

# **МЕЂУНАРОДНЕ ЛИСТЕ КОНКУРЕНТНОСТИ У ОБЛАСТИ Е-УПРАВЕ**

---

ЈУЛ 2019



## Садржај

|                                  |   |           |
|----------------------------------|---|-----------|
| <b>1</b>                         | <b>РЕЗИМЕ</b>   | <b>2</b>  |
| <b>2</b>                         | <b>УВОД</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3</b>                         | <b>ТРЕНУТНО СТАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У СРБИЈИ</b>              | <b>5</b>  |
| 3.1                              | ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ   | 5         |
| 3.2                              | ПОСЕДОВАЊЕ УРЕЂАЈА  | 8         |
| 3.3                              | ШИРОКОПОЈАСНА ИНТЕРНЕТ КОНЕКЦИЈА                                      | 9         |
| 3.4                              | КОРИШЋЕЊЕ СЕРВИСА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ                                  | 10        |
| <b>4</b>                         | <b>МЕЂУНАРОДНЕ ЛИСТЕ КОНКУРЕНТНОСТИ</b>                               | <b>11</b> |
| <b>4. E-GOVERNMENT BENCHMARK</b> | <b>ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ</b>   | <b>14</b> |
| 4.2                              | ОРИЈЕНТИСАНТОСТ НА КОРИСНИКА  | 16        |
| 4.2.1                            | <i>Online</i> доступност информација и сервиса                        | 16        |
| 4.2.2                            | Употребљивост јавних сервиса  | 17        |
| 4.2.3                            | <i>Mobile friendliness</i>  | 17        |
| 4.3                              | ТРАНСПАРЕНТНОСТ   | 18        |
| 4.3.1                            | Транспарентност у раду јавне управе                                   | 18        |
| 4.3.2                            | Транспарентност у пружању услуга                                      | 19        |
| 4.3.3                            | Транспарентност у погледу коришћења података о личности               | 19        |
| 4.4                              | ПРЕКОГРАНИЧНИ СЕРВИСИ ЗА ГРАЂАНЕ И ПРИВРЕДУ                           | 20        |
| 4.5                              | КЉУЧНИ ПРЕДУСЛОВИ   | 21        |
| <b>5</b>                         | <b>ГЛОБАЛНИ ИНДЕКС КОНКУРЕНТНОСТИ</b>                                 | <b>25</b> |
| 5.1                              | УСВАЈАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА                                    | 26        |
| 5.2                              | ДИГИТАЛНЕ ВЕШТИНЕ   | 29        |
| 5.3                              | Е-ПАРТИЦИПАЦИЈА   | 30        |
| 5.4                              | ТРАНСПАРЕНТНОСТ ТРОШЕЊА БУЏЕТСКИХ СТРЕДСТАВА                          | 30        |
| <b>6</b>                         | <b><i>DOING BUSINESS</i> (ГРУПА СВЕТСКЕ БАНКЕ)</b>                    | <b>30</b> |
| 6.1                              | ПОЗИЦИЈА СРБИЈЕ У <i>DOING BUSINESS</i> ИЗВЕШТАЈУ                     | 31        |
| 6.2                              | РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКИХ СИСТЕМА ИЗ УГЛА КОРИСНИКА, ГРАЂАНА И ПРИВРЕДЕ     | 34        |
| <b>7</b>                         | <b>ПРОЦЕНА СПРЕМНОСТИ НА ОТВАРАЊЕ ПОДАТАКА - СВЕТСКА БАНКА И УНДП</b> | <b>35</b> |
| <b>8</b>                         | <b>ПРЕПОРУКЕ</b>  | <b>36</b> |

## 1 РЕЗИМЕ

Извештај обухвата анализу података Републичког завода за статистику, два кључна индекса који мере конкурентност економија света – Извештај о лакоћи пословања Светске банке – *Doing Business* (у даљем тексту: *Doing Business*) и Глобални индекс конкурентности Светског економског форума – *The Global Competitiveness Report* (у даљем тексту: Глобални индекс конкурентности). Овај извештај такође обухвата и три индекса која рангирају земље према развијености електронске управе – Годишњи извештај Европске комисије о стању е-управе - *eGovernment Benchmark* (у даљем тексту: *eGovernment Benchmark*) и УН индекси развоја електронске управе и е-партиципације - *UN E-Government Development Index* (у даљем тексту: ЕГДИ) и *UN E-Participation Index* (у даљем тексту *E-Participation Index*).

У обухват ове анализе ушао је и документ Процена спремности на примену отворених података - *Open Data Readiness Assesment* УНДП-а и Светске банке (у даљем тексту Процена спремности на примену отворених података) како би се анализирао и позиција Србије у погледу отварања података.

Кључни налази:

- Сваки четврти становник Србије никада није користио/ла Интернет<sup>1</sup>;
- На републичком нивоу 7 од 10 домаћинстава имају интернет прикључак<sup>2</sup>;
- Грађани старији од 55 година и грађани нижег образовања од средњошколског или без образовања најизложенији су ризику дигиталне изолације<sup>3</sup>;
- Мањи број жена (70.0%) је приступило интернету у односу на мушкарце (76.8 %) у последња три месеца<sup>4</sup>;
- Сваки пети становник Србије није никада користио рачунар<sup>5</sup> и
- Мобилни телефон поседује 93% домаћинстава<sup>6</sup>.

**Према већини индикатора анализираних листа конкурентности Србија се значајно лошије котира у односу на државе ЕУ у области е-управе.** Неопходна су унапређења у развоју електронских сервиса из угла грађана и привреде, већа транспарентност у пружању услуга (праћење тока предмета, постављање и поступање у законским роковима, могућност праћења статуса, јасне и предвидиве таксе и накнаде), развој нових сервиса за

---

<sup>1</sup> Извор: 2018. *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији*. Београд: Републички завод за статистику,

<sup>2</sup> *Ибидем*

<sup>3</sup> *Ибидем*

<sup>4</sup> *Ибидем*

<sup>5</sup> *Ибидем*

<sup>6</sup> *Ибидем*

грађане уз могућност електронске идентификације, као и сервиса за странце. Национални портал електронске управе Портал еУправа би требало да буде потпуно ажуран и да садржи информације о: свим услугама које се пружају електронски, линкове ка порталима, корак по корак упутства и јасно исказане таксе и накнаде за сваку услугу, а сви сервиси би требало да се прилагоде коришћењу са мобилног телефона - уређају преко кога се интернет најчешће користи. Битан недостатак Србије је и одсуство националног *eGov* поштанског сандучета чије је увођење прописано Законом о електронској управи<sup>7</sup>.

**Према истраживању *United Nations E-Government Survey 2018*<sup>8</sup> о електронској управи које на годишњем нивоу спроводе Уједињене нације Србија се од 193 државе чланица нашла на 49. месту у 2018.** години што је добра позиција, али представља пад за десет места у односу на 2016. У области развоја телекомуникационе инфраструктуре и људског капитала, Србија остварује осредњи резултат, са простором за унапређење. У односу на друге државе света, Србија има недовољно развијену дистрибуцију информација о услугама које се пружају и потребно је да развија више електронских сервиса за грађане и привреду.

**Према Глобалном индексу конкурентности<sup>9</sup>, Србија је заузела 65. позицију од 140 земаља, унапређењем укупног скор<sup>10</sup>.** У области усвајања информационих технологија и области транспарентности трошења буџетских средстава постоји простор за унапређење кроз отварање националних, покрајинских и локалних буџета у машински читљивом формату. У области дигиталних вештина Србија заузима 73. позицију од 140 држава са освојеним скором од 52.7. Имајући у виду да је овај индикатор мерен на основу анкете, чини се да велики број грађана и даље сматра да висок проценат становништва не поседује елементарне дигиталне вештине, што је у складу са подацима Републичког завода за статистику да сваки четврти грађанин није никада користио интернет. Према индикатору е-партиципација, Србија је рангирана на 47. месту, што је пад у односу на прошлоргодишњи ранг у Извештају Уједињених нација који се тиче индикатора е-партиципација. Унапређење је могуће кроз успостављање обавезе објављивања нацрта прописа и прикупљања коментара грађана на националном порталу, као и прикупљања информација од грађана о функционалности пружених услуга.

---

<sup>7</sup> „Сл. Гласник РС“, бр. 27/2018.

<sup>8</sup> Извор: 2018. *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government To Support Transformation Towards Sustainable And Resilient Societies.*

<sup>9</sup> Извор: 2018. *The Global Competitiveness Report.* Cologne/Geneva: World Economic Forum.

<sup>10</sup> Напомињемо да ранг није упоредив у односу на претходне године због методолошких измена.

**На *Doing Business* листи<sup>11</sup>, Србија се у 2018. позиционирала на 48. позицији.** Иако је укупан скор Србије унапређен, друге државе су иновирале брже, те је Србија забележила пад у односу на прошлу годину. Простор за унапређење постоји у развоју електронских сервиса за привреду, а пре свега: еШалтера за непокретности путем кога ће се упис и промена права, терета и информација о непокретности обављати електронски заједно са аутоматизацијом обрачуна наступајућих пореских обавеза по том основу, електронска регистрација вишечланих д.о.о, еАукција, еИзвршење, унапређење обима података садржаних у Кредитном бироу, еЦарина.

## 2 УВОД

Развој електронске управе и електронских сервиса постављени су као један од најважнијих начина на који државе комуницирају са грађанима и привредом и омогућавају им бржи, квалитетнији и транспарентнији приступ услугама. На том путу неопходно је **пратити положај Србије у односу на друге државе света и региона на индексима конкурентности, како би се искористила знања других земаља, идентификовале успешне праксе и константно пратили и примењивали иновативни приступи у развоју е-управе.** Један број индекса ослања се искључиво или бар у неком делу на анкете које попуњавају грађани и привреда и сагледавају пружање услуга управо из те перспективе. На основу тога државе могу да разумеју потребе њихових грађана и да упоређују зашто су грађани Данске, Грузије, Македоније, Босне и Херцеговине, Хрватске итд. више или мање задовољни пружањем услуга, па да у складу са тим примене примере најбоље праксе, а избегну примере лоше.

**Неколико различитих индекса посредно или непосредно мери, односно рангира државе по развијености е-управе** или специфичних сетова *online* сервиса доступних грађанима и привреди. Индекси који директно мере ефикасност е-управе су: поменути *eGovernment Benchmark*, ), ЕГДИ и *E-Participation Index*. Комплементарни индекси, односно индекси који се не баве директно електронском управом, већ у неким њеним сегментима или посредно мере степен развијености неких сервиса за грађане и привреду су: Глобални индекс конкурентности који израђује Светски Економски Форум и *Doing Business* Групе Светске банке, као и Процена спремности на примену отворених података Светске банке и УНДП-а. Све више глобалних листа у неком свом сегменту обухвата електронске комуникације и електронску управу, зато што је питање добре електронске управе заправо питање добре управе.

---

<sup>11</sup> Извор: 2019. *Doing Business 2019: Training for Reform*. Washington: The World Bank Group.

Сваки од ових индекса у некој мери оцењује развој е-услуга, те је циљ овог извештаја да:

- Пружи преглед статуса е-управе у Републици Србији у односу на друге државе и
- Да препоруке за унапређење развоја е-управе у Србији.

Први део извештаја даје преглед статуса информационих технологија и њихове употребе од стране поједнаца, домаћинстава и предузећа у Србији на основу анализе података Републичког завода за статистику. Други део обрађује ранг Србије на свим поменутих индексима са прелиминарним препорукама за унапређење на основу мерених параметара. Препоруке је потребно сагледати и узети у обзир у складу са стратегијом државе у области развоја е-управе.

### **3 ТРЕНУТНО СТАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У СРБИЈИ**

Тренутно стање основних предуслова за коришћење сервиса електронске управе у Србији може се мерити на основу података о вештинама и капацитетима становништва да их користи. Са тог аспекта, Републички завод за статистику прати одређени сет података који је користан за доносиоце одлука како би разумели кључне капацитете становништва за коришћење услуга. Параметри које можемо посматрати на основу доступних података су: приступ интернету, поседовање уређаја за приступање интернету, доступност широкопојасне интернет конекције и коришћење сервиса електронске управе.

#### **3.1 ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ**

**Према доступним подацима Републичког завода за статистику, сваки четврти становник Србије никада није користио/ла интернет.** Скоро три четвртине (73,4 %) становника је користило интернет у последња три месеца, док 24,2 % становника никада није користило интернет<sup>12</sup>. Број појединаца који користи интернет сваког дана је 3 590 000<sup>13</sup>.

Када се ради о поседовању интернет прикључка на нивоу домаћинстава, на републичком нивоу 7 од 10 домаћинстава имају интернет прикључак.

Највећи број домаћинстава који поседује интернет прикључак је у Београду (82.2 %), док централна Србија (69.3%) и Војводина (70.7%) заостају<sup>14</sup>. Када је реч о фирмама, 99%

---

<sup>12</sup> *Ибидем*

<sup>13</sup> *Ибидем*

<sup>14</sup> *Ибидем*

фирми поседује интернет прикључак<sup>15</sup>. Може се закључити да фокус доносиоца одлука треба да буде управо на грађанима, а посебно грађанима у централној Србији и Војводини.

На основу приложених података може се закључити да основне дигиталне вештине (приступање интернету) не поседује једна четвртина становника Србије.

Како би се разумело који сегмент становништва је „дигитално изолован“, потребно је анализирати податке о структури становника који приступају, односно не приступају, интернету.

**Када се говори о учесталости приступа интернету по полу**, мањи број жена (70.0%) је приступило интернету у односу на мушкарце (76.8 %) у последња три месеца<sup>16</sup>. Иако значајна, разлика према полу не показује да су жене кључни сегмент становништва који је изложен дигиталној изолацији, али га је потребно узети у обзир.

**Када се погледа старосна структура становника који приступају интернету**, има доказа да постоји значајан јаз заправо између грађана различитих старосних категорија.

| <b>Појединци - корисници интернета (у последња 3 месеца), према годинама старости у Републици Србији <sup>17</sup></b> |                            |
|--|----------------------------|
| <b>Старосне групе</b>  | <b>Корисници интернета</b> |
| <b>16-24</b>   | <b>98%</b>                 |
| <b>25-34</b>   | <b>97.8%</b>               |
| <b>35-44</b>   | <b>90.6%</b>               |
| <b>45-54</b>   | <b>79.8%</b>               |
| <b>55-64</b>   | <b>51.2%</b>               |
| <b>65-74</b>   | <b>25%</b>                 |

Охрабрујући су подаци да преко 90% становника до 44 године активно користи интернет, односно да су га користили у претходна 3 месеца<sup>18</sup>. Даље, скоро 4/5 становника (79.8%) у

<sup>15</sup> *Ибидем*

<sup>16</sup> *Ибидем*

<sup>17</sup> Извор: 2018. *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији*. Београд: Републички завод за статистику

<sup>18</sup> *Ибидем*

категорији 45-54 година користи интернет, док скоро половина становника у категорији 55-65 година није користила интернет у последња три месеца. У категорији становника 65-74 година, само четвртина је користила интернет. На основу ових података може се закључити да ће становници старости преко 55 година под отежаним околностима приступати електронским сервисима од куће, односно да су изложени дигиталној изолацији.

**Према образовној структури**, приметно је да мање од половине грађана која има образовање ниже од средњошколског или је без образовања није користило интернет у последња три месеца. Насупрот томе, појединци са средњим (83%), вишим и факултетским образовањем (90.8%) су они који су склонији коришћењу интернета<sup>19</sup>.

| <b>ПОЈЕДИНЦИ – КОРИСНИЦИ ИНТЕРНЕТА (У ПОСЛЕДЊА 3 МЕСЕЦА)<sup>20</sup></b> |  |
|---|--|
| <b>Република Србија</b>   |  |
| <b>Старосне групе</b>   | <b>Корисници интернета у последња три месеца (%)</b> |
| <b>Без образовања и ниже од средњег образовања</b>                        | 46.9%  |
| <b>Средње</b>   | 83.0%  |
| <b>Више и високо</b>  | 90.8%  |

На основу ових података могуће је закључити да су грађани старији од 55 година и грађани нижег образовања од средњошколског или без образовања најизложенији ризику дигиталне изолације. У складу са тим, неопходно је донети стратешку одлуку о најбољем начину да се овој групи становништа пружају електронске услуге. У складу са тим, препоруку би требало усмерити ка томе да се пружи системска помоћ грађанима у виду услужних центара, тзв. *help desk*-ова, и ка изградњи капацитета за елементарно коришћење интернета, не би ли се избегла „дигитална изолација“ за одређене групе грађана,

<sup>19</sup> Ибидем

<sup>20</sup> Ибидем



### 3.2 ПОСЕДОВАЊЕ УРЕЂАЈА

Осим приступа интернету, важан индикатор за креаторе јавних политика је и податак које уређаје за приступ интернету грађани поседују.

**Сваки пети становник Србије није никада користио рачунар.** Доступни подаци нам говоре да је 70.7 % појединаца користило рачунар у последња три месеца, док 22.8 % појединаца никада није користило рачунар<sup>21</sup>

| ПОСЕДОВАЊЕ РАЧУНАРА <sup>22</sup> |                  |                  |              |           |
|-----------------------------------|------------------|------------------|--------------|-----------|
| Индикатор                         | Република Србија | Централна Србија | Град Београд | Војводина |
| Домаћинства                       | 72.1 %           | 69.0 %           | 81.1%        | 69.3%     |

**Скоро две трећине домаћинства у Србији поседује рачунар (72.1 %)**, у чему предњачи град Београд (81.1%)<sup>23</sup>. У односу на републички просек заостају Централна Србија (69%) и Војводина (69.3%)<sup>24</sup>. Важан податак је и да према типу уређаја који постоје у домаћинству, 47.6% домаћинства има лаптоп, док 93% поседује мобилни телефон<sup>25</sup>.

Имајући у виду да највећи број домаћинства поседује мобилни телефон, важно је у складу са тим и планирати развој и прилагођавање електронских сервиса тако да се могу користити са мобилног телефона.

| ТИПОВИ УРЕЂАЈА ПО ДОМАЋИНСТВУ <sup>26</sup> |                  |
|---|------------------|
| Индикатор                                   | Република Србија |
| Мобилни телефон                             | 93.0%            |
| Персонални рачунар (PC)                     | 72.1%            |
| Лаптоп                                      | 47.6%            |

<sup>21</sup> Ибидем

<sup>22</sup> Ибидем

<sup>23</sup> Ибидем

<sup>24</sup> Ибидем

<sup>25</sup> Ибидем

<sup>26</sup> Ибидем

Приметно је да више мушкараца поседује рачунар у односу на жене, 74.5% мушкараца поседује рачунар наспрам 67% жена<sup>27</sup>.

Не може се закључити који процент домаћинстава нема приступ ниједном од ова три уређаја путем којих се најчешће приступа интернету, те би из тог разлога требало да Републички завод за статистику прошири прикупљање и обраду статистичких података. Такође, не постоје подаци о томе колико домаћинстава користи телефоне који нису андроид или *IOS*, односно телефоне старе генерације.

### 3.3 ШИРОКОПОЈАСНА ИНТЕРНЕТ КОНЕКЦИЈА

Широкопојасну интернет конекцију која омогућава бржи приступ интернету и преузимање садржаја, на нивоу Србије има 72.5% домаћинстава, где поново у Београду тај проценат достиже 82.1%, у Централној Србији 68.8 %, док је проценат домаћинстава који имају широкопојасну интернет конекцију у Војводини 70.3%<sup>28</sup>.

На основу ових података можемо да закључимо да је за коришћење сервиса електронске управе потребно уложити у развој широкопојасне интернет конекције и то првенствено у Централној Србији и Војводини. Услед недостатака релевантних података, не може се ближе утврдити у којим подрегионима је то најнепоходније, те је за то неопходно да надлежно министарство изради студију процентуалне доступности широкопојасне интернет конекције и да у складу са тим приоритизује унапређење.

| ДОМАЋИНСТВА <sup>29</sup>                    |                  |                  |              |           |
|--|------------------|------------------|--------------|-----------|
| Индикатор                                    | Република Србија | Централна Србија | Град Београд | Војводина |
| Домаћинства која поседују рачунар            | 71.1 %           | 69.0 %           | 81.1%        | 69.3%     |
| Домаћинства која поседују интернет прикључак | 72.9%            | 69.3%            | 82.2%        | 70.7%     |

<sup>27</sup> Ибидем

<sup>28</sup> Ибидем

<sup>29</sup> Ибидем

|  |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Домаћинства која поседују широкопојасну интернет конекцију | 72.5% | 68.8% | 82.1% | 70.3% |
|--|-------|-------|-------|-------|

### 3.4 КОРИШЋЕЊЕ СЕРВИСА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

Подаци о коришћењу сервиса електронске управе у Србији су оскудни и једини на које се тренутно можемо ослонити су подаци које води Републички завод за статистику. Према подацима из 2017. године, 32% интернет популације користи услуге е-управе<sup>30</sup>. Према проценама РЗС, тај број је око 1 270 000 лица у 2017. години. Имајући у виду укупну популацију Србије и број корисника који никада није користио интернет, можемо закључити да је у односу на укупан број становника тај број и даље веома низак. Интересантно је да је наведено да 31,3% корисника интернет користи за информисање са вебсајтова државних органа, 20,2% за преузимање образаца, док је 16.8% навело да је користило интернет за слање попуњених образаца<sup>31</sup>. Као разлог зашто нису слали попуњене обрасце као најчешћи разлог је наведено да за тиме није било потребе<sup>32</sup>.

На основу наведених података могуће је извести неколико закључака. За почетак, **мали број појединаца користи услуге електронске управе у односу на број корисника интернета**, а тек једна трећина корисника интернета. Такође, трећина корисника изјавила је да је интернет користила за прибављање информација, што значи да **велики број грађана информације о сервисима и услугама и даље прибавља *offline***, односно физичким одласком у просторије органа који пружа услугу или позивом на телефон, што представља оптерећење и за државне службенике јер морају да дају информације усмено. Надаље, евидентно је да **занемарљив број корисника користи интернет ради електронских услуга**. Имајући у виду да се под коришћењем електронске управе подразумева само попуњавање образаца и прибављање информација, може се закључити да је **потребно проширити и ажурирати методологију прикупљања статистичких података тако да се разуме да ли се користе и за пружање електронске услуге**. Најзад, закључак који се такође намеће је да је потребно унапредити структуру података који се при тако да се прибављају подаци о услугама за које грађани и привреда најчешће користе интернет.

<sup>30</sup> Извор: 2017. Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији. Београд: Републички завод за статистику.

<sup>31</sup> Ибидем

<sup>32</sup> Ибидем

Када је реч о фирмама, 98.6 % њих је у 2016. години користило електронске сервисе јавне управе према званичним подацима РЗС<sup>33</sup>. Иако је овај процент веома висок, подаци не показују да ли се ово односило само на једну услугу коју је користила већина предузећа (преузимање образаца и сл.) и није јасно да ли се то односи на комплетно пружање услуге путем интернета. Неколико услуга за привреду се обавља искључиво електронски, као што је подношење годишњих финансијских извештаја у АПР-у и подношење већине електронских пореских пријава. Напредак се остварује и у увођењу електронске регистрације предузетника и једночланих друштава са ограниченом одговорношћу који је уведен у 2018. години, али је дијапазон услуга могуће додатно проширити.

Будућа истраживања би, дакле, требало да детаљније испитају врсте сервиса за које се тренутно највише користи е-управа, као и да ли се под коришћењем е-управе подразумева и пружање услуга путем интернета, информисање, преузимање и попуњавање образаца, пружање комплетне услуге *online*, као и које су то услуге за које грађани најчешће користе интернет.

#### 4 МЕЂУНАРОДНЕ ЛИСТЕ КОНКУРЕНТНОСТИ

Различите међународне листе оцењују параметре који утичу на конкурентност, а све више њих укључује поједине параметре који су релевантни и са аспекта електронске управе. У овом извештају анализираће се позиција Србије према:

1. *E-Government Benchmark (European Commission)*;
2. *UN E-government Survey (United Nations)*;
3. Глобални индекс конкурентности (*World Economic Forum*);
4. *Doing Business (World Bank Group)*.

| НАЗИВ ИЗВЕШТАЈА | ПОЗИЦИЈА СРБИЈЕ 2018 | КЉУЧНИ ФАКТОРИ / ИНДИКАТОРИ | ЈАКЕ ТАЧКЕ / УНАПРЕЂЕНЕ ОБЛАСТИ | ОБЛАСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------|

<sup>33</sup> Ибидем

|   |           |   |   |  |
|---|-----------|---|---|--|
| <p><b>E-Government Benchmark</b></p>                  |           | <p>1. Оријентисаност на корисника и доступност <i>online</i> сервиса;</p> <p>Транспарентност рада јавне управе, пружања услуга и поступања са подацима;</p> <p>2. Прекогранични сервиси за грађане;</p> <p>3. Прекогранични сервиси за привреду;</p> <p>4. Кључни предуслови.</p> | <p>Постоји више доступних сервиса за привреду него за грађане.</p> <p>Животне области обухваћене анализом су:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• заснивање бизниса;</li> <li>• губитак и тражење посла;</li> <li>• студирање;</li> <li>• породични живот;</li> <li>• пословне трансакције;</li> <li>• селидба;</li> <li>• поседовање аутомобила;</li> <li>• процедуре везане за жалбе.</li> </ul> <p>Не постоје процедуре за које не постоје информације <i>online</i>.</p> | <p>Неопходно је испунити прво кључне предуслове да би се развијали <i>online</i> сервиси и то пре свега:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• електронска идентификација,</li> <li>• електронски документ и електронски поштански сандучић.</li> </ul> |
| <p><b>Уједињене нације (УН) ЕГДИ</b></p>              | <p>48</p> | <p>1. Компоненте онлине услуга,</p> <p>2. Компоненте телекомуникационе инфраструктуре;</p> <p>3. Компоненте људских ресурса.</p>  | <p>Компоненте људских ресурса, као што је писменост међу одраслима, бруто стопа уписа у школе итд.</p> <p>Унапређена је телекомуникациона инфраструктура.</p>   | <p>Компоненте <i>online</i> услуга, као што је целовито пружање услуга.</p>  |
| <p><b>Светски економски форум Глобални индекс</b></p> | <p>49</p> | <p><b>Стуб</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Усвајање информационих технологија</li> </ul>   | <p>Усвајање информационих технологија</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Машински читљиви буџети (републички, покрајински и локални)</li> </ul>  |

|   |              |  |  |   |
|---|--------------|--|--|---|
| <p><b>конкурентности</b></p>  |              | <p><b>Индикатор</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дигиталне вештине</li> </ul> <p><b>Индикатор</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Трошење буџетских средстава</li> </ul> <p><b>Индикатор</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Е-партиципација (у целини преузет из извештаја УН <i>e-Government Survey</i>)</li> </ul>                                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Унапређење е-партиципације</li> </ul>  |
| <p><b>Светска банка</b></p> <p><i>Doing Business</i></p>  | <p>48</p>    | <p><b>Области</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Покретање пословања;</li> <li>• издавање грађевинских дозвола;</li> <li>• добијање прикључка на струју,</li> <li>• регистрација имовине,</li> <li>• добијање кредита,</li> <li>• заштита мањинских акционара,</li> <li>• плаћање пореза, прекогранична трговина,</li> <li>• извршење уговора, решавање несолвентности.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Издавање грађевинских дозвола;</li> <li>• плаћање пореза;</li> <li>• покретање пословања (регистрација предузетника <i>online</i>).</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрација имовине;</li> <li>2. Извршење уговора;</li> <li>3. Заштита мањинских акционара;</li> <li>4. Стечајни поступак</li> <li>5. Добијање прикључка на струју</li> <li>6. Покретање пословања (регистрација <i>online</i>)</li> </ol> |
| <p><b>Светска банка и УНДП</b></p> <p><b>Процена спремности на примену отворених података</b></p> | <p>Добро</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступност кључних сетова података –</li> <li>• извештаји/решења инспекција (здравствена инспекција, санитарна инспекција, инспекција за безбедост хране итд.),</li> <li>• пословни/привредни и регистар;</li> <li>• детаљна државна мапа / геолошки подаци;</li> <li>• катастар (обележавање парцела, власништво над земљиштем/некретнинама);</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Потражња друштва и потреба за отвореним подацима;</li> <li>• укључивање грађана и капацитети за отворене податке;</li> <li>• национална технолошка инфраструктура и вештине.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виши ниво управљања</li> <li>2. Правни и регулаторни оквир</li> <li>3. Финансирање програма за отворене податке</li> </ol>  |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• грађевински подаци (издате грађевинске дозволе/поднети захтеви, зонирање)</li> </ul> |  |  |
|--|--|---|--|--|

#### 4. E-GOVERNMENT BENCHMARK ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Европска унија једном годишње објављује индекс који мери степен развијености електронске управе у државама чланицама и државама које су у поступку придружења. Малта, Данска, Шведска и Естонија су према извештају о стању е-управе у ЕУ и земљама европског континента из 2016. године<sup>34</sup> водеће у погледу дигиталних сервиса и услуга, као и креирању јединствениг дигиталног тржишта.

Овај извештај користи “*mystery shopper*” метод како би оценила доступност електронских сервиса и информација о њима на студијама случајева које се односе на “животне догађаје” у животу грађана, односно пословању компаније када су у обавези да комуницирају са јавном управом. Овим методом мери се корисничко искуство у пружању услуга за грађане и привреду који се користе у даљем развоју електронске управе. Сваке парне године мери се отварање фирме и почетак пословања, а са аспекта грађана услуге које се односе на поступке пред надлежним органима у вези са губитком и тражењем новог посла, школством и услугама које су везане за пријаву породичних околности. Сваке непарне године оцењују се редовне процедуре компанија са аспекта привреде, док се са аспекта грађана оцењују услуге везане за пренос власништва над возилом, општа администрација везана се селидбу и отпочињање процедуре намирења за потраживања мање вредности.

Индикатори по којима Европска унија оцењује развијеност ових сервиса е-управе односе се на:

| ИНДИКАТОР                                      | Резултати за РС у 2016. <sup>35</sup> години: | Резултати за ЕУ28+ у 2016. години: |
|--|---|------------------------------------|
| <b>I Оријентисаност на корисника</b>           | <b>РС: 58%</b>                                | <b>ЕУ28+: 80%</b>                  |
| <i>Online</i> доступност информација и сервиса | РС: 54%                                       | ЕУ28+: 82%                         |

<sup>34</sup> Извештају се може приступити путем линка: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>.

<sup>35</sup> Извор: 2017 *eGovernment Benchmark Country factsheets*

|   |                |                   |
|---|----------------|-------------------|
| Приступачност   | РС: 75%        | ЕУ28+: 89%        |
| Мобиле <i>friendliness</i>                              | РС: 46%        | ЕУ 28+: 54%       |
| <b>II Транспарентност</b>                               | <b>РС: 31%</b> | <b>ЕУ28+: 59%</b> |
| Транспарентност у раду јавне управе                     | РС: 65%        | ЕУ28+: 73%        |
| Транспарентност у пружању услуга                        | РС: 6 %        | ЕУ28+: 50%        |
| Транспарентност у погледу коришћења података о личности | РС: 21%        | ЕУ28+: 53%        |
| <b>III Прекогранични сервиси за грађане</b>             | <b>РС: 20%</b> | <b>ЕУ28+: 61%</b> |
| <i>Online</i> доступност                                | РС: 23 %       | ЕУ28+: 74 %       |
| Употребљивост   | РС: 33 %       | ЕУ28+: 76%        |
| Е-ИД – прекогранична употреба                           | РС: 0%         | ЕУ28+: 14%        |
| Е-документ / прекогранична употреба                     | РС: 0%         | ЕУ28+: 24%        |
| <b>IV Прекогранични сервиси за привреду</b>             | <b>РС: 33%</b> | <b>ЕУ28+: 65%</b> |
| <i>Online</i> доступност                                | РС: 0%         | ЕУ28+: 73%        |
| Употребљивост   | РС: 33%        | ЕУ28+: 79%        |
| еИД – прекогранична употреба                            | РС: 0 %        | ЕУ28+: 29%        |
| Е-документ / прекогранична употреба                     | РС: 0%         | ЕУ28+: 43%        |
| <b>V Кључни предуслови</b>                              | <b>РС: 18%</b> | <b>ЕУ28+: 58%</b> |
| Е-ИД  | РС: 25%        | ЕУ28+: 52%        |
| Е-документ  | РС: 50%        | ЕУ28+: 61%        |
| Основне базе података                                   | РС: 38 %       | ЕУ28+: 47%        |
| Електронска пошта                                       | РС: 0 %        | ЕУ28+: 50%        |



## 4.2 ОРИЈЕНТИСАНТОСТ НА КОРИСНИКА

Индикатор *Оријентисаност ка кориснику* мери степен у коме је могуће обавити услугу или процедуру *online* и/или пронаћи информацију о томе. У оквиру овог индикатора мери се *online* доступност информација и услуга, корисничка подршка и прилагођеност вебсајта коришћењу са мобилног уређаја.

### 4.2.1 *Online* доступност информација и сервиса

**Online доступност** је индикатор који мери да ли су сервиси и информације доступни *online*. Креће се од *offline* (0%), само је информација доступна *online* (50 %), или потпуно *online* (100%). Индикатор мери **основне услуге** које обухватају сервисе и процедуре које су неопходне како би се у сценарију из студије случаја извршила одређена административна радња, као што је на пример регистрација или пријава на здравствено осигурање и **додатне услуге** које обухватају сервисе и процедуре који су шири од основних захтева. Фокус је на томе да се пружање услуге сагледа као животни догађај. На пример, то би значило да јавна администрација не развија електронску услугу за промену пребивалишта, већ да развија услугу која је везана за све што би грађанин административно требало да испуни приликом селидбе из једног града у други.

То подразумева интеграцију пружања услуге тако да се обједињено и истовремено врши промена пребивалишта, плаћање пореза и доприноса према новој адреси, пренос здравственог картона у дом здравља према новом месту пребивалишта и др.

**Србија према овом индикатору остварује 54% од укупних 100%**, што значи да је већина сервиса из студије случаја недоступна *online* као сервис. Већина информација у вези са сервисима је доступна *online*, али је недовољно ажурна и није обједињена на једном месту. Србија би требало да напредује ка томе да развија више *online* сервиса за грађане и привреду. У том погледу значајно заостајемо за државама ЕУ, које на овом индикатору остварују просечно чак 80%. **Србија би требало да се фокусира на развој основних електронских услуга за грађане и привреду и то пре свега:**

1. Регистрацију фирме и процедуре које су уобичајене за почетак пословања;
2. Редовне процедуре које су важне за привреду (плаћање пореза, повраћај ПДВ-а, плаћање такси и накнада електронским путем);
3. Прелазак лица из запосленог у незапослен статус и тражење новог посла;
4. Селидба: промена места пребивалишта, боравишта, пренос здравственог картона и локације плаћања пореза и
5. *Online* школство.

Једине две државе које се котирају лошије од Србије у овој области су Хрватска и Румунија. Државе које предњаче у пружању услуга *online* су Малта, Португал, Данска, Норвешка и Аустрија.

#### 4.2.2 Употребљивост јавних сервиса

Индикатор који се односи на употребљивост мери да ли су подршка, помоћ или интерактивна комуникација функционалности које су доступне *online*. Србија се у овој категорији рангира са 75% остварених процената, што је значајније мање у односу на просек земаља обухваћених истраживањем (89%).

Како би унапредила употребљивост и приступачност својих услуга, потребно је да Србија системски унапреди или уведе интерактивну комуникацију са грађанима и привредом и да им обезбеди подршку у реалном времену. То значи да би грађани требало све информације да нађу на једном месту, на јасан, прегледан начин и једноставним језиком написан кроз најчешћа питања, а да, уколико није могуће пронаћи одговор, могу да у реалном времену ступе у контакт службом која им може пружити помоћ.

Потребно је да страница или портал путем кога се пружају информације о услугама или саме услуге садржи обавезно:

1. Најчешће постављана питања и одговорена њих;
2. Контакт податке за подршку и асистенцију у пружању услуге или информисању;
3. Могућност позивања или комуницирања у реалном времену путем *call* центра или *live chat-a*;
4. Више доступних канала за комуникацију (*e-mail*, *call* центар, *chat bot*, итд.);
5. *Feedback* – да обезбеди начин на који ће се примати повратне информације корисника о самој услузи, информацијама о услузи, као и о начину подршке који јавна управа пружа. Потребно је да се објави сваког месеца извештај о *feedback-у* са стратегијом;
6. Форум за дискусију или е-партиципацију и
7. Информације о жалбеним и притужбеним процедурама и могућност да их упуте *online*.

#### 4.2.3 *Mobile friendliness*

Овај индикатор мери да ли вебсајт пружа услугу кроз *mobile-friendly* интерфејс, односно интерфејс који је прилагођен мобилном уређају. Србија се у овом индикатору рангира са 46%, што је ниже од просека држава мерених извештајем (54%). Потребно је да се при дигитализацији сервиса и услуга и у раним фазама развоја постави захтев да портали буду *mobile-friendly*, нарочито имајућу у виду податак да највећи број корисника који приступају интернету чине то преко мобилног уређаја (видети одељак 1 извештаја).

### 4.3 ТРАСПАРЕНТНОСТ

Транспарентност је индикатор који мери различите видове транспарентности јавне администрације, односно: транспарентност у раду јавне управе, у пружању услуга и у погледу коришћења података о личности грађана.

| <b>ТРАСПАРЕНТНОСТ<sup>36</sup></b>                                     |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>ЕУ 28+ 2016. године<br/>(Остварени проценат<br/>успешности 0-100%)</b> | <b>Србија 2016. године<br/>(Остварени проценат<br/>успешности 0-100%)</b> |
| <b>Укупан скор</b>   | 59%   | 31%   |
| <b>Транспарентност у раду јавне<br/>управе</b>                         | 73%   | 65%   |
| <b>Транспарентност у пружању<br/>услуга</b>                            | 50%   | 6%  |
| <b>Транспарентност у погледу<br/>коришћења података о<br/>личности</b> | 53%   | 21%   |

#### 4.3.1 Транспарентност у раду јавне управе

Транспарентност у раду јавне управе оцењује степен у коме јавна администрација објављује податке о себи *online*, као што су организациона структура, одговорности и надлежности као и информације о свом раду: релеватне законе из свог ресора и информације о процесу доношења одлука. Србија у овом индикатору остварује 65% од укупно 100. То је незнатно ниже у односу на просек земаља обухваћених извештајем, које остварују 73%. Простор за унапређење постоји у следећим областима:

1. Унапредити ажурност прописа који се налазе на веб сајтовима државних органа и Портала еУправа. Потребно је све прописе за које је јавна расправа отворена објавити ажурно на Порталу еУправа;

<sup>36</sup> *Ибидем*

2. Извештаји о раду служби;
3. Статистика о раду службе (брзина пружања услуга, број захтева итд.).

#### **4.3.2 Транспарентност у пружању услуга**

Овај индикатор оцењује степен у коме јавна администрација информисе кориснике, односно грађане и привреду у вези са услугом коју желе да им буде пружена, од слања апликације до тренутка пружања услуге. Транспарентност у овом погледу подразумева да грађани и привреда могу да имају **јасна и тачна очекивања у вези са временским оквиром** у коме ће услуга бити извршена, корацима у процедури **и начину пружања услуге** како би испланирали своју интеракцију са јавном администрацијом. Индикатори који су праћени су:

1. Информација о начину доставе документа, односно пружања услуге;
2. Могућност праћења тока и статуса предмета;
3. Могућност чувања апликације у нацрт (*draft*-у);
4. Информација о временским оквирима за доставу, односно извршење услуге;
5. Максимални временски период за пружање услуге и
6. Статистика о ефикасности пружања те услуге.

**У овој категорији се Србија рангира најлошије, укупно остварујући 6% у овој категорији у поређењу са просеком земаља обухваћених извештајем које достижу 50%.** Иако је транспарентност у овом погледу ниска и на нивоу других земаља, Србија у овој области има изузетно велики простор да напредује. Потребно је да се постојеће и нове услуге воде горенаведеним принципима приликом развоја електронских сервиса, а нарочито је важно да све ове информације буду пружене на једном месту, односно на истом порталу путем кога се пружа и услуга.

#### **4.3.3 Транспарентност у погледу коришћења података о личности**

Овај индикатор оцењује степен у коме јавна администрација проактивно информисе кориснике о личним подацима које о њима води и чува, о томе како, када, ко и за коју сврху је приступио њиховим подацима садржаним у државним регистрима и базама података, као и могућности да лица измене податке, односно поднесу *online* захтев за измену нетачних података.

Србија у овој области остварује 21% од могућих 100 процената. Државе обухваћене индексом су на просечних 53%, што је двоструко бољи резултат од Србије. Имајући у виду да се Србија определила за усклађивање са регулативом Европске уније (*General Data Protection Regulation*, у даљем тексту: *GDPR*), очекује се да се и регулатива и пракса у области заштите података о личности усклади у овом правцу усвајањем одредби из *GDPR*-

а која је ступила на снагу у мају 2018. у Европској унији. Домен *GDPR*-а који је потребно посебно радити је примена одредби *GDPR*-а на поступање јавне администрације.

#### 4.4 ПРЕКОГРАНИЧНИ СЕРВИСИ ЗА ГРАЂАНЕ И ПРИВРЕДУ

Ови индикатори мере доступност *online* сервиса у државама Европске уније. *Online* доступност подразумева могућност да се услуга користи *online* у држави чланици, док је употребљивост индикатор који се односи на корисничку подршку у том процесу. Што се тиче грађана, електронски сервис електронске управе нису у потпуности доступни за грађане Србије, и обрнуто. Позитиван је помак увођење *online* услуге пријаве боравишта странаца у 2018. години, а у поступку придружења Европској Унији требало би радити на развоју додатних услуга за странце. Слични резултат даје и индикатор који се односи на привреду. Што се тиче могућности коришћења е-ИД грађанина Србије у држави чланици ЕУ, као и електронских документа, они су потпуно непримењиви у државама чланицама и са аспекта привреде и са аспекта грађана.

| Критеријуми                                | ПРЕКОГРАНИЧНИ СЕРВИСИ<br>ЗА ГРАЂАНЕ <sup>37</sup> |        | ПРЕКОГРАНИЧНИ СЕРВИСИ<br>ЗА ПРИВРЕДУ <sup>38</sup>       |        |
|--|---|--------|--|--------|
|  | ЕУ 28+<br>Просечна<br>вредност<br>2016            | Србија | ЕУ 28+<br><i>average</i><br>Просечна<br>вредност<br>2016 | Србија |
| Укупан скор                                | 61%   | 20%    | 65%  | 33%    |
| <i>Online</i> доступност                   | 74%   | 23%    | 73%  | 0%     |
| Употребљивост                              | 76%   | 33%    | 79%  | 33%    |
| Прекогранична<br>употреба е-ИД             | 14%   | 0%     | 29%  | 0%     |
| Прекогранична<br>употреба е-<br>докумената | 24%   | 0%     | 43%  | 0%     |

<sup>37</sup> Ибидем

<sup>38</sup> Ибидем

#### 4.5 КЉУЧНИ ПРЕДУСЛОВИ

Овај индикатор мери доступност кључних предуслова за пружање ефикасних електронских услуга. Основни параметри који се мере су:

- Да ли је могуће користити електронску идентификацију;
- Да ли је могуће користити електронска документа;
- Да ли се подаци који су садржани у базама и регистрима аутоматски уносе укуцавањем одређених параметара или употребом електронске идентификације и
- Да ли постоји електронска пошта преко које се може одвијати целокупна комуникација са јавном управом.

Према извештају Европске уније, у области кључних предуслова Србија (18%) значајно заостаје у односу на просек држава ЕУ 28+ обухваћених извештајем (52%). Скор Србије у овој области умањује одсуство дигиталног сандучета – односно електронске поште за комуникацију са јавном управом. Што се тиче осталих параметара, евидентно је да је могућност коришћења електронских докумената на високом нивоу (50%), док је могућност електронске идентификације нижа (25%). Иако индекс оцењује да је скор Србије 38% у погледу аутоматског уноса података и размене информација међу регистрима, постоји велики простор за унапређење и то првенствено у изради Адресног регистра.

| <b>КЉУЧНИ ПРЕДУСЛОВИ</b>                                     |  |  |
|--|--|--|
|  | <b>Резултат ЕУ 28+ 2016. године<sup>39</sup></b> | <b>Резултат Србије 2016. године<sup>40</sup></b> |
| <b>Укупан скор</b>   | 52%  | 18%  |
| <b>Могућност коришћења електронске идентификације (е-ИД)</b> | 52%  | 25%  |

<sup>39</sup> Извор: 2017 *eGovernment Benchmark Insight Report*

<sup>40</sup> *Ибидем*

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| <b>Могућност коришћења електронских докумената (е-документ)</b>                         | 61% | 50% |
| <b>Подаци садржани у базама и регистрима се аутоматски уносе приликом слања захтева</b> | 47% | 38% |
| <b>Могућност да се комуницира путем eGov електронске поште</b>                          | 50% | 0%  |

### **ЕГДИ и E-PARTICIPATION INDEX**

ЕГДИ је индекс који обухвата обим и квалитет услуга на мрежи, статус телекомуникационе инфраструктуре и постојеће људске капацитете. То је композитни индекс заснован на пондерираним просеку три нормализована индекса:

- Индекс телекомуникационе инфраструктуре (*Telecommunication Infrastructure Index – TII*)**. Индекс је заснован на подацима које је доставила Међународна унија за телекомуникације (*International Telecommunication Union - ITU*).

Овај индекс мери:

- Број интернет корисника на 100 становника;
- Број корисника фиксне телефоније на 100 становника;
- Број корисника мобилне телефоније на 100 становника;
- Број корисника бежичне широкопојасне инфраструктуре (*broadband*) на 100 становника и
- Број корисника фиксне широкопојасне инфраструктуре на 100 становника.

- Индекс људског капитала (*Human Capital Index – HCI*)** заснован је на подацима Уједињених нација за образовање, науку и културу (*United Nations Educational Scientific and Cultural Organization - UNESCO*).

Овај индекс мери:

- Функционалну писменост одраслих;

- Стопу уписа деце у школу;
- Очекивани број година школовања и
- Медијану броја година школовања.

3. **Индекс *online* услуга (*Online Services Index – OSI*)** заснован је на подацима прикупљеним из упитника независног анкетирања, који спроводи *UNDESA (United Nations Department of Economic and Social Affairs)*, који оцењује национално *online* присуство свих 193 државе чланице Уједињених нација. Он процењује развој е-управе на националном нивоу и мери степен коришћења информационих и комуникационих технологија у државама за пружање јавних услуга.

У оквиру тога мери се:

- Доступност информација о сервисима, услугама или обавезама;
- Постојање одређених карактеристика на вебсајту и
- Могућност да се услуга изврши *online* (преко портала) или линком ка порталу.

Највећи утицај на укупни скор има развој *online* услуга. Према индексу, може се оценити да постоји континуирани напредак у развоју електронске управе и пружању услуга. Свих 193 држава чланица Уједињених Нација има националне портале и *back-end* системе за аутоматизацију основних административних поступака.

Три најчешћекоришћене *online* услуге биле су:

- Плаћање комуналних услуга (140 земаља);
- Подношење пријаве за порез на доходак (139 земаља) и
- Оснивање предузећа (126 земаља).

Упркос добитима и великим инвестицијама многих земаља у развоју е-управе, евидентно је постојање дигиталног јаза. Највећа подела са тенденцијом погоршања је између људи који имају приступ интернету и *online* услугама и онима који то немају.

На врху листе развоја е-управе из 2018. године налазе се Данска (0.9150), Аустралија (0.9053) и Република Кореја (0.9010), Уједињено Краљевство (0,8999) и Шведска са (0,8882). У индексу 2018. године више земаља је ушло у врхунску вредност индекса у распону од 0,75 до 1,00 у односу на 2016. годину када је у тој категорији било 29 земаља што значи да државе континуирано иновирају своје. Док Сједињене Америчке Државе воде на свом континенту са глобалним рангом од 11, Маурицијус води у Африци са глобалним



рангом од 66 и Република Кореја води у Азији са трећим рангом. Индекс из 2018. открива да, док европске земље воде глобално развијање е-управе, америчке и азијске земље имају скоро једнако стање у индексима високих и средњих нивоа е-управе, а многе афричке земље су у заостатку. Две трећине земаља Азије (31 од 47) и скоро половина америчких земаља (15 од 35) имају ЕГДИ ранг изнад светског просека од 0,55, док је Уругвај једина латиноамеричка земља са врло високим скором ЕГДИ-а, придружујући се другој двојници претеча у америчком региону - САД-у и Канади. Само 4 државе од 54 у Африци имају више од светског просека ЕГДИ од 0,55, док 14 земаља има веома ниске ЕГДИ резултате испод 0,25.

**Србија се на овом индексу позиционира на 49. позицији, што је пад од 10 места у односу на 2016.** Разлог за то је у паду на под-индексу *online* услуга са резултатом 0.7361 у 2018. који је две године раније износио 0.8188. У поређењу са другим државама, Србија остварује нижи скор у пружању услуга од Мађарске, Бугарске, Словачке, Италије и Данске, а бољи од Хрватске, Румуније, Албаније и Босне и Херцеговине.

| УН ЕГДИ                  |      |                       |                                  |                |
|--------------------------|------|-----------------------|----------------------------------|----------------|
| Србија                   | Ранг | <i>Online</i> сервиси | Телекомуникациона инфраструктура | Људски капитал |
| <b>2018<sup>41</sup></b> | 49   | 0.7361                | 0.6208                           | 0.7896         |
| <b>2016<sup>42</sup></b> | 39   | 0.8188                | 0.5434                           | 0.7769         |
| <b>2014<sup>43</sup></b> | 69   | 0.3937                | 0.4681                           | 0.7796         |

Србија континуирано унапређује телекомуникациону инфраструктуру што се осликава и напредком на индексу. У овом сегменту, Србија је у 2018. години остварила скор од 0.6208, док је две године раније тај скор износио 0.5434, а четири године пре тога тек 0.4681. У односу на државе региона, Србија се позиционира при врху.

Приметан је и благи пораст у индексу људског капитала, где Србија остварује скор од 0.7896 у 2018. Ипак, поређења ради, већина држава региона има боље резултате од Србије,

<sup>41</sup> Извор: 2018. *United Nations E-Government Survey 2018*

<sup>42</sup> Извор: 2016. *United Nations E-Government Survey 2016*

<sup>43</sup> Извор: 2014. *United Nations E-Government Survey 2014*

Румунија (0.7944), Словачка (0.8923), Италија (0.8341) и Хрватска (0.8196), док је Босна и Херцеговина незнатно ниже рангирана (0.7817). За унапређење у овом сегменту потребно је поставити као приоритет развој јавне политике у области образовања које се односе на број година школовања, функционалну писменост и стопу уписа деце у школе.

| УН ЕГДИ <sup>44</sup> |      |                |                                  |                |
|-----------------------|------|----------------|----------------------------------|----------------|
| Држава                | Ранг | Online сервиси | Телекомуникациона инфраструктура | Људски капитал |
| Данска                | 1    | 1.000          | 0.7978                           | 0.9472         |
| Италија               | 24   | 0.9514         | 0.6771                           | 0.8341         |
| Мађарска              | 45   | 0.7265         | 0.7361                           | 0.8364         |
| Бугарска              | 47   | 0.7639         | 0.5785                           | 0.8106         |
| Србија                | 49   | 0.7361         | 0.6208                           | 0.7896         |
| Словачка              | 49   | 0.7986         | 0.6232                           | 0.8923         |
| Хрватска              | 55   | 0.6806         | 0.6051                           | 0.8196         |
| Румунија              | 67   | 0.6597         | 0.5471                           | 0.7944         |
| Албанија              | 74   | 0.7361         | 0.4318                           | 0.7877         |
| Босна и Херцеговина   | 105  | 0.4306         | 0.4385                           | 0.7817         |

На индексу е-партиципације који обухвата (е-информације, е-консултације и е-*decision making*) Србија заузима 48. позицију.

## 5 ГЛОБАЛНИ ИНДЕКС КОНКУРЕНТНОСТИ

Глобални индекс конкурентности издаје Светски економски форум и мери конкурентност 140 држава света (број држава незнатно варира сваке године), на основу индикатора који су груписани у 12 „стубова“:

<sup>44</sup> Извор: 2018. *United Nations E-Government Survey 2018*

1. Институције;
2. Инфраструктура;
3. Усвајање информационих технологија;
4. Макроекономска стабилност;
5. Здравство;
6. Вештине становништва;
7. Тржиште добара;
8. Тржиште рада;
9. Финансијски систем;
10. Величина тржишта;
11. Динамика пословања;
12. Способност за иновације.

Према последњем извештају Светског економског Форума који је објављен у октобру 2018. године, Србија заузима 65. позицију од 140 држава света. Србија је назадовала у једном од најважнијих индикатора, односно у области институција где је пала за 1.4 поена. Највећи напредак постигнут је у области макроекономске стабилности (за 5 поена), који обухвата динамику јавног дуга и инфлацију. Најбоље рангиране државе на индексу су: Швајцарска, САД, Сингапур, Холандија, Немачка, Хонг Конг, Шведска, Уједињено Краљевство, Јапан и Финска.

Овогодишњи извештај је претрпео велике методолошке промене, те није могуће упоређивање ранга у односу на прошле године. Део методолошких промена односи се на измену индикатора, док се остатак односи на промене начина груписања индикатора. Резултате је могуће упоређивати у односу на постигнут скор у одређеној области. Сваки од ових стубова има сет подиндикатора. У овом извештају, фокусираћемо се само на индикаторе који су важни са аспекта е-управе. То су сви индикатори у оквиру стуба названог “Усвајање информационих технологија”, индикатор “Транспарентност трошења буџетских средстава” и “Е-партиципација” у оквиру стуба Институције, као и индикатор “Дигиталне вештине” у оквиру стуба Вештине.

### **5.1 УСВАЈАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА**

Једна од области у којој Светски економски форум мери део који се посредно односи на електронску управу је област Усвајање информационих технологија која мери усвајање и дифузију информационих технологија у једној држави. Светски економски форум овај стуб узима у обзир зато што информационе технологије смањују трансакционе трошкове, убрзавају размену информација и воде до унапређења ефикасности. Србија је врло скромно напредовала у овој области, остваривши скор 56.9 у 2018, у односу на 55.3 у 2017.

Област Усвајање информационих технологија обухвата 5 кључних индикатора:

- Број претплатника мобилне телефоније;
- Број претплатника мобилног широкопојасног приступа;
- Број претплатника фиксног широкопојасног интернета;
- Број претплатника кабловског интернета;
- Број корисника интернета.

| УСВАЈАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА <sup>45</sup>   |           |           |                                 |   |   |                         |    |                             |              |
|--|-----------|-----------|---------------------------------|---|---|-------------------------|----|-----------------------------|--------------|
| Укупан скор Србије 2018 (0-100)                    | 56.9      |           | Укупан скор Србије 2017 (0-100) | 55.3  |   | Укупан ранг Србије 2018 | 60 | Држава лидер у овој области | Јужна Кореја |
| Индикатори   | Скор 2018 | Ранг 2018 | Тренд                           | Држава лидер у области                      | Опис  |                         |    |                             |              |
| Број претплатника мобилне телефоније               | 100       | 55        | Нема промена у односу на 2017.  | 68 држава света остварује скор од 100 поена | Број претплатника мобилне телефоније (процент популације). Индикатор укључује број <i>postpaid</i> и активних <i>prepaid</i> корисник мобилне телефоније. |                         |    |                             |              |
| Број претплатника мобилног широкопојасног приступа | Н/А       | 56        | Нема промена у односу на 2017.  | Уједињени Арапски Емирати (УАЕ)             | Овај индикатор укључује стандардне и наменске претплате за мобилне широкопојасне мреже који омогућавају приступ интернету на јавним местима.              |                         |    |                             |              |

<sup>45</sup> Извор 2018: *The Global Competitiveness Report 2018*, World Economic Forum

|  |      |    |                                |              |   |
|--|------|----|--------------------------------|--------------|---|
| <b>Број претплатника фиксног широкопојасног приступа</b> | 42.4 | 47 | Напредак у односу на 2017.     | Швајцарска   | Овај индикатор мери број претплата на брзи интернет доступан на јавним местима ( <i>TCP/IP</i> веза), укључујући кабловски модел, <i>DSL</i> , кабловски и друге кабловске широкопојасне технологије као што су <i>Ethernet</i> , <i>LAN</i> , итд. |
| <b>Број претплатника оптичког интернета</b>              | Н/А  | 65 | Нема промена у односу на 2017. | Јужна Кореја |   |
| <b>Број корисника интернета</b>                          | 67.1 | 57 | Напредак у односу на 2017.     | Исланд       | Процент грађана који су користили интернет са било које локације у држави, за било коју сврху и са било ког уређаја и мреже у последња три месеца   |

Скроман напредак је остварен у већини области које су применљиве на Србију. Наиме, приметан је благи пораст процента корисника интернета и прикључености на интернет мрежу. Међутим, Србија у овим индикаторима значајно заостаје за другим земљама, те је неопходно да се у наредном периоду више пажње посвети едукацији грађана и проширењу доступности интернета, као и повећању броја грађана који свакодневно користе интернет.

Број корисника мобилне телефоније је у Србији традиционално веома висок и Србија остварује 100 поена на овом индикатору. Иако нема суштинске потребе за предузимањем мера у овој области, ово је више него корисна информација за доносиоце одлука у Србији зато што је приступачност интернету најчесталија путем мобилних телефона (као што смо видели у поглављу 1). То значи да би доносиоци одлука могли да се фокусирају на ширење и едукацију корисника који никада нису користили интернет.

Међутим, важно је истаћи да се подаци на основу којих се државе рангирају преузимају из Међународне телекомуникационе уније за 2016. годину. Самим тим, сва унапређења која се десе у овој области, биће рефлектована две године касније.

Наша позиција у односу на регион у области Усвајање информационих технологија је незавидна, наиме Бугарска, Румунија, Словенија, Мађарска, Хрватска и Црна Гора су боље рангиране него Србија, док су само Македонија, Албанија и Босна и Херцеговина лошије рангиране од Србије.

| <b>ПОЗИЦИЈА СРБИЈЕ У ОДНОСУ НА РЕГИОН У ОБЛАСТИ "УСВАЈАЊЕ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА"<sup>46</sup></b> |             |             |
|---|-------------|-------------|
| <b>Државе</b>   | <b>Ранг</b> | <b>Скор</b> |
| Бугарска  | 30          | 69.6        |
| Румунија  | 36          | 67.1        |
| Словенија   | 43          | 65.6        |
| Мађарска  | 51          | 61.2        |
| Хрватска  | 53          | 60.2        |
| Црна Гора   | 58          | 57.1        |
| Србија  | 60          | 56.9        |
| Македонија  | 70          | 54          |
| Албанија  | 74          | 52.3        |
| Босна и Херцеговина   | 86          | 45.8        |

Одређени индикатори других “стубова” мере поједине сегменте који су важни за развој е-управе и то у оквиру стубова Институције и Вештине.

## **5.2 ДИГИТАЛНЕ ВЕШТИНЕ**

У оквиру стуба Вештине, важан индикатор за развој е-управе су **Дигиталне вештине**. Вредност овог индикатора рачуна се на основу анкете коју спроводи Светски економски форум и одговора грађана о нивоу дигиталних вештина (коришћење компјутера, базично

<sup>46</sup> *Ибидем*

програмирање, читање дигиталних садржаја, итд.). Србија према овом индикатора заузима 73. позицију од 140 држава са освојеним скором од 52.7. Имајући у виду да је овај индикатор мерен на основу анкете, чини се да велики број грађана и даље сматра да висок проценат становништва не поседује елементарне дигиталне вештине. Имајући у виду податак да четвртина грађана није никада користила интернет, потребно је развити програме стицања дигиталних вештина.

### **5.3 Е-ПАРТИЦИПАЦИЈА**

У оквиру првог стуба Институције, за развој е-управе важан је индикатор е-партиципација. Овај индикатор мери коришћење информационих технологија јавне управе како би се ефективно комуницирале информације ка грађанима. Скала је од 0-1 и подаци се преузимају из *E-Participation Index* Уједињених Нација који мери електронско пружање информација грађанима (*e-information sharing*), интеракцију са заинтересованим странама (е-консултације) и е-партиципацију у доношењу одлука (*e-decision making*). **У овом индикатору Србија је рангирана на 47. месту, остваривши укупан скор од 81.5, што је пад у односу на прошлогодишњи ранг у овом индикатору у извештају Уједињених нација одакле се индикатор преузима.**

### **5.4 ТРАНСПАРЕНТНОСТ ТРОШЕЊА БУЏЕТСКИХ СТРЕДСТАВА**

Транспарентност трошења буџетских средстава представља индикатор који мери степен у коме Влада објављује податке о буџету и његовом трошењу. Ови подаци се преузимају од Светске банке и овом извештају су коришћени подаци из 2017. године. У овом индикатору није било ни погоршања, али ни унапређења. Унапређење праћења трошења буџетских средстава у реалном времену, на интернет порталу надлежног министарства или Владе Републике Србије, са интеркативним садржајем би омогућило да порески обвезници могу да прате начин трошења буџетских средстава у реалном времену. Влада Републике Србије објавила је последњи буџет (новембар 2018.) у машински читљивом формату, али је неопходно да се и буџети локалних самоуправа објављују на исти начин.

## **6 DOING BUSINESS (ГРУПА СВЕТСКЕ БАНКЕ)**

*Doing Business* Светске банке глобално мери регулаторни оквир за пословање односно број процедура које је потребно спровести да би се добила одређена услуга, број дана за пружање услуге, трошак, а у одређеним аспектима индекс прати и сетове квалитативних

индикатора у зависности од области. Овај индекс усмерен је пре свега на искуство привреде приликом обављања ових процедура која су типичне у пословању.

Области које *Doing Business* мери су: отпочињање пословања, прибављање дозвола за градњу, прибављање прикључка на струју, добијање кредита, ефикасност поступка извршења уговора, ефикасност стечајног поступка, заштита мањинских акционара, прекогранична трговина, регистрација непокретности приликом прометовања, плаћање пореза.

Индекс је заснован на искуству привреде, па се подаци о трајању, трошку и броју процедура прикупљају анкетирањем привредника у државама кроз типичне студије случајева. Као контролни механизам, индекс прати и измене регулаторног оквира. Као једно од универзалних решења које индекс имплицитно фаворизује (што се може видети кроз типове реформи које препознаје као најефикасније, више о томе овде) је увођење електронских сервиса: како би се услуге свима пружале на исти начин, остварила транспарентност у пружању услуга, као и да би се смањио број процедура и време за пружање услуга.

## 6.1 ПОЗИЦИЈА СРБИЈЕ У *DOING BUSINESS* ИЗВЕШТАЈУ

Према последњем извештају, Србија заузима 48. позицију на *Doing Business* индексу од 190 држава света које индекс обухвата својим истраживањем. То представља пад у односу на прошлу годину, када је Србија била на 43. позицији. Иако није било суштинских назадних реформи, друге државе су иновирале брже и прилагођавале своје пословно окружење привреди кроз измене регулативе и увођење електронских сервиса. Србија се на индексу боље котира од Хрватске која је на 58. месту и Мађарске која је на 53. месту (обе државе чланице ЕУ), док се Словенија позиционира боље (на 40. месту), као и Грузија (на 6. месту).

| <b><i>DOING BUSINESS</i><sup>47</sup></b> |               |                 |                  |                |                 |
|---|---------------|-----------------|------------------|----------------|-----------------|
|   | <b>Србија</b> | <b>Хрватска</b> | <b>Словенија</b> | <b>Грузија</b> | <b>Мађарска</b> |
| <b>УКУПАН РАНГ</b>                        | 48            | 58              | 40               | 6              | 53              |
| <b>Отпочињање пословања</b>               | 40            | 123             | 38               | 2              | 82              |

<sup>47</sup> Извор: 2019. *Doing Business 2019: Training for Reform*. Washington: The World Bank Group



|                                     |     |     |     |    |     |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|----|-----|
| <b>Прибављање дозвола за градњу</b> | 11  | 159 | 120 | 27 | 110 |
| <b>Прикључење на струју</b>         | 104 | 61  | 23  | 39 | 112 |
| <b>Регистрација имовине</b>         | 55  | 51  | 56  | 4  | 30  |
| <b>Добијање кредита</b>             | 60  | 85  | 112 | 12 | 32  |
| <b>Извршење уговора</b>             | 65  | 25  | 110 | 8  | 22  |
| <b>Прекогранична трговина</b>       | 23  | 1   | 1   | 43 | 1   |
| <b>Стечај</b>                       | 49  | 59  | 9   | 60 | 65  |
| <b>Плаћање пореза</b>               | 79  | 89  | 41  | 16 | 86  |

Србија је до сада остварила напредак захваљујући електронским системима у области издавања дозвола за градњу и плаћања пореза. У области дозвола за градњу, Србија је увођењем електронског система успела да смањи број процедура, значајно скрати њихово трајање и да са краја листе а којој су једине лошије рангиране државе биле државе у грађанском рату (186. позиције у индексу за 2015) достигне 11. позицију у извештају за 2019. годину. Што се тиче области плаћања пореза, већина пријава пореза се обавља електронски, што је последично довело и до унапређења на *Doing Business* листи, а у складу са методологијом Светске банке.

Даља унапређења у погледу електронских сервиса која би унапредила међународну конкурентност Србије на *Doing Business* листи односе се на увођење електронског система за регистрацију вишечланих друштава са ограниченом одговорношћу, унапређење постојећег система за прибављање дозвола за градњу, пуна имплементација еШалтера за непокретности, електронско вођење извршног поступка, еАукција, еЦарина, унапређење транспарентности и унапређење информација које садржи кредитни биро. У наставку текста је табеларно приказано на који начин електронски системи могу да допринесу унапређењу пословног окружења према областима.

| <b>DOING BUSINESS SERBIA<sup>48</sup></b>                     |             |   |  |
|---|-------------|---|--|
| <b>ОБЛАСТ</b>   | <b>РАНГ</b> | <b>УНАПРЕЂЕНО</b>   | <b>ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ</b>   |
| <b>Отпочињање пословања</b>                                   | 40          | еСистем за регистрацију предузетника и једночланих Д.О.О.   | еСистем за регистрацију вишечланих Д.О.О. и јединствена страница на Порталу еУправа са свим корацима<br><br>Укидање печата у пракси  |
| <b>Прибављање дозвола за градњу</b>                           | 11          | Уведен еСистем за прибављање грађевинских дозвола (Централна Евиденција Обједињених процедура, у даљем тексту: ЦЕОП) на основу кога је Србија са 186. позиције у 2014. достигла 11. место у 2018. | Унапређење еСистема (ЦЕОП)<br><br>Електронско плаћање такси и накнада<br><br>Увезивање са еШалтером за упис предбежбе објекта у изградњи и уписа права својине   |
| <b>Прикључење на дистрибутивни систем електричне енергије</b> | 104         | Прикључење за новоизграђене објекте врши се преко ЦЕОПа   | Постављање јасних и тачних информација о поступку прикључења<br><br>Поједноставити поступак прикључења са аспекта привреде и грађана   |
| <b>Регистрација имовине</b>                                   | 55          | Успостављен еШалтер за регистрацију имовине   | Увезати слање пореских пријава (за порезе на имовину, пренос апослутних права) електронски и приликом солемнизације. Услуга која обећава да постане пример на који начин се пружају електронске услуге, а не дигитализују појединачне процедуре. |
| <b>Добијање кредита</b>                                       | 60          | -   | Достављање података комунланих предузећа, мобилних оператера и Пореске управе зарад боље оцене кредитних   |

<sup>48</sup> Извор: 2018 *Doing Business Report*

|                                    |    |   |  |
|------------------------------------|----|---|--|
|                                    |    |   | способности грађана и привреде   |
| <b>Извршење уговора</b>            | 65 | -   | еАукција<br>Вођење извршног поступка електронским путем  |
| <b>Заштита мањинских акционара</b> | 83 |   | Транспарентност и објављивање релевантних података   |
| <b>Прекогранична трговина</b>      | 23 |   | Увести еЦарину   |
| <b>Стечај</b>                      | 49 | -   | -  |
| <b>Плаћање пореза</b>              | 79 | Електронско подношење пореских пријава за утврђивање пореза | Електронско подношење пореских пријава за утврђивање пореза на имовину<br>Електронско плаћање пореза |

## 6.2 РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКИХ СИСТЕМА ИЗ УГЛА КОРИСНИКА, ГРАЂАНА И ПРИВРЕДЕ

На индексу је могуће приметити да неке државе имају електронске системе за обављање појединих процедура у оквиру услуге, али да услуга није у потпуности електронска. Најбољи пример за то је услуга отпочињања пословања у Хрватској. Иако је похвално да на званичном вебсајту хрватског министарства предузетништва и обрта стоји тачан опис корака (доступно [овде](#)) које је потребно корак-по-корак испратити како бисте од идеје да отворите фирму дошли до тренутка да сте потпуно спремни да послујете, целокупна услуга је компликована јер је у оквиру ње неопходно испунити чак 11 појединачних процедура. Такође, иако је неке од ових процедура могуће обавити *online*, сваки од ових корака обавља привредник кроз посебну процедуру –*online* или одласком на шалтер. Привреди се у овом случају пружају парцијалне услуге. Последишно, привреда у Хрватској то пријављује Светској банци кроз упитнике и не изненађује да се на *Doing Business* листи у области отпочињања пословања Хрватска рангира као 123. од укупно 190. држава света. Оно што јавна управа у Хрватској може да уради да унапреди услугу отварања фирме је да је сагледа као “животни догађај”, наиме да разуме кроз шта све предузетник мора да прође да би од идеје стигао до могућности да послује и да у складу са тим искористи сервисе

електронске управе за размену информација међу државним органима тако да се услуга (а не процедура) за привредника обавља брже, предвидљивије и лакше.

Пример добре праксе, државе која је разумела ефикасну улогу електронске управе из угла корисника је Нови Зеланд. Отпочињање пословања у овој држави, на пример, захтева само једну електронску апликацију. Државни органи размењују потребне податке како би некога од идеје да послује до тренутка потпуне спремности да обавља пословну делатност делио само један електронски захтев и мање од једног дана.

На основу тога, може се закључити да фокус на развој електронских система није довољан, већ да је важан и начин на који су они развијени уз константно мерење задовољства грађана и привреде. Као што смо видели на примеру Хрватске, електронски системи не би требало да се развијају као процедуре, већ као комплетне услуге.

## **7 ПРОЦЕНА СПРЕМНОСТИ НА ОТВАРАЊЕ ПОДАТАКА - СВЕТСКА БАНКА И УНДП**

Процена спремности на отварање података у Србији израђена је у 2016. години. Иако није глобални индекс конкурентности по својој суштини, даје преглед постојећег стања Србије да се упусти у отварање података. Узимајући у обзир кључне елементе који утичу на отварање података –од регулаторног оквира, типова података којима располажу органи јавне власти, до инфраструктурних елемената и потражње грађана, привреде и самих органа јавне администрације за њима, ова анализа даје преглед најважнијих карактеристика тренутног стања у Србији када су у питању отворени подаци.

У наставку дајемо преглед најважнијих институционалних и регулаторних промена од тренутка израде Процене спремности за отворене податке:

1. Оснивање Канцеларије за информационе технологије и електронску управу у јулу 2017. године чиме је Република Србија добила централно тело за координацију активности у области развоја електронске управе;
2. Пуштење у рад [Националног портала отворених података](#) у октобру 2017. године на коме је до јула 2019. године 143 скупова података објавило 33 организација;
3. Оснивање Координационог савета за електронску управу у новембру 2017. године са циљем координације активности на изради стратешких докумената у области развоја е-управе и праћењу његовог спровођења;
4. Оснивање Радне групе за отворене податке у јануару 2018. године;

5. Доношење Закона о електронској управи у априлу 2018. године и подзаконска акта за његово спровођење. Закон о електронској управи је чланом 27 прописао да је орган јавне управе дужан да на Порталу отворених података објављује отворене податке из делокруга своје надлежности.

Иако је дошло до одређених институционалних и регулаторних позитивних помака када је у питању развој електронске управе и оквира за отворене податке закључци ове Процене су и даље релевантни у погледу препорука:

1. Потребна је интеграција иницијатива за отварање података у стратешким актима које се односе на електронску управу;
2. Неопходно је пружити адекватну техничку и експертску подршку органима јавне управе за отварање података;
3. Потребно је објављивање квалитетнијих скупова података како би сте подстакла њихова употреба;
4. Неопходна је интензивнија сарадња органа јавне управе, невладиног и академског сектора у циљу повећања квантитета и квалитета употребе отворених података.

## 8 ПРЕПОРУКЕ

На основу сагледаних параметара које мере листе конкурентности, а у складу са најбољим упоредним праксама, може се формирати сет препорука за унапређење електронске управе у Србији:

- Развијати е-услуге из угла грађана и привреде фокусом на “животни догађај” уз омогућавање да се све повезане процедуре које су везане за тај догађај обаве на једном месту (нпр. приликом селидбе, омогућити да се на једном месту промени пребивалиште, пребаци здравствени картон у дом здравља, промене подаци садржане у возачкој дозволи и другим документима). Неки од животних догађаја које је потребно оптимизовати и дигитализовати су: купопродаја непокретности, куповина возила, одлазак на боловање, регистрација возила, рођење детета и пресељење;
- *Digital First*: Омогућити електронске услуге за све административне процедуре и дати подстицај за реализацију јавне услуге у електронској форми те редизајнирати процедуре тако да се заснивају на обради и употреби података а не докумената. Такође, неопходно је што пре спровести оптимизацију а затим и дигитализацију научесталијих процедура за грађане и привреду;
- Подаци као предуслов: У складу са законским обавезама у погледу заштите података, радити на развоју иницијативе отворених података те подстицати њихово иновативно коришћење. Такође, потребно је омогућити електронску размену података између

органа јавне управе и употребу отворених података у органима јавне управе ради омогућавања пружања интегрисаних услуга, рационализације доношења одлука и унапређења транспарентности;

- Израду и праћење спровођења стратешких докумената у области развоја електронске управе потребно је радити кроз тела као што је Координациони савет за електронску управу, који окупља велики број органа јавне управе али и организација цивилног сектора и академске заједнице, како би се осигурала сарадања у реализацији заједничких циљева, мера и активности;
- Унапредити дигиталне вештине: обезбедити неопходне ИКТ вештине и ресурсе који су на располагању како би се задовољиле тренутне и будуће потребе развоја е-управе;
- Интегрисати дигитално изоловани сегмент становништва, првенствено лица старије од 55 година и лица са нижим степеном образовања од средњошколског у електронску управу кроз развој услужних регионалних центара и кроз развој основних дигиталних вештина за ове групе становништва;
- Потребно је извршити редизајн Портала еУправа како би се прилагодио потребама корисника. Такође, будући да је централна приступна тачка електронске управе Портал еУправа треба да садржи тачне, ажурне, јасне и недвосмислене податке и информације. Додатно, потребно је на Порталу еУправа направити пречицу (линк) ка свим услугама које се пружају ван портала (еПорези, ЦЕОП, електронска регистрација предузетника, итд.);
- Потребно је ојачати капацитете инспекције надлежне за надзор над спровођењем Закона о електронској управи и подзаконских аката, док је такође потребно увести одрђене санкције за све органе јавне управе које не ажурирају садржај на Порталу еУправа и другим веб сајтовима на којима се пружају услуге, а по пријави грађана и привреде;
- Приликом израде нових електронских сервиса предвидети прелиминарно попуњено и аутоматизовано уношење података из постојећих база и регистара у форми структурираног обрасца који је могуће сачувати у процесу попуњавања;
- Развијати већи број електронских услуга за грађане и привреду: електронска пријава на евиденцију НСЗ, промена власништва над непокретностима;
- Омогућити ширу примену електронске идентификације путем двофакторске аутентикације и федерацију идентитета на свим порталима јавне управе;
- Наставак развоја и унапређења телекомуникационе инфраструктуре;
- Објавити електронски доступан регистар јавних услуга, односно поступака на коме је обавезно да се за сваку услугу постоји:

1. Време извршавања услуге (просечно и максимално);

2. Потребна документа за реализацију услуге;
  3. Списак тачних такси и накнада које је потребно платити и
  4. Представљање тока пружања услуге “корак по корак”.
- Потребно је омогућити упаривање уплата за све врсте плаћања како би прилагање доказа о уплати за услуге јавне управе постало непотребно. Такође, потребно је снизити трошкове трансакција за електронско плаћање јавне услуге како би се подстакла већа употреба електронског плаћања у односу на плаћање готовином.