



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Акциони план за спровођење Програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године

Општи циљ: Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу

Индикатори на нивоу општег циља:

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. <i>EU benchmark</i> електронске управе	37%	61,75%		

Посебан циљ 1 Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности

Мера 1.1 Успостављање Државног центра за управљање и чување података у Крагујевцу - Дата центар Крагујевац и унапређење Државног центра за управљање и чување података у Београду - Дата центар Београд

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент државних органа и ЈЛС чији су информациони системи мигрирани у дата центре	0%	75%	<i>Извештај</i>	<i>ИТЕ</i>
2. Процент апликација државних органа и ЈЛС које су мигриране у дата центре	0%	75%	<i>Извештај</i>	<i>ИТЕ</i>

Опис мере



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Мера је усмерена на развој Државног клауда и Државног центра за управљање и чување података у Крагујевцу (у даљем тексту: Дата центар Крагујевац) са *Disaster Recovery* функцијом, као и и унапређење Државног центра за управљање и чување података у Београду (у даљем тексту: Дата центар Београд), како би се омогућио бржи и уједначен развој електронске управе и смањили трошкови набавке, управљања и одржавања ИКТ инфраструктуре коју сваки орган набавља за своје потребе. Тренутно не постоји довољна мера интероперабилности софтверских решења и долази до имплементације нестандардизованих апликација које често нису у најновијим технологијама. Постоји и недостатак скалабилности инфраструктуре сервиса државне управе која није пројектована за рад у клауд окружењу.

Изградња Дата центра Крагујевац обезбедиће развој Државног клауда и подизање нивоа пружене услуге (*Platform as a Service – PaaS, Software as a Service – SaaS*). Успостављање Државног клауда смањиће трошкове развоја и одржавања ИКТ система за целокупну јавну управу, а његовим потпуним успостављањем биће омогућено пружање обједињених сервиса и услуга свим органима јавне управе (електронска пошта, Писарница, е Чување, е Достава, еАрхива, систем за управљање документима (у даљем тексту: *DMS*, итд.).

Дата центар Крагујевац омогућиће сигурну локацију за чување резервних копија података (*backup* података) и апликација које се налазе у Државном центру за управљање и чување података у Београду, чиме ће се обезбедити сигурност и континуитет у пружању електронских услуга и омогућити централизован развој појединачних и дељених електронских сервиса органа јавне управе. Дата центар Крагујевац састојаће се од два објекта.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.1.1 Усвајање подзаконских аката за регулисање инфраструктуре за управљање и чување података;	4. кв. 2019.	Министарство државне управе и локалне самоуправе (МДУЛС)	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу (ИТЕ)	Нису потребна средства
1.1.2 Израда Анализе опција за оперативно управљање Дата центром Крагујевац и усвајање најбоље опције;	1. кв. 2020.	ИТЕ		– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (10,5 милиона РСД) 2019. – 5,5 милиона РСД; 2020. – 5 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i>
1.1.3 Израда иницијалног плана миграције и процене спремности миграције апликација у клауд; Унапређење плана миграције и процене спремности миграције апликација у клауд;	4. кв. 2019. Континуирано	ИТЕ	Сви органи	– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (15,7 милиона РСД)



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				2019. – 15,7 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i>
1.1.4 Изградња објекта 1 и 2 Дата центар Крагујевац и опремање до нивоа рек ормана;	2. кв. 2020.	ИТЕ	<ul style="list-style-type: none"> – Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре (МГСИ) – Министарство унутрашњих послова (МУП) – Министарство одбране (МО) – Град Крагујевац 	– Буџет Републике Србије (3,6 милијарди РСД) 2019. – 1,2 милијарди РСД; 2020. – 2,4 милијарди РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 5006</i>
1.1.5 Иницијално опремање објекта 1 Дата центра Крагујевац ИКТ опремом;	4. кв. 2021.	ИТЕ	Сви органи осим органа који ће користити Дата центар Крагујевац објекат 2	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
1.1.6 Подизање клауд платформе у Дата центру Крагујевац са решењем за управљање клаудом;	1. кв. 2021.	ИТЕ		– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни).



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				<i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
1.1.7 Миграција информациононих система органа у клауд (дата центре);	4. кв. 2022.	ИТЕ	Сви органи	Средства нису обезбеђена

Мера 1.2 Унапређење Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент јединица локалних самоуправа повезан са ЈИК мрежом	0	100		ИТЕ
2. Број успостављених редувантних чворишта у Београду	0	5		ИТЕ

Опис мере

Мером се предвиђа превазилажење једног од највећих инфраструктурних изазова ИКТ-а јавне управе у Србији тј. непостојање редувантних чворишта и редувантних линкова.

Развој Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе (у даљем тексту: ЈИК мрежа) органа јавне управе спроводи се у циљу обезбеђивања сигурне комуникације и размене података између органа јавне управе. У току је проширивање ЈИК мреже са Београда на територију целе Србије. Повезивањем са 145 јединица локалне самоуправе постављени су основи за потпуно интегрисање локалних самоуправа на ЈИК мрежу.

Осим тога, потребно је омогућити адекватан увид у стање ЈИК мреже (проток мрежног саобраћаја и надгледање мрежних уређаја), те је овом мером, између осталог планирано успостављање *NOC (Network Operation Centre)*, како би се осигурао адекватан надзор ЈИК мреже.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.2.1 Израда идејног и техничког решења у циљу иницијалног унапређења управљања ЈИК мрежом (процедуре, надзор, конфигурација, аспект информационе безбедности);	4. кв. 2020.	ИТЕ		– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (13,8 милиона РСД) 2019. – 6,8 милиона РСД; 2020. – 7 милиона РСД. <i>Веза са програмским</i>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				<p><i>буџетом: 4006</i></p> <p>– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
1.2.2 Успостављање <i>NOC (Network Operation Centre)</i> ;	4. кв. 2021.	ИТЕ		<p>– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
1.2.3 Успостављање редувантних чворишта у Београду	4. кв. 2020.	ИТЕ		<p>– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
1.2.4 Унапређење доменске инфраструктуре у свим органима који су део еУправе.	4. кв. 2020.	ИТЕ		<p>– Буџет Републике Србије (10 милиона РСД)</p>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



2019. – 0 РСД;
2020. –10 милиона РСД.
Веза са програмским
буџетом:0002

Мера 1.3 Успостављање јединствене Писарнице и еАрхиве и интеграција са постојећим системима

Индикатори (показатељи учинка):	Почетна вредност	Циљана вредност	Извор верификације	Орган одговоран за извештавање
1. Процент државних органа и ЈЛС који користе Писарницу	0%	80%	Извештај	УЗЗПРО
2. Процент постојећих софтверских решења која су интегрисана у Писарницу и еАрхиву	0%	80%	Извештај	ИТЕ

Опис мере

Систем управљања документима у јавној управи је и прилагођен раду са папирном документацијом те је потребно прилагодити га већ успостављеној електронској размени података и електронској комуникацији у раду јавне управе, који су се показали као ефикаснији и поузданији и који постају обавеза свих ималаца јавних овлашћења. Документи који настају електронски се по правилу штампају, што за последицу има паралелно администрирање у папиру и у електронској форми и непотребан утрошак ресурса.

Електронски документи и подаци се претражују, обрађују, приказују и чувају лакше и поузданије од података на папиру, који је подложнији губљењу и оштећењу. Неопходно је редизајнирати процесе у оквиру канцеларијског пословања од пријема поднеска, преко обраде предмета, размене података и прикупљања чињеница, до достављања и поузданог чувања аката и података у електронској форми тако да електронска форма постане примарна, а да се папир користи искључиво у ситуацијама када на томе инсистира странка у поступку или у другим случајевима изричито прописаним законом.

Такође, потребно је стандардизовати идентификационе ознаке докумената, увести обрасце са формом структурираних података и метаподацима, као и прописати правну снагу електронске комуникације путем службених налога електронске поште. Како би се електронско канцеларијско пословање успоставило као примарно неопходно је да се након редизајнирања пословних процеса и измена прописа који регулишу канцеларијско пословање, успоставе информациони системи који ће обезбедити функционисање електронског канцеларијског пословања. На техничком нивоу електронско канцеларијско пословање требало би да подржава неколико повезаних информационих система са посебним наменама: Јединствена писарница и еДостава, еЧување и еАрхива.

Опис активности	Рок за реализацију/ период реализације	Институција одговорна за реализацију	Партнери у реализацији	Средства за реализацију
-----------------	---	---	------------------------	-------------------------



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



1.3.1 Доношење прописа о канцеларијском пословању;	4. кв. 2019.	МДУЛС	– ИТЕ – Управа за заједничке послове републичких органа (УЗЗПРО)	Нису потребна средства
1.3.2 Успостављање јединствене Писарнице са еЧувањем и интеграција са системима еДоставе и еАрхиве и другим системима;	4. кв. 2021.	ИТЕ		– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веба са програмским буџетом: 4009</i>
1.3.3 Успостављање система за управљање документима у Министарству одбране и Војсци Србије (софтверско-хардверска платформа у интерном рачунарском окружењу);	4. кв. 2021.	МО	ИТЕ	Буџет Републике Србије

Мера 1.4 Развој осталих заједничких (дељених) ИТ сервиса за потребе јавне управе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент укупног броја јавних органа који су интегрисани у колаборациони систем	5%	60%	Портал државне управе	ИТЕ

Опис мере

Заједнички (дељени, односно колаборациони) сервиси рационализују рад система јавне управе, смањују трошкове и повећавају ниво поузданости и информационе безбедности. Коришћење електронске поште, *gov.rs* и *упр.срб* домени су обезбеђени само за неке државне органе, док други органи ангажују спољне пружаоце услуга, а локалне самоуправе још нису укључене у систем заједничких сервиса.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Потребно је обезбедити ресурсе за пружање заједничких сервиса целокупном систему јавне управе.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.4.1 Унапређење система наплате такси и накнада коришћењем софтверског решења еПлаћање+;	1. кв. 2020.	ИТЕ	Управа за трезор Министарства финансија (УТ)	– Буџет Републике Србије (14 милиона РСД) 2019. –7 милиона РСД; 2020. –7 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 0001</i>
1.4.2 Имплементација обавезе коришћења gov.rs и unpr.srb домена за све органе електронске управе;	4. кв. 2020.	ИТЕ	Регистар националних интернет домена Србије (РНИДС)	Средства нису потребна
1.4.3 Унапређење сервиса за коришћење налога електронске поште овлашћених службених лица (технолошко унапређење);	3. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису потребна
1.4.4 Унапредити коришћење колаборационог система у јавној управи (заједнички рад на документима, давање мишљења, заједнички календар, заједнички пројекти, и др.);	1. кв. 2021.	ИТЕ		Средства нису потребна

Мера 1.5 Израда архитектуре и имплементација Платформе за подршку развоју и коришћењу услуга еУправе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број реализованих дигиталних услуга	0	100		ИТЕ
<i>Опис мере</i>				

Пружање интегрисаних и кориснички оријентисаних услуга захтева превазилажење стања у ком се паралелно развијају и функционишу засебни и хетерогени системи и апликације. Ово се може постићи израдом свеобухватне и интегрисане архитектуре и Платформе пројектоване да осигура интероперабилност, подржи



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



размену података и интеринституционалне пословне процесе, као и систематично и стандардизовано креирање процеса на основу заједничких принципа и уз употребу функционалности које су свима заједничке.

Успостављање платформе за имплементацију електронске управе, осим што ће осигурати интероперабилност постојећих система и апликација, представља решење и за институције које користе застареле системе или их уопште немају, јер ће и њима омогућити да се укључе у процес пружања услуга.

У оквиру архитектуре ове платформе ће бити успостављен Метарегистар, каталог административних поступака, каталог веб сервиса, генератор веб сервиса итд.

Обзиром да су подаци у службеним евиденцијама непотпуни, недовољно ажурни неопходно је успоставити јединствени регистар свих службених евиденција (Метарегистар) и дефинисати јединствену методологију и систематику за вођење службених евиденција, односно шифарника података у њима.

Потребно је евидентирати: шта је регистар, који су основни регистри (подаци о грађанима, подаци о привредним субјектима и подаци о имовини) и ко је надлежан за успостављање и вођење појединих регистра. Тиме би се осигурала поузданост података и дефинисало који је податак у некој евиденцији изворни, а који су подаци изведени, односно који се подаци преузимају из других евиденција у којима су изворни, као и податак који ће служити као „кључ“ за повезивање података у различитим евиденцијама.

Метарегистар ће обезбедити да се спречи преузимање непотпуних или неажурних података, као и дуплирање података у различитим регистрима.

Успостављањем Метарегистра обезбедиће се услови за интероперабилност службених евиденција и аутоматско преузимање података према овлашћењима дефинисаним у посебним прописима.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.5.1 Израда студије <i>Enterprise architecture</i> (ЕА);	3 кв. 2019.	ИТЕ		<p>– Буџет Републике Србије (2,47 милиона РСД) 2019. – 2,47 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 0001</i></p> <p>– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (8,4 милиона РСД) 2019. – 8,4 милиона РСД.</p>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				<i>Веза са програмским буџетом: 4006</i>
1.5.2 Успостављање Метарегистра; Обезбеђивање интероперабилности у еУправи;	1. кв. 2020 Континуирано	ИТЕ		– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>

Мера 1.6 Успостављање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга електронске управе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент унапређених информационих система од планираног броја за унапређење				
2. Процент успостављених регистара од планираног броја за успостављање				
3. Број органа јавне управе повезаних на унапређене, односно успостављене електронске регистре				
<i>Опис мере</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>

За развој инфраструктуре у електронској управи кључна мера је успостављање основних регистара у електронском облику и њихово унапређење, како би се обезбедило успостављање, односно унапређивање других изведених регистра и евиденција и успоставио систем и протоколи приступа подацима свим органима који имају основ да их прикупљају и користе у вршењу јавних овлашћења.

Програмом је планирано успостављање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику, као и неких информационих система (ИС):



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



1. Централни регистар становништва;
2. Јединствени јавни Регистар административних поступака;
3. Адресни регистар;
4. ИС социјалне заштите;
5. Јединствени ИС Социјална карта;
6. Унапређење Регистра имовине – Катастра непокретности;
7. Унапређење Регистра привредних субјеката;
8. Дигитализација регистра пољопривредних газдинстава (еАграр)
9. Унапређење ИС борачко-инвалидске заштите;
10. Унапређење ИС децје и породичне заштите.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.6.1 Доношење подзаконског акта на основу Закона о Централном регистру становништва;	3. кв. 2019.	МДУЛС		Нису потребна средства
1.6.2 Израда софтверског решења и успостављање Централног регистра становништва (миграција података);	3. кв. 2020.	ИТЕ	– МДУЛС – МУП – Централни регистар обавезног социјалног осигурања (ЦРОСО) – РГЗ – Пореска управа Министарства финансија (ПУРС)	– Буџет Републике Србије (180 милиона РСД) 2019. –17, 22 милиона РСД; 2020. –124, 9 милиона РСД; 2021. –37,88 РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 5004</i>
1.6.3 Успостављање ажурног Адресног регистра (унапређење софтверског решења и уношење недостајућих података) као и Регистра просторних јединица;	4. кв. 2019.	РГЗ		– Буџет Републике Србије
1.6.4 Успостављање ИС социјалне заштите (СОЗИС);	4. кв. 2021.	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (МИНРЗС)	ИТЕ	– Буџет Републике Србије



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



1.6.5 Успостављање јединственог ИС Социјална карта (израда ИС, обједињавање података из постојећих евиденција лица који су корисници социјалне помоћи);	4. кв. 2020.	МИНРЗС	ИТЕ МДУЛС МУП ЦРОСО НСЗ ПУРС	– Буџет Републике Србије
1.6.6 Унапређење Регистра имовине – Катастра непокретности (обједињавање локалних база, унапређење софтвера, обезбеђење корисничког приступа свим подацима и ажурирање података);	4. кв. 2022.	РГЗ		– Пројекат <i>Унапређење земљишне организације Републике Србије</i> - Кредит Светске банке
1.6.7 Успостављање система електронске регистрације у статусним регистрима АПР (замена CORE система за спровођење поступка регистрације, миграција постојећих и имплементација нових регистара, интеграција са другим системима еУправе и унапређење интероперабилности).	Рок 1 кв 2022.	АПР	ПУРС ЦРОСО МДУЛС ИТЕ РГЗ МУП	- Пројекат међународне подршке
1.6.8 Дигитализација регистра пољопривредних газдинстава (еАграр);	3. кв. 2022.	Министарство пољопривреде (МИНПОЉ)	ИТЕ	Нису обезбеђена средства
1.6.9 Унапређење ИС борачко-инвалидске заштите;	4. кв. 2019.	МИНРЗС		– Буџет Републике Србије
1.6.10 Унапређење ИС дечије и породичне заштите;	4. кв. 2019.	МИНРЗС		– Буџет Републике Србије
1.6.11 Дигитализација два основна регистра одређена на основу претходно спроведене анализе којом ће бити утврђен приоритет дигитализације основних регистара.	4. кв. 2022.	ИТЕ		– Пројекат EDGE (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Мера 1.7 Успостављање јединственог јавног Регистра поступака

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број пописаних административних поступака које су доступне у Јединственом јавном регистру административних процедура				
<i>Опис мере¹</i>				
<p>Административно оптерећење је високо и карактеришу га бројни поступци за остваривање неког права или испуњавање обавеза.</p> <p>Административно оптерећење представља трошак привредних субјеката и у међународним оквирима се препознаје као значајна препрека даљем привредном развоју, а њихово смањење као кључни основ за унапређење услова пословања.</p> <p>Мера се односи на успостављање Јединственог јавног регистра поступака (у даљем тексту: Регистар) којим би се сви поступци учинили јавно доступним, обезбедила њихова ажурност и омогућило поједностављење и евентуално укидање оних који нису неопходни.</p> <p>Циљеви су смањење административних трошкова, унапређење транспарентности и предвидљивости пословног окружења и поједностављење административних поступака, као и унапређење квалитета услуга јавне управе.</p> <p>Након поступка пописивања административних поступака од стране надлежних институција, неопходно је регулисати и имплементирати техничко решење који ће омогућити дневну ажурност и коришћење овог регистра.</p>				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.7.1 Подношење Предлога закона којим ће се уредити успостављање и функционалност Регистра;	4. кв. 2019.	РСЈП	– МПРИВ – МТГТ – ИТЕ	– Донација ЕУ - ИПА 2013
1.7.2 Усвајање подзаконских аката на основу закона којим	3. кв. 2020.	РСЈП	– МПРИВ	Нису потребна средства

¹ Извор: [Републички секретаријат за јавне политике](#).



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



ће се уредити успостављање и функционисање Регистра;			– МТТТ – ИТЕ	
1.7.3 Израда софтверског решења за портал Регистра административних поступака;	1. кв. 2021.	ИТЕ	РСЈП	– Буџет Републике Србије (5 милиона РСД) 2019. –0 РСД; 2020. –5 милиона РСД; <i>Веза са програмским буџетом: 5004</i> - УНДП 45 милиона УСД

Мера 1.8 Унапређење људских капацитета јавне управе за успостављање и примену информационих технологија у електронској управи

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број лица сертифицираних за ИТИЛ на 100 запослених ИТ службеника у јавној управи				
2. Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике у државној управи и у јединицама локалне самоуправе у односу на укупан број службеника	1 на 65 на нивоу ЈЛС 1 од 25 на нивоу државне управе			
3. Број јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу				

Опис мере

Анализа стања електронске управе (на узорку од 21 органа државне управе) показала је да 66% органа државне управе има потребу за додатним ИТ кадровима. У склопу ове анализе добијен је податак да се на сваких 25 запослених запошљава једно лице задужено за ИТ послове. Анализа ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа (на узорку 63 локалне самоуправе) показала је да се на сваких 65 запослених запошљава једно лице за ИТ послове. Чак 76% органа јавне управе поједине послове у развоју и одржавању ИТ система и ИКТ капацитета поверава трећим лицима (*outsourcing*).

Нужан услов за одрживи развој електронске управе и подизање ИКТ капацитета јавне управе јесте постојање стручног ИТ кадра који ће управљати ИТ системима и развојним пројектима у овој области.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Један од највећих идентификованих проблема у спроведеним анализама развоја еУправе (Анализи тренутног стања еУправе и Анализи ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа) и током консултативног процеса јесте проблем који имају органи јавне управе у задржавању постојећег ИТ кадра и проналаску новог, услед чега нису у стању да на адекватан начин одржавају постојеће ИКТ системе и опрему чиме се погоршава ниво пружене услуге за грађане и привреду.

Такође, услед честог одласка најстручнијег ИТ кадра органи јавне управе не могу да на адекватан начин примене постојећи регулаторни оквир, који налаже строге стандарде у области информационе безбедности, заштите података о личности и еУправе.

Оснивањем Канцеларије централизована је функција управљања ИКТ опремом али чак ни ова институција нема адекватно решење за проблем недостатка ИТ кадра будући да и сама потпада под ограничења у погледу броја запослених и висине плата. Ова мера има за циљ да на адекватан начин идентификује постојеће проблеме људских капацитета у управљању ИКТ системима јавне управе и дефинише могуће опције за решавање овог проблема. Поред наведеног потребно је извршити анализу потреба јавне управе за ИТ профилима и кадровима за управљање ИТ пројектима (према стручној спремности, искуству, пословима које обављају итд.), другим речима, потребно је установити који део стручног посла који ИТ профили обављају треба да се обавља у институцијама, а који би требало да се препусти трећим лицима.

Како би се осигурао континуиран развој електронске управе у Србији неопходно је подизање нивоа дигиталне писмености свих запослених и капацитета за рад у дигиталном окружењу. Процена на основу Анализе тренутног стања еУправе је да 4% запослених у државној управи не зна да користи рачунар.

Оснивањем и почетком рада Националне академије за јавну управу (у даљем тексту: НАПА) у јануару 2018. године јавна управа је добила централну институцију система стручног усавршавања у јавној управи. Са развојем електронских сервиса и електронске управе на централном нивоу расте потреба да запослени у јавној управи раде у дигиталном окружењу. Уколико запослени не добију адекватну подршку, прети опасност да развој електронске управе стагнира, те је из тог разлога неопходно континуирано радити на подизању њихових вештина. Поред опште едукације у области дигиталних вештина, приликом развоја нових електронских сервиса и система за рад важно је на самом почетку обучити запослене за рад у њима (online курсеви) и пружити им корисничку подршку (формирањем корисничких центара за запослене у јавној управи – G2G).

Анкетирањем органа јавне управе установљено је да постоји велика потреба за додатним обукама запослених како би се оспособили за рад у дигиталном окружењу и то:

1. Коришћења и валидације квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата;
2. Отварање и визуелизација података;
3. Вођења пројеката;
4. Коришћења Microsoft Office пакета;
5. Спровођења јавних набавки електронским путем;
6. Креирања електронских услуга;
7. Коришћење Информационог система над сервисном магистралом органа (е-ЗУП-а).

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
------------------------	---	---	-------------------------------	--------------------------------



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



1.8.1 Израда анализе потреба јавне управе за ИТ профилима и кадровима за управљање ИТ пројектима и предлога одрживе шеме за управљања тим кадровима у оквиру јавне управе;	2. кв. 2021.	МДУЛС	МФИН НАПА	Средства нису обезбеђена
1.8.2 Реализација обука ИТ кадра	Континуирано	НАПА	ИТЕ	Нису обезбеђена средства
1.8.3 (Дефинисање потребних знања) државних службеника у области еУправе, са предлогом измене прописа у циљу обезбеђења тих компетенција;	3. кв. 2019.	МДУЛС	– ИТЕ – НАПА	– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (6,3 милион РСД) 2019 – 6,3 милиона РСД Веза са програмским буџетом: 4006
1.8.4 Израда пилот онлајн курсева у области еУправе за државне службенике на платформи НАПА;	4. кв. 2019.	ИТЕ	НАПА	– Пројекат <i>Digital Transformation</i> (3,1 милион РСД) 2019. – 3,1 милион РСД. Веза са програмским буџетом: 4006
1.8.5 Спровођење обука запослених у органима на пословима пружања електронских услуга у јавној управи, кроз рад у информационом системима;	Континуирано	ИТЕ	НАПА	– Пројекат <i>EDGE</i> (за 30 дигитализованих поступака у оквиру пројекта) (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). – Веза са програмским буџетом: 4009
1.8.6 Спровођење обука запослених у органима на	Континуирано	ИТЕ	НАПА	– Пројекат <i>EDGE</i>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



<p>пословима прописивања процедура и њихове имплементације кроз софтверска решења у складу са методологијом дефинисаном законом којим се уређује упис у регистар административних поступака;</p>				<p>(Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
<p>1.8.7 Спровођење обука службеника јавне управе за примену процедура о информационој безбедности прописаних актом о безбедности и заштите података о личности прописаних Законом о заштити података о личности;</p>	Континуирано	ИТЕ	НАПА	<p>– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
<p>1.8.8 Јачање капацитета ИТЕ (управљачка, развојна и контролна улога);</p>	4. кв. 2020.	ИТЕ		<p>– Пројекат Digital Transformation (9,4 милион РСД) 2019. – 5 милиона РСД; 2010. – 4,4 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i></p>
<p>1.8.9 Израда анализе за унапређење капацитета ЈЛС за увођење еУправе радиформирања ИКТ сервисних/координационих центара за подршку успостављању и унапређењу еУправе за групе локалних самоуправа;</p>	4. кв. 2021.	МДУЛС	<p>– ИТЕ – Јединице локалне самоуправе (ЈЛС)</p>	<p>Средства нису обезбеђена</p>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Мера 1.9 Унапређење информационе безбедности и стандарда

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент органа државне управе и локалне самоуправе који имају успостављен и функционалан систем информационе безбедности и стандарда (усвојен Акт о информационој безбедности и усвојен план опоравка у случају катастрофе)				
2. Број извршених тестирања информационе безбедности ИКТ-а у државној управи и локалној самоуправи				
3. Број јавних службеника који су прошли сајбер вежбе				

Опис мере

Према подацима добијеним Анализом тренутног стања еУправе 61% органа државне управе има усвојен Акт о информационој безбедности, а свега 28% анализираних институција има усвојен план опоравка у случају катастрофе. Анализа ИКТ капацитета и информационе безбедности локалних самоуправа показује да 46% локалних самоуправа нема усвојен акт о информационој безбедности, а да 66% нема план управљања инцидентима. Институције које су усвојиле акт о информационој безбедности га редовно, углавном једном годишње, ажурирају.

Од анкетираних државних органа, 71% је у протеклој години забележило прекиде у раду информационог система, углавном услед нестанка електричне енергије али и старе опреме која је доводила до проблема у мрежи. Такође, 57% институција навело је да је у протеклој години забележило хакерске нападе углавном на сајтове институција или путем електронске поште. Све институције навеле су да имају одређене врсте backup система од чега 23% институција нема копију свих података.

У процесу дигитализације, развоја сервиса електронске управе или имплементације ИКТ, неопходна је континуирана реализација добро осмишљене и стално провераване информационе безбедности. Заштита информационих система и података који се у њима обрађују, као и заштита података о личности, од приоритетног су значаја. Евидентно је константно повећање броја, обима и софистицираности сајбер претњи.

Законом о информационој безбедности прописане су изричите надлежности конкретних институција. У току је формирање, опремање и обучавање ЦЕРТ тимова за међусобну сарадњу и ефикасну размену информација. Ради се на подизању свести институција о потреби пријављивања инцидента и имплементацији ефикасне платформе за те намене. Ради се и на имплементацији и примени прихваћених стандарда у овој области, као и на развију процедура и методологије процене информационе безбедности. Један од кључних задатака је развој персоналних капацитета у овој области.

У оквиру ове мере треба предузети низ активности од измене регулаторног оквира до активности усмерених на подизање капацитета јавне управе за превенцију и санацију



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



инцидентата. Мером је планирано и успостављање <i>SOC (Security Operation Center)</i> , како би се осигурала безбедност ЈИК мреже.				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
1.9.1 Усвајање измена Закона о информационој безбедности ради потпуног усаглашавања са регулативом Европске уније;	4. кв. 2019.	Министарство трговине, туризма и телекомуникација (МТТТ)		Нису потребна средства
1.9.2 Припрема измене и допуне Уредбе о ближем уређењу мера заштите ИКТ система);	4. кв. 2019.	МТТТ		Нису потребна средства
1.9.3 Усвајање подзаконског акта којим ће се прописати стандарди за континуитет рада – <i>Disaster Recovery</i> и <i>Business Continuity</i> план;	4. кв. 2019.	МТТТ		Нису потребна средства
1.9.4 Успостављање лабораторије за информациону безбедност и тренинг центра за тестирање информационе безбедности ИКТ-а.	4. кв. 2022.	ИТЕ		– Пројекат <i>EDGE</i> (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
1.9.5 Израда плана за Организовање сајбер вежби у циљу унапређења безбедности ИКТ;	4. кв. 2022.	ИТЕ	МТТТ	– Пројекат <i>EDGE</i> (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским</i>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				<i>буџетом: 4009</i>
1.9.6 Успостављање <i>SOC (Security Operation Centre)</i> и <i>CERT (Computer Emergency Response Team)</i> ;	4. кв. 2021.	ИТЕ	Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ)	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>

Посебан циљ 2 Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе

Мера 2.1 Усклађивање правног оквира са прописима који регулишу електронску управу и електронско пословање

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Процент усклађених прописа са општим прописима који регулишу електронску управу и електронско пословање у односу на претходно идентификован броја прописа које је потребно ускладити	0%	100%		

Опис мере

Употреба информационо-комуникационих технологија у раду јавне управе регулисана је већим бројем прописа. Услед учесталих регулаторних измена у области које се односе на електронско поступање јавне управе на поједина питања електронске управе се истовремено примењују одредбе више прописа, а неретко постоји коализија различитих прописа по истим питањима, па се поставља питање њиховог међусобног односа и примењивости. Такође, и даље су на снази прописи који одражавају ранији, недигитални начин рада и који нису кориснички оријентисани. Тако је нпр. прописана обавеза органа јавне управе да сам прикупља чињенице и податке о којима се води службена евиденција, али и даље постоје прописи којим се од странака захтева достављање извода, уверења и других докумената неопходних за одлучивање, о којима надлежни органи воде службену евиденцију. Такође, прописима се захтева од странака достављање доказа о извршеном плаћању такси и накнада иако се о свим плаћањима јавних прихода води службена евиденција.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Иако је чл. 9. и 103. Закона о општем управном поступку² прописао обавезу органа јавне управе да податке из службених евиденција прибављају службеним путем, а члан 215. истог закона да одредбе других прописа које прописују супротно престају да важе по сили Закона, пракса је недоследна у примени ове одредбе, нарочито када је реч о јавним предузећима, јавним агенцијама и јавним бележницима.

Коришћењем ИКТ-а јавна управа је модернизовала своје пословање, међусобну размену података и пружање услуга, али постоји правна несигурност у погледу тога да ли одређене управне радње, односно управни акти имају потребно утемељење у постојећим прописима.

Тако постоји аутоматска размена података између органа јавне управе у заштићеном окружењу, али прописи и даље препознају и признају доказну снагу само јавне исправе која садржи податке из службене евиденције, те се поставља питање могућности позивања на одговорност институције која је одговорна за тачност податка који се преузима а закључан је серверским сертификатом, који није квалификовани електронски печат, као пандан својеручном потпису и печату институције.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
2.1.1 Усклађивање прописа са Законом о електронској управи;	Континуирано	МДУЛС	ИТЕ	Нису потребна средства

Мера 2.2 Успостављање инспекцијског надзора над квалитетом пружања електронских услуга

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број спроведених надзора надлежних инспекција применом електронских алата (УИ и ИИБ)	0			
2. Број органа државне управе, АП и ЈЛС који спроводе електронске управне поступке, а чији су електронски системи отворени за потребе надзора Управне инспекције	0			

Опис мере

Суштина мере је праћење рада поступјаућих инспекција при коришћењу електронских алата у оквиру правног система (Управна Инспекција - УИ и Инспекција за информациону безбедност - ИББ). Ово праћење је од нарочите важности посебно код надзора над управним поступцима који се спроводе потпуно електронски (нпр. поступак издавања дозвола за грађење), где је потребно назирати примену прописа о управним поступцима у државним органима, органима АПВ, ЈЛС и код других ималаца јавних овлашћења у информационам системима које користе у свом раду.

Тако је Управна инспекција надлежна за надзор над применом Закона о инспекцијском надзору, који ће се обављати у информационом систему еИнспектор, па је неопходно омогућити јој приступ и привилегије у овом систему да то може несметано да чини, уместо досадашње праксе налагања субјектима надзора да достављају штампани материјал и

² „Службени гласник РС“, бр. 18/2016.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



податке за обављање нацора.

Омогућавање инспекцији да сама приступа систему омогућује увид и у статистику рада органа, па се аутоматски врши увид и поштовања рокова за одређене управне радње или сл, што с једне стране олакшава идентификацију неусаглашености с прописима, а с друге даје информацију које ове инспекције могу да користе за унапређење управљања ризиком (нпр. која локална самоуправа најпорије издаје дозволе за градњу и има највише кашњења).

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
2.2.1 Израда контролних листа за надзор над применом прописа у области еУправе (УИ и ИИБ);	2. кв. 2020.	МДУЛС	ИТЕ	Нису потребна средства
2.2.2 Обезбеђење приступа информационим системима органа надлежним инспекцијама за спровођење надзора коришћењем софтверског решења еИнспектор	4. кв. 2020.	ИТЕ	МДУЛС	Нису потребна средства

Мера 2.3 Успостављање механизма за исправку и ажурирање података уписаних у регистре

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број службених евиденција доступних у ел.облику на сервисној магистралу органа				
2. Број грађана који су потврдили тачност података у регистрима који се о њима воде				
3. Просечно време решавања захтева за исправку података				

Опис мере

У складу са Законом о заштити података о личности³ сваком кориснику електронске управе неопходно је омогућити преглед у податке о личности које органи о њему обрађују, основ и сврху обраде као и да захтева исправку и допуну података у свим евиденцијама у којима се тај податак води.

На пример, ако корисник промени пребивалиште, неопходно је да поднесе захтев за измену овог податка у личној карти, саобраћајној дозволи, возачкој дозволи и пасошу, као посебне поступке, иако све евиденције води МУП, односно издаје све наведене исправе. Поред тога ове податке користе и други органи којима се корисник обраћа. Овакве скупе и компликоване процедуре, пошто се спроводе на захтев корисника, доводе до тога да евиденције остају неажурне.

Потребно је развити функционалност Портала еУправа тако да на једноставан и прегледан начин омогући кориснику електронске управе да управља својим подацима, као и

³ „Службени гласник РС“, бр. 87/2018.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



њихово аутоматско ажурирање у систему након измене у изворној евиденцији или поједностављење процедуре измене тог податка, уз минимизирање трошкова.				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
2.3.1 Израда функционално-техничке спецификације и имплементација техничког решења које ће омогућити кориснику Портала еУправа преглед свих података који се о њему воде, праћење њихове обраде, као и подношење електронског захтева за њихову исправку;	1. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису потребна
2.3.2 Успоставити механизам за аутоматско обавештавање органа надлежног за вођење изворног податка ради покретања поступка измене у случају захтева за исправку нетачног податка;	3. кв. 2020.	ИТЕ	Сви органи	Средства нису обезбеђена
2.3.3 Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење обраде података о личности;	1. кв. 2020.	ИТЕ	Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности (Повереник)	Средства нису обезбеђена

Мера 2.4 Обезбедити ефикасну заштиту права корисника електронске управе у судским поступцима

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број судских поступака који се могу покренути електронским путем	0			
2. Процент судова према месној надлежности који примају поднеске и доказни материјал електронским путем				
3. Процент судова према стварној надлежности који по службеној дужности приступају подацима у електронским евиденцијама, који су потребни за вођење поступка и пресуђивање.	0			
4. Процент судија и судијских помоћника према стварној надлежности судова који су обучени за рад у дигиталном				



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



окурењу				
Опис мере				
<p>Већина судова нема могућност да прими електронски поднесак, да у доказном поступку прегледа електронске документе у изворном облику, да електронски комуницира са странкама и органима јавне управе. Због ове правне несигурности тренутно постоји неповерење привреде и грађана да ће им електронски документи и радње у поступку предузете електронским путем бити прихваћене од стране суда.</p> <p>Мера треба да обухвати активности усмерене на обезбеђење правне сигурности корисника електронских услуга, која подразумева и судску заштиту. Стога је потребно у дигиталну трансформацију друштва укључити и носиоце правосудних функција, пре свега повезивањем ИТ система јавне управе са правосудним информационим системима, као и прилагођавање процесног оквира у коме поступају судови.</p> <p>Неопходно је систематски спроводити обуке свих носилаца правосудних функција како би стекли потребне дигиталне вештине и могућности да примењују и тумаче норме материјалног права које се односе на електронско пословање и електронску управу.</p>				
Опис активности	Рок за реализацију/ период реализације	Институција одговорна за реализацију	Партнери у реализацији	Средства за реализацију
2.4.1 Уврстити у програм обука Правосудне академије обавезне обуке носилаца правосудних функција ради стицања дигиталних вештина у домену електронске управе и електронског пословања;	Континуирано	Министарство правде (МП)	– Правосудна академија (ПА) – ИТЕ	– Буџет Републике Србије
2.4.2 Спровођење обука запослених у правосуђу за рад са електронским документима и подацима у електронским евиденцијама као и са системима кроз које се спроводе електронске процедуре;	Континуирано	ПА	ИТЕ	– Буџет Републике Србије
2.4.3 Израда анализе потреба за усклађивање судског пословника и процесних закона са ЗЕП и ЗЕУ укључујући потребу прописивања обавезе преузимања података, односно вршења увида у податке у електронским евиденцијама и регистрима које воде органи јавне управе у доказном поступку од стране носилаца правосудних функција и судских вештака;	4. кв. 2020.	МП	– МТГТ – МДУЛС – ИТЕ	
2.4.4 Усклађивање прописа у складу са анализом из тачке	4. кв. 2020.	МП		Нису потребна средства



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



2.4.3

Мера 2.5 Унапређење правног оквира и праксе употребе еПотписа и еПечата у оквиру јавне управе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број издатих напредних електронских печата (циљано 10.000), прва година 10%, друга година 30%, трећа година 60%)	0%	60%		
<i>Опис мере</i>				
<p>Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању⁴ (у даљем тексту: Закон о е-пословању) прописао је једнако могућност коришћења квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата у пословању.</p> <p>Коришћење квалификованих електронских потписа службеника омогућено је за све услуге на Порталу еУправа. Привредни субјекти користе квалификовани електронски потпис приликом подношења захтева и пријава у поступку обједињене процедуре за издавање грађевинских дозвола, као и у поступцима подношења пореских пријава, годишњих финансијских извештаја и слично, а идентитет потписника орган проверава увидом у Регистар привредних субјеката. Међутим, јавна управа има потребу да у електронском поступању обезбеди механизам да овлашћена лица потписују акта. Због тога је неопходно прописати прецизније коришћење квалификованог електронског печата органа, који гарантује аутентичност издатог акта, а омогућује да се унутар институција успостави механизам који ће запосленима обезбедити приступ електронском систему у складу са овлашћењима и одговорностима, а потписивање само овлашћеним лицима, која имају право коришћења квалификованог електронског печата.</p> <p>Ова мера обухвата активности усмерене на обезбеђење поузданог и сигурног коришћења квалификованог електронског потписа и квалификованог електронског печата, као и њихове валидације. Кључна активност је усмерена на успостављање сертификационог тела које би пружало ове услуге.</p> <p>Имплементацијом ове мере ће се додатно подстаћи електронско поступање и коришћење услуга од поверења.</p>				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
2.5.1 Усвајање подзаконског акта о канцеларијском пословању којим ће се уредити начин коришћења еПотписа и еПечата;	4. кв. 2019.	МДУЛС	– ИТЕ – УЗЗПРО	Нису потребна средства
2.5.2 Коришћење еПотписа и еПечата у еУправи;	Континуирано	МУП	Сви органи	– Буџет Републике Србије – Пројекат EDGe

⁴ „Службени гласник РС“, бр. 94/2017.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				(Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). – Веза са програмским буџетом:
--	--	--	--	---

Мера 2.6 Унапређење доставе у електронској управи

Индикатори (показатељи учинка):	Почетна вредност	Циљана вредност	Извор верификације	Орган одговоран за извештавање
1. Број активираних електронских сандучића привредних субјеката и правних лица (циљано 200.000; (циљано 800.000: 10% од циљне вредности након прве године, 20% након друге године, 75% након треће године)	0%	75%		
2. Број активираних електронских сандучића физичких лица (циљано 800.000: 10% од циљне вредности након прве године, 40% након друге године, 80% након треће године)	0%	80%		

Опис мере

У складу са Законом о е-пословању, услуга од поверења квалификоване електронске доставе има снагу препоручене доставе, која је обавезна у свим управним и судским поступцима. Тренутно у Србији не постоји регистровани пружалац ове услуге. С друге стране, Закон о електронској управи је прописао доставу корисницима електронске управе у јединствени електронски сандучић, који сваки корисник отвара на Порталу еУправа, а који се још увек не користи у пракси. Ова два начина квалификоване доставе нису правно усаглашена, што може створити правну несигурност у погледу могућих начина спровођења електронских процедура.

Поред горе наведена два начина доставе, и други прописи на другачији начин уређују начине електронске доставе. Законом о пореском поступку и пореској администрацији⁵ прописано је да порески обвезници електронски комуницирају са Пореском управом преко адресе електронске поште, коју су регистровали на порталу еПорези. Законом о

⁵ „Службени гласник РС“, бр. 95/2018.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре⁶ прописана је обавеза објављивања контакт адресе електронске поште свих привредних субјеката, на коју им је могуће достављати обавештења, адреса може бити регистрована код било ког интернет провајдера, што је чини неподобном за доставу у управним и судским поступцима.

Ова мера садржи активности усмерене на усаглашавање прописа и имплементацију нових и унапређење постојећих техничких решења, која би омогућила примену поуздане електронске доставе на начин који је једноставан за све кориснике, а који би обезбедио правну сигурност, примену те доставе на свим нивоима власти, укључујући и судску, као и прихватање такве доставе као поуздане и временски одређене у управним и судским поступцима.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
2.6.1 Израда анализе процесних закона и других посебних прописа који уређују достављање са препорукама за усаглашавање са одредбама о електронској достави у Закону о електронскојуправи са препорукама за измену и предлогом Закључка Владе за усклађивање у складу са препорукама	2. кв. 2020.	МДУЛС	Министарстви правде Министарство финансија	Нису обезбеђена средства
2.6.3 Унапређење правног оквира у области услуга од поверења у електронском пословању које ће се примењивати у еУправи;	4. кв. 2019.	МТТТ		Нису потребна средства
2.6.4 Прописати обавезу привредних субјеката да се региструју као корисници еУправе и користе Јединствени електронски сандучић;	2. кв. 2020.	МПРИВ		Нису потребна средства
2.6.5 Унапређење еДоставе у еУправи – имплементација еДоставе у поступцима уписа права својине, доставе пореских решења, поступцима инспекцијског надзора и др. поступањима;	Континуирано	ИТЕ	Сви органи	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>

⁶ „Службени гласник РС“, бр. 83/2014.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Посебан циљ 3

Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија Кључни катализатори	21	54		
ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија Усмереност на кориснике	64	82		
ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија прекогранична мобилност	35	61		

Мера 3.1 Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
1. Број поступака претворених у електронске услуге				
2. Број корисника услуга на Порталу				
3. Удео услуга четвртог нивоа софистицираности доступних на Порталу у односу на укупан број електронских услуга на порталу еУправа				

Опис мере

Портал еУправа је централно место за пружање електронских услуга. Током консултативног процеса и Анализе тренутног стања еУправе констатована је потреба за унапређењем корисничког искуства за све категорије корисника (грађани, привреда, запослени у јавној управи).

Портал еУправа треба унапредити у различитим сегментима, како утврђивања електронског идентитета имплементацијом федерације идентитета и двофакторске аутентикације, тако и у циљу оптимизације која ће подржати све технолошке платформе и претраживаче. Планирана унапређења обухватају и могућност коришћења преко паметних мобилних телефона, боље праћење статистика коришћења и даљи развој модула за електронско плаћање (обједињено плаћање за једну услугу и аутоматско раскњижавање).

Планира се и имплементација могућности праћења тока поступка, као и поштовања рокова, могућност рекламације и оцењивања квалитета услуга.

Ова мера треба да обухвати и активности на унапређењу капацитета Канцеларије за управљање Порталом, увођење алата за аналитике коришћења и прикупљање идеја и предлога



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



за унапређење корисничког искуства.

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
3.1.1 Успостављање механизма за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа (израда методологије за анализу корисничког искуства на Порталу еУправа, израда анализе и успостављање механизма);	2. кв. 2020.	ИТЕ		Пројекат <i>Digital Transformation</i> (3, 1 милион РСД) 2019. – 2 милиона РСД; 2020. – 1,1 милион РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i>
3.1.2 Редизајн Портала еУправе према потребама корисника;	1. кв. 2020.	ИТЕ		– Буџет Републике Србије (20 милиона РСД) 2019. – 20 милиона РСД; 2020. – 0 РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 0001</i>
3.1.3 Успостављање еПотписа и еПечата у клауду, еИД-а и двофакторске (вишефакторске) идентификације корисника услуга еУправе (и укључивање органа);	1. кв. 2020. 4. кв. 2022.	ИТЕ	МУП	– Буџет Републике Србије (37 милиона РСД) 2019. – 37 милиона РСД; 2020. – 0 РСД; 2021. – 0 РСД; 2020. – 0 РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 0001</i> – Пројекат <i>EDGE</i> (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно)



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
3.1.4 Повезивање других система за аутентикацију (Пореска управа, АПР, ЦРОСО, портали у области правосуђа, и други системи државних органа али и система који се користе у привреди – нпр. банкама) са <i>Identity Management System</i> -ом (федерација идентитета);	Континуирано	ИТЕ	Сви органи који поседују системе за аутентикацију	
3.1.5 Унапредити функционалност еПлаћања+ на Порталу еУправа (за наплату свих такси, односно накнада које се обједињено наплаћују у поступку пружања једне услуге, уз наплату једног трошка трансакције и без потребе за подношењем доказа о уплати (идентификација кроз позив на број и раскњижавање));	1. кв. 2020.	ИТЕ	– УТ – МФИН	– Буџет Републике Србије (9 милиона РСД) 2019. – 9 милиона РСД; 2020. – 0 РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 0001</i>
3.1.6 Обезбеђење доступности електронских сервиса јавне управе на свим платформама (мобилни уређаји).	3. кв. 2021.	ИТЕ	Сви органи који обезбеђују електронске услуге	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
Мера 3.2 Стандардизација и оптимизација електронских услуга у циљу унапређења корисничких сервиса				
<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Процент стандардизованих и оптимизованих услуга од 100 одабраних	0	100%		



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Опис мере

У оквиру пројекта успостављања Јединственог регистра административних поступака, планира се и дигитализација најфреквентнијих поступака, како би се обезбедило електронско пружање што већег броја услуга за грађане и привреду. Да би дигитализација имала праве ефекте за кориснике, неопходно је оптимизовати поступке који се дигитализују, дефинисати стандарде за њихово спровођење и пружити техничку и корисничку подршку у пружању те услуге.

У првој фази ће се оптимизовати и дигитализовати 100 најфреквентнијих административних поступака битних за привреду. Планирано је да се дигитализују и најфреквентнији поступци битни за грађане, који се тичу кључних животних догађаја, према стандарду Европске уније.

Оптимизацијом административних поступака смањује се административно оптерећење што ће довести до финансијских и временских уштеда.

У оквиру ове мере се планира и развој методологије за праћење задовољства корисника свих електронских услуге које пружа еУправа, као и решења за техничку имплементацију те методологије.

Веома је важно имати у виду да грађани и даље имају мало поверења у услуге које јавна управа пружа електронски и да у оваквом начину интеракције често недостаје повратна информација, те је неопходно успоставити електронске сервисе који ће аутоматски да прате и пружају корисницима битне повратне информације у вези са реализацијом конкретних електронских услуга.

Опис активности	Рок за реализацију/ период реализације	Институција одговорна за реализацију	Партнери у реализацији	Средства за реализацију
3.2.1 Израда функционалних спецификација предлога измене прописа у циљу оптимизације процедура које се односе на животне догађаје ;	4. кв. 2020.	ИТЕ	Органи у чијој надлежности је спровођење процедура	– Средства нису обезбеђена
3.2.2 Успостављање платформе за дигитализацију поступака;	4. кв. 2019.	ИТЕ	РСЈП	– Међународна финансијска корпорација - <i>International Finance Corporation (IFC)</i> – Буџет Републике Србије (30 милиона РСД) 2019. – 30 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 5003</i>
3.2.3 Дигитализовати 100 одабраних поступака за привреду на републичком нивоу и постављање на	4. кв. 2020.	ИТЕ	РСЈП	– <i>WB IFC</i>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Порталу еУправа (креирање електронских услуга);				
3.2.4 Оптимизовати све поступке за привреду на републичком нивоу кроз Пројекат е-Папир;	4. кв. 2021.	РСЈП		– <i>WB IFC</i>
3.2.5 Објавити 20 услуга за грађане на Порталу еУправа;	4. кв. 2022.	ИТЕ		– Пројекат <i>EDGE</i> (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>

Мера 3.3 Пружање подршке корисницима електронске управе

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Процент услуга за које се обезбеђује подршка путем хелп деска (ПВ: 5%; ЦВ 20% у 2019. г; 65% у 2020. г. 80% у 2021. г. и 100% у 2022.)	5%	100%		
Процент решених захтева корисника хелп деска у односу на број поднетих захтева (ПВ 80%, циљана вредност у 2020. г. 99%)	80%	99%		
Процент услуга за које постоје подаци о задовољству корисника (ПВ 0%, ЦВ 20% у 2019. г. 65% у 2020. г., 80% у 2021. г. и 100% 2022. г.)	0%	100%		
Процент корисника који су оценили своје задовољство услугама електронске управе (ПВ 0%, ЦВ 20% у 2019. г. 65% у 2020. г., 80% у 2021. г. и 100% 2022. г.)	0%	100%		
Процент услуга за које је могуће праћење тока предмета (ПВ 0%, ЦВ 20% у 2019. г. 65% у 2020. г., 80% у 2021. г. и 100% 2022. г.)	0%	100%		



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Опис мере

Електронске услуге које јавна управа пружа грађанима и привреди често могу бити комплексне а грађани истичу да им у реализацији услуга електронским путем често недостају адекватне и потпуне информације али и директна помоћ и контакт са особама које су надлежне за одређену процедуру.

Анализа стања еУправе показује да подршку корисницима органи јавне управе углавном пружају путем адресе електронске поште на упит корисника (46% услуга), али и путем позивних центара (34%) или секције „Често постављена питања“ на сајтовима институција (20%). Веома важан аспект за унапређење начина пружања услуга грађанима и привреди јесте мерење задовољства корисника како би јавна управа имала у виду како корисници оцењују одређену јавну услугу и идентификовала проблеме које је потребно решити.

Грађани нарочито истичу да им је важно да постоје поједностављене и познате процедуре, да су јасно формулисани сви кораци у процесу коришћења услуге, да су јасно дефинисани и рокови за њихово извршење, те да се процедуре и рокови поштују у пракси. Постоји проблем недостатка капацитета за организацију и пружање услуга преко јединственог управног места, на којем би корисници услуга више органа јавне управе добијали услугу.

Активности у оквиру ове мере су усмерене на унапређење постојећих и развој нових начина подршке корисницима, укључујући:

1. Јасно објашњене електронске процедуре на сајтовима и порталима;
2. Упостављање *help desk*-а за подршку корисницима електронске управе.

Webinar-и, обуке, тренинзи и видео упутства за кориснике у вези са коришћењем еУправе, електронским пословањем и дигиталним технологијама.

Опис активности	Рок за реализацију/ период реализације	Институција одговорна за реализацију	Партнери у реализацији	Средства за реализацију
3.3.1 Успостављање контакт центра за подршку грађанима и привреди;	4. кв. 2021.	ИТЕ	Сви органи	– Пројекат EDGE (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
3.3.2 Унапређење контакт центра за подршку запосленима у јавној управи:	4. кв. 2021.	ИТЕ	Сви органи	Пројекат Digital Transformation



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				(3, 1 милион РСД) 2019. – 1 милион РСД; 2020. – 1 милион РСД; 2021. – 1,1 милион РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i>
3.3.2 Израда методологије за мерење задовољства корисника јавном услугом;	4. кв. 2021.	ИТЕ		– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
3.3.3 Успостављање механизма за мерење задовољства корисника јавном услугом;	4. кв. 2021.	ИТЕ	Сви органи	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
3.3.4 Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење статуса предмета.	4. кв. 2021.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена

Мера 3.4 Афирмација електронске управе - подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачање поверења у електронске услуге



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Број службеника који користе инфраструктуру еУправе				
Број грађана који користе јединствене сандучиће	0			
Број видео упутстава у односу на број нових е-услуга, односно ИС				
<i>Опис мере</i>				
<p>Електронска управа је квалитет савремене јавне управе која у 21. веку треба да буде сервис за грађане и привреду.</p> <p>Оријентисаност ка кориснику захтева стална прилагођавања јавне управе корисничком искуству што подразумева измене пословних процеса, софтверског окружења и усаглашавање регулаторног оквира са овим изменама. Будући да су увођењем електронске управе обухваћени сви нивои запослених у јавној управи, важно је радити на њиховом прилагођавању променама и увођење управљања променама како би се позитивне промене афирмисале како код запослених у јавној управи тако и у јавности.</p> <p>За повећање степена коришћења електронских сервиса потребно је промовисати предности електронског поступања јавне управе и коришћења дигитализованих процедура у односу на традиционалне облике (шалтери, доношење папирних прилога, размена папирне документације итд.). Важни подстицаји за кориснике су и брже добијање услуге електронски, мања такса и обезбеђена правна сигурност.</p>				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
3.4.1 Израда и примена методологије за управљање променама у области еУправе;	Континуирано	ИТЕ	НАПА	– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i>
3.4.2 Израда комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга;	3. кв. 2020	ИТЕ		Пројекат Digital Transformation (3, 1 милион РСД)



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



				<p>2019. – 1,5 милиона РСД; 2020. – 1,6 милиона РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i></p> <p>Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским буџетом: 4009</i></p>
3.4.3 Спровођење комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга;	Континуирано	ИТЕ		<p>Пројекат Digital Transformation (2,1 милион РСД) 2019. – 1 милион РСД; 2020. – 1,1 милион РСД. <i>Веза са програмским буџетом: 4006</i></p> <p>– Пројекат EDGe (Напомена: Република Србија реализује овај пројекат са Светском банком, подаци о висини средстава нису јавно доступни). <i>Веза са програмским</i></p>



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



буџетом: 4009

Мера 3.5 Имплементација јединственог управног места

Индикатори (показатељи учинка):	Почетна вредност	Циљана вредност	Извор верификације	Орган одговоран за извештавање
Број услуга за које је успостављено јединствено управно место у најмање 5 ЈЛС				
<i>Опис мере</i>				
<p>Грађани често за обављање једне процедуре обилазе неколико шалтера.</p> <p>Чланом 42. Закона о општем управном поступку први пут је уведен правни институт јединственог управног места, у циљу оптимизације процедуре.</p> <p>Имплементацијом јединственог управног места обезбедила би се међусобна размена података и докумената у међусобној комуникацији надлежних органа, чиме би грађани и привреда остварили значајне уштеде. Законски оквир даје флексибилност у погледу начина организације јединственог управног места, тако да се оно може успоставити у виртуелном облику (Портал еУправа), физичком облику (једношалтерски систем), по принципу животног догађаја (систем „Бебо добро дошла на свет) или за појединачне поступке и процедуре. Активности у оквиру ове мере су усмерене на идентификацију модалитета јединственог управног места на републичком и локалном нивоу, као и на имплементацију пилот пројеката на нивоу неких јединица локалне самоуправе.</p>				
Опис активности	Рок за реализацију/ период реализације	Институција одговорна за реализацију	Партнери у реализацији	Средства за реализацију
3.5.1 Израда студије о начинима успостављања јединственог управног места на републичком и локалном нивоу са преопорукама о критеријумима избора услуга за које се примењује;	2. кв. 2020.	МДУЛС		
3.5.2 Имплементације пилот јединственог управног места за најмање 5 ЈЛС у складу са препорукама студије из активности 3.5.1;	1. кв. 2020.	МДУЛС	Јединице локалне самоуправе (ЈЛС)	
3.5.3 Усвајање подзаконског акта којим се ближе уређује начин функционисања јединственог управног места.	3. кв. 2020.	МДУЛС		



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И еУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Посебан циљ 4

Отворени подаци у електронској управи

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>

Мера 4.1 Обезбеђење имплементације законског оквира за отворене податке

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Број органа јавне управе и других ималаца јавних овлашћења који деле/објављују отворене податке на Порталу отворених података	33	60	Портал отворених података	ИТЕ

Опис мере

Законом о електронској управи и подзаконским актом о раду Портала отворених података (Уредба о начину рада Портала отворених података) је постављен законодавни оквир и обавеза отварања података јавне управе за поновну употребу. Како би правни оквир у области отворених података био усаглашен са регулативном Европске уније и међународним стандардима у овој области неопходно је пуно усклађивање Закона о електронској управи са регулативом Европске уније у овој области. Даљи развој у генерисању, ажурирању и објављивању отворених података зависи од примене ове легислативе у пракси, што се до сада показало као велики изазов. Отворени подаци се селективно објављују, са различитим нивоима квалитета и обима скупова података.

Отворени подаци су јавно добро и према дефиницији из Закона о електронској управи „подаци који су доступни за поновну употребу, заједно са метаподацима, у машински



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



читљивом и отвореном облику“.

Због недовољног нивоа доступности отворених података пропушта се прилика за коришћење овог ресурса ради стварања нове вредности. Економски потенцијал отворених података у Србији у 2017. години процењен је у распону од 414 до 829 милиона USD, односно од један до два процента БДП-а⁷. Институционални оквир за отварање података је реализован формирањем Канцеларије. У оквиру Канцеларије није експлицитно дефинисан мандат нити послови који се односе на отворене податке.

Даљи развој иницијативе за отварање података иде ка утврђивању ефикасних механизма за примену постојећег законског оквира, давању конкретне подршке институцијама за отварање података, као и јачању капацитета Канцеларије да се овим питањем бави, нпр. формирањем посебне организационе јединице.

Органима јавне управе потребно је обезбедити подршку и конкретна упутства за примену постојећег регулаторног оквира у области отворених података, као и подизање знања за примену постојећих стандарда у различитим областима отварања података (као на пример стандарда за отварање података у области превоза *GTFS* и стандарда за податке о јавним набавкама *OCDS* итд.).

<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
4.1.1 Формирање посебне организационе јединице у ИТЕ за отворене податке и Портал отворених података у циљу пружања подршке институцијама да отварају податке у машински читљивом формату, а ради обезбеђења одрживости иницијативе за отварање података;	1. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.1.2 Израда методологије и стандарда за отварање података са дефинисањем приоритетних скупова података;	4. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.1.3 Подршка раду Радној групи за отворене податке у циљу израде Годишњег програма отварања података јавне управе, праћење реализације и пружање подршке институцијама у отварању података.	4. кв. текуће године за наредну годину	ИТЕ	Сви органи учесници у Радној групи за отворене податке	Средства нису обезбеђена

Мера 4.2 Унапређење Портала отворених података

<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
--	-------------------------	------------------------	---------------------------	---

⁷ Извор: 2019. The Potential Impact of Open Data in Serbia. Belgrade: United Nations Development Programme.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



Сви машински читљивих сетови података који су доступни на Порталу отворених података су правовремено ажурирани			Портал отворених података	ИТЕ
<i>Опис мере</i>				
<p>Национални Портал отворених података пуштен је у рад у октобру 2017. године и представља централно место где се објављују скупови отворених података органа јавне управе.</p> <p>У овом тренутку 33 организације објављује укупно 143 скупова података, постоји укупно 384 регистрована корисника и 5 примера употребе, што се може оценити као недовољно. Потребно је даље радити на изградњи капацитета да би се обезбедило одржавање и даље унапређење Портала отворених података од стране Канцеларије.</p> <p>Треба даље радити на могућности аутоматског преузимања отворених података и на алатима који ће омогућити највиши степен квалитета отворених података.</p>				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
4.2.1 Израда и објављивање смерница и алата за подизање квалитета отворених података;	3. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.2.2 Унапређење софтверског решења Портала отворених података: - аутоматско преузимање података; - примена алата за одржавање квалитета скупова података у циљу постизања оптималне функционалности; - успостављање приступа евиденцијама насталим у раду органа јавне управе кроз АПИ и друге моделе и уношење статистичких података (индикатори, шифарници, класификације, геопросторни подаци, итд).	4. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
Мера 4.3 Подршка коришћењу отворених података				
<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Процент правних лица и привредних субјеката који су обухваћени кампањом за употребу отворених података				
Процент пунолетног становништва обухваћен кампањом за				



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



употребу отворених података				
<i>Опис мере</i>				
<p>Заинтересованост потенцијалних корисника отворених података је веома мала и тиме се пропушта коришћење потенцијала отворених података.</p> <p>Ова мера обухвата активности усмерене на спровођење кампања и увођење чврстих механизма за ослобађање потенцијала отворених податка. Односи се на широк спектар потенцијалних корисника ван управе, али и на институције јавне управе.</p> <p>Неки од механизма подстицаја употребе података су организовање догађаја за развој брзих решења базираних на отвореним подацима (<i>hackathon, datathon</i>), организација изазова над отвореним подацима који ће понудити иновативна решења неких проблема, као и други подстицаји и подршка пројектима који се баве отвореним подацима, пре свега едукативним (неформалне едукативне радионице, летње школе). Отворене податке треба укључити и у формални систем образовања увођењем у курикулум постојећих предмета. За подизање свести јавности о отвореним подацима важна је улога академске заједнице кроз научно истраживачки рад који би се повезао са иновацијама и пословном праксом.</p>				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
4.3.1 Анализа начина укључивања приватног сектора у иницијативу отварања података;	2. кв. 2020.	ИТЕ	– НАЛЕД – Привредна комора Србије (ПКС)	Средства нису обезбеђена
4.3.2 Пружање подршке организацијама цивилног друштва и високошколским установама за пројекте који се заснивају на поновној употреби и промоцији отворених података;	3. кв. 2020.	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.3.3 Спровођење активности у оквиру Изазова отворених података;	Периодично	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.3.4 Спровођење активности у оквиру Недеље отворених података;	Једном годишње	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.3.5 Школа отворених података (за јавни, приватни, цивилни, академски сектор и медије);	Континуирано	ИТЕ		Средства нису обезбеђена
4.3.6 Спровођење промотивних активности.	Континуирано	ИТЕ		Донаторска средства нису обезбеђена
Мера 4.4 Увођење концепта "паметног града" / еГрад				



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



КАНЦЕЛАРИЈА
ЗА ИТ И ЕУПРАВУ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



<i>Индикатори (показатељи учинка):</i>	<i>Почетна вредност</i>	<i>Циљана вредност</i>	<i>Извор верификације</i>	<i>Орган одговоран за извештавање</i>
Број градова у којима су пилотирани пројекти „е-град“		2		
<i>Опис мере</i>				
<p>Концепт паметног града претпоставља интегрисање информационо-комуникационих технологија и концепта отворених података у рутинске послове и праћење стања у областима које су од значаја за функционисање заједнице у урбаним условима.</p> <p>Суштина идеје паметног града јесте у интеракцији и коришћењу свих доступних података приликом доношења одлука и праћења стања на терену са циљем постизања ефикасније употребе ресурса и одрживог развоја. Уз помоћ интернета могуће је умрежавање свих институција у граду које функционишу у систему градске управе међусобно и са уређајима за прикупљање и праћење података (вођење ажурне статистике о активностима јавне управе, GPS, CCTV, сензори за праћење кретања итд.). Подаци добијени овим путем треба да буду доступни и грађанима у форми отворених података, осим података о личности, а са циљем њихове свакодневне употребе. Од великог значаја је употреба географско-информационих система (GiS), апликација еУправе и коришћење енергетских ресурса у циљу оптимизације свакодневне употребе ресурса грађана и система градске управе.</p> <p>Имплементација концепта паметног града омогућила би:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ефикаснији систем управљања отпадом ; 2. Оптималније управљање саобраћајном инфраструктуром; 3. Нижи ниво загађења; 4. Доношење одлука засновано на чињеницама те рационалније поступање како грађана тако и органа јавне власти; 5. Ефикаснију употребу јавног превоза; 6. Већу информисаност грађана. 				
<i>Опис активности</i>	<i>Рок за реализацију/ период реализације</i>	<i>Институција одговорна за реализацију</i>	<i>Партнери у реализацији</i>	<i>Средства за реализацију</i>
4.4.1 Креирати заједничку платформу за прикупљање и објављивање података од значаја за привредни развој на локалном нивоу у сарадњи са ЈЛС.	3. кв. 2020.	Републички завод за статистику		Средства нису обезбеђена
4.4.2 Израда Анализе о начину на који ће се обезбедити инфраструктура за успостављање паметних градова и њихово умрежавање (клауд инфраструктура) са предлогом имплементације, која укључује анализу који сервиси ће се нудити у оквиру концепта паметних	1. кв. 2021.	МДУЛС		Донација Републике Кореје кроз Националну агенцију за информационо друштво (NIA)



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ
УПРАВЕ И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



Co-funded by the European Union



British Embassy
Belgrade



градова;				
4.4.3 Успостављање хардверско софтверског окружења за сервисе свих паметних градова заједно са подржавајућом инфраструктуром за праћење (метрике, аудитинг, систем корисничке подршке...);	2. кв. 2021.	МДУЛС		Нису обезбеђена средства
4.4.4 Спровођење најмање два пилот-пројекта за примену концепта паметних градова (у смислу културолошких, регионалних и других специфичности);	4. кв. 2021.	МДУЛС		Нису обезбеђена средства
4.4.5 Израда процедуре за примену еДемократије у циљу оптимизације коришћења ресурса и усавршавања услуга.	4. кв. 2021.	МДУЛС		Нису потребна средства