

# Analiza stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje

---

Podgorica, jul 2020. godine

## SADRŽAJ

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Uvod .....                                                     | 1  |
| Pregled aktivnosti u izvještajnom periodu .....                | 2  |
| Digitalizacija u doba krize sa COVID-19 .....                  | 6  |
| Informacioni sistemi za sve pružaoce elektronskih usluga ..... | 10 |
| Korišćenje e-usluga na Portalu e-uprave .....                  | 12 |
| Definisanje izazova u razvoju e-usluga .....                   | 14 |
| Predlog mjera za unapređenje .....                             | 15 |

Sušтина digitalne transformacije predstavlja prelazak sa tradicionalnog u savremeni način funkcionisanja državne uprave. Uvođenje elektronske uprave dovodi do bitnih promjena u cijeloj strukturi društva, organizacionim vrijednostima, organizacionoj kulturi i načinu poslovanja svih ekonomskih subjekata na tržištu. Savremena e-uprava može poboljšati efikasnost i dostupnost javnih usluga, pojednostaviti administrativne procedure i postupke, povećati povjerenje građana i njihovo učešće u kreiranju javnih politika i obezbijediti značajne uštede za sve korisnike (građane, preduzeća i samu državu).

Procesi digitalne transformacije javnog sektora ubrzano rastu poslednjih desetak godina, a uvođenje elektronskih servisa predstavlja ključan element reforme javne uprave. Vlade širom svijeta prepoznale su značaj i vrijednosti e-uprave i nastoje da implementiraju ovaj koncept u svom funkcionisanju, od najmanje razvijenih do najrazvijenijih država.

U cilju modernizacije javnog sektora, Ministarstvo javne uprave je prethodne godine kvartalno izvještavalo Vladu Crne Gore o preuzetim aktivnostima na unapređenju elektronskih usluga i izazovima sa kojima se susrijećemo.

Za Crnu Goru je pitanje digitalizacije javne uprave posebno značajno zbog procesa evropskih integracija i članstva u Evropskoj uniji. U prethodnoj deceniji postignut je određen napredak, kako u razvoju informacionih tehnologija, tako i u njihovoj primjeni u radu državnih organa. Bitan segment u procesu uspostavljanja e-uprave predstavlja elektronska komunikacija države sa privrednim subjektima i građanima. Osavremenjavanje poslovnih procesa, bez nužnosti fizičkog prisustva aktera, vode ka digitalizaciji poslovnih procesa, upravo upotrebom informaciono komunikacionih tehnologija, a sve u korist građana i privrednih subjekata.

Ministarstvo javne uprave, kroz kontinuirano praćenje razvoja elektronske uprave, te uspostavljanje kvalitetnog mehanizma za koordinaciju ovog procesa, pitanje digitalne transformacije javne uprave dodatno je aktuelizovalo, i započelo mnogobrojne aktivnosti kako bi podstaklo organe državne uprave da budu što više posvećeni ovom procesu. Treba naglasiti da se pored realizacije tehničkih rješenja kontinuirano radi i na podsticanju zaposlenih u javnoj upravi, kako administratora koji kreiraju e-usluge, tako i svih drugih, kako bi se na pravi način shvatila mogućnost koje ICT rješenja nude u pojednostavljivanju procedura i različitim olakšicama za zaposlene u procesu svakodnevnog rada sa korisnicima.

Crna Gora se, kao i ostatak svijeta, našla u prethodnih nekoliko mjeseci, pred izazovom koji je uslijedio tokom pandemije COVID-19. Tokom trajanja pandemije potvrdilo su da se prethodno realizovane aktivnosti na polju digitalizacije stvorile jedan kvalitetan i održiv okvir, kako u normativnom, tako i u infrastrukturnom i aplikativnom smislu. Potvrdilo se, takođe, da u javnoj upravi Crne Gore postoje kvalitetni i

upotrebljivi elektronski servisi. Svjedoci smo da su se građani vrlo brzo okrenuli korišćenju ovih e-servisa iako ih u prethodnom periodu nisu prepoznali kao korisne i važne.

Ministarstvo javne uprave je uspostavilo bezbjedne komunikacione kanale svim državnim službenicima koji pristupaju sistemima kojima upravlja. U prvim danima krize prioritet je bilo obezbijediti rad službenika od kuće, kako bi se omogućila službena komunikacija sa građanima i privredom.

U cilju sagledavanja realizovanih aktivnosti za I i II kvartal 2020. godine, po pitanju elektronskih usluga, Ministarstvo javne uprave je pripremilo Analizu stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje.

## **Pregled aktivnosti u izvještajnom periodu**

---

*Analiza stanja elektronskih usluga u Crnoj Gori sa predlogom mjera za njihovo unapređenje* za II kvartal 2020. godine predstavlja dokument u kojem je prepoznat nastavak aktivnosti koje Ministarstvo javne uprave, u saradnji sa ostalim organima, sprovodi sa ciljem razvoja elektronskih usluga u Crnoj Gori. Ovom Analizom dat je osvrt na realizaciji aktivnosti u I i II kvartalu tekuće godine kao nastavak aktivnosti iz prethodnog perioda.

 ***Nastavljene su aktivnosti sa članovima radnog tima povodom unapređenja e-usluga odnosno uspostavljanja novih usluga na Portalu e-uprave kao i podizanju sofisticiranosti postojećih***

Na poslednjem sastanku radnog tima, koji je održan u I kvartalu tekuće godine, dogovoreno je da se u narednom periodu prepoznaju nove elektronske usluge, daju predlozi za unapređenje postojećih kao i da se definišu setovi podataka koji se mogu razmijeniti preko Jedinstvenog informacionog sistema za razmjenu podataka (JISERP), a sve u cilju implementacije prepoznatih e-usluga na što veći nivo sofisticiranosti.

Kriza tokom pandemije COVID-19 uslovlila je odlaganje sastanaka radnog tima za naredni period. Članovi radnog tima, kao i administratori iz drugih institucija, nastojali su da svoje usluge pružaju elektronskim putem zbog povećane potrebe za digitalnim uslugama javne uprave. Upravo ubrzana digitalizacija usluga, u periodu trajanja krize sa korona virusom, potvrdila je da ICT može biti adekvatan, i često jedini mogući odgovor u kriznim situacijama, kada pružanje usluga na tradicionalan način nije moguć.

 **Kreirane su i nove usluge, u cilju sprovođenja zaključka Vlade na realizaciji novih usluga, a koje su predložili članovi radnog tima za razvoj e-usluga, kreirane su na Portalu e-uprave**

U izvještajnom periodu, okviru svojih nadležnosti, organi su kreirali 17 novih usluga na Portalu e-uprave:

**Ministarstvo javne uprave**

- Zahtjev za izdavanje kopije dokumentacije iz službene evidencije za NVO
- Zahtjev za izdavanje uvjerenja o činjenicama iz službene evidencije za NVO

**Ministarstvo nauke:**

- Sufinansiranje putnih troškova istraživača za učešće na ICGEB sastancima i kursevima
- Prijava za finansiranje putnih troškova eksperata i stručnog osoblja angažovanih od strane Ministarstva nauke po osnovu učešća na događajima u oblastima naučnoistraživačke i inovacione djelatnosti

**Ministarstvo sporta i mladih**

- Zahtjev za polaganje Stručnog ispita za rad u oblasti sporta

**Fond za zdravstveno osiguranje Crne Gore**

- eNaručivanje - elektronski servis namijenjen osiguranicima Fonda, koji su registrovani kod izabranih doktora u domovima zdravlja
- eOsiguranje - elektronski servis koji omogućava građanima (osiguranicima) uvid u status njihovog zdravstvenog osiguranja
- eApoteka - elektronski servis namijenjen građanima (pacijentima), razvijen u cilju pružanja informacija o dostupnosti lijekova svim apotekama koje imaju Ugovor sa Fondom za zdravstveno osiguranje
- eNalaz - elektronski servis koji omogućava pacijentima uvid u rezultate bihemijskih laboratorijskih analiza putem interneta, uz upotrebu odgovarajućih aplikacija i uređaja novije generacije
- eRecept - elektronski servis koji omogućava pacijentima uvid u propisane i realizovane recepte, putem interneta uz korišćenje naprednih tehnologija i uređaja (PC, SmartPhone, Tablet uređaji i slično).
- eZakazivanje - servis za online zakazivanje posjeta kod izabranih doktora u domovima zdravlja (izabrani doktor za odrasle, izabrani doktor za žene i izabrani doktor za djecu)
- Zahtjev za dodjelu identifikacionih brojeva prekršajnih naloga u Registru novčanih kazni i prekršajne evidencije za fizičko lice;
- Ljekarske komisije - servis koji omogućava pregled ljekarskih komisija po gradovima u Crnoj Gori.

- Ljekovi - servis koji prikazuje listu lijekova koji se izdaju na recepti i lijekove koji se upotrebljavaju u zdravstvenim ustanovama.
- Privatne zdravstvene ustanove (PZU) - servis koji objezbjeđuje spisak privatnih zdravstvenih ustanova sa kojima Fond ima zaključen Ugovor o pružanju usluga.
- Javne zdravstvene ustanove (JZU) - servis koji objezbjeđuje spisak svih javnih zdravstvenih ustanova u zdravstvenom sistemu Crne Gore.

Fond za zdravstveno osiguranje pomenute e-usluge pruža putem Portala eZdravlje.

#### **Uprava carina:**

- Zahtjev za upis u Carinski registar

 ***Kada je u pitanju obaveza dostavljanja mjesečnih Izvještaja o preuzetim aktivnostima o promociji elektronskih usluga, ministarstva u određenoj mjeri dostavljaju informacije iz izvještajnog perioda, putem elektronske forme koja je objavljena u vidu elektronske usluge na Portalu e-uprave***

Ministarstvo javne uprave je na Portalu e-uprave kreiralo elektronsku uslugu dostave Izvještaja, koju većina ministarstva dostavlja uredno. Samim tim, po podnešenim izvještajima uočavamo da većina institucija ne vrši promociju usluga koje pružaju, osim Ministarstva pravde, Ministarstva zdravlja i Ministarstva prosvjete koji u kontinuitetu rade promotivne aktivnosti njihovih usluga putem elektronskih i pisanih medija.

 ***Održana je prezentacija predstavnicima državne uprave i lokalne samouprave u UZK***

Ministarstvo javne uprave organizovalo je radionicu namijenjenu predstavnicima državne uprave i lokalne samouprave u cilju prezentacije rezultata *Istraživanja sa građanima, preduzećima i javnom upravom u vezi sa korišćenjem i stavovima prema elektronskim uslugama u Crnoj Gori.*

Na radionici su predstavljeni indikatori o stepenu korišćenja elektronskih usluga, potencijalnim problemima i mjerama za prevazilaženje istih u cilju unapređenja poslovnog ambijenta. Navedeno Istraživanje sprovedo je Ministarstvo javne uprave u saradnji sa UNDP-om i kompanijom IPSOS Strategic Marketing, a uz finansijsku podršku Evropske unije.

 ***Projekat Unapređenje procesa registracije privrednih subjekata***

Na Portalu e-uprave je još 2012. godine kreirana elektronska usluga za registraciju preduzeća. Imajući u vidu da Zakon o privrednim subjektima nije predviđao elektronsko podnošenje zahtjeva, te da je Ministarstvo javne uprave razvilo dijeljene sisteme koji omogućavaju znatno unapređenje ove usluge u dijelu razmjene podataka,

elektronskog plaćanja i dr. tokom 2019. godine, na sjednici Savjeta za konkurentnost formirana je radna grupa koja je radila na unaprijeđenju procesa registracije privrednih subjekata i predložila preporuke koje se odnose na funkcionisanje i status Centralnog registra privrednih subjekata (CRPS). Za koordinaciju radne grupe zadužen je Sekretarijat Savjeta za konkurentnost, a članovi su predstavnici: Ministarstva ekonomije, Ministarstva finansija, Ministarstva javne uprave i Poreske uprave, odnosno CRPS-a.

Zadatak radne je bio da predstavi unaprijeđeno rješenje, sa održivim akcionim planom i nosiocima, a koje će biti definisano u skladu sa ciljevima:

- Pojednostavljenje procesa osnivanja preduzeća, u smislu smanjenja potrebnog vremena za registraciju preduzeća i smanjenja broja koraka;
- Omogućavanje potpune elektronske registracije i izmjene podataka i statusa preduzeća;
- Unapređenje kvaliteta baze podataka CRPS-a i povezivanje sa ostalim relevantnim registrima;
- Definisanje statusa i organizacije CRPS-a.

Potpuna elektronska registracija preduzeća je moguća tek nakon uspostavljanja razmjene podataka između svih organa koji učestvuju u ovom procesu, odnosno između registara koje vode ti organi, a koji će razmjenjivati podatke putem JISERP-a.

Cilj je da se pronađe optimalno rješenje za pojednostavljenje procesa osnivanja preduzeća i omogućavanje potpune elektronske registracije, kao i izmjene podataka i statusa preduzeća, korišćenjem informaciono-komunikacionih tehnologija i poštujući postulate interoperabilnost. U toku je realizacija aktivnosti koje su definisane Akcionim planom za unapređenje procesa registracije preduzeća.

#### ***U saradnji Ministarstva prosvjete i Ministarstva javne uprave nastavljene su aktivnosti na realizaciji e-usluga upisa djece u osnovne škole i predškolske ustanove***

U prethodnom periodu Ministarstvo javne uprave je, u saradnji sa Ministarstvom prosvjete u okviru projekta UNDP koji je finansiran od strane EK, intenzivno radilo na implementaciji elektronskih servisa upisa djece u Osnovnu školu kao i upisa djece u predškolske ustanove. U cilju realizacije elektronske usluge i preuzimanja podataka iz potrebnih registara, po službenoj dužnosti, definisani su procesi koji prate procedure unosa korisnika i uslova koji su propisani propisima iz ove oblasti. Usluge su inicijalno kreirane na Portalu e-uprave sa ciljem definisanja kompletnog procesa i uspješno su testirane od strane oba ministarstva. Usluge su razvijene oslanjajući se na jedinstveni informacioni sistem za razmjenu podataka (JISERP) kojim upravlja Ministarstvo javne uprave. Unosom jedinstvenog matičnog broja povlače se podaci iz Centralnog registra stanovništva i podaci iz registra Ministarstva rada i socijalnog staranja, kao i registra u nadležnosti Ministarstva prosvjete čime su roditelji rasterećeni dostavljanja

određenih dokaza kao što su izvod iz matične knjige rođenih i potvrde da su korisnici materijalnog obezbjeđenja ili su djeca bez roditeljskog staranja. Putem Portala e-uprave postojala je i mogućnost elektronskog zakazivanja u osnovnim školama sa ciljem razgovora sa predstavnikom pedagoško-psihološke službe. Na Portalu e-uprave testirano je i praćenje kompletanog procesa podnošenja zahtjeva putem modula Moji zahtjevi, kao i notifikacija o svim koracima ovog procesa, putem e-maila.

Konačna elektronska usluga je na kraju realizovana na produkcionoj platformi Ministarstva prosvjete uz korišćenje JISERP sistema.

## **Digitalizacija u doba krize sa COVID-19**

---

Informaciono-komunikacione tehnologije igraju vitalnu ulogu u promociji zdravlja i sigurnosti ljudi kao i predstavljaju važan preduslov za održivost ekonomije i društva tokom krize COVID-19. Digitalne tehnologije, bilo putem razmjene informacija ili internet usluga, povezivale su institucije i ljude tokom ove krize, te omogućile vladama donošenje brzih odluka i mjera u cilju suzbijanja virusa, koje su zasnovane na podacima i analitikama u realnom vremenu.

Pandemija COVID-19 naglasila je veliki značaj tehnologije, kao i glavnu ulogu efikasne, otvorene i odgovorne vlade. Samim tim vlada treba da ubrza primjenu inovativnih digitalnih tehnologija, poput AI-a, blockchain-a i sl. Ulaganja u ove tehnologije mogu neizmjereno podržati buduću otpornost zdravstvene ekonomije i pružanja javnih usluga.

Kako se mnoge zemlje suočavaju sa velikim izazovima pandemije COVID-19, pritisak na vlade svih zemalja je ekstremno, a uticaj na ljude širom svijeta i dalje raste. Kada je interakcija licem u lice nemoguća, rješenja e-uprave postaju presudna. U cilju pružanja usluga javne uprave, na način da građani ne moraju da napuštaju svoje domove da bi komunicirali sa javnom administracijom, neophodna je dobro razvijena elektronska uprava. Ovo je moguće postići zahvaljujući razvijenim sistemima, gradivnim blokovima za eID i eSignature, koji omogućavaju „povjerenje“ u skladu sa eIDAS regulativom. U doba krize ovo je još jedan od načina da se postigne socijalno distanciranje, koje je neophodno za suzbijanje pandemije COVID-19 koja je zadesila čitav svijet.

Pokazalo se da je, naročito u periodu pandemije COVID-19, od vitalnog značaja pružanje tačnih, korisnih i ažurnih informacija. Ministarstvo javne uprave je u tom smjeru iniciralo razvoj portala CORONAINFOCG ([www.coronainfocg.me](http://www.coronainfocg.me)) koji predstavlja zvanični sajt Vlade Crne Gore, Nacionalnog koordinacionog tijela za zarazne bolesti i Ministarstva javne uprave, a koji pruža informacije i preporuke u vezi sa pandemijom virusa korona. U saradnji sa relevantnim institucijama, Ministarstvo



javne uprave je u cilju kvalitetnije i sveobuhvatnijeg informisanja javnosti pripremilo sadržaj po različitim oblastima interesovanja i to:

- Statistika o broju oboljelih, koja se u realnom vremenu preuzima sa sajta Instituta za javno zdravlje, sa grafičkim prikazom; Info linije;
- Elektronski servis „Doniraj i ti“ putem kojeg naši građani, privreda, dijaspora i svi zainteresovani mogu da doniraju novac Nacionalnom koordinacionom timu za zarazne bolesti na potpuno siguran način;
- Aktuelnosti;
- Mjere i odluke Vlade Crne Gore i NKT;
- Ekonomske mjere;
- Spisak elektronskih usluga za građane i privredu;
- YouTube Feed: CoronalInfoCg i sl.

Na sajtu su se našli i različiti autorski tekstovi psihologa sa ciljem informisanja i psihološke podrške građanima u doba krize. Takođe, sajt pruža različite informacije koje mogu pomoći građanima u prevazilaženju različitih izazova sa kojima se suočavaju u doba ove zdravstvene i sveukupne društvene krize.

Pored navedenog portala, Ministarstvo javne uprave je na zahtjev Generalnog sekretarijata Vlade iniciralo i izradu posebnog podportala za potrebe Nacionalnog koordinacionog tijela za zarazne bolesti (NKT) u okviru postojećeg rješenja portala elektronskih sjednica Vlade Crne Gore (ESV). Prepoznata je naime potreba svakodnevnog zasijedana NKT-a te je izradom ovog portala omogućen direktan i istovremen pristup materijalima za sjednice svim članovima NKT-a u elektronskom obliku.

Kriza sa COVID-19 donijela je potrebe za novim digitalnim uslugama javne uprave i veću potražnju za postojećim uslugama. U prethodnom periodu svi državni organi nastojali su da svoje usluge realizuju elektronskim putem kako bi na taj način građanima olakšali proces ostvarivanja prava i pomogli u ostvarivanju socijalne distance. Ministarstvo javne uprave je na samom početku krize dalo jasne preporuke svim organima u javnoj upravi i obavijestilo građane da mogu elektronskim putem predati svoje zahtjeve, putem maila i elektronskih usluga.

Shodno tome, mnogi organi su podneske od strane korisnika prihvatili putem e-mail-a, ukoliko za iste nije postojala elektronska usluga.

Za vrijeme trajanja pandemije razvijeno je nekoliko elektronskih usluga i aplikativnih rješenja od strane različitih institucija, kao što su:

- Online prijava za državljane Crne Gore koji žele da se vrate u domovinu;
- Online zahtjev za podnošenje prijave za subvenciju;
- Online zahtjev za dodjelu PIN-a za logovanje na sistem eZdravlja;
- Razvijena je platforma Uči doma;
- Online zahtjev za upis djeteta u prvi razred osnovne škole;
- Online zahtjev za upis djeteta u vrtić;

- Online zahtjev za upis u srednju školu;
- Online platforma za doniranje Nacionalnom koordinacionom timu;
- Mobilna aplikacija za praćenje simptoma osoba koje su u samoizolaciji;
- Implementiran je portal Digitalna Solidarnost.

Sa druge strane, Program Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), Ministarstvo nauke i Ministarstvo kulture organizovali su prvi onlajn hakaton u Crnoj Gori – CORONATHON.me. Cilj hakatona je bio da se pronađu rješenja koja će Crnoj Gori pomoći da se brzo prilagodi, odgovori na krizu i oporavi od posljedica novog virusa korona – COVID-19.

Uz rad sa 30 sjajnih mentora iz različitih industrija, timovi su tokom dva dana preispitali i unapređivali sve aspekte svojih prijavljenih ideja, koje su za cilj imale pomoć u borbi protiv virusa korona, ali i oporavku od krize nastale usled pandemije. Mentori su im bili od pomoći u svim segmentima, od programiranja i dizajna, do kreiranja biznis modela i osmišljavanja održivosti stvorenih platformi i aplikacija.

Pored povećanja korišćenja svih postojećih usluga na Portalu e-uprave i znatno većeg broja zahtjeva koji su podnijeti putem e-maila, najviše su se koristile e-usluge iz oblasti zdravstva i obrazovanja.

Ministarstvo javne uprave je u izvještajnom periodu, u cilju informisanja javnosti i promocije digitalnih usluga, sačinilo i objavilo niz brošura, novinskih članaka i tutorijala za korišćenje elektronskih usluga i zapravo sprovedo svojevrsnu kampanju kako bi građani, privreda i službenici u javnoj upravi bili informisani i upućeni u načine za korišćenje elektronskih usluga.

Imajući u vidu povećano interesovanje građana za elektronskim uslugama iz oblasti zdravstva na portalu [www.ezdravlje.me](http://www.ezdravlje.me) je zbog veće efikasnosti i sigurnosti građana omogućeno elektronsko izdavanje PIN-a. U periodu epidemije broj novih korisnika uvećao se za 14% i dostigao ukupan broj od 98058 PIN-ova. Može se zaključiti da su korisnici uvidjeli značajne benefite e-usluga i očekuje se da i u narednom periodu, nakon epidemije, koriste ove usluge za uštedu svog vremena, kao i vremena zaposlenih u zdravstvenom sektoru.

Pojedinačno uvećanje korišćenja e-usluga iz oblasti zdravstva može se vidjeti iz sledećih podataka:

- eApoteka - Korišćenje ove e-usluge je naglo poraslo u periodu početka epidemije, ali je zatim naglo opalo. Jedan od razloga je moguće ustezanje građana da traže lijekove, posjećuju apoteke i čekaju u redovima.
- eRecept - Generalne ocjene korišćenja ove e-usluge govore da je maksimalno korišćenje ove e-usluge bilo u nedjelji proglašenja epidemije i uvođenja posebnog stanja i mjera, a minimalno korišćenje je bilo u prvoj nedjelji maja kada je epidemija počela da stagnira.

- eNalaz - Kao i kod prethodnih e-usluga najveća upotreba ovog elektronskog servisa je zabilježena sredinom marta mjeseca da bi poslije tog perioda došlo do smanjenja upotreba ovog servisa
- eOsiguranje - Ono što se može konstatovati je da korišćenje sredinom marta mjeseca bilo veliko povećanje korišćenja (više od četiri puta) a što bez dublje analize nema realno opravdanje. U svakom slučaju kao i svi do sada analizirani eServisi ima tendenciju upotrebe gotovo identičnu – nagli rast u istom periodu i potom pad do vrijednosti koja je manja nego prije epidemije.
- eNaručivanje - Korišćenje ove e-usluge se značajno razlikuje od prethodno analiziranih e-usluga. Prije svega maksimalno korišćenje ove e-usluge je započelo sedmicu kasnije od ostalih usluga. S obzirom da se ova e-usluga koristila za naručivanje recepata tj. produženje terapije kod hroničnih bolesnika, naručivanje doznaka i sl., očigledno je koliko u pojedinim situacijama takav servis može biti koristan.
- eZakazivanje - i u slučaju ove e-usluge ponovo se konstatuje činjenica da poslije dostizanja maksimuma u istom periodu kao i svih ostalih e-usluga, korišćenje drastično opada i gotovo se 4 puta smanjuje od perioda prije epidemije. Svakako da su ovi podaci u jednom dijelu razumljivi, jer u posljednje analiziranom periodu epidemija još uvijek traje i još uvijek su važeće restrikcije i smanjenje obima zdravstvenih usluga na nivou izabranih ljekara.

Elektronske usluge koje su se takođe u velikoj mjeri koristile tokom pandemije su usluge obrazovno-vaspitnog sistema i to:

- Portal na nastavnike – [www.skolskiportla.edu.me](http://www.skolskiportla.edu.me)
- Portal Dnevnik – [www.dnevnik.edu.me](http://www.dnevnik.edu.me) (mobilna aplikacija eDnevnikME)
- Sajt UčiDoma – [www.ucidoma.edu.me](http://www.ucidoma.edu.me) (mobilna aplikacija UčiDoma)
- Portal za elektronski upis u obrazovno-vaspitne ustanove – [www.upisi.edu.me](http://www.upisi.edu.me)

Portal za nastavnike je elektronska usluga koja je ranije kreirana, ali je imala veliku upotrebu tokom pandemije. Ministarstvo prosvjete je, u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, realizovalo elektronski upis djece u predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama putem adrese [www.upisi.edu.me](http://www.upisi.edu.me). Za realizovane usluge, korisnik dobija povratne informacije o statusu njegovog podnijetog zahtjeva putem web stranice preko koje je podnio zahtjev, kao i putem maila.

Ovo su nove elektronske usluge na ovom portalu, kreirane ove godine.

Ministarstvo prosvjete uz podršku Crnogorskog Telekom, na inicijativu NVU "Učionica u pokretu", kreiralo novi portal Dnevnik ([www.dnevnik.edu.me](http://www.dnevnik.edu.me)) koji roditeljima omogućava da prate ocjene, izostanke i vladanje svog djeteta. Portal, takođe, omogućava komunikaciju roditelja sa odjeljenskim starješinom i nudi informacije o zakazanim roditeljskim sastancima, kao i druga obavještenja. Portal nudi pregled svih ocjena po nastavnim predmetima (usmeni odgovori, pismeni i kontrolni zadaci, konačna ocjena itd.) uz podatke o tome kada je ocjena evidentirana u

Informacionom sistemu obrazovanja. Za svaki nastavni predmet postoji i hronološki pregled ocjena, kao i prosječna ocjena.

U periodu dok je trajala obustava nastave, ovaj dio portala poslužio je roditeljima da dobiju opšta obavještenja sa nivoa škole, odnosno od odjeljenskog starješine.

Zbog obustave nastave, od velikog je značaja komunikacija odjeljenskog starješine sa roditeljima, ali podjednako je važno da pouzdane informacije roditelji dobijaju i sa nivoa sistema. Sve aplikacije su nadograđene sa informacijama koje roditelji mogu dobiti od Ministarstva prosvjete.

Na sajtu [www.ucidoma.me](http://www.ucidoma.me) djeca mogu pratiti sve emitovane nastavne materijale. Materijali će biti dostupni na sajtu u skladu sa dinamikom emitovanja, razvrstani po nivou obrazovanja, razredu i nastavnom predmetu. Takođe, kreirana je i mobilna aplikacija za ovu uslugu pod nazivom Učidoma.

U srednjim školama, elektronski se povlače uspjeh i ocjene iz predmeta od značaja (u zavisnosti od obrazovnog programa) iz Informacionog sistema obrazovanja, kao i ocjene sa eksterne provjere znanja, podaci o takmičenjima itd.

## **Informacioni sistemi za sve pružaoce elektronskih usluga**

Crna Gora kao i države članice EU modernizuje svoju javnu upravu uvođenjem elektronskih javnih usluga, ali postoji opasnost da u tom procesu dođe do stvaranja izolovanih digitalnih okruženja, a time i elektronskih prepreka koje mogu spriječiti sve javne uprave u međusobnom povezivanju, te građane i poslovne subjekte u prepoznavanju i upotrebi dostupnih elektronskih javnih usluga. U skladu sa navedenim, Crna Gora je usvojila *Nacionalni okvir interoperabilnosti* koji je usklađen sa Evropskim okvirom interoperabilnosti (EIF) iz marta 2017. godine, a kojim se promoviše elektronska komunikacija između organa vlasti pružanjem niza zajedničkih modela, principa i preporuka i naglašava činjenica da interoperabilnost nije samo pitanje informaciono - komunikacionih tehnologija, već se odnosi na niz aktivnosti od pravnih, organizacionih, semantičkih i tehničkih. Nacionalni okvir interoperabilnosti treba da obezbijedi da se unutar javne uprave usklade poslovni procesi kako bi se ispoštovala evropska dimenzija pružanja javnih elektronskih usluga, poštujući politiku bezbjednosti, privatnosti, čuvanja i arhiviranja svake od uvedenih usluga i elektronskih zapisa, bez nametanja specifičnih tehnoloških rješenja.

Jedna od ključnih aktivnosti za razvoj elektronske -uprave je uspostavljanje centralne horizontalne podrške za pružanje usluga primjenom informaciono komunikacionih tehnologija. U tom cilju Ministarstvo javne uprave kao resorno ministarstvo, zaduženo za razvoj informacionog društva i elektronske uprave, obezbjeđuje razvoj zajedničkih (dijeljenih) informacionih sistema koje treba da koriste svi pružaoци elektronskih usluga, prije svega Nacionalni sistem za elektronsku identifikaciju (NS-EID), Nacionalni sistem za naplatu administrativnih taksi (NS-NAT) i Jedinstveni informacioni sistem za

elektronsku razmjenu podataka (JISERP). Takav metod treba da omogući lakši razvoj novih elektronskih usluga, da smanji vrijeme za njihovu implementaciju, da smanji troškove, a istovremeno obezbijedi veću interoperabilnost između institucija i pratećih rješenja.

Pouzdana elektronska identifikacija i potvrda identiteta korisnika predstavljaju preduslov za uspostavljanje kvalitetnih, sofisticiranih servisa. *Dijeljeni informacioni sistem za elektronsku identifikaciju i autentifikaciju* korisnika usluga elektronske uprave, omogućava funkciju elektronske identifikacije, odnosno autentifikaciju i autorizaciju korisnika prilikom korišćenja elektronskih usluga na nacionalnom nivou. Sistem podržava centralizovani način upravljanja i podršku upotrebe različitih elektronskih mehanizma za autentifikaciju i autorizaciju, kao i podršku različitim tehničkim rješenjima. *NS-EID* je polazna tačka za provjeravanje identiteta različitih subjekata (građana, poslovnih subjekata, javnih službenika), koji povezuje elektronske identitete subjekata i identifikacione podatke (atribute) generisane od strane različitih davalaca elektronske identifikacije i atributa. Taj sistem je namijenjen za potrebe integracije funkcionalnosti identifikacije elektronskog identiteta u informatička rješenja koja pružaju usluge korišćenjem informaciono komunikacionih tehnologija. Centralni servis sistema predstavlja univerzalan zahtjev za sve elektronske usluge, koji u cilju sigurnosti i povjerenja zahtijeva pouzdanost u identifikaciji. Komunikacijom između *NS-EID* i povezanih sistema elektronske identifikacije obezbjeđuje se integritet i tačnost podataka kako bi se osiguralo da su svi zahtjevi i odgovori tačni i neizmijenjeni.

Drugi dijeljeni sistem, od izuzetne važnosti, je *Informacioni sistem za naplatu administrativnih taksi (NS-NAT)* koji omogućava naplatu i kontrolu naplate administrativnih taksi, i koji sadrži podatke o svim administrativnim taksama koje su uplaćene elektronskim putem. *NS – NAT* se sastoji od dvije komponente. Prva komponenta sistema omogućava naplatu administrativnih taksi platnim karticama na šalterima organa državne uprave i jedinica lokalne samouprave, kao i platnim karticama posredstvom centralnog portala i servisa e-takse. Druga komponenta sistema omogućava prikupljanje informacija o uplaćenim administrativnim taksama, kontrolu naplate i blagovremeno izvještavanje o realizovanim transakcijama. Sa tehničke strane projekat je u značajnoj mjeri realizovan i softver se nalazi na testnom okruženju, čija će puna primjena biti realizovana primjenom Uredbe o bližim uslovima i načinu plaćanja administrativnih taksi elektronskim putem na osnovu Zakona o administrativnim taksama, kojim je prvi put prepoznato elektronsko plaćanje administrativnih taksi. Informacioni sistem građanima će obezbijediti lakše plaćanje administrativnih taksi pomoću platnih kartica na šalterima i preko portala za elektronske usluge. Ovaj sistem je od izuzetnog značaja sa stanovišta reforme na centralnom i lokalnom nivou.

Cilj ovog sistema je da omogući monitoring i laku provjeru svih transakcija vezanih za naplatu administrativnih taksi i smanji broj zloupotreba koje se javljaju u ovom dijelu platnog prometa. Naime, važno je pomenuti da je u Uredbi o bližim uslovima i načinu

plaćanja administrativnih taksi elektronskim putem između ostalog propisano i da u slučaju plaćanja administrativne takse na elektronski način troškovi bankarske provizije padaju na teret Državnog budžeta.

*Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka* – JISERP - između državnih organa, organa državne uprave i drugih subjekata koji su prepoznati Zakonom o elektronskoj upravi, je značajan dijeljeni sistem, koji je uspostavilo Ministarstvo javne uprave. Cilj uspostavljanja ovog sistema je uspostavljanje efikasnije administracije, nakon što su u prethodnom periodu identifikovani sistemski izazovi naročito u dijelu pribavljanja podataka po službenoj dužnosti. S tim u vezi, normirana je obaveza državnih organa i drugih subjekata da podatke razmjenjuju kroz informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka. Sa druge strane rezultat korišćenja ovog sistema je svakako implementiranje novih usluga javne administracije, koje će povećati njenu efikasnost i efektivnost i samim tim obezbijediti kvalitetnije usluge građanima i privredi, odnosno postati njihov servis.

Preko Jedinstvenog informacionog sistema za elektronsku razmjenu podataka (JISERP) vrši se 6 vrsta razmjene podataka između 5 organa: Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Ministarstvo prosvjete, Poreska uprava i Fond za zdravstveno osiguranje, kroz sljedeće registre: Centralni registar stanovništva (CRS), Registar obrazovanja CG, IS Socijalni karton i Centralni registar obveznika i osiguranika (CROO) i IS Fonda za zdravstveno osiguranje. Pored ovih registara preko kojih se trenutno vodi razmjena podataka, na JISERP su povezani i Centralni registar privrednih subjekata i Registar kaznene evidencije. Organi koji su iskazali potrebu preuzimanja podataka iz ovih registara su u fazi povezivanja na JISERP.

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

## **Korišćenje e-usluga na Portalu e-uprave**

Portal e-uprave, do referentnog datuma, pruža 596 e-usluga iz nadležnosti 52 institucije, od čega je elektronskih usluga 187. U nastavku je dat pregled institucija sa najvećim brojem elektronskih usluga na portalu e-uprave:

| Institucija                                   | Broj elektronskih usluga |
|-----------------------------------------------|--------------------------|
| Ministarstvo nauke                            | 27                       |
| Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja | 26                       |
| Ministarstvo pravde                           | 24                       |
| Ministarstvo javne uprave                     | 19                       |



|                      |    |
|----------------------|----|
| Poreska uprava       | 10 |
| Zavod za metrologiju | 10 |

Kada je u pitanju broj podnešenih zahtjeva putem portala e-uprave, taj broj do referentnog datuma iznosi 491. U sljedećoj tabeli je dat prikaz elektronskih usluga sa najvećim brojem podnešenih zahtjeva.

| Naziv elektronskih usluga                                                                              | Broj |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za fizička lica                                 | 238  |
| Prijava za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima sa visokom stručnom spremom            | 82   |
| Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica                              | 24   |
| Izveštaj o preuzetim aktivnostima povodom promocije elektronskih usluga                                | 21   |
| Prijava za ponovno polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima sa visokom stručnom spremom    | 13   |
| Prijava za stimulisanje objavljivanja u časopisima sa otvorenim pristupom u 2020. godini               | 13   |
| Prijava za sufinansiranje aktivnosti promocije nauke i istraživanja u društvu Crne Gore u 2020. godini | 12   |

U narednoj tabeli je dat prikaz broja podnešenih zahtjeva po godinama.

| Godina                       | Broj podnešenih zahtjeva |
|------------------------------|--------------------------|
| 2016                         | 8807                     |
| 2017                         | 8369                     |
| 2018                         | 8551                     |
| 2019                         | 9028                     |
| 2020 (do referentnog datuma) | 491                      |

Za isti period prethodne godine broj podnešenih zahtjeva iznosi 387. Treba imati u vidu da su tokom pandemije COVID-19 institucije i pored usluga na Portalu e-uprave,

a u cilju olakšavanja procedure korisnima usluga, prihvatili zahtjeve i putem mail-a, te shodno tome možemo konstatovati blagi trend rasta korišćenja usluga putem Portala e-uprave.

## **Definisanje izazova u razvoju e-usluga**

---

Prethodnom Analizom stanja elektronskih usluga sa predlogom mjera za njihovo unapređenje je prepoznato da sofisticiranost e-usluga trećeg, četvrtog ili petog nivoa podrazumijeva postojanje infrastrukturnih i tehničkih preduslova koji su neophodni za sveobuhvatan proces realizacije. Procesi elektronskog plaćanja, elektronske identifikacije, razmjene podataka između ključnih registara i informacionih sistema, elektronska dostava i korišćenje elektronskih dokumenata predstavljaju neophodan korak ka daljem razvoju elektronskih usluga. Dodatni izazovi prepoznaju se u nedovoljnom poznavanju propisa od strane zaposlenih u javnoj upravi, nedostatku adekvatne promocije elektronskih usluga od strane davaoca elektronskih usluga, nezainteresovanost građana za korišćenje elektronskih usluga i dr.

Ključni izazov u radu radne grupe prepoznat je u dijelu potrebe za definisanjem postojećih elektronskih usluga koje se mogu realizovati, odnosno unaprijediti na najveći nivo sofisticiranosti, kao i usluga koje građani i privreda masovno upotrebljavaju, kako bi se obezbijedio komfor pri upotrebi i povratna informacija za krajnje korisnike.

Činjenica je da je IT industrija u Crnoj Gori nedovoljno promovisana i razvijena imajući u vidu njenu ulogu u procesima digitalne transformacije koja je postala imperativ razvoja društva. IT kadar je deficitaran, nedovoljno se ulaže u edukaciju zaposlenih koji moraju biti u toku sa rastućim trendom razvoja informacionih tehnologija, dok je kvalitetan kadar teško zadržati zbog nepostojanja adekvatnih mehanizama nagrađivanja.

Trenutno stanje i ekonomski pokazatelji razvoja IT industrije zavise ne samo od političke podrške, finansijskih podsticaja i ljudskog potencijala zaposlenih u IT sektor, već prije svega od kvalitetnog strateškog okvira koji bi se bavio isključivo razvojem IT industrije. Zato je od izuzetne važnosti da se u okviru Strategije digitalne transformacije, koju priprema Ministarstvo javne uprave u saradnji sa Ministarstvom ekonomije i Ministarstvom nauke, prepoznaju svi izazovi i stanje u ovoj oblasti, kao i da se odrede jasni ciljevi i zadaci za naredni period. Jedan od zadataka svakako je razvoj ICT industrije u Crnoj Gori, odnosno angažovanje i razvoj domaćih ICT kadrova, dok sa druge strane treba prepoznati mehanizme za podsticaj ulaganja inostranih ICT kompanija. Na taj način bi se stvorio održiv i kvalitetan ambijent za poslovanje u ICT sektoru.



## Predlog mjera za unapređenje

---

Ministarstvo javne uprave u okviru svojih nadležnosti, u saradnji sa drugim institucijama, sprovodi aktivnosti na razvoju elektronskih usluga, kako u dijelu razvoja e-usluga na Portalu e-uprave, tako i u dijelu obezbjeđivanja dijeljenih resursa drugim organima na razvoju interoperabilnih rješenja. Podrška koju Ministarstvo javne uprave pruža ogleda se prije svega u promociji elektronske uprave, širenju svijesti o važnosti digitalizacije u procesu pružanja usluga, kao i obezbjeđivanju bezbjedne infrastrukture za razvoj e-usluga koja koristi resurse kojima upravlja Ministarstvo.

Osim zakonske obaveze digitalizacije usluga i podrške koju pruža Ministarstvo javne uprave, postoji saradnja sa međunarodnim organizacijama koje u okviru različitih projekata finansiraju razvoj e-usluga. Sa druge strane, Zakonom o elektronskoj upravi predviđeno je formiranje Savjeta za elektronsku upravu sa ciljem praćenja razvoja elektronske uprave, predlaganja mjera za unapređenje elektronske uprave, razmatranja stručnih pitanja u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija i koordinacije aktivnostima koje se odnose na razvoj elektronske uprave. Jedan od važnih zadataka ovog Savjeta svakako je i definisanje pravaca daljeg razvoja e-uprave u Crnoj Gori i definisanje mjera za podsticaj razvoje e-usluga. Ove mjere bi trebalo da obezbijede podršku organima u sprovođenju Zakona o elektronskoj upravi kao i definisanju ključnih izazova sa kojim se susrijeću organi u finansijskom, organizacionom i operativnom dijelu razvoja e-usluga.

Predložene mjere za unapređenje u prethodnim analizama Ministarstvo javne uprave sprovodi u kontinuitetu, ali neophodno ih je prepoznati kao zajedničke aktivnosti svih organa i neodvojivi dio svakodnevnih aktivnosti cjelokupne Vlade Crne Gore.

Pored mjera navedenih u prethodnim Analizama u nastavku su date i sljedeće preporuke:

- Jednu od slabosti u dosadašnjem procesu informatizacije javne uprave predstavlja nedovoljna promocija elektronskih javnih usluga od strane institucija koje pružaju usluge, naročito imajući u vidu da je Ministarstvo javne uprave u prethodnoj godini uložilo značajan napor da se u okviru redovnih sredstava na kvalitetan način promovišu svi sistemi kojima upravlja. Ovaj primjer bi mogao značajno da doprinese povećanju korišćenja e-usluga pa je neophodno predvidjeti sredstva za promociju u svakoj instituciji ponaosob (distribucija brošura, kontinuirano sprovođenje obuka). Takođe, potrebno je usvojiti praksu da PR službe u okviru svojih budućih saopštenja obavezno navode postojanje elektronskih usluga sa benefitima upotrebe istih;
- Uspostavljanje novih modela odgovornosti institucija u dijelu ažuriranja i unapređivanja elektronskih usluga na Portalu e-uprave i ostalim internet

portalima na kojima se pružaju e-usluge, naročito kod institucija gdje postoji prostor za unapređenje;

- Povezivanje sistema Portala e-uprave sa sistemima u cilju efikasnijeg kompletiranja poslovnih procesa (prije svega Portala e-uprave sa JISERP-om, NS-NAT-om, NS-EID-om i eDMS-om);
- Animiranje institucija da korisnicima dostavljaju elektronska dokumenta (licence, uvjerenja, dozvole i sl.) preko portale e-uprave;
- Definisanje Kataloga elektronskih usluga organa.