. Ovaj strateški okvir u osnovi sadrži sljedeća dokumenta:

- Strategija razvoja informacionog društva 2016-2020;
- Strategija reforme javne uprave 2016-2020;
- Strategija sajber bezbjednosti 2018-2021.

Sa druge strane, pravni okvir kojim se stvara i zaokružuje ambijent za razvoj e-uprave prepoznaje sljedeće zakone:

- Zakon o elektronskoj upravi ("Službeni list Crne Gore", broj 32/14);
- Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu ("Službeni list Crne Gore", broj 31/17);
- Zakon o elektronskom dokumentu ("Službeni list Crne Gore", broj 5/2008);
- Zakon o uslugama ("Službeni list Crne Gore", broj 71/17);
- Zakon o informacionoj bezbjednosti ("Službeni list Crne Gore", broj 14/10, 40/16);
- Zakon o slobodnom pristupu informacijama ("Službeni list Crne Gore", broj 44/12, 30/17);
- Zakon o zaštiti ličnih podataka ("Službeni list Crne Gore", 79/08, 70/09, 44/12);
- Zakon u upravnom postupku („Službeni list CG“, br. 56/14, 20/15, 40/16 i 37/17)).

Pomenuti zakoni daju kvalitetan okvir za široku primjenu e-uprave ali i ukazuju na kompleksnost njenog razvoja. Danas gotovo da nema zakonskog rješenja koje u svojim

odredbama ne definiše, na manje ili više eksplicitan način, informaciono-komunikacione tehnologije (IKT) i elektronske procese u javnoj upravi.

## 2.2. Organizacioni okvir

U organizacionom smislu razvoj e-uprave je prepoznat prije svega u poslovima koji su u nadležnosti Ministarstva javne uprave, kao nosioca politike razvoja informacionog društva i informacione bezbjednosti. Međutim, od izuzetne je važnosti istaći činjenicu da se ovaj razvoj ne može sprovesti bez punog angažovanja svih institucija sistema, kako na državnom tako i na lokalnom nivou.

Na ovu činjenicu ukazuje prije svega Zakon o elektronskoj upravi koji svojim odredbama obavezuje na uvođenje elektronske komunikacije organa sa građanima, privredom i u međusobnoj interakciji. Uvođenje elektronske razmjene podataka i dokumenata između organa, odnosno registara i informacionih sistema, kao i uvođenje elektronskih usluga na jednom mjestu, samo su neka od rješenja kojima se žele transformisati procesi i uspostaviti servisno orjentisana i kvalitetna javna uprava. Smanjenje birokratskih procedura, efikasnije postupanje i efektivnija javna uprave prepoznata je u odredbama Zakona o upravnom postupku koji otvara vrata konceptu jedinstvenog upravnog mjesta i razmjeni podataka po službenoj dužnosti, koja je nezamisliva bez IKT-a.

Razvoj e-uprave je teško sprovesti bez punog angažovanja svih institucija sistema, kako na državnom tako i na lokalnom nivou

Upravo ovakav pristup u razvoju e-uprave, gdje se pored Ministarstva javne uprave kao akteri razvoja prepoznaju sve institucije, naročito one koje vode osnovne registre i u čijoj su nadležnosti ključni državni informacioni sistemi, predstavlja održivi pravac razvoja. Svaka institucija mora prepoznati svoju ulogu u procesu digitalizacije i dati svoj doprinos da se sinergijom i primjenom znanja uspostavi savremen i tehnološki razvijen sistem koji će omogućiti građanima i privredi dobru javnu upravu. Novi Zakon o elektronskoj upravi će dodatno ojačati koordinaciju ovim procesima, te stvoriti fleksibilniji i održiviji sistem razvoja, uzimajući u obzir brzinu promjena koje donosi digitalizacija.

## 2.3. Spremnost građana i privrede

Sveobuhvatna analiza okvira u kojem se razvija e-uprava u Crnoj Gori mora uzeti u obzir spremnost građana i privrede za korišćenjem usluga e-uprave i generalno IKT-a. Relevantni podaci govore da postoji dovoljan broj građana i preduzeća koja koristi internet i IKT, te samim tim predstavlja potencijalne korisnike elektronskih usluga javne uprave.

Naime, 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 79,2%<sup>1</sup>. 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%<sup>2</sup>.

Ovi podaci ipak nisu adekvatni pokazatelji korišćenja e-usluga javnih institucija. Naime, iako građani i preduzeća razumiju i prihvataju tehnološki napredak, njihovo razumijevanje i prihvatanje koncepta e-uprave nije u jasnoj korelaciji sa stepenom korišćenja interneta. Naime, istraživanje koje je sprovedla kompanija IPSOS za potrebe UNDP Montenegro na temu istraživanja o trenutnom i potencijalnom uticaju IKT na razvoj Crne Gore, pokazuje da generalno elektronske usluge (e-usluge) građani malo koriste (bankarske, kupovina, turističke itd.), odnosno samo 28% građana koristi ove e-usluge dok samo 5% građana koristi e-usluge javne administracije<sup>3</sup>. Zanimljiv je podatak da 47% građana koji koriste internet nikada nije koristilo e-usluge javne administracije iako je upoznato sa tim, pri čemu je kao ključni razlog (45%) navedeno da im više odgovara da završe posao u direktnom kontaktu, dok je najmanje njih (12%) izjavilo da je pokušalo sa korišćenjem ali se nisu snašli.

*45% osoba koje znaju za portal e-uprave nije ga koristilo jer im više odgovara da završe posao u direktnom kontaktu*

Isto istraživanje pokazuje da 59 % preduzeća koristi e-usluge javne administracije dok svako četvrto preduzeće ne koristi usluge sa objašnjenjem komplikovanih procedura, bezbjednosti podataka ali i zakonskih obaveza dostavljanja dokumenata u papirnom obliku. Sa druge strane većina preduzeća navodi da koristi samo one e-usluge na koje ih obavezuje zakon.

<sup>1</sup> <http://www.monstat.org/userfiles/file/ICT/2018/Uпотреба%20IKT%20u%20domacinstvima%202018.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.monstat.org/userfiles/file/ICT/2018/Uпотреба%20IKT%20u%20preduzecima%202018.pdf>

<sup>3</sup> IKT kao pokretač daljeg razvoja Crne Gore, IPSOS Public Affairs & UNDP Montenegro

### 3. Metodologije istraživanja razvoja e-uprave

U svijetu postoje mnogobrojne metodologije istraživanja razvoja e-uprave. One se razlikuju po svojoj sveobuhvatnosti, cilju, parametrima koje mjere. Neke imaju za cilj mjerenje uticaja IKT-a, odnosno e-uprave, na privredni razvoj jedne zemlje, dok druge mjere zadovoljstvo građana i uticaj na njihov svakodnevni život.

Rangiranje zemalja na osnovu rezultata ovih istraživanja su relativna i različito se tumače. Međutim, većina zemalja EU prati istraživanja koja sprovode Ujedinjene Nacije u okviru istraživanja „United Nations e-Government Survey“ koje se sprovodi svake druge godine. Evropska Komisija, sa druge strane, istražuje razvoj e-uprave u zemljama EU – „The European Commission eGovernment Benchmark“, na godišnjem nivou, na osnovu metodologije koju sprovodi kompanija Capgemini.

Crna Gora nema sopstvenu metodologiju razvoja e-uprave, ali učestvuje u istraživanjima, te svoje mjesto u odnosu na druge evropske zemlje mjeri kroz pomenuta istraživanja. Ipak, treba istaći, da je prethodnih godina Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije, u periodu od 2009. godine do 2016. godine sprovodilo Analizu stanja e-uprave u Crnoj Gori na godišnjem nivou po metodologiji koju su razvile Evropska komisija i kompanija Capgemini. Evropska komisija je definisala listu indikatora još 2000. godine i od 2001. godine pratila razvoj e-uprave u svim zemljama članicama. Istraživanje se sprovodilo niz godina po ovoj metodologiji sve do onog trenutka kada se stepen razvijenosti e-uprave povećao do te mjere da je zahtijevao unapređenje postojeće metodologije, pa se ista samim tim proširila na mjerenje novih indikatora. Crna Gora je od 2016. godine uvrštena u ova istraživanja kao i sve zemlje EU sa ciljem kontinuiteta praćenje razvoja e-uprave.

Treba ipak istaći da se u Crnoj Gori periodično sprovode nezavisna istraživanja za potrebe državnih organa, privatnih domaćih i/ili međunarodnih organizacija, u kojima se uglavnom mjeri uticaj IKT-a, dok su mjerenja korišćenja usluga e-uprave i stope njenog razvoja samo dio širih istraživanja.

Ovom analizom dat je kratak osvrt na rezultate dva pomenuta istraživanja, nakon čega su predstavljeni podaci relevantnih institucija u Crnoj Gori, na način koji daje presjek ključnih parametara i pokazatelja razvoja e-uprave u Crnoj Gori. Na kraju su dati primjeri dobre prakse u Crnoj Gori koji pokazuju da razvoj e-uprave u Crnoj Gori ima kontinuitet.

#### 3.1. Istraživanje - UN eGovernment Survey 2018

Ujedinjene Nacije, kao što je već rečeno, sprovode dvogodišnje istraživanje o razvoju e-uprave koje uključuje 193 zemlje, a ove godine istraživanje se objavljuje pod motom

„Spremnost e-uprave za podršku transformaciji koja vodi ka održivom i fleksibilnom društvu“<sup>4</sup>.

Rezultati istraživanja pokazuju da je po razvoju e-uprave Crna Gora na 58. mjestu zadržala drugo mjesto u regionu, u odnosu na zemlje koje nisu članice EU, iako ima pad rejtinga za 11 mjesta. Treba istaći da su sve države regiona (uključujući Hrvatsku i Sloveniju koje su članice EU) doživjele pad rejtinga u odnosu na 2016. godinu za više od 10 mjesta.

Na sljedećoj tabeli su dati rezultati zemalja regiona.

|                     | 2016 | 2018 | Trend |
|---------------------|------|------|-------|
| Slovenija           | 21   | 37   | -18   |
| Hrvatska            | 37   | 55   | -16   |
| Srbija              | 39   | 49   | -10   |
| Crna Gora           | 47   | 58   | -11   |
| Makedonija          | 69   | 79   | -10   |
| Albanija            | 82   | 74   | +8    |
| Bosna i Hercegovina | 92   | 105  | -13   |

Tabela 1. Uporedni prikaz zemalja iz regiona

U nastavku je dat metodološki pristup i rezultati ključnih parametara ovog istraživanja.

### 3.1.1. Cilj istraživanja



*“Anketa Ujedinjenih nacija o elektronskoj vladi predstavlja sistematsku procjenu korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT) za transformaciju javnog sektora povećanjem njegove efikasnosti, djelotvornosti, odgovornosti, inkluzivnosti, pouzdanosti i podrškom učešća i angažovanja ljudi. Anketa ispituje probleme i trendove e-uprave koji se pojavljuju i inovativne prakse koje su relevantne za međunarodnu zajednicu.”*

Deseto izdanje istraživanja pruža analizu napretka zemalja članica u korišćenju e-uprave, i predstavlja jedini globalni izvještaj koji ocjenjuje status razvoja e-uprave svih država članica Ujedinjenih nacija. Tumačenje rezultata ovog istraživanja treba shvatiti kao procjenu performansi e-uprave zemalja u međusobnom odnosu, a ne apsolutno mjerenje. Autori publikacije ističu da svaka zemlja treba da odluči o nivou i obimu inicijativa e-uprave u skladu sa sopstvenim nacionalnim razvojnim prioritetima i postizanjem ciljeva održivog razvoja.

<sup>4</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

Pomenuto istraživanje služi kao alat za razvoj, kako bi zemlje učile jedna od druge i ujedno identifikovale oblasti snaga i izazova u e-upravi oblikujući svoje politike i strategije u ovoj oblasti.

### 3.1.2. Metodologija istraživanja

Metodološki okvir za prikupljanje i procjenu podataka ovog istraživanja zasnovan je na holističkom pogledu na ulogu e-uprave.

Istraživanje prati napredak razvoja e-uprave putem *Indeksa razvoja eUprave* (eng. e-Government Development Index - EGDI) koji ocjenjuje razvoj e-uprave na nacionalnom nivou i predstavlja složeni indeks zasnovan na uravnoteženom prosjeku od tri normalizovana indeksa:

- *Indeksa telekomunikacione infrastrukture* (eng. Telecommunications Infrastructure Index TII) na osnovu podataka koje je pružila Međunarodna unija za telekomunikacije (eng. International Telecommunications Union ITU)
- *Indeksa ljudskog kapitala* (eng. Human Capital Index HCI) na osnovu podataka koje je pružila obrazovno, naučna i kulturna organizacija (eng. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization UNESCO)
- *Indeksa onlajn usluga* (eng. Online Service Index OSI) zasnovanog na podacima prikupljenim iz nezavisnog anketnog upitnika, koji je sprovela UNDESA (eng. United Nations Department of Economic and Social Affairs), koja procjenjuje nacionalno onlajn prisustvo svih 193 države članice Ujedinjenih nacija. Anketni upitnik procjenjuje veliki broj funkcija vezanih za pružanje usluga na mreži, uključujući cjelokupne vladine pristupe, otvorene podatke o Vladi, e-Participaciju, višekanalno pružanje usluga, mobilne usluge, digitalnu podjelu, kao i inovativna partnerstva putem korištenja IKT-a. Ove podatke prikuplja grupa istraživača pod nadzorom UNDESA kroz primarno istraživanje.

Metodološki okvir je ostao konzistentan tokom perioda istraživanja, dok su njegove komponente ažurirane kako bi odražavale nove trendove u oblasti e-uprave, kao i nove indikatore za telekomunikacije i ljudski kapital.

Parametri onlajn usluga na osnovu kojih je rađena analiza, pored pružanja usluga na portalima, uzimaju u obzir između ostalog i servise lokalne samouprave, web sajtove pojedinih ministarstava, kao i generalno web sajtove Vlada u okviru pitanja koja tretiraju sljedeće kategorije:

- *“informacije o”* (eng. *information about*) - kao što su zakoni, politike, legislativa, razne druge informacije na sajtovima (43 parametra)
- *“prisustvo informacija”* (eng. *existence of*) - npr. alati za društvene mreže, uputstva (eng. *Tutorial*), informacije na svim zvaničnim jezicima i dr. (35 parametra)

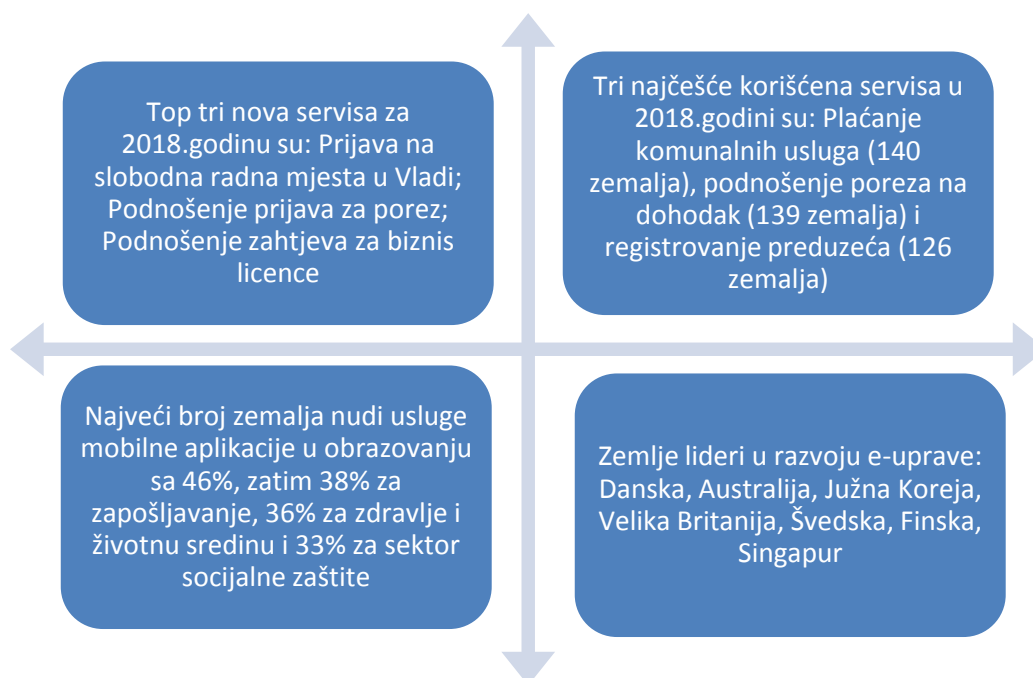
- *“mogućnost da” (eng. ability to) – ispituje mogućnosti da se npr. registruje vozilo, prijavi za posao i dr. (31 parametar)*

U upitniku koji je dat kao prilog izvještaja A.5. *Lista ispitanih karakteristika* (eng. A.5. List of features accessed) dat je spisak od 109 parametara koji se ocjenjuju.

### 3.1.3. Opšti rezultati

Svaki od indeksa ocjenjuje se sa četiri (4) nivoa i to: *veoma visok, visok, nizak, veoma nizak*. Istraživanje je takođe pratilo širenje onlajn usluga na globalnom nivou i notiralo nove usluge.

Uz kontinuirano povećanje pokrivenosti mobilnog širokopojasnog pristupa, mobilnog prenosa podataka i sve veći broj pretplatnika za pametne (eng. Smartphone) uređaje širom svijeta, vlade aktivno prilagođavaju usluge e-uprave mobilnim platformama kako bi omogućile pružanje javnih usluga u bilo kom trenutku i bilo gdje.



Slika1 - ključni rezultati zemalja

Na sljedećoj slici prikazan je broj zemalja koje nude nove transakcione usluge obuhvaćene ovim istraživanjem.

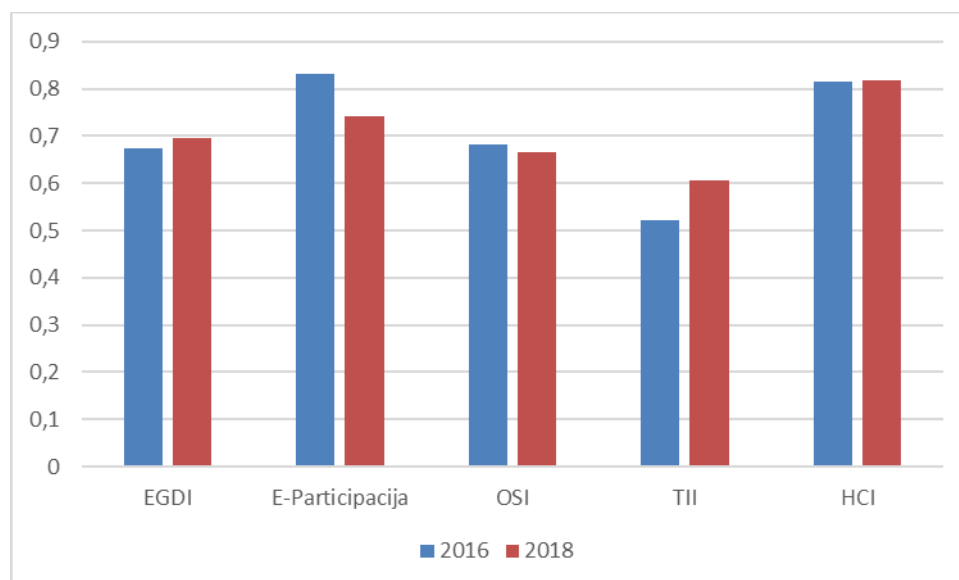


Slika 2 - Transakcije usluge obuhvaćene izvještajem

### 3.1.4. Rezultati za Crnu Goru

Crna Gora je u EDGI Indeksu zadržala *Visok nivo*, dok je u indeksu e-Participacije zabilježen pad iz grupe sa *Veoma visokim nivoom* u grupu *Visok nivo*.

Kada su u pitanju rezultati Crne Gore, na sljedećoj tabeli su dati uporedni podaci po indeksima i podindeksima za 2016. i 2018. godinu. Primjetan je znatan porast indeksa koji mjeri razvoj telekomunikacione infrastrukture, dok postoji mali pad u rezultatima indeksa onlajn usluga. Indeks ljudskog kapitala je gotovo nepromijenjen. Indeks razvijenosti e-Participacije je najviše opao,



Slika 3 - Uporedni prikaz 2016-2018

Bez obzira na dobre rezultate u sektoru telekomunikacija, pružanje onlajn usluga je očigledno uticalo na lošiji rezultat Crne Gore u ukupnom rejtingu. Sa druge strane, tumačenje rezultata samih autora naglašava da mjerenja prije svega pokazuju uporednu praksu zemalja, te vrijednosti indeksa nisu namijenjene kao apsolutna mjerenja. Umjesto

toga, snimaju se uporedne onlajn performanse zemalja u određenom trenutku. Zbog toga što je indeks uporedni alat, visok rezultat je pokazatelj najbolje prakse, a ne savršenstvo. Slično tome, vrlo niska ocjena, ili rezultat koji se nije promijenio od posljednjeg izdanja istraživanja 2016. godine, ne znači da nije došlo do napretka u razvoju e-uprave. Rezultati zapravo pokazuju da je trend razvoja neke zemlje išao sporije u odnosu na druge.

Uvid u ove parametre pokazuje da se podaci za mjerenje prevashodno nalaze na web sajtovima državnih ali i lokalnih institucija, dok se podaci o elektronskim ulugama, u slučaju Crne Gore najmanje nalaze na portalu e-uprave koji bi trebao da bude centralno mjesto za pružanje usluga.

Pored onlajn usluga (e-usluge) dio istraživanja uzima u obzir postojanje portala otvorenih podataka (eng. open data portal), nacionalne infrastrukture, mogućnosti korišćenja mobilnih aplikacija, sajber bezbjednosti itd.

### 3.1.5. Proces prikupljanja podataka o Crnoj Gori

Pored osnovnog prikupljanja podataka sa zvaničnih adresa datih u metodološkom pristupu istraživanju, prikupljanje podataka za Crnu Goru za onlajn usluge vršeno je slanjem upitnika koji su verifikovani od strane institucija u Crnoj Gori, uključujući Ministarstvo javne uprave. **Najveći izazov u verifikaciji podataka je nedovoljna spremnost i znanje zaposlenih u institucijama da adekvatno odgovore na ova pitanja.** Ističemo da je, od ukupnog broja pitanja, mali broj bio u nadležnosti Ministarstva javne uprave, a da je upravo ovom Ministarstvu data obaveza da koordinira ovim procesom. U cilju efektivnije koordinacije i prikupljanja podataka u Crnoj Gori, neophodno je obezbijediti mrežu službenika koji bi ispred svojih institucija bili zaduženi za praćenje i popunjavanje podataka iz Upitnika. Samo tako se može obezbijediti održiv i efikasan sistem praćenja razvoja e-uprave. Na taj način, pokazalo bi se stvarno stanje, jer u suprotnom postoji mogućnost da su neki indikatori bolji „na terenu“, ali da nisu predstavljeni ispitivačima UN-a.

### 3.1.6. Dodatni komentari

Sagledavajući rezultate analize, a imajući u vidu period istraživanja, treba napomenuti da su u Crnoj Gori, u međuvremenu, započete određene aktivnosti koje upravo unapređuju oblasti koje su akcentovane u analizi.

**Biznis licenciranje<sup>5</sup>:** analiza pokazuje da je na svjetskom nivou jedan od tri top (novih) servisa u 2018. godini upravo pružanje usluga za biznis licenciranje. Ministarstvo javne uprave je u saradnji sa Ministarstvom finansija uspostavilo poseban modul na portalu e-Uprave, kreirane su elektronske usluge za biznis licenciranje (u daljem tekstu: e-Licence) u cilju transparentnog informisanja zainteresovanih lica o svim administrativnim procedurama

<sup>5</sup> Više o biznis licencama u poglavlju 4.1.1 - E-usluge na portalu e-uprave

za dobijanje i obnavljanje licenci za obavljanje privredne djelatnosti, objavi neophodnih formulara, uz mogućnost elektronskog podnošenja zahtjeva za dobijanje biznis licenci.

**Otvoreni podaci:** u okviru istraživanja određeni broj pitanja se tiče koncepta otvorenih podataka, odnosno postojanja portala otvorenih podataka (eng. Open data), broja skupova podataka (eng. Data set), spremnosti institucija za publikovanje otvorenih podataka i sl. Evidentan je porast zemalja koje su kreirale portale na kojima se objavljuju otvoreni podaci u prethodnom periodu. S obzirom da u periodu istraživanja Crna Gora nije imala gotovo rješenje, što je sigurno smanjilo ukupnu ocjenu Crne Gore, treba dodati da je Ministarstvo javne uprave, u međuvremenu, kreiralo portal otvorenih podataka<sup>6</sup> na kojem trenutno ima 38 setova podataka koje objavljuje 12 institucija.

**e-Participacija<sup>7</sup>:** Nažalost, istraživanja pokazuju da su građani u Crnoj Gori dominantno inertni, odnosno, nezainteresovani da koriste sredstva (alatke) koje im omogućavaju da utiču na određene procese, tačnije, kreiranje politika, prepoznavanje problema ili rješavanje istih, makar kada je u pitanju mogućnost njihove participacije na portalu e-Uprave. U I kvartalu 2019. godine očekuje se unapređenje ovog modula koje predviđa obavezu objavljivanja javnih rasprava, poziva za učešće predstavnika NVO u radnim grupama kao i poziva za konsultovanje zainteresovane javnosti a koje su predviđene Uredbom o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija ("Službeni list CG", br. 41/2018).



### 3.2. Istraživanje - eGovernment Benchmark 2018

Analiza eGovernmenta, koju sprovodi kompanije Capgemini, predstavlja godišnje istraživanje stanja pružanja usluga javne uprave u Evropi. Istraživanje je pokrenuto od strane Evropske komisije još 2003. godine i od tada se konstantno razvija kako bi ostalo relevantno i kako bi obezbijedilo donosiocima politika bliži uvid na osnovu kojeg bi donosili bolje odluke. Ove godine istraživanje se objavljuje pod motom „Obezbijediti sigurnu e-upravu za sve“<sup>8</sup>.

Generalni rezultati pokazuju da, kada je riječ o informacijama dostupnim na portalima, Crna Gora ulaže napore da korisnicima ponudi informacije o uslugama kako na zvaničnim portalima tako i na drugim web adresama. U odnosu na 2016. godinu vidi se napredak za dva mjesta kada su u pitanju automatizovani servisi i onlajn servisi, te se u ukupnom skoru po kompozitnom parametru, po vrsti dostupnosti onlajn usluga, Crna Gora popela za dva mjesta. Međutim parametri za pojedinačne onlajn servise iz grupe koja je bila predmet istraživanja za 2018.godinu, govore da postoji puno prostora za unapređenje. Najbolji

<sup>6</sup> Portal otvorenih podataka - [www.data.gov.me](http://www.data.gov.me)

<sup>7</sup> Više o e-Participaciji u poglavlju 5 -E-Participacija

<sup>8</sup> <https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2018/>

rezultati su ostvareni u uslugama koje se tiču pokretanja postupaka za sporove male vrijednosti (eng. small claim procedures).

### 3.2.1. Cilj istraživanja

Ovaj izvještaj predstavlja rezultate procjene u 34 zemlje i to države članice Evropske unije, kao i Island, Norvešku, Crnu Goru, Republiku Srbiju, Švajcarsku i Tursku - koje se pominju kao „Evropa“ i „EU28+“ u izvještaju.

Istraživanje izvještava o stanju osnovnih principa vezanih za sljedeće pod-indikatore:

- "Korisnik u centru pažnje" (eng. user centricity) -označava stepen do kog je usluga pružena na mreži, njena mobilnost i korisnost (u smislu raspoložive onlajn podrške i povratnih mehanizama);
- "Transparentnost" (eng. transparency) - ukazuje na stepen transparentnosti vlada u pogledu procesa pružanja usluga, odgovornosti i učinka javnih organizacija i ličnih podataka koji se obrađuju u javnim uslugama;
- "Razvijanje samo-jednom principa" (eng. only once);
- "Prekogrančno pružanje usluga" (eng. Cross border mobility) - stepen do kojeg korisnici javnih usluga iz drugih evropskih zemalja mogu da koriste onlajn usluge.

### 3.2.2. Metodologija istraživanja

Da bi se izmjerilo stanje e-uprave metodološki su posmatrane "životne situacije" (eng. life events) kako bi se obuhvatila šira slika javnih usluga. Svaki životni događaj se mjeri jednom na dvogodišnjem nivou, omogućavajući zemljama da prate rezultate i primjenjuju mjere za rješavanje potencijalnih neadekvatnosti. Ovogodišnje mjerenje je obuhvatilo četiri životne situacije koje pokrivaju najčešće korišćene javne usluge, po gore navedenim principima, i to:

- Regularne biznis operacije;
- Pokretanje postupaka za sporove male vrijednosti;
- Selidba;
- Posjedovanje automobila.

Naredne godine, istraživanje će uključiti drugu grupu od četiri vrste usluga. Na Tabeli 2. prikazan je pregled životnih situacija koje su se mjerile 2012-2016. godine, na dvogodišnjem nivou.

|                                    | 2012 + 2014 + 2016 + buduće parne godine | 2013+2015 + 2017 + buduće neprane godine          |
|------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Događaji u poslovnom životu</b> | Startovanje biznisa;                     | Regularne biznis operacije;                       |
| <b>Životni događaji</b>            | Izgubiti, pronaći posao;                 | Pokretanje postupaka za sporove male vrijednosti; |

|         |                            |            |
|---------|----------------------------|------------|
| građana | Studiranje;                | Selidba;   |
|         | Porodični život (od 2016). | Transport. |

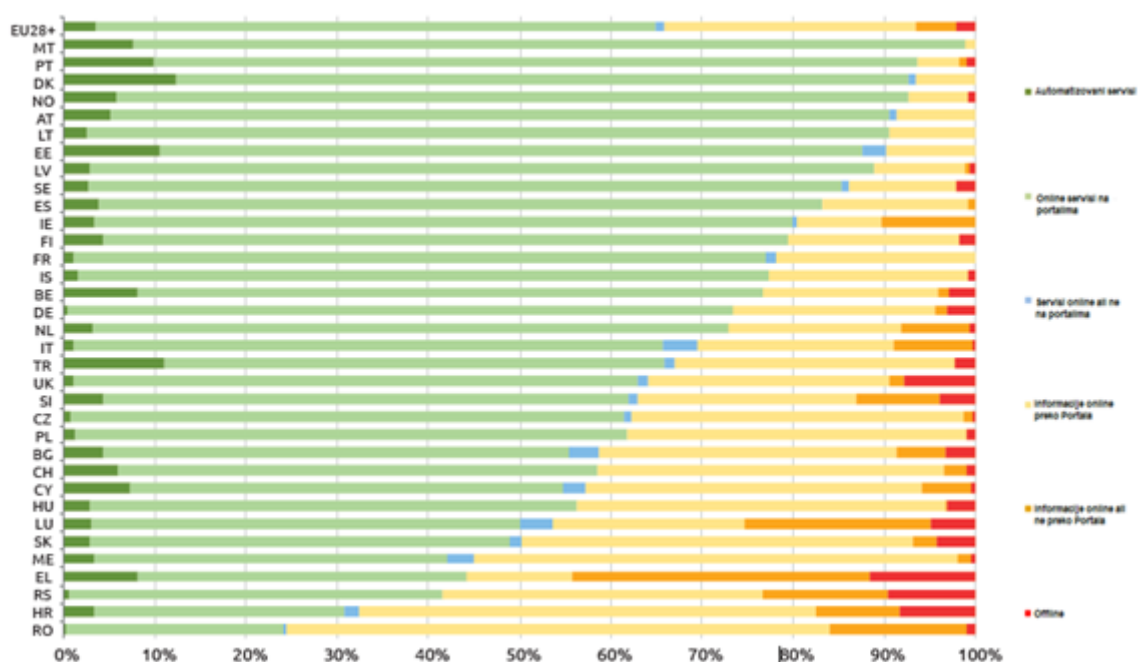
Tabela 2. Prikaz životnih situacija 2012-2016

Metoda koja je korišćenja za mjerenje je tzv. “tajni kupac” (eng. Mystery-Shopper). Tajni kupci se obučavaju da posmatraju, doživljavaju i mjere određenu javnu uslugu. Oni djeluju kao budući korisnici i prate detaljnu, objektivnu listu za proveru.

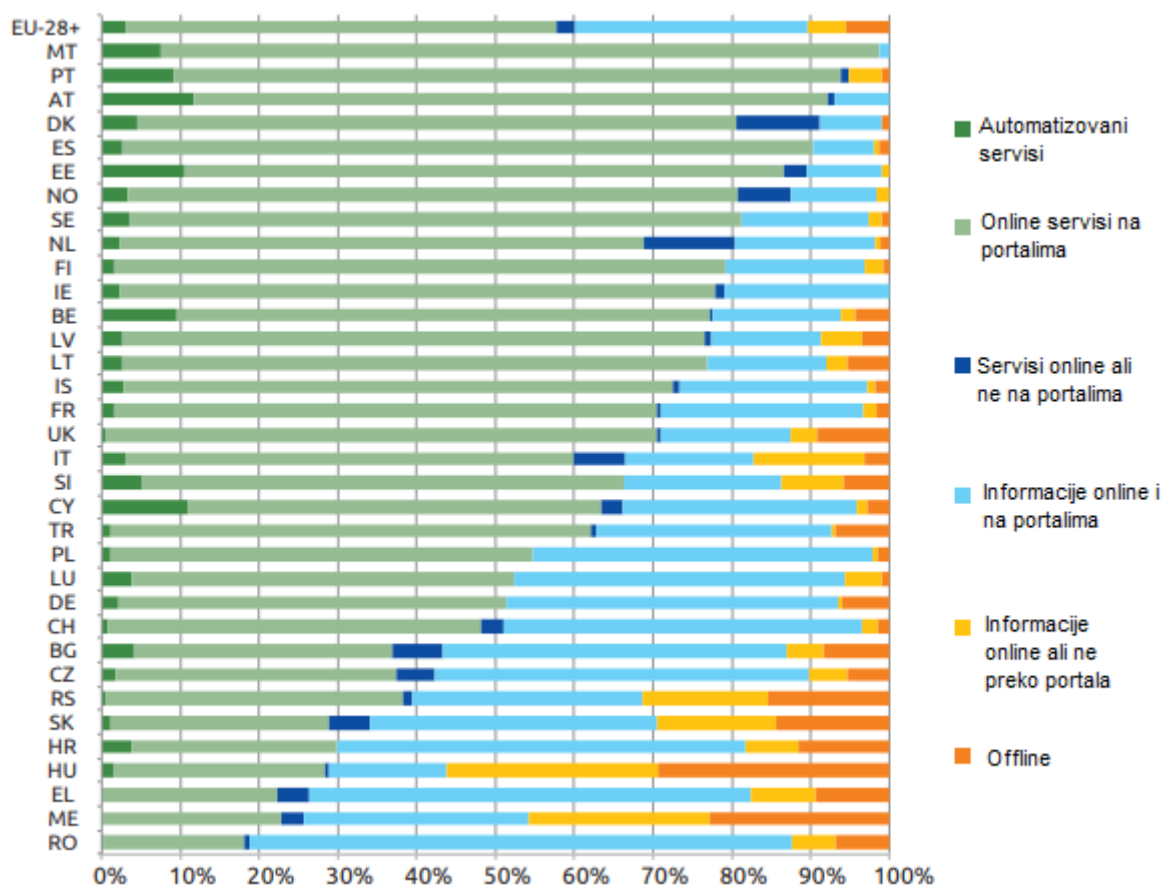
### 3.2.3. Rezultati

Istraživanje razlikuje šest vrsta onlajn dostupnosti:

- Automatizovani servisi (označeno tamno zeleno);
- Potpuno onlajn servisi, pruženi preko portala ili veb sajta (označeno blago zeleno);
- Potpuno onlajn servisi, koji nijesu mogući preko portala ili veb sajta (označeno svijetlo plavo);
- Pružena je informacija onlajn preko portala ili veb sajta (označeno žuto);
- Pružena je informacija onlajn ali nije preko portala ili veb sajta (označeno narandžasto);
- Servis nije onlajn (označeno crveno).



Slika 4. Onlajn servisi po vrsti dostupnosti 2018. godina



Slika 5. Onlajn servisi po vrsti dostupnosti 2016. godina

Na tabeli 3. je dat prikaz rangiranja Crne Gore po ispitivanim životnim oblastima. U nastavku su predstavljene usluge po kojima se mjerila svaka od ovih životnih oblasti.

|                                       | Osnovne biznis operacije   | Selidbe                | Transport                  | Procedure za sporove male vrijednosti            |
|---------------------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Rang/Ukupno zemalja                   | 34/34                      | 32/33                  | 32/34                      | 21/34                                            |
| Tri najbolje rangirane zemlje (redom) | Malta, Letonija i Estonija | Malta, Finska i Island | Malta, Austrija i Estonija | Malta<br>Estonija<br>Austrija                    |
| Zemlje sa rangom iza Crne Gore        | /                          | Švajcarska             | Njemačka i Rumunija        | .....<br>Hrvatska<br>Bugarska<br>Srbija<br>Kipar |

Tabela 3. Prikaz rangiranja po životnim oblastima

**Životna situacija „Osnovne biznis procedure“**

Pružanje javnih elektronskih usluga poslovnim subjektima je jedan od glavnih prioriteta koji omogućavaju preduzetnicima da osnuju svoje kompanije i smanje teret vođenja biznisa. Ova životna situacija obuhvata 10 servisa vezanih za poslovanje i to:

1. Porez na dobit
2. Procedura za PDV
3. Socijalna kontribucija
4. Podnošenje finansijskih izvještaja
5. Slanje podataka u vezi kompanije statističkoj službi
6. Pribavljanje informacija o ugovorima zaposlenih
7. Pribavljanje informacija u vezi uslova rada za zaposlene
8. Prijava bolovanja zaposlenih
9. Zahtjev za kompenzaciju od strane zaposlenog
10. Refundacija PDV
11. Mogućnost prigovora i žalbe na povraćaj PDV

**Životna situacija „Selidba“**

Za ovu životnu situaciju posmatrane su usluge koje su povezane sa svim potrebnim procedurama prilikom seljenja građana. Usluge koje su posmatrane su:

1. Dobiti informacije o lokalnim ustanovama
2. Dobijanje dozvole za seljenje
3. Registracija nove adrese
4. Informisati dodatne institucije u vezi preseljenja
5. Obavještenje pošti i komunalnoj
6. Odjaviti se sa stare adrese

**Životna situacija „Transport“**

Servisi koji su posmatrani u ovoj oblasti su:

1. Informacije šta je sve potrebno pri kupovini automobila
2. Procedura registracije novog vozila
3. Procedura registracije korišćnog vozila
4. Konsultacije u vezi detalja pri registraciji
5. Prekršaji u saobraćaju
6. Plaćanje putarine
7. Registracija za pristup auto putevima
8. Dobiti parking dozvolu
9. Zahtjev za izmjenu registracije
10. Prijava periodičnog testiranja vozila

**Životna situacija " Postupak za sporove male vrijednosti "**

Servisi koji su posmatrani u ovoj oblasti su:

1. Dostupnost informacija o načinu za pokretanje procedure
2. Dostupnost informacija o legislativi i pravima
3. Započeti proceduru
4. Prilaganje dokaza (dokumenata) od strane građana
5. Dostupnost informacija o postupanju s predmetima
6. Dobiti presudu
7. Pokrenuti tužbu na sudsku odluku

### 3.2.4 Proces prikupljanja podataka o Crnoj Gori

Shodno opisanoj metodologiji dio podataka se prikuplja metodom "tajnog kupca" a prikupljeni podaci se šalju zemlji na verifikaciju. Kao i za istraživanje UN najveći problem predstavlja odgovor institucija na podatke koje Ministarstvo javne uprave šalje na verifikaciju. Takođe, od ukupnog broja pitanja, odnosno podataka koje je trebalo verifikovati, mali broj je bio u nadležnosti Ministarstva javne uprave. Neophodno je, u cilju efektivnije koordinacije i prikupljanja podataka u Crnoj Gori, obezbijediti mrežu službenika koji bi ispred svojih institucija bili zaduženi za praćenje i popunjavanje podataka iz Upitnika. Samo tako se može obezbijediti održiv i efikasan sistem praćenja razvoja e-uprave. Na taj način, pokazalo bi se stvarno stanje, jer u suprotnom postoji mogućnost da su neki indikatori bolji „na terenu“ ali da nisu predstavljeni ispitivačima.

### 3.2.5 Dodatni komentari

Istraživanje koje sprovodi kompanija Capgemini karakteristično je po tome što Evropska Komisija bira usluge i životne oblasti koje treba posmatrati. Takav način pogleda na e-upravu može da zamagli neke možda dobre rezultate u oblastima koje se ne ispituju, iako je u dvogodišnjem periodu obuhvaćen zaista širok dijapazon usluga javne uprave.

U oblastima koje su posmatrane, Crna Gora očigledno nema dobre rezultate, ali bi ipak trebalo navesti neke dobre primjere. Posmatrani servisi su uglavnom u nadležnosti Ministarstva finansija i Ministarstva unutrašnjih poslova, pri čemu su neki od servisa u nadležnosti lokalnih samouprava.

Opšti utisak je da usluge koje prepoznaje EK nisu dovoljno vidljive u obliku koji je predmet istraživanja, odnosno uvidom u podatke u toku procesa verifikacije, uočene su određene nelogičnosti u ocjenjivanju od strane ispitivača. Razlog tome može se tražiti u neadekvatnom struktuiranju informacija na sajtovima institucija, ali i nedovoljno prilagođavanje njihovog opisa terminologiji koju koristi EU, iako su gotovo svi zakoni u Crnoj Gori u velikoj mjeri usklađeni sa EU zakonodavstvom.

Sa druge strane, detaljniji podaci pokazuju da je za loš skor po životnim oblastima, uglavnom "kriv" parametar prekograničnog pružanja usluga<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> eGovernment Benchmark Report 2018: eGovernment Benchmark country factsheet:

Kada je u pitanju životna oblast poslovanja, sa datim uslugama, Poreska uprava već godinama nudi servis prijave poreza koji se vrlo uspješno koristi u Crnoj Gori. Ministarstvo javne uprave je u saradnji sa Poreskom upravom na Portalu eUprave objavilo sedam informativnih usluga vezanih za registraciju preduzeća. Takođe preko Portala eUprave preduzetnici mogu podnijeti još nekoliko zahtjeva vezanih za poslovanje elektronskim putem.

Kao što je i ranije navedeno, validacija izvora, a kasnije i prikupljenih podataka je od izuzetne važnosti za tačno ocjenjivanje. Stoga treba još jednom napomenuti važnost koordinacije od strane Ministarstva javne uprave, odnosno adekvatan odgovor institucija u procesu validacije podataka.

Treba napomenuti, takođe, da je ocjenjivanje vršeno i za određene parametre kojih, u većini slučajeva, nema na portalima i sajtovima crnogorskih institucija, poput sekcije "često postavljena pitanja" (eng. FAQ - Frequently Asked Questions), video uputstva, mogućnosti razgovora uživo (eng. live chat) za podršku itd.

## 4. E-uprava u Crnoj Gori

---

Razvoj e-uprave u Crnoj Gori, kao važnog segmenta razvoja informacionog društva, započeo je 90-tih godina prošlog vijeka, kada su kreirani prvi elektronski registri i realizovani prvi informacioni sistemi državnih organa. Ovaj period, koji je u tehnološkom smislu važan prije svega po razvoju interneta, obilježio je u Crnoj Gori i prvi sveobuhvatan strateški plan za razvoj IKT-a. Sljedeći korak predstavljalo je kreiranje pravnog okvira koji je prepoznao i regulisao koncept elektronskog dokumenta, elektronskog potpisa i druge oblasti koje čine osnovu razvoja e-uprave. Kreirani su ključni (bazični) registri poput centralnog registra stanovništva, centralnog registra privrednih subjekata i dr. Takođe, Vlada Crne Gore je formiranjem Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije, dala snažan podstrek naporima institucija u razvoju IKT-a, kroz proces jačanja centralizovanog upravljanja politikom razvoja informacionog društva i informacione bezbjednosti. Prvi značajni projekti, koji po svojoj suštini sadrže predznak "elektronski", realizovani su u skladu sa razvojem e-uprave u Evropskoj Uniji i prateći najsavremenije tehnološke trendove.

Formiranjem Ministarstva javne uprave, stvorili su se uslovi da se reformom javne uprave prepozna uloga razvoja IKT-a u procesima administracije na lokalnom nivou, te da se razvojem koordinira sveobuhvatnije i efikasnije.

Činjenica da je Crna Gora uveliko zagazila u procese pridruživanja Evropskoj uniji, kao i imperativ savremenog društva koje podrazumijeva implementaciju savremenih trendova u rastućoj IKT industriji, uslovlila je da Crna Gora prepozna digitalizaciju kao jedan od glavnih stubova razvoja društva.

U cilju kreiranja kataloga elektronskih usluga u Crnoj Gori, Ministarstvo javne uprave je u prethodnom periodu zatražilo od organa javne uprave da prepoznaju sve upravne usluge iz njihove nadležnosti, sa posebnim akcentom na elektronske usluge. Cilj prikupljanja ovih usluga i formiranje kataloga je sveobuhvatno praćenje postupaka u njihovoj nadležnosti kao i efikasnijeg rješavanja zahtjeva u komunikaciji sa korisnicima. U procesu prikupljanja podataka, međutim, ne postoji adekvatan odgovor institucija, odnosno prikupljeni podaci moraju biti revidirani. Institucije ne prepoznaju u potpunosti koncept e-uprave i često ne daju odgovore na ove zahjeve.

Validnost podataka je najvažniji segment u ovom procesu, pa ne čudi što zemlje EU kao i zemlje u okruženju, prepoznaju izazove i shvataju da ovakav način iziskuje ulaganje dodatnih sredstava u cilju angažovanja kompetentnih institucija ili privatnih kompanija, agencija, koje se bave ovom problematikom.

Najveći broj elektronskih servisa u Crnoj Gori kreirano je na portalu e-Uprave, koji je razvijen kao jedinstveni elektronski šalter javne uprave. Međutim, i drugi organi u okviru svojih nadležnosti i mogućnosti u proteklom periodu dali su nezavisan doprinos razvoju. U

nastavku je dat pregled osnovnih pokazatelja za portal e-Uprave i neke od ključnih nezavisnih e-servisa, ako primjer dobre prakse.

## 4.1. Portal e-Uprave

Shodno Zakonu o elektronskoj upravi uspostavljen je internet portal e-Uprave *www.euprava.me*, koji predstavlja centralni i jedinstveni portal za prijem podnesaka u elektronskom obliku.

Informacije i usluge na Portalu se grupišu na više načina, sa ciljem lakšeg pristupa željenim uslugama. Najčešće primjenjivani načini grupisanja na Portalu su prema životnim oblastima, tako da prate sve značajnije životne situacije u životu pojedinca (rođenje, školovanje, zaposlenje ... do penzionisanja) ili privrednog subjekta (otvaranje privredne djelatnosti, plaćanje obaveza državi ... zatvaranje privredne aktivnosti).

Ovaj način omogućava koncept pružanja usluga 24 časa, 7 dana u nedelji, tokom dana vikenda, tokom vjerskih i državnih praznika. Ono što razlikuje e-upravu od „obične uprave“ u ovom odnosu jeste činjenica da građani mogu da pristupe informacijama i dobiju uslugu brzo, koristeći širok dijapazon mehanizama, bilo kada i sa bilo kog mjesta.

Nakon analize sličnih portala u okruženju i šire, prilikom kreiranja portala e-Uprave, definisane su životne oblasti. Za svaku životnu oblast definisane su životne situacije koje su karakteristične za tu oblast. Usluge su kreirane i pridružene konkretnim životnim situacijama.

### 4.1.1. Usluge na portalu e-Uprave

Trenutno na portalu e-Uprave postoji 564 usluga koje pruža 50 institucija.

Statistika pokazuje da se najviše koriste usluge za fizička lica.

Usluge informativnog tipa su one usluge koje pružaju samo informacije krajnjem korisniku ili mogućnost preuzimanja određenih formulara i čuvanja na računaru. Neki od primjera usluga informativnog tipa na portalu e-Uprava su: *Prijava i odjava boravka stranaca, Informacija o dobijanju ovlašćenja 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.

Usluge elektronskog tipa (e-usluge) su one usluge koje omogućavaju krajnjem korisniku da popuni elektronski formular i da isti formular elektronski pošalje konkretnom državnom organu kao pružaocu usluge. Takođe, postoji mogućnost prilaganja elektronskih dokumenata.

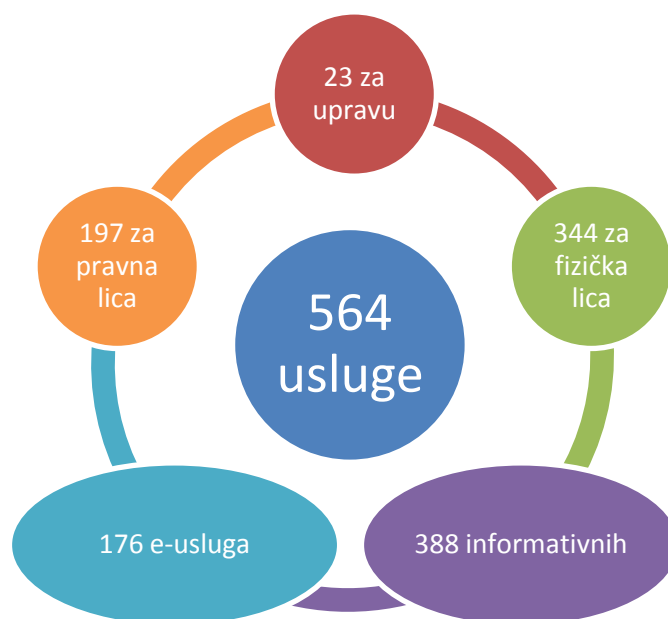
Postoje e-usluge za fizička, pravna lica i upravu. Neke od usluga postoje za fizička i pravna lica. Za e-usluge postoje različiti načini (tipovi) elektronske autentifikacije (eng. Login) od najnižeg nivoa gdje nije potrebna identifikacija tzv. anonimne prijave, pa do najvišeg nivoa

autentifikacije gdje je potrebna identifikacija naprednim digitalnim certifikatom i gdje je omogućeno digitalno potpisivanje eFormulara.

Na portalu po tipu autentifikacije postoji sljedeće usluge:

- 475 login e-mailom
- 83 login digitalnim certifikatom  
(od toga 71 e-usluga zahtijeva digitalno potpisivanje eFormulara)
- 6 za anonimne posjetioce

Na sljedećem grafikonu data je statistika vrste usluga.



Slika 6 - prikaz vrste i broja usluga na portalu e-Uprave

**Najviše korišćene usluge za fizička lica** su: Program stručnog osposobljavanja, zahtjev za izdavanje studentskih kredita, izvod iz kaznenih evidencija itd.

Fizička lica preko portala e-Uprave imaju mogućnost i da podnesu *Zahtjev za izvod iz kaznene/prekršajne evidencije* elektronskim putem. Na ovaj način zahtjev se podnosi elektronskim putem, a dolazak je potreban samo za preuzimanje rješenja izdatog od strane nadležnog organa. Važno je istaći da Ministarstvo pravde omogućava podnošenje zahtjeva od strane korisnika iz zemalja bivše SFRJ koji preko interneta mogu podnijeti zahtjev, a zvanični odgovor se šalje poštom na adresu van Crne Gore koju je korisnik prijavio.

Korisnici portala e-Uprave imaju i mogućnost da anonimno prijave korupciju Upravi carina, kao i Upravi policije. Organi državne uprave na portalu, takođe, daju mogućnost elektronskog podnošenja *Zahtjeva za slobodan pristup informacijama*.

Pored ovih usluga fizička lica, takođe, imaju mogućnost da dobiju informacije o velikom broju drugih usluga koje su informativnog tipa kao što su: Zahtjev za ovjeru dokumenata

APOSTILLE pečatom, Zahtjev za nadovjeru dokumenata, Zahtjev za polaganje notarskog ispita, Zahtjev za polaganje pravosudnog ispita, Zahtjev za prepis uvjerenja o položenom stručnom ispitu itd.

**Biznis licence na portalu e-Uprave:**

- 337 e-Licenci
- 26 institucija
- 2.205 posjeta

**Najviše korišćene usluge za pravna lica** su: Biznis licence, Program stručnog osposobljavanja.

Već sedam godina zaredom na portalu e-Uprave sprovodi se jedan od važnih elektronskih servisa "Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem, shodno propisima". Ova usluga je namijenjena stručnom osposobljavanju lica sa stečenim visokim obrazovanjem koja nemaju radno iskustvo u određenom nivou obrazovanja i na evidenciji su Zavoda za zapošljavanje (fizička lica), kao i za kompanije koje oglašavaju slobodna radna mjesta za visokoškolce (pravna lica). Radi se o vrlo kompleksnoj usluzi koja ne samo da objedinjava pravna i fizička lica, već i odgovarajuće državne institucije: Ministarstvo prosvjete, Zavod za zapošljavanje, Upravu za kadrove i Ministarstvo javne uprave kao tehničku logistiku. Ukupan broj visokoškolaca, za sedam godina trajanja projekta, koji su preko Portala e-Uprave odabrali svoje poslodavce i stekli mogućnost da se stručno osposobe iznosi **36.267**.

Na portalu e-Uprave, koji predstavlja centralnu tačku za pružanje elektronskih usluga organa državne uprave, kreirane su elektronske usluge za biznis licenciranje (u daljem tekstu: e-Licence) u cilju transparentnog informisanja zainteresovanih lica o svim administrativnim procedurama za dobijanje i obnavljanje licenci za obavljanje privredne djelatnosti, uz mogućnost elektronskog podnošenja zahtjeva za pojedine licence.

**Trenutno je na portalu e-Uprave, u dijelu e-Licence<sup>10</sup>, evidentirano 337 elektronskih licenci, koje pruža 26 institucija, od čega je 10 licenci namijenjeno za organe državne uprave, 282 za pravna lica, 45 za fizička lica.** Upravljanje portalom e-Uprave, odnosno sistemom e-Licenci, vrši Ministarstvo javne uprave a institucije, u čijoj je nadležnosti izdavanje pojedinih biznis licenci, zadužene su za proces praćenja i ažuriranja svih relevantnih informacija kao i za obradu podnijetih zahtjeva u slučaju podnošenja elektronskih zahtjeva.

Portal e-Uprava je prepoznao mogućnost **pružanja usluga namijenjenih državnoj upravi**, odnosno usluge koje se sprovode isključivo između institucija javne uprave. Neke od takvih su usluge u nadležnosti Ministarstva javne uprave: Obrazac za dostavu podataka o elektronskom registru; Obrazac za dostavu podataka o informacionom sistemu; Zahtjev za aktivaciju, migraciju i povećanje kapaciteta servisa/usluge telekomunikacionoj/ transportnoj mreži organa državne uprave, itd. Zatim, usluge u nadležnosti Uprava za kadrove: Prijava za pohađanje seminara; Odjava sa seminara/kursa. Na ovaj način institucije elektronskim putem mogu podnijeti službene zahjeve jedna drugoj i na taj način olakšati i ubrzati procese.

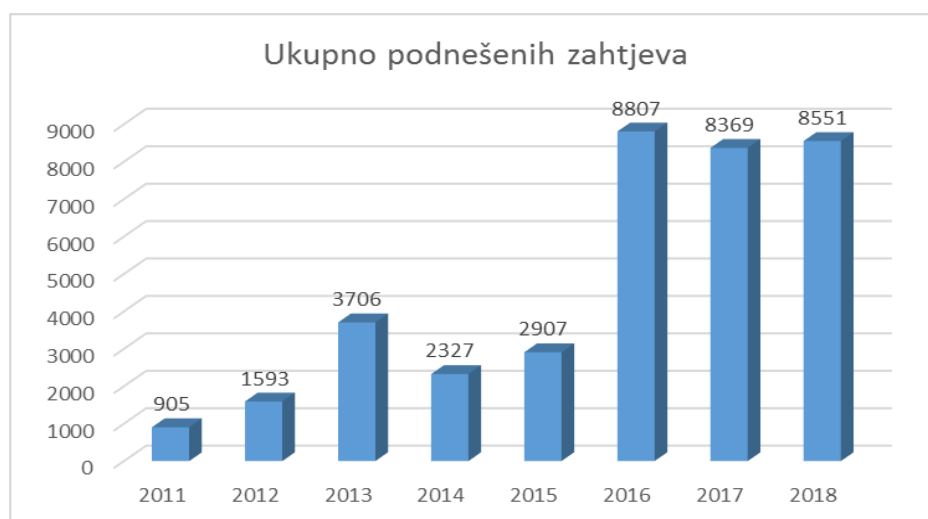
<sup>10</sup> Portal e-Uprave: e-Licence - <https://www.euprava.me/elicence1>

Evidentan je porast u broju e-usluga u odnosu na 2017. godinu, u kojoj je bilo 249, dok taj broj za 2018. godinu (do referentnog datuma) iznosi 564 što predstavlja uvećanje za 126,5%. Takođe, zabilježen je porast u broju institucija koje pružaju usluge.

Porast broja usluga u 2018. godini od 126% u odnosu na 2017.

#### 4.1.2. Korišćenje e-usluga na portalu e-Uprave

Korišćenje portala e-Uprave se može dvojako posmatrati. Sa jedne strane to je broj posjetilaca, koji je za 2018. godinu do referentnog datuma iznosi **96.560**. Imajući u vidu da je na portalu e-Uprave najviše informativnih usluga, ovo može biti podatak o pregledu ovih usluga. Ipak, "pravi" učinak ogleda se u stepenu korišćenja e-usluga. Broj podnijetih zahtjeva iz godine u godinu raste, s tim što je 2017. godine postojao manji pad u odnosu na 2016. godinu. Na sljedećoj grafikonu dat je pregled podnijetih zahtjeva od početka rada portala.



Slika 7 - broj ukupno podnešenih zahtjeva<sup>11</sup>

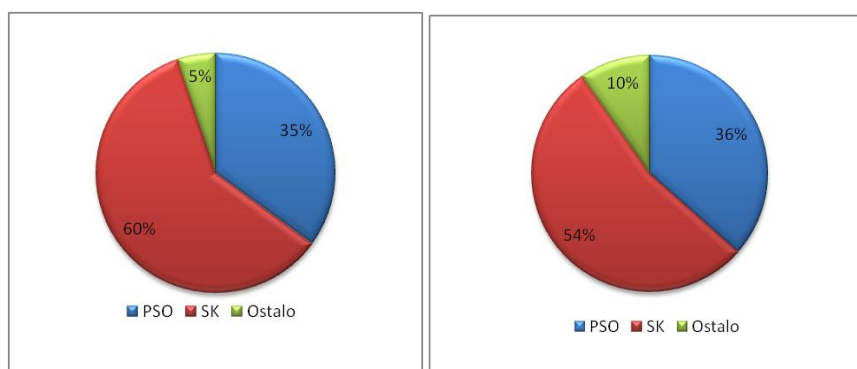
Kao i ranijih godina, najveći broj zahtjeva se podnosi za dva ključna servisa, a to su *Program stručnog osposobljavanja i zahtjev za izdavanje studentskih kredita*. Ova dva servisa imaju najveći "market share" u ukupnom broju zahtjeva koji se podnose na portalu e-Uprave. Ipak, statistika pokazuje da je u 2018. godini bio evidentan porast e-usluga mimo ova dva servisa. Naime, od 8551 zahtjeva koji su podnijeti do referentnog datuma, njih 824 je podnijeto za ostale usluge. Ukoliko se tome doda činjenica da broj zahtjeva u 2017. godini obuhvatao i usluge koje su bile pilot projekat *Upis djece u školske i predškolske ustanove*, a koji nisu realizovani u 2018. godini, taj podatak je još značajniji. Na sljedećoj tabeli dat je uporedni prikaz zahtjeva za 2017. i 2018. godinu (sa varijabilnim parametrom broja zahtjeva Pilot projekta).

<sup>11</sup> Podaci za 2018. godinu su dati na dan 04.12.2018. godine (referentni datum)

Evidentan je porast usluga od 93% u odnosu na 2017. godinu ako se izuzmu dva ključna servisa, dok je izuzimajući pilot projekat koji nije realizovan u 2018. godini, taj porast znatno veći, čak 400%. Međutim, ako govorimo o konkretnom broju zahtjeva onda ovaj podatak nije tako izražajan. Ipak, mora se istaći da su u 2018. godini još tri organa imala značajne usluge portalu e-Uprave, a to su: Ministarstvo nauke, Ministarstvo pravde i Uprava za kadrove.

| Godina | Program stručnog osposobljavanja                    | Studentski krediti | Ostale e-usluge | Ukupan broj usluga |
|--------|-----------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| 2017   | 2934                                                | 5009               | 426             | 8369               |
| 2018   | 3126                                                | 4601               | 824             | 8551               |
|        | <b>Porast broja zahtjeva u procentima 2017-2018</b> |                    | <b>93,4%</b>    | <b>2,2%</b>        |

Tabela 4. Prikaz uporednog broja zahtjeva 2017-2018



Slika 8 - Prikaz procenta raspodjele korišćenja usluga u 2017(lijevo) i 2018 (desno)

Na sljedećoj tabeli su date institucije čije su se e-usluge koristile u 2018. godini sa brojem podnešenih zahtjeva.

| Naziv institucije                                                    | Broj zahtjeva |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|
| Ministarstvo prosvjete                                               | 4606          |
| Zavod za zapošljavanje Crne                                          | 2138          |
| Uprava za kadrove                                                    | 1201          |
| Ministarstvo nauke                                                   | 365           |
| Ministarstvo pravde                                                  | 222           |
| Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama | 6             |
| Ministarstvo javne uprave                                            | 4             |

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| Ministarstvo održivog razvoja i turizma | 2           |
| Agencija za sprječavanje korupcije      | 1           |
| Ministarstvo kulture                    | 1           |
| Ministarstvo sporta                     | 1           |
| Poreska uprava                          | 1           |
| Uprava carina                           | 1           |
| Uprava policije                         | 1           |
| Uprava za inspekcijske poslove          | 1           |
| <b>Ukupno</b>                           | <b>8551</b> |

Tabela 5 - prikaz broja zahtjeva po institucijama

#### 4.1.3. e-Ankete

Na Portalu je razvijen i sistem za elektronske ankete (WEB ankete), koji omogućava sprovođenje i analizu anketa, sa opcijom grafičkog prikaza rezultata izvršenih anketiranja.

Ministarstvo javne uprave je obezbijedilo građanima mogućnost anonimnog učešća u anketi: *Zadovoljstvo korisnika uslugama*<sup>12</sup> koje su koristili preko Portala eUprave.

Anketa ima cilj prikupljanje informacija koje će se koristiti u prepoznavanju potencijalnih problema, a u krajnjem, dobijanja inputa relevantnih za dalje stvaranje efikasnih elektronskih servisa u javnoj upravi. Anketa je dostupna od jula 2018. godine korisnicima koji su podnosili zahtjeve preko Portala e-Uprave i pokazala je slabu zainteresovanost javnosti za ovakav vid ispitivanja, jer je samo 40 korisnika do kraja popunilo anketu.

Međutim, možemo smatrati da su, i pored malog broja anketiranih, neki od dobijenih rezultata i pokazatelja upotrebljivi. Naime, neka pitanja su bila postavljena sa ciljem boljeg uvida u korišćenje elektronskih usluga, tako da su odgovori na ta pitanja od posebnog značaja.

Na sljedećoj slici dati su kao primjer odgovori na dva pitanja.

<sup>12</sup> [Zadovoljstvo korisnika uslugama koje su koristili preko Portala eUprave](#)

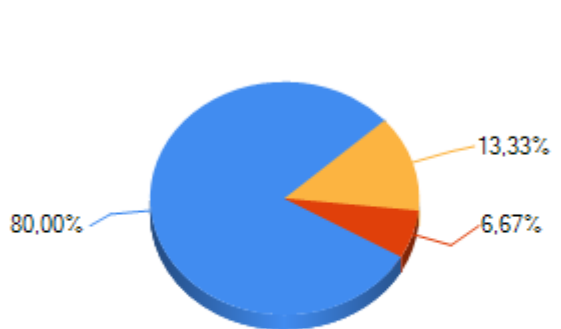
1. Na koji način dolazite do informacija o uslugama javne uprave koje su Vam potrebne u svakodnevnom životu?



**Ukupan broj odgovora: 40**

- Preko web stranice institucije koja pruža usluge
- Preko Portala eUprava
- Ostalo
- Direktnim odlaskom u instituciju koja pruža usluge

5. Da li Vam je podnošenje elektronskog zahtjeva olakšalo postupak dobijanja traženog rješenja/dokument

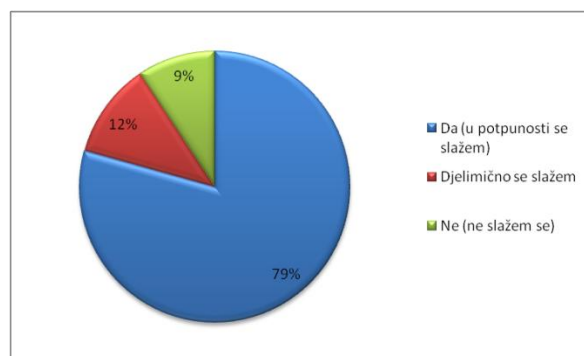


**Ukupan broj odgovora: 30**

- Jeste
- Nije
- Djelimično

Slika 9. prikaz odgovora na posavljena pitanja

Takođe, Anketa: *Informisanost i stav građana o e-uslugama koje pružaju državni organi preko portala e-Uprava* ima za cilj da doprinese razvoju e-uprave u Crnoj Gori a ujedno i da informiše i upozna građane sa portalom e-Uprava. Posebno značajni su rezultati dobijeni kao odgovor na pitanje: *U kojoj mjeri se slažete daće pružanje e-usluga preko portala e-Uprave smanjiti redove čekanja* na koju je odgovorilo 2303 posjetilaca od početka postojanja portala e-Uprave (na slici 9).



Slika 10. prikaz odgovora na postavljeno pitanje

Podatak da je više od 79% ispitanika izjavilo da se slažu sa tim mišljenjem govori o tome da su ispitanici shvatili jedan od razloga za uvođenje e-usluga i da na taj način ostvare značajne benefite u štednji vremena, a samim tim i kvalitetnijeg pružanja usluga od strane državnih institucija.

U saradnji sa Ministarstvom sporta kreirana je i anketa: *Anketa o mladima*<sup>13</sup> a pored stalnih sugestija da organi iskoriste ovaj vid iskazivanja, očigledna je nezainteresovanost za ovaj vid prikupljanja korisnih informacija o pitanjima od značaja.

<sup>13</sup> <http://eusluge.euprava.me/QuestionnaireExecutor.aspx?QId=216>

Ministarstvo javne uprave je predvidjelo sredstva za unapređenje portala e-Uprave u cilju mjerenja zadovoljstva korisnika uslugama koje pruža, a sve u cilju lakše i efikasnije komunikacije građana sa organima državne uprave.

#### **4.1.4. Istraživanja koje je sproveo MONSTAT**

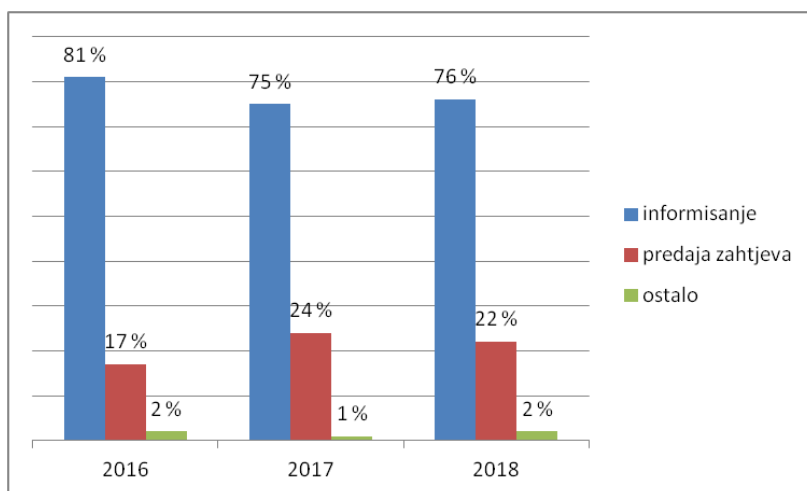
Ministarstvo javne uprave u okviru svojih nadležnosti vodi politiku iz oblasti razvoja informacionog društva i informatičke bezbjednosti, pa shodno je tome prepoznalo značaj istraživanja ovog segmenta. S tim u vezi, u cilju istraživanja percepcije korisnika, sagledavanja stanja e-uprave kao i ukidanja barijera radi unapređenja ICT društva u Crnoj Gori, Ministarstvo javne uprave je proaktivno djelovalo ostvarujući saradnju sa MONSTAT-om, na način da je uvrstilo određena pitanja u istraživanja koja MONSTAT sprovodi svake godine.

Za potrebe dalje saradnje, Ministarstvo javne uprave i MONSTAT potpisali su Sporazum o međusobnoj saradnji kojim se utvrđuje saradnja u oblasti *Istraživanja o upotrebi informaciono komunikacionih tehnologija u domaćinstvima* i *Istraživanja o upotrebi informaciono komunikacionih tehnologija u preduzećima*. Istraživanja su sprovođenja u kontinuitetu 2016, 2017. i 2018. godine na uzorku od preko 1000 ispitanika (1113 za 2016. i 2017. godinu i 1210 za 2018. godinu). Prikupljeni podaci pomoći će u postavljanju prioriteta i definisanju razvoja elektronske uprave.

Za potrebe izrade ove analize, korišćeni su podaci iz

- "Modula I" iz Upitnika - Upotreba informaciono komunikacionih tehnologija za domaćinstva i lica;
- "Modula H" iz Upitnika - Upotrebua informaciono komunikacionih tehnologija za preduzeća",

Rezultati 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 bili na portalu 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 11. uporedni prikaz razloga za korišćenje portala e-Uprave

#### 4.1.5. e-Participacija

Građanska participacija, odnosno učestvovanje građana u društveno-političkim procesima, s razlogom se smatra jednim od osnovnih indikatora stepena razvoja demokratskog društva i jednim od osnovnih činilaca svakog demokratskog političkog sistema. Pored razvoja nekonvencionalne participacije sa razvojem modernih tehnologija dolazi do pojave i sve intenzivnijeg razvoja koncepta e-demokratije i e-participacije kao njenog posebnog segmenta. Postoje brojne definicije u teoriji ali, kako se radi o živom konceptu, e-participaciju možemo suštinski svesti na tehnološki sprovedenu interakciju između građana i političkog sektora (donosilaca odluka), ali i između građana i administrativnog sektora vlasti. Najjednostavnije rečeno, to je momenat u kojem će se građani putem određenih softvera, prvenstveno putem interneta, uključiti i biti angažovani u društveno - političkim procesima.



Slika 11 - stranica e-Participacije na portalu e-Uprave

U vremenu kada građani Crne Gore iz različitih razloga nijesu "aktivni" u dovoljnoj mjeri, odnosno ne participiraju u društveno-političkim procesima u visokim procentima, e-participacija zaista može predstavljati koncept kojim se ova pitanja mogu rješavati. Na

portalu e-Uprave je razvijena posebna podstranica za elektronske javne rasprave (e-Participacija) koja omogućava komentarisanje i prilaganje dokumenata u sklopu javnih poziva koje objavljuju organi. U ovom dijelu portala građani mogu aktivno da učestvuju u kreiranju zakona i ostalih strateških dokumenata iznoseći mišljenja i stavove o pojedinim zakonskim rješenjima u sklopu javnih rasprava.

Na portalu e-Uprave segment interakcije sa građanima postoji već nekoliko godina. Iz godine u godinu raste broj objavljenih javnih rasprava. Upoređujući podatke iz 2017. godine (136 javnih rasprava) i 2018. godine (239 javnih rasprava) evidentan je porast od 75% u broju objavljenih javnih rasprava. U međuvremenu je kreiran i poseban dio na kojem se objavljuju javna obavještenja shodno članu 80 Zakona o upravnom postupku. Do trenutka pisanja ove analize na portalu e-Uprave objavljeno je 28 javnih obavještenja. Međutim, broj građana koji komentarišu nacрте dokumenata je neznatan (svega 2 u 2018. godini).

## 4.2. Ostale elektronske usluge

S obzirom na to da se elektronskim načinom podnošenja usluga olakšavaju svakodnevni postupci, a imajući u vidu potrebu za elektronizacijom određenog broja usluga kako bi se približio i olakšao način ostvarivanja prava od strane korisnika, institucije su posegle za nezavisnom realizacijom najznačajnijih usluga. Naime, razvijeni su mnogi servisi koji su danas vrlo korišćeni od strane građana.

Ministarstvo javne uprave, pored portale e-Uprave, upravlja mnogim sistemima koji imaju za cilj pružanje usluga i digitalizaciju procesa u javnoj upravi. Sistem koji interno funkcionise u Vladi Crne Gore je portal elektronskih sjednica Vlade Crne Gore (portal ESV) (više u prilogu 1). Takođe, sistem za upravljanje elektronskim dokumentima eDMS (više u prilogu 1) razvijen je za potrebe digitalizacije kancelarijskog poslovanja. eDMS predstavlja jedno od osnovnih ICT rješenja u oblasti G2G usluga, i omogućava veću efikasnost u rješavanju predmeta kao i sprovođenje poslovnih postupaka na efikasan i efektivan način, i u skladu sa propisima. Ovaj sistem kao i drugi sistemi koji smanjuju broj papirnih dokumenata ujedno doprinose razvoju ekološke svijesti u javnoj upravi i tzv "Green IT" konceptu koji je jedan od vodećih trendova u svijetu.

Ministarstvo javne uprave upravlja i Web portalom Vlade Crne Gore (više u prilogu 1), koji predstavlja jedinstveni informaciono-komunikacioni kanal za informisanje javnosti o radu Vlade i svih organa državne uprave.

Kada su u pitanju drugi organi, Ministarstvo zdravlja (više u prilogu 1) razvilo je Informacioni sistem primarne zdravstvene zaštite (ISPZZ) koji predstavlja osnovu za Integralni informacioni sistem zdravstva jedne države. Takođe, Ministarstvo prosvjete (više u prilogu 1), već nekoliko godina unazad, koristi mnoge sisteme za nastavnike, roditelje i ostale zainteresovane.

Neki od ključnih servisa implementirani su od strane Ministarstva unutrašnjih poslova (MUP)<sup>14</sup>. Na posebno razvijenom portalu, korisnici bez autentifikacije mogu **naručiti dokumenta iz registra rođenih, registra državljana i prebivališta**. Osim ovih servisa, MUP je realizovao sistem za provjeru podataka u biračkom spisku<sup>15</sup>. Preko pomenutog sistema, građani mogu provjeriti svoje podatke u biračkom spisku, podnijeti i proslijediti zahtjev za promjenu adrese prebivališta, koji će biti dostavljen nadležnoj područnoj jedinici/filijali za upravne unutrašnje poslove.

Uprava za nekretnine u okviru Projekta Zemljišne administracije i upravljanja, realizuje katastarski informacioni sistem koji omogućava svim građanima, da na brz i efikasan način pregledaju podatke katastarskih evidencija u skladu sa zakonskom regulativom. Samim tim je omogućen on-line pristup podacima iz katastarskih evidencija u realnom vremenu putem web pregledača, **kroz web aplikaciju e-Katastar**<sup>16</sup>.

Kada je u pitanju lokalna samouprava, istakli bi Glavni grad Podgorica, koji je razvio na svojoj web prezentaciji, elektronski servis e-Izvodi. Preko svog portala Glavni grad omogućava da građani podnesu i prosljede **obrazac zahtjeva za izdavanje izvoda iz matičnog registra vjenčanih**<sup>17</sup> za registre koji se vode za teritoriju Glavnog grada.

Neke lokalne samouprave su takođe razvile posebnu platformu *Sistem48* koji predstavlja servis za građane, gdje na jednostavan način mogu prijaviti komunalne probleme kao i ostale probleme iz nadležnosti lokalne uprave i lokalnih javnih preduzeća. Pomoću ove platforme građani na jednostavan način podnose svoje zahtjeve prema organima lokalne uprave (opis problema, klasifikacija problema, slika, ...) i prate realizaciju odnosno rješavanje tih zahtjeva od strane lokalne uprave. **Sistem48 je uveden u opštinama Podgorica, Kotor, Herceg Novi i Tivat**<sup>18</sup>. Benefiti koji su ostvareni za građane odnose se na prijavu problema na jednom mjestu, tokom 24 časa svakog dana, kao i praćenje statusa problema od strane lokalne uprave.

Što se tiče benefita za lokalnu upravu, oni se odnose na veću efikasnost i transparentnost rada lokalne uprave, bolju kontrolu troškova, kao i rast povjerenja građana u lokalnu upravu. U okviru proaktivnog pristupa prema poreskim obveznicima i nastojanju da se procedure i komunikacija sa Poreskom upravom učine što jednostavnijim i bržim, Poreska uprava je na svom portalu uspostavila elektronski servis gdje korisnici imaju mogućnost **pregleda podataka u Centralnom registru poreskih obveznika i osiguranika elektronskim putem**<sup>19</sup>. Ovaj servis omogućava poreskim obveznicima pregledanje osnovnih registracionih podataka, podataka o zaposlenim licima, kao i objektima prijavljenim za obavljanje djelatnosti.

<sup>14</sup> Ministarstvo unutrašnjih poslova: Izdavanje uvjerenja: <http://www.dokumenta.me/>

<sup>15</sup> Ministarstvo unutrašnjih poslova: Provjera biračkog spiska: <http://www.biraci.me/>

<sup>16</sup> Katastarska evidencija: <https://ekatastar.me/ekatastar-web/action/elogin>

<sup>17</sup> Glavni grad Podgorica: e-izvod iz registra vjenčanih: <http://podgorica.me/e-izvodi/mrv>

<sup>18</sup> Sistem 48: Podgorica ([sistem48.podgorica.me](http://sistem48.podgorica.me)), Kotor ([sistem48.kotor.me](http://sistem48.kotor.me)), Tivat ([sistem48.tivat.me](http://sistem48.tivat.me)) i Herceg Novi ([sistem48.hercegnovi.me](http://sistem48.hercegnovi.me))

<sup>19</sup> Pregled Centralnog registra privrednih subjekata: <http://www.crps.me/>

Ova aktivnost još jedan je korak u unapređivanju funkcionalnosti sistema za poreske obveznike (više u prilogu 1), a kako Poreska uprava nastoji da bude efikasan i moderan servis za poreske obveznike, i u narednom periodu koristiće se svi dostupni resursi za jačanje uslužne funkcije poreskog organa.

Uprava carina (više u prilogu 1) takođe je razvijala važne servise za privredu i građane koji se prije svega koriste sa ciljem praćenje carinskih deklaracija i iskorišćenja bankarskih garancija. Omogućen je i sistem za pregled tarifnih stopa.

## 5. Izazovi i pravci daljeg razvoja

Razvoj e-uprave oslanja se na različite organizacione, tehničke, finansijske i političke preduslove. Vlada Crne Gore prepoznaje važnost digitalne transformacije, tako da su proteklih godina stvoreni preduslovi na strateškom, normativnom i organizacionom nivou. Ipak, rezultati prikazani u ovoj analizi govore da stepen razvoja e-uprave nije na očekivanom nivou, te da se mora uložiti dodatni napor, na svim poljima, kako bismo građanima i privredi stvorili uslove za transparentu, dostupnu i efikasnu javnu upravu.

Transformacija na svim nivoima, što jeste uslov razvoja e-uprave, nije lak put, i zahtijeva prije svega prepoznavanje izazova, ključnih nosilaca promjena, i na kraju dobro planiranje i koordinaciju aktivnosti koje će ubrzano mijenjati stanje u svim zadatim pravcima.

Bez obzira na zakonske obaveze koje prepoznaju određeni nivo koordinacije razvojem informacionih sistema u organima državne uprave, kao i obavezu organa da koriste sisteme koji su okosnica razvoja e-uprave, a kojima upravlja Ministarstvo javne uprave, organi državne uprave ne prepoznaju u dovoljnoj mjeri činjenicu da e-uprava nije samo alternativni način pružanja usluga. Njen cilj je jeftiniji i efikasniji način pružanja usluga koji će vremenom potisnuti klasični šalterski pristup. Ministarstvo javne uprave, na horizontalnom nivou, ne može snažnije uticati na sprovođenje zakonskih obaveza, te je **neophodno stvoriti posebno tijelo koje će biti zaduženo za kreiranje i upravljanje politikom razvoja e-uprave.**

Sa druge strane, u normativnom smislu, važeći Zakon o elektronskoj upravi, usvojen 2014. godine, pisan je u skladu sa tadašnjim tehnološkim trendovima i međunarodnim standardima. Imajući u vidu da je brzina tehnološkog razvoja, i promjene koje on donosi, sve učestalija, važeći Zakon ne ide u korak sa savremenim trendovima.

Tehnološki razvoj i sofisticiranost elektronskih servisa, naročito na portalu e-Uprave kao jedinstvenom mjestu za pristup elektronskim uslugama javne uprave, nije adekvatan, jer ne prepoznaje, u pravoj mjeri, osnovne tehničke "blokove" (eng. Building blocks) neophodne za razvoj e-uprave.

**Svijest zaposlenih u javnoj upravi, njihova informatička pismenost i spremnost na promjene predstavljaju veliki izazov** sa kojima se Ministarstvo javne uprave srijeće na svakodnevnom nivou. Iako je na ovom polju bilo aktivnosti<sup>20</sup>, i gotovo svi zaposleni u organima državne uprave koriste računare, činjenica je da se **korišćenje novih informacionih sistema** koji mijenjaju svakodnevne navike u radu, još uvijek **nerado prihvataju od strane zaposlenih.**

<sup>20</sup> Projekat "ECDL – za digitalnu Crnu Goru" u okviru kojeg je 3.500 zaposlenih u organima državne uprave, sudovima i školama dobilo ECDL sertifikat: Informacija o radu Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije za 2014.godinu

Činjenica da je procenat domaćinstava koja ne koriste internet u Crnoj Gori 27%, te da stanovništvo na sjeveru Crne Gore koristi internet u manjem obimu (15%)<sup>21</sup> od stanovništva na jugu, svjedoči o tzv. **digitalnom jazu, koji može da bude jedan od uzroka nedovoljnog korišćenja** onoga što e-uprava pruža u ovom trenutku.

Uzimajući u obzir sve gore pomenuto, Ministarstvo javne uprave **za narednu godinu planira realizaciju projekata i aktivnosti koji će unaprijediti koncept i standarde razvoja e-uprave**. Prije svega usvajanjem novog Zakona o elektronskoj upravi<sup>22</sup> koji uvodi koncept jedinstvenog informacionog sistema organa državne uprave, informaciono-komunikacione mreže organa državne uprave i ostalih resursa neophodnih za razvoj e-uprave. Formiranjem posebnog tijela koje će biti zaduženo za koordinaciju politike razvoja e-uprave stvorice se uslovi za efikasnije sprovođenje utvrđenih aktivnosti.

Novim zakonskim rješenjem i odgovarajućim podzakonskim aktima biće olakšana implementacija tehničkih standarda i rješenja. **Potpuna implementacija eIDAS regulative**, koja podrazumijeva izgradnju sistema za elektronsku identifikaciju, omogućice pristup svim uslugama elektronske uprave na jednom mjestu, dok će implementacija sistema za elektronsko plaćanje administrativnih taksi dati snažan impuls građanima i privredi da koriste elektronske usluge u većoj mjeri. Ovaj proces mora biti praćen nadogradnjom onih elektronskih usluga koje zahtijevaju postupke plaćanja, a koje organi javne uprave moraju na adekvatan način prepoznati.

**Završetak realizacije jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka** će konačno unaprijediti interoperabilnost između registara i informacionih sistema kao osnove za razvoj elektronskih servisa.

**Kreiranjem novih modela elektronske identifikacije i Nacionalnog identifikacionog dokumenta** omogućice se pravno validan pristup elektronskim uslugama javne uprave za građane i privredu, poštujući postulate informacione bezbjednosti i zaštite podataka o ličnosti, kao i podizanje povjerenja u rad organa javne uprave.

Otvorenost i transparentnost Vlade Crne Gore jedan je od važnih pokazatelja dobre e-uprave. Imajući u vidu da ICT tehnologija omogućava bržu i efikasniju komunikaciju građana i javne uprave, Ministarstvo javne uprave će u narednom **periodu nastaviti dalji razvoj e-Demokratije i e-Pristupačnosti** kako bi se realizacijom planiranih aktivnosti ostvarilo veće učešće građana u kreiranju javnih politika i kreirale pristupačne usluge za sve građane Crne Gore. Činjenica da je akcioni plan u okviru Partnerstva za otvorenu Vladu (OGP)<sup>23</sup> prepoznao značajan broj aktivnosti iz oblasti e-uprave daje snažan podstrek, ali i odgovornost za razvoj digitalne transformacije u javnoj upravi Crne Gore.

<sup>21</sup> Podaci MONSTAT-a: Istraživanje o upotrebi IKT u domaćinstvima 2018

<sup>22</sup> U trenutku pisanja analize Zakon o elektronskoj upravi je na javnoj raspravi

<sup>23</sup> Nacionalni akcioni za sprovođenje inicijative Partnerstvo za otvorenu Vladu: <https://www.otvorenauprava.me/wp-content/uploads/2018/10/NAP.pdf>

Dalji razvoj onih elektronskih usluga koje EU vidi kao ključne odrednice razvoja e-uprave te **uključivanje lokalnih samouprava u ove procese, biće takođe u fokusu daljih aktivnosti**. Sa druge strane nastavak aktivnosti na proširenju sistema za elektronsko upravljanje dokumentima na sve organe državne uprave omogućiće efikasniju komunikaciju unutar javne upave i efikasniju razmjenu zvaničnih dokumenata unutar sistema.

**Imajući u vidu podatak da istraživanje UN pokazuje značajan pad u dijelu participacije koju građani ostvaruju elektronskim putem sa organima državne uprave, Ministarstvo javne uprave je preduzelo korake na unapređenju modula e-Participacija na portalu e-Uprave kao i ponovno pokretanje portala e-Peticije.** Bez obzira na nedovoljno angažovanje građana u ovim procesima, odgovornost javne uprave je da obezbijedi različite mehanizme učešća građana u procesima kreiranja javnih politika. E-Participacija će od naredne godine podrazumijevati obavezu objavljivanja javnih rasprava, poziva za učešće predstavnika NVO u radnim grupama kao i poziva za konsultovanje zainteresovane javnosti, dok je sa druge strane javnim pozivom NVO u okviru Sektorske analize koju je Ministarstvo javne uprave objavilo, predviđeno učešće NVO u procesima animiranja građana da ove mehanizme koriste u većoj mjeri.

Unapređenjem portala e-Uprave predviđena je i realizacija nekih važnih servisa, poput upisa djece u vrtiće i osnovne škole, a realizovaće se i elektronsko zakazivanje građana za podnošenje zahtjeva za usluge koje pruža Ministarstvo unutrašnjih poslova.

Promocija e-uprave, njenog koncepta, ali i svih pojedinačnih projekata imaće značajno mjesto u aktivnostima koje su planirane za naredni period. U okviru akcionog plana za realizaciju Strategije reforme javne uprave prepoznati su ciljevi u okviru kojih će se, početkom 2019. godine, definisati mehanizmi budućih promotivnih aktivnosti, kako bi e-uprava i u medijskom prostoru Crnoj Gori konačno zauzela mjesto koje joj pripada.

## Reference:

---

1. Vlada Crne Gore (2014). Zakon o elektronskoj upravi. Dostupno na: <http://www.sluzbenilist.me/pregled-dokumenta-2/?id=%7b2F895032-B7CE-4692-B2F3-A3693A43BC21%7d>
2. Vlada Crne Gore (2017). Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu. Dostupno na: <http://www.sluzbenilist.me/pregled-dokumenta-2/?id=%7b8F748B4F-D893-46AE-9B9D-0A12B586ABF7%7d>
3. Vlada Crne Gore (2008). Zakon o elektronskom dokumentu. Dostupno na : <http://www.sluzbenilist.me/pregled-dokumenta-2/?id=%7bEC307A82-9708-4F90-9C6A-04917F1A7D6E%7d>
4. Vlada Crne Gore (2017). Zakon o uslugama. Dostupno na: <http://www.sluzbenilist.me/pregled-dokumenta-2/?id=%7bCC0FBEE-8762-41F3-8364-12D43E7E22AE%7d>
5. Monstat (2018). Dostupno na: <http://www.monstat.org/userfiles/file/ICT/2018/Upotreba%20IKT%20u%20domacinstvima%202018.pdf>
6. Monstat (2018). Dostupno na: <http://www.monstat.org/userfiles/file/ICT/2018/Upotreba%20IKT%20u%20preduzecima%202018.pdf>
7. Unated Nations (2018) "UN E-Government Survey 2018". Dostupno na: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
8. European Commision: Capgemini (2018): Securing e-Government for all: <https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2018/>
9. Vlada Crne Gore (2018). Informacija o uspostavljanju elektronske evidencija licenci na portalu e-Uprave. Dostupno na: <http://www.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=340679&rType=2>
10. Ministarstvo javne uprave (2018): Strategija sajber bezbjednosti 2018-2021 Dostupno na: [http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=305197&rType=2&file=Strategija sajber bezbjednosti Crne Gore 2018-2021.pdf](http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=305197&rType=2&file=Strategija%20sajber%20bezbjednosti%20Crne%20Gore%202018-2021.pdf)
11. MInistarstvo javne uprave (2018): Nacionalni akcioni plan za sprovođenje inicijative partnerstvo za otvorenu upravu Dostupno na: <https://www.otvorenauprava.me/wp-content/uploads/2018/10/NAP.pdf>
12. Ministarstvo unutrašnjih poslova (2016):Strategija reforme javne uprave u Crnoj Gori 2016-2020 Dostupno na: [http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=272422&rType=2&file=Strategija razvoja informacionog drustva Crne Gore do 2020. godine.pdf](http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=272422&rType=2&file=Strategija%20razvoja%20informacionog%20društva%20Crne%20Gore%20do%202020.pdf)
13. Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije (2016): Strategija razvoja informacionog društva Crne Gore do 2020 godine Dostupno na: [http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=272422&rType=2&file=Strategija razvoja informacionog drustva Crne Gore do 2020. godine.pdf](http://www.mju.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=272422&rType=2&file=Strategija%20razvoja%20informacionog%20društva%20Crne%20Gore%20do%202020.pdf)
14. MInistarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije (2014): Informacija o radu za 2014. godinu Dostupno na: [http://www.mid.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=192711&rType=2&file=Izvjestaj o radu za 2014. godinu.pdf](http://www.mid.gov.me/ResourceManager/FileDownload.aspx?rid=192711&rType=2&file=Izvjestaj%20o%20radu%20za%202014.pdf)

## Prilog 1 - Primjeri dobre prakse

---

### **Ministarstvo javne uprave - Portal ESV**

#### **Šta je Portal ESV?**

Interni Portal koji omogućava pripremu i realizaciju elektronskih zasijedanja Vlade Crne Gore i radnih tijela ( komisija i savjeta). Takođe, omogućeno je praćenje realizacije zaključaka Vlade, kao i praćenje realizacije Programa rada Vlade.

#### **Kome je namijenjen?**

Ministarstvima i Generalom sekretarijatu Vlade

#### **Koje su prednosti?**

Funkcionalna platforma koja omogućava zasijedanja Vlade korišćenjem ICT tehnologija, bez upotebe papira na sjednicama. Benefiti se ogledaju u:

- bržoj komunikaciji između učesnika u procesu
- efikasnijem i organizovanijem radu svih službi
- smanjenu troškova administracije i repromaterijala
- bržem donošenju odluka
- dostupnosti materijala na svakom mjestu i u svakom trenutku (u pripremi, za vrijeme i poslije sjednica)
- rasterećenju arhiva ministarstava od štampanog materijala

### **Ministarstvo javne uprave G2C - Web portal Vlade**

#### **Šta je Web portal Vlade Crne Gore?**

Ovaj portal obuhvata internet prezentacije Vlade Crne Gore, Generalnog sekretarijata Vlade, Predsjednika Vlade, potpredsjednika Vlade, ministarstava, organa uprave u sastavu ministarstava, kao i samostalnih organa uprave, dok svaki podportal ima svoj poddomen na domenu gov.me. Ažuriranje sadržaja, omogućeno je upotrebom posebno razvijenog CMS sistema.

#### **Kome je namijenjen?**

- organima državne uprave – kreiraju sadržaj na podportalima
- građanima i privredi – dobijaju informacije o radu organa državne uprave i uslugama koje im institucije pružaju

#### **Ključni podaci?**

- 68 sajtova organa državne uprave
- 6.387.893 posjetilaca u 2018. godini
- Preko 80GB dnevni download
- Pregledano preko 500.000 web stranica na dnevnom nivou
- Pregledano preko 175.000.000 web stranica u ovoj godini
- 40% pregleda iz Crne Gore, a 60% iz ostalih zemalja

#### **Kako do servisa?**

Adresa glavnog portala je [www.gov.me](http://www.gov.me) a sa njega se može stići do svakog podsajta preko stranice

## ***Ministarstvo javne uprave -Elektronsko upravljanje dokumentima- eDMS***

### ***Šta nudi?***

Upravljanje dokumentacionom građom u skladu sa Uredbom o kancelarijskom poslovanju organa državne uprave u elektronskom obliku. Ovo podrazumijeva i razmjenu (dostavu) dokumenata i između institucija. Sistem je moguće integrisati sa drugim rješenjima, pa je realizovana integracija eDMS sistema i portala ESV (elektronske sjednica Vlade).

### ***Kome je namijenjen?***

Svim zaposlenima u organima državne uprave

### ***Statistički podaci?***

- Implementiran u **17 institucija**;
- Aktivno **2.071** korisnika sistema;
- ukupan broj prijava na sistemu je **592.366**;
- Ukupan broj evidentiranih predmeta – **452.538**;
- Ukupan broj evidentiranih dokumenata - **708.038**;
- Preko **2000** službenika prošlo obuku.

### ***Šta su benefiti?***

- Lako pronalaženje dokumenata sa eDMS- om za kratko vrijeme pretragu i pregled svakog dokumenata
- Lakšu internu komunikaciju, bolju efikasnost, produktivnost, uređenost
- Pretraga predmeta/dokumenta po nazivu, šifri, opisu, stranci, ključnoj riječi, datumu od-do i po sadržaju elektronskog priloga
- Smanjeno je dupliranje dokumenata, svaki dokument koji pretrpi neku izmjenu ima

## ***Ministarstvo javne uprave - Portal otvorenih podataka***

### ***Šta nudi?***

Katalog skupova podataka koje objavljuju svi organi javne vlasti shodno Zakonu o slobodnom pristupu informacijama. Lako pretraživ, pregledan, nudi setove podataka koji se mogu importovati u mašinski čitljive formate: xls, xlsx,xml, json, csv.

### ***Šta su benefiti?***

- Veća dostupnost podataka organa javne vlasti u mašinski čitljivom formatu što povećava mogućnost ponovne upotrebe
- Izrada aplikacija koje koriste otvorene podatke, slučajevi korišćenja, primjeri dobre prakse kao što je bus ticket, podrška razvoju start-upova sa nacionalnog nivoa ...
- Veća transparentnost, otvorenost i proaktivno djelovanje organa javne vlasti
- Učešće šire javnosti u kreiranju politika

### ***Statistički podaci?***

- Broj dostupnih setova podataka : **38**
- Broj institucija koje su objavile podatke: **12**
- Broj različitih formata u kojima su dostupni setovi podataka: **5**
- Broj različitih tema: **9**

### ***Kako do servisa?***

## **Fond za zdravstveno osiguranje - Portal eZdravstvo**

### **Šta nudi?**

Četiri elektronska servisa za građane:

**eZakazivanje** je servis za online zakazivanje posjeta kod izabranih doktora u domovima zdravlja. eZakazivanje omogućava online zakazivanje posjete, kao i provjeru, otkazivanje ili promjenu zakazanih termina.

**eRecept** je elektronski servis koji omogućava pacijentima uvid u propisane i realizovane recepte, putem interneta uz korišćenje naprednih tehnologija i uređaja (PC, SmartPhone, Tablet uređaji i dr.). Pacijenti na svom nalogu u svakom trenutku mogu dobiti informacije o receptima koji su aktivni, kao i o receptima koji su realizovani u poslednjih 6 mjeseci.

**eNalaz** kao elektronski servis podrazumijeva mogućnost uvida u laboratorijske nalaze putem interneta, odgovarajućih aplikacija i uređaja novije generacije.

**eApoteka** je elektronski servis namijenjen građanima (pacijentima), razvijen u cilju pružanja informacija o dostupnosti lijekova na teritoriji Crne Gore. Putem portala i mobilnih aplikacija osiguranici dobijaju preciznu informaciju u kojim apotekama mogu podići propisanu terapiju.

### **Koje su prednosti?**

- Efikasnije zakazivanje svih vrsta posjeta, osim preventivnih pregleda (savjetovališta za djecu i redovnih imunizacija) i kućnih posjeta izabranih doktora
- unapređenje sistema u pogledu dostupnosti informacija iz domena zdravstvene zaštite
- informacije o pruženim uslugama i rezultatima laboratorijskih nalaza budu dostupne pacijentima u najkraćem mogućem roku
- veliki značaj u slučaju nedostatka ili nestašica određenih lijekova i medikamenata.

### **Kako do servisa?**

Pristup portalu putem web adrese ([www.ezdravlje.me](http://www.ezdravlje.me)) ili mobilne aplikacije (eZdravlje.me - za Android i iOS operativne sisteme)

U nastavku su ukupne brojke za portal eZdravlje, mobilne aplikacije i elektronske servise u ovom trenutku:

- Dodijeljenih PIN kodova: **44.064**

## ***Ministarstvo prosvjete - Informacioni sistem obrazovanja Crne Gore (MEIS)***

### ***Šta je MEIS?***

Informacioni sistem obrazovanja Crne Gore započeo je 13. februara 2004. godine. Javio se kao potreba za integracijom novih i manjih projekata kao svojevrsna nadogradnja glavnog projekta.

### ***Kome je namijenjen?***

- zaposlenima u obrazovno-vaspitnim ustanovama (oko 10.000 korisnika) – [www.meisportal.edu.me](http://www.meisportal.edu.me),
- roditeljima koji online da prate uspjeh svoje djece (oko 100.000 korisnika)- [www.ocjene.edu.me](http://www.ocjene.edu.me)
- zaposlenima u Ministarstvu prosvjete i ostalim institucijama koje se bave obrazovanjem (oko 300 korisnika) – [www.podaci.edu.me](http://www.podaci.edu.me),
- ostalim ustanovama (oko 1.000 korisnika)- direktno povezivanje informacionih sistema.

### ***Koje su prednosti?***

Nudi zaposlenima u obrazovno-vaspitnim ustanovama nudi sve statističke izvještaje koje su potrebne nastavnicima, odnosno odjeljenskim starješinama i upravi škole.

Za zaposlene u Ministarstvu prosvjete, Zavodu za školstvo, Centru za stručno obrazovanje, Ispitnom centru i Zavodu za udžbenike i nastavna sredstva - svi podaci su u jednoj bazi. Nudi mogućnost analize kvaliteta obrazovanja, bilo da se to prati sa strane uspjeha učenika, i/ili strukture nastavnog kadra koji predaje u obrazovno-vaspitnim ustanovama, i/ili uslovima u školskim objektima itd.

### ***Portal za roditelje***

U školskoj 2014/15. godini (septembar 2014.g.) startovao je servis za roditelje ([www.ocjene.edu.me](http://www.ocjene.edu.me)) - web portal putem kojeg svaki roditelj sa korisničkim imenom i lozinkom ima pristup uspjehu, izostancima, vladanju i disciplini svog djeteta, kao i još jedan dodatni način elektronske komunikacije sa odjeljenskim starješinom.

### ***Školska mreža***

Na web stranica [www.skolskamreza.edu.me](http://www.skolskamreza.edu.me) pruža osnovne informacije o obrazovno-vaspitnim ustanovama u Crnoj Gor.

### ***Školska statistika***

Školska statistika – [www.skolskastatistika.edu.me](http://www.skolskastatistika.edu.me).

## ***Uprava Carina – servis privrede i građana***

### ***Šta nudi?***

Tri elektronska servisa privrede i građana:

#### ***ERP***

- Uprava carina je razvila WEB servise za privredu i građane, kako bi postupci pred Carinskim organima bili efikasni i transparentni;
- Elektronsko podnošenje deklaracija carinjenja, u funkciji je od 2007. god, a nakon jedne godine **procenat elektronsko podnešenih je bio preko 90%**  
<http://www.upravacarina.gov.me/erp>

#### ***Garancije***

Praćenje iskorišćenja bankarskih garancija, kojom privrednici sami imaju uvid u zaduženja i svoja plaćanja prema Carinskom organu na osnovu deklaracija obezbeđenih bankarskim garancijama. Uvoznici mogu sami da planiraju svoje poslovne aktivnosti i da transparentno prate rad carinske službe po ovim deklaracijama putem linka koji je u funkciji od 2008. Godine <http://garancije.carina.co.me/Garancije/Garancije.html>

#### ***TARICG***

Implementacija TARC\_NAC CG sistema kojim se privredi i građanstvu daje na korišćenje moderni informatički alat koji koriste članice EU, koji obuhvata pregled tarifnih stopa sa implementiranim međunarodnim sporazumima, relevantnim propisima iz te oblasti. Tarifni kalkulator kojim je moguće izračunati uvozne troškove, praćenje KVOTA. Ovaj alat će koristiti i ostali državni organi. <http://taric.carina.co.me>

### ***Šta su benefiti?***

- Efikasniji i transparentniji postupci pred Carinskim organima
- Uvid privrednika u zaduženja i plaćanja prema Carinskom organu
- Planiranje poslovnih aktivnosti Uvoznika i transparentnost carinske službe
- Ušteda u vremenu - Pristupačnost tarifnom kalkulatoru za računanje uvoznih troškova

### ***Kako do servisa?***

Pristup portalu putem web adrese ([www.upravacarina.gov.me](http://www.upravacarina.gov.me))

### ***Osnovi pokazatelji?***

- broj deklaracija u postupcima 280.980
- Broj tranzit, pojednostavljenja, TIR - 190.119
- Broj pojedinačnih stavki - 898.411

## **Poreska uprava- eServisi**

### **Šta nudi?**

Tri elektronska servisa:

#### **EKFL – Elektronski karton poreskog obaveznika**

Elektronski karton poreskog obaveznika ima tri metode i to: aktivno osiguranje, arhiva osiguranja i podaci sa IOPPD-a.

**IOPPD** predstavlja obrazac izvještaja o obračunatim i plaćenim porezima i doprinosima poreskih obaveznika

Poreski obaveznici od 19.09.2018. godine imaju mogućnost pregleda podataka u Centralnom registru poreskih obaveznika i osiguranika (CROO) elektronskim putem.

Nova funkcionalnost omogućava poreskim obveznicima pregled osnovnih registracionih podataka, podataka o zaposlenim licima, kao i objektima prijavljenim za obavljanje djelatnosti.

Pregled podataka vrši se u sekciji IOPPD, odlaskom na opciju " Pregled podataka u CROO"

#### **ePRIJAVE \* prijava na 05.07.2018\***

Elektronske prijave se vrše preko portala poreske uprave:

Vrste elektronskih prijava:

- Finansijski iskazi
- DOBIT
- IOPPD
- PDV

#### **CRPS**

Web servis "WS CRPS Registar" za registraciju privrednih subjekata

### **Šta su benefiti?**

- Efikasnost i transparentnost podataka
- Brže odvijanje realizacije procesa postupaka obveznika prema Poreskoj Upravi
- Dostupnost podataka i obrazaca za realizaciju potrebnih postupaka privrede i građanja

### **Kako do servisa?**

Pristup portalu putem web adrese [www.eprijava.tax.gov.me](http://www.eprijava.tax.gov.me); [www.crps.me](http://www.crps.me) ;

## Prilog 2 – Institucije sa uslugama na portalu e-Uprave:

---

- |                                                                                  |                                                         |                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. Agencija za civilno<br>vaduhoplovstvo                                         | 18. Ministarstvo<br>ekonomije                           | veterinu i<br>fitosanitarne poslove                                       |
| 2. Agencija za duvan                                                             | 19. Ministarstvo finansija                              | 41. Uprava za dijasporu                                                   |
| 3. Agencija za<br>elektronske medije                                             | 20. Ministarstvo javne<br>uprave                        | 42. Uprava za imovinu                                                     |
| 4. Agencija za<br>elektronsku<br>komunikaciju i<br>poštansku djelatnost          | 21. Ministarstvo kulture                                | 43. Uprava za<br>inspekcijske poslove                                     |
| 5. Agencija za lijekove i<br>medicinska sredstva<br>Crne Gore                    | 22. Ministarstvo nauke                                  | 44. Uprava za kadrove                                                     |
| 6. Agencija za nadzor<br>osiguranja                                              | 23. Ministarstvo odbrane                                | 45. Uprava za nekretnine                                                  |
| 7. Agencija za<br>sprječavanje<br>korupcije                                      | 24. Ministarstvo održivog<br>razvoja i turizma          | 46. Uprava za<br>sprječavanje pranja<br>novca i finansiranja<br>terorizma |
| 8. Agencija za zaštitu<br>konkurencije                                           | 25. Ministarstvo<br>poljoprivrede i<br>ruralnog razvoja | 47. Uprava za šume                                                        |
| 9. Agencija za zaštitu<br>ličnih podataka i<br>slobodan pristup<br>informacijama | 26. Ministarstvo pravde                                 | 48. Zavod za metrologiju                                                  |
| 10. Agencija za zaštitu<br>životne sredine                                       | 27. Ministarstvo<br>prosvjete                           | 49. Zavod za socijalnu i<br>dječiju zaštitu                               |
| 11. Centralna banka Crne<br>Gore                                                 | 28. Ministarstvo rada i<br>socijalnog staranja          | 50. Zavod za statistiku<br>MONSTAT                                        |
| 12. Direkcija za zaštitu<br>tajnih podataka                                      | 29. Ministarstvo<br>saobraćaja i<br>pomorstva           |                                                                           |
| 13. Direkcija za željeznice                                                      | 30. Ministarstvo sporta                                 |                                                                           |
| 14. Državna komisija za<br>kontrolu postupka<br>javnih nabavki                   | 31. Ministarstvo<br>unutrašnjih poslova                 |                                                                           |
| 15. Fond za penzijsko i<br>invalidsko osiguranje<br>Crne Gore                    | 32. Ministarstvo vanjskih<br>poslova                    |                                                                           |
| 16. Glavni grad Podgorica                                                        | 33. Ministarstvo za<br>ljudska i manjinska<br>prava     |                                                                           |
| 17. Komisija za tržište<br>kapitala                                              | 34. Poreska uprava                                      |                                                                           |
|                                                                                  | 35. Regulatorna agencija<br>za energetiku               |                                                                           |
|                                                                                  | 36. Sekretarijat za<br>razvojne projekte                |                                                                           |
|                                                                                  | 37. Sekretarijat za<br>zakonodavstvo                    |                                                                           |
|                                                                                  | 38. Uprava carina                                       |                                                                           |
|                                                                                  | 39. Uprava policije                                     |                                                                           |
|                                                                                  | 40. Uprava za<br>bezbjednost hrane,                     |                                                                           |

## **Prilog 3 - institucije sa biznis licencama na portalu e-Uprave**

---

- Agencija za duvan
- Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost
- Agencija za lijekove i medicinska sredstva
- Centralna banka Crne Gore
- Direkcija za željeznice
- Direkcija za zaštitu tajnih podataka
- Ministarstvo finansija
- Ministarstvo nauke
- Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja
- Ministarstvo pravde
- Ministarstvo prosvjete
- Ministarstvo ekonomije
- Uprava carina
- Uprava za inspekcijske poslove
- Komisija za tržište kapitala
- Uprava za dijasporu
- Agencija za nadzor osiguranja
- Agencija za elektronske medije
- Ministarstvo kulture
- Uprava za šume
- Ministarstvo saobraćaja i pomorstva
- Regulatorna agencija za energetiku
- Zavod za socijalnu i dječiju zaštitu
- Agencija za civilno vazduhoplovstvo
- Uprava za bezbjednost hrane, veterinu i fitosanitarne poslove
- Glavni grad Podgorica