

Европска комисија коју представља
Делегација Европске уније у Србији

EX-POST АНАЛИЗА ПРОГРАМА РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2020-2022. ГОДИНА

Подршка реформи јавне управе у оквиру Секторског реформског
уговора

EuropeAid/137928/DH/SER/RS

Број Уговора о услугама: CRIS 2018/395-584

Датум: 9. мај 2022.

Аутори:

Mysun En Natour

Александар Стојановић

Горан Паштровић

Овај пројекат финансира

Европска унија

EX-POST АНАЛИЗА ПРОГРАМА РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2020-2022. ГОДИНА

Садржај	
ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА	3
РЕЗИМЕ	4
1. УВОД	6
1.1. Циљеви и обим ex post анализе	7
1.2. Приступ и методологија (спровођење ex-post анализе) и распоред задатака (Гантов дијаграм)	7
1.2.1. Методе прикупљања података	8
1.2.2. Процес прикупљања и анализа података	8
1.2.3. Критеријуми за ex-post анализу	8
1.3. Окружење, заинтересоване стране и дефиниција узорка	9
2. ПРОГРАМ РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ	10
2.1. Општи преглед	10
2.2. Стратешки оквир	10
2.3. Правни оквир	13
2.4. Институционални оквир	14
3. ПРЕЗЕНТАЦИЈА НАЛАЗА: ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА АНАЛИЗЕ ПО ЦИЉЕВИМА ПРОГРАМА РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ	15
3.1. Преглед општег циља Програма	16
3.1.1. Посебан циљ 1.1: Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности	16
3.1.2. Посебан циљ 1.2: Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе	20
3.1.3. Посебан циљ 1.3: Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса	23
3.1.4. Посебан циљ 1.4: Отварање података о јавној управи	26
4. ГЛАВНА ОГРАНИЧЕЊА И ПРЕПОРУКЕ ЗА ПЕРИОД 2023-2025. ГОДИНА	28
4.1. Главна ограничења	28
4.2. Закључци и препоруке	30
5. РАЗМАТРАЊЕ ЗА БУДУЋЕ ПРОГРАМИРАЊЕ	36
Прилог 7: Евалуациона матрица	51

ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА

АП – Акциони план
АПР – Агенција за привредне регистре
ДМС – Документ менаџмент систем
ЕУ – Европска Унија
ЕК – Европска Комисија
ЕНИСА – Агенција Европске Уније за информатичку безбедност
еУправа – електронска управа
ИКТ – Информационо комуникационе технологије
ИС – Информациони систем
ЈИС – Јединствени информациони систем за планирање и праћење спровођења јавних политика
ЈЛС – Јединице локалне самоуправе
ЈУМ – Јединствено управно место
Канцеларија за ИТЕ – Канцеларија за информационе технологије и електронску управу
МДУЛС – Министарство државне управе и локалне самоуправе
МЉМПДД – Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог
МТТТ – Министарство трговине, туризма и телекомуникација
МП – Министарство правде
МУП – Министарство унутрашњих послова
МФ – Министарство финансија
НАЈУ – Национална академија за јавну управу
НАЛЕД – Национална алијанса за локални економски развој
НВО – Невладине организације
ОЕЦД – Организација за економску сарадњу и развој
ПИС – Правосудни и информациони систем
ПОУ – Партнерство за отворену управу
РСЈП – Републички секретаријат за јавне политике
РС – Република Србија
РЕСПА – Регионална школа за јавну управу (ReSPA)
РЦЦ – Регионални савет за сарадњу (RCC)
РСЈП – Републички секретаријат за јавне политике
РГ – Радна група
РС – Република Србија
РГЗ – Републички геодетски завод
СРЈУ – Стратегија реформе јавне управе
СЕФ – Светски Економски Форум (WEF)
СКГО – Стална конференција градова и општина
СУК – Служба за управљање кадровима
МСД – Методологија сервис дизајна (HCD)
ЦЕФТА – Централно европски споразум о слободној трговини на Балкану (CEFTA)
ЦЕП – Центар за европску политику

РЕЗИМЕ

Ex-post анализа је потврдила да је Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године (у даљем тексту: Програм) добро структуриран фокусирајући се на све кључне аспекте изградње добре електронске управе у РС, тј. развој инфраструктуре електронске управе, обезбеђивање интероперабилности система, унапређивање правно-регулаторног оквира у коришћењу електронске управе као и повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса и отварање података у јавној управи.

Управљање Програмом је било фрагментирано као и међуинституционална координација у области електронске управе, док је партнерство са регионалним и међународним актерима укључујући и донаторе било интензивно присутно.

Главна запажања о стању реформе у оквиру сваког посебног циља Акционог плана Програма су следећа:

Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности – јавна управа обухвата изузетно велики број вршилаца јавних овлашћења и сви сегменти овог система користе информационе и комуникационе технологије у свом раду. Због потребе за аутоматском разменом података, као и потребе комуникације између различитих сегмената јавне управе у повезаним процедурама, а нарочито у оквиру једношалтерских система, обезбеђено је функционисање е-управе у складу са стандардима који омогућују интероперабилност. У оквиру Програма спроведено је опремање Државног Дата центра и изграђен је секундарни Државни центар за управљање и чување података, што је кроз обезбеђивање адекватних техничких услова и капацитета за смештање опреме као и обезбеђивање потребних серверских капацитета и капацитета за смештање података, допринело развоју нових и квалитетнијих услуга јавне управе. У Државном центру за управљање и чување података успостављена је јединствена платформа: „Паметна Србија“ која служи за сигурно прикупљање и обраду података из различитих јавних извора што је неопходна основа за развој вештачке интелигенције. Такође је крајем 2021. године пуштен у рад Мрежни оперативни центар (енг. Network Operation Centre), као и прва Национална платформа за вештачку интелигенцију. Стандардизација процеса, интероперабилност, основни регистри, е-аутентификација, е-потпис, е-сандуче, заштита података, и добро успостављена ИТ инфраструктура у РС, чине добру основу за даљи развој у правцу високо софистициране електронске управе. Поред успостављеног процеса интероперабилности (е-управа, е-правда и Министарство унутрашњих послова) од суштинског значаја за спровођење додатних структурних реформи је и развој ефикаснијих процедура за унапређење јавних политика и законодавства, јасно дефинисане одговорности, унапређена хоризонтална и вертикална координација институција и јачање способност јавне администрације да ефикасно пружа услуге грађанима и пословном сектору.

Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе – за успешну и одрживу дигиталну трансформацију јавне управе, која константно оснажује поверење и сарадњу са грађанима и привредом, неопходно је обезбедити пуну правну сигурност у коришћењу електронских услуга. Кључне мере Програма у овој области усмерене су пре свега на обезбеђивање правне сигурности у спровођењу управних поступака електронским путем као и

да електронска управа у свим сегментима дигиталне трансформације, прихвати и подржи правосуђе постизањем интероперабилности ИКТ система управе и правосуђа. Током периода имплементације унапређен је и правни оквир који је релевантан са становишта развоја електронске управе. Усвојени су: Закон о Регистру административних поступака, Закон о социјалној карти, Закон о изменама и допунама Закона о пољопривреди и руралном развоју, Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању. Поред горе наведених закона, усвојени су Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке и Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података. Усвојена је и Уредба о допуни Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе.

Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса – јавна управа у РС је систематским приступом у коришћењу дигиталне технологије за пружање јавних услуга довела до повећања њихове доступности. Са просечном оценом 3,5 СИГМА Мониторинг извештаја¹ у области Пружања услуга за сва четири² стуба мерења (1. Пружање услуга оријентисано на грађане, 2. Правичност и ефикасност административних поступака, 3. Постојање активатора за пружање јавних услуга и 4. Приступачност јавних услуга), Република Србија оснажила је своју позицију лидера Западног Балкана у модернизацији пружања услуга грађанима и привреди. Томе су нарочито допринеле мере Програма усмерених на оптимизацију и дигитализацију процедура, услуга, регистара и евиденција, на унапређење функционалности и дизајна Портала еУправа и интернет страница органа јавне управе, као и мера усмерених на унапређење имплементације сертификације, квалификоване електронске доставе, електронских плаћања и популаризације електронске управе. РС је током пандемије пружила снажан одговор преусмеравањем ресурса и дигитализовањем свих ковид-19 услуга на порталу [eUprava](#) омогућавајући уједно и развој услуга и решења попут: Портала за електронску идентификацију [eid.gov.rs](#) и промоцију еГрађанин иницијативе, [Потпис у клауду](#), Портал [eПлати](#) за плаћање административних такси и накнада Министарства унутрашњих послова, Портал [mojasrednjaskola](#), Портал [Green.Gov.rs – Дигитална садашњост. Зелена будућност](#) путем кога корисници могу да прате позитиван утицај дигитализације на очување животне средине. Истовремено, а у циљу повећања доступности услуга електронске управе РС, неопходно је увести систематско праћење учинка пружања услуга и задовољства корисника на свим нивоима управе. Са тим у вези, потребно је развити нову или унапредити постојећу³ методологију за мерење задовољства различитих корисника услуга јавне управе, како оних који систему приступају електронски, тако и других (офлајн).

Отварање података у јавној управи – Програмом су спроведене значајне мере ради постизања квалитета модерне управе: унапређење генерисања, ажурирања и објављивања отворених података, унапређење Портала [Отворени подаци](#), подршка у коришћењу отворених података као и увођење концепта „паметног града“/еГрад. Иако су велика средства и напори уложени у област отворених података, наставак процеса треба остварити системским приступом. Модерна

¹ Monitoring-Report-2021-Serbia (sigmaweb.org)

² <https://www.sigmaweb.org/publications/Monitoring-Report-2021-Serbia.pdf>

³ Методологија за мерење корисничког задовољства услугама е-управе, њиховим квалитетом, ефикасношћу и коришћењем из перспективе родне равноправности, UNDP и PwC, април 2021.

електронска управа и софистициране електронске услуге којима Србија тежи захтевају континуелну сарадњу и размену података унутар јавне управе, као и са цивилним друштвом односно пословним сектором. Неопходно је да постоји институционална, политичка уз правну подршку да би се активно подржала стратегија отварања података Управе и да би се евидентно генерисале и промовисале користи на свим нивоима друштва од коришћења отворених података.

Ex post анализа је, пратећи критеријуме, установила које мере и активности треба препоручити за нови програмски циклус 2023-2025, дефинишући их релевантним. У ширем смислу дошло се до закључка да су сви дефинисани циљеви Програма и даље релевантни док се предлози о искључивању мера и активности које не задовољавају критеријум релевантности представљени у Прегледу критеријума евалуације по циљевима Програма електронске управе и Евалуационој матрици (Прилог 7). Препоруке о унапређењу извесних показатеља, су такође приказане у Прилогу 7.

1. УВОД

Извештај представља прву евалуацију напретка Програма и пратећег Акционог плана за његово спровођење а не финалну ex-post анализу. На основу доступних података, Извештај процењује степен остварених резултата током 2020. и 2021. године и пружа пројекцију о остваривости вредности показатеља за 2022. годину. Иницирајући процес ex-post анализе, Министарство за државну управу и локалну самоуправу преузима своје обавезе носиоца политике реформе јавне управе и Програма електронске управе. Извештај представља први корак у процесу ревизије Програма и израде новог Акционог плана за период 2023. – 2025. године.

Током 2020.-2021. временског оквира, посебно током пандемије, РС бележи пораст употребе нових информационих и комуникационих технологија, поставши један од регионалних лидера у овом погледу. Заправо, у поменутом периоду, јавна управа РС одиграла је важну лидерску улогу у развоју одговора на ковид-19. Одговор не само на пандемију, већ и на све ванредне, непредвиђене околности и њихове последице, као и прилагођавање глобалним трендовима и процесу ЕУ интеграција захтева приступ заснован на технологији, међуфункционалној сарадњи и иновативним начинима рада, што је у довољној мери препознато Програмом.⁴

Ex-post анализом Програма процењени су различити стандарди електронске управе, груписани у 4 посебна циља и распоређени у 24 мере. Напредак се утврђивао на основу стварног статуса, док су се будућа програмска оријентација и предвиђање формулисали узимајући у обзир текуће правце и планове формализоване кроз нормативне акте, стратешке планове, регионалне и глобалне трендове електронске управе и дигиталне трансформације.

⁴ <https://blogs.worldbank.org/governance/future-government-serbias-growing-bet-digital-transformation-pays>

1.1. Циљеви и обим ex post анализе

Циљ анализе јесте да процени Програм електронске управе са фокусом на његову релевантност и резултате и, на основу налаза и препорука процене, помогне у ревизији Програма и АП након 2022. године, пратећи стратешки правац који је успостављен новом Стратегијом реформе јавне управе у РС за период од 2021. до 2030. године (у даљем тексту: СРЈУ), а који је у пуној сагласности са правним оквиром за креирање политика у РС и добром међународном праксом.

Ангажовани консултанци извршили су процену, у консултацији са МДУЛС и Радном групом, до којег степена очекивани резултати испуњавају тренутне и будуће потребе (релевантност) и степен до којег су циљеви реформе постигнути или ће вероватно бити постигнути (ефективност).

Циљ овог извештаја јесте да пружи преглед резултата постигнутих током прве две године спровођења Програма и пратећег АП. Такође, препознајући изазове и сложеност реформи у овој области, сврха Извештаја је да кроз процену остварених резултата (као и оних које је могуће остварити до краја 2022. године на основу конзервативне али реалистичне процене) помогне у идентификовању кључних приоритета за будући фокус посебно имајући у виду наставак унапређивања реформи као и решавање идентификованих слабости.

Циљ анализе је да, кроз консултативан и партиципативан приступ, процени Програм обухватајући неколико међуповезаних области:

- Општи преглед Програма,
- Преглед учинка Програма,
- Главна ограничења и препоруке за нови Акциони план за спровођење Програма за период 2023.-2025.

На обим анализе утицало је више елемената од којих су најважнији: процес идентификације промена и резултата,⁵ дефинисани временски оквир, критеријуми анализе, процес идентификације и мапирања релевантих актера, проналажење доступних информација, као и истраживања и интервенције/иницијативе које нису формални део Програма.

1.2. Приступ и методологија (спровођење ex-post анализе) и распоред задатака (Гантов дијаграм)

За спровођење анализе анагажована су 3 локална консултанта као подршка МДУЛС, уз помоћ ЕУ Програма подршке реформама јавне управе у РС. Одлуком МДУЛС формирана је посебна Радна група за ex-post анализу, вредновање учинка и измене и допуне Програма развоја електронске управе у РС за период од 2020.-2022. године са Акционим планом за његово спровођење за период 2023.-2025.⁶ (у даљем тексту: Радна Група). Распоред задатака (Гантов дијаграм) налази се у Прилогу 6.

⁵ Идентификација промена и резултата су реализоване пратећи дефинисане циљеве Програма који су се манифестовали како на свим нивоима управе тако и на нивоу појединачних институција, као што су Кабинет председника Владе, Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Републички секретаријат за јавне политике (у даљем тексту: РСЈП), МДУЛС, Министарство трговине, туризма и телекомуникација (у даљем тексту: МТТТ), Министарство правде (у даљем тексту: МП), Министарство унутрашњих послова (у даљем тексту: МУП).

⁶ МДУЛС решење број: 021-02-861/2021-07

1.2.1. Методе прикупљања података

Методолошки оквир (Прилог 3) је развијен и унапређиван на итеративан начин у комуникацији са Радном групом. У намери да се постигне холистички приступ, методологија је утемељена на концепту триангулације. Овим путем, обезбеђен је већи степен објективности и валидације. Триангулација је подразумевала прикупљање секундарних података путем прегледа литературе и прикупљених докумената, структурирања питања и вођења полуструктурираних интервјуа, као и пленарних дискусија на радионицама. Резултат оваквог приступа водио је ка потврђивању или оповргавању прикупљених података и аналитичких налаза.

1.2.2. Процес прикупљања и анализа података

Догађаји радионичког карактера, који су нарочито важни за будућу перспективу, омогућиће сагледавање широког дијапазона најважнијих аспеката у групи и водити ка консензусу и валидацији података, ставова и финалних закључака.

Примарни подаци сакупљени су путем полуструктурираних интервјуа (уживо и онлајн) који су се реализовали током фебруара и марта 2022. године, који су укључили 51 саговорника из 32 институције. За потребе интервјуа структурирана су питања (генерална и специфична) за циљане групе која су консолидована у Водиче за интервјуе (Прилог 4).

Циљане групе су сврстане у три категорије у које спадају:

- Водећи имплементатори мера и активности у оквиру Програма и пратећег АП (МДУЛС и Канцеларија за ИТЕ)
- Директни актери (спроводиоци мера и активности у оквиру посебних циљева 2 и 3 Програма) и
- Индиректни актери (органи државне управе, јединице локалне самоуправе, грађани, НВО, пословни и ИТ сектор, регионалне, међународне и донаторске организације).

Комплетна листа испитаника представљена је у Прилогу 2.

1.2.3. Критеријуми за ex-post анализу

Следећи смернице ОЕЦД евалуационог оквира ([Evaluation Criteria –OECD](#)) и у договору са представницима Радне групе, **релевантност** и **ефективност** су узети као водећи евалуациони критеријуми. Комбинујући наведене квалитативне и квантитативне методе истраживања, конципирана је Евалуациона матрица (Прилог 7) којим је успостављена синергија свих укључених елемената (евалуциона питања, мера/активност/индикатор, степен имплементације, релевантност, ефективност резултата и наредни кораци) и пружено усмерење ка закључцима.

Када су **ефективност** у питању, највећа пажња је била посвећена верификацији степена реализације планираних циљева и њиховом ефективном спровођењу односно међуинституционалној сарадњи и координацији (*хоризонтална и вертикална*) у спровођењу Програма електронске управе.

Фокусираност на мултипликативни ефекат реализованих активности и постигнутих резултата тј. одрживост Програма, уз хоризонталне аспекте приступачности јавне управе и јавних услуга (потврда коришћења релевантних стандарда) као и родне равноправности и инклузивности (потврда присуства ко-креације, ко-продукције уз учешће представница жена и представника осетљивих група) узето је у обзир кроз питања договорена са Радном групом која између осталог обухватају наведене аспекте. Међутим, мали проценат одговора обезбедио је податке који се тичу хоризонталних тема. Основни критеријуми и питања која су договорена са Радном групом, налазе се у Прилогу.

Консултантима би желели да захвале представницима МДУЛС, члановима Радне групе као и свим испитаницима који су допринели спровођењу прегледа Програма електронске управе имајући у виду ограничене рокове и доступност релевантних информација.

1.3. Окружење, заинтересоване стране и дефиниција узорка

Интерно и екстерно окружење директно и индиректно утичу на интензитет, квалитет и репликабилност спровођења Програма, представљајући помагаче или препреке жељеним променама. Пандемија ковид-19 је не само у РС, већ и у целом свету подстакла убрзање дигиталне трансформације, остављајући за собом непроцењиво емпиријско искуство за будуће планирање.

Политичке промене и даље захтевају велику пажњу, јер ће сигурно утицати на приступ и фокус електронској управи. С обзиром на то да се ex-post анализа спроводи у изборној години у РС и да многе институције имају своје тренутне приоритете у реализацији, појачава се потреба за интензивнијим и дуготрајнијим процесом сакупљања и верификације података. Ипак, садашњи услови у којима се очекује формирање нове Владе и потенцијална реорганизација јавне управе, нису утицали на само спровођење истраживања. Све циљане групе, владине и невладине, сарађивале су на изради прегледа резултата Програма и показале велико интересовање за процес ревизије АП потврђујући своју спремност да активно допринесу развоју електронске управе. Сходно томе је и структуриран репрезентативан узорак циљаних публика.

Када је спољно окружење у питању, процес ЕУ интеграција, регионална и прекогранична сарадња стимулативно утичу на повећање ефикасности и ефикативности спровођења Програма. Значајна улога екстерне (међународне) финансијске подршке дигиталној трансформацији РС, реализује се кроз фондове ЕУ али и кроз подршку Светске банке, Развојног програма Уједињених Нација и других организација и донатора.

2. ПРОГРАМ РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

2.1. Општи преглед

Одлука да се мере јавних политика за развој електронске управе планирају програмом, као специфичним документом јавних политика прописаним Законом о планском систему РС⁷, донета је на основу анализе о формату документа јавних политика. Програм садржи делове дефинисане у складу са Уредбом о методологији управљања јавним политикама, анализи ефеката јавних политика и прописа и садржаја појединачних докумената јавних политика,⁸ у којима се на систематичан начин презентују резултати спроведених анализа и планира развој електронске управе за период важења Програма.

Програмом су планиране мере јавне политике које имају значајан утицај како на рад комплетне јавне управе, обавезне да поступа у складу са Законом о електронској управи,⁹ тако и на све грађане и привреду.

Овим приступом Влада РС обезбедила је континуирано побољшавање не само екосистема администрације већ и друштва у целини са посебним освртом на оптимизовање процесе, даљу изградњу ИТ инфраструктуре, ефективне и ефикасне јавне услуге. Неопходно је истаћи важност двосмерне комуникације, између представника Владе РС и грађана (G2C)¹⁰, пословног сектора (G2B)¹¹ и унутар саме администрације (G2G)¹², која је успостављена током планирања Програма. Респектабилним националним и међународним истраживањима потврдила се потреба за даљим улагањем у развој електронске управе утолико што осим повећања брзине процеса/електронских трансакција/комуникације, доводи и до смањења трошкова, повећања расположивости ресурса и услуга, повећања инклузивности и доступности, скраћење трајања управних поступака, повећање транспарентности, напредовања дигиталне економије и успостављања електронског друштва.¹³

Иако су функције планирања знатно унапређене, евидентно је постојање великог броја докумената јавних политика који регулишу област е-управе, што отежава процес координације.

2.2. Стратешки оквир

Стратешки оквир који дефинише развој е-управе је постављен кроз неколико докумената јавних политика. Овакав приступ је резултат институционалног оквира односно чињеница да је надлежност за поједине сегменте е-управе расподељена између неколико институција.

РСЈП је орган који је задужен за координацију политика као и за давање мишљења који документи јавних политика треба да постоје, а који не. Постојање већег броја докумената јавних политика у истој области, део је који треба да се реши у будућности бољом координацијом јавних политика и успостављањем хијерахије докумената.

⁷ Службени гласник РС бр.30/18

⁸ Службени гласник РС, бр.8/19

⁹ Службени гласник РС, бр. 27/18

¹⁰ Government to Government

¹¹ Government to Businesses

¹² Government to government

¹³ Примарни извор података је ЈИС, предвиђен Законом о планском систему РС, у који сваки орган уноси податке из своје надлежности о спровођењу активности/мера/циљева, уз финансијске податке о планираним, обезбеђеним и утрошеним средствима за документе јавних политика

Мере Програма планиране су тако да обезбеде комплементарност и бољу координацију различитих докумената јавне политике из ове области, како би се обезбедила конзистентност планирања и развоја е-управе.

Свеобухватни стратешки документ за целокупну реформу јавне управе је **Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021. до 2030. године и Акциони план за период 2021. – 2025. за спровођење Стратегије реформе јавне управе у Републици Србији.**¹⁴

Циљеви ове реформе обухватају не само дигитализацију и развој е-управе, већ и друге реформске процесе препознате и обухваћене Програмом, попут јачања процеса управљања јавним политикама, унапређење система локалне самоуправе, јачање контролних механизма као и унапређење транспарентности и отворености рада управе у целини. СРЈУ се, између осталог, бави питањима унапређења јавних услуга на ефикасан и иновативан начин, уважавајући потребе крајњих корисника и унапређујући њихово корисничко искуство. Влада РС препознала је још 2014. године област пружања услуга, као једну од њених приоритета у процесу реформе јавне управе у СРЈУ из 2014. године.

Програм развоја електронске управе у Републици Србији¹⁵ за период од 2020. - 2022. године, је документ јавне политике, којим Влада планира развој е-управе у РС за наведени период. Програмом су планиране мере које имају значајан утицај како на рад управе, тако и на све грађане и привреду, водећи рачуна да се обезбеди усклађеност са циљевима развоја управе, постављеним СРЈУ, као и континуитет у спровођењу мера за развој е-управе, дефинисаних Стратегијом развоја електронске управе у РС за период од 2015. до 2018. године. Разлог за израду Програма развоја електронске управе је истицање рока важења Стратегије развоја електронске управе.

Стратегија развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период 2021. - 2026. године¹⁶ представља међусекторску стратегију којом се утврђују циљеви и мере за развој информационог друштва и информационе безбедности. У делу који се односи на информациону безбедност, Стратегија је усклађена са Директивом о мрежној и информационој безбедности ЕУ (енг. *Network and Information Security Directive – NIS Directive*), која предвиђа обавезу доношења националне стратегије за информациону безбедност, којом ће се дефинисати стратешки циљеви и приоритети који се односе на мрежну и информациону безбедност.

Стратегијом развоја вештачке интелигенције за период 2020.–2025.¹⁷ утврђују се циљеви и мере за развој вештачке интелигенције, чија имплементација треба да резултира економским растом, унапређењем јавних услуга, унапређењем научног кадра и развојем вештина за послове будућности. Такође, реализација мера Стратегије би требало да осигура да се вештачка интелигенција у РС развија и примењује на безбедан начин и у складу са међународно препознатим етичким принципима како би се искористио потенцијал ове технологије за

¹⁴ Службени гласник РС, број 42/21, 9/22

¹⁵ Службени гласник РС, број 85/20

¹⁶ Службени гласник РС, број 86/21

¹⁷ Службени гласник РС, број 96/19

унапређење квалитета живота сваког појединца и друштва у целини, као и за достизање Циљева одрживог развоја УН.

Стратегија развоја правосуђа за период 2019.-2024. године¹⁸ дефинише кључне принципе за даљи развој правосудног система РС. Посебан део је посвећен е-правосуђу које је препознато као инструмент који ће допринети остварењу постављених циљева. Веза између е-управе и е-правосуђа и њихова међусобна компатабилност је кључна када је у питању заштита права грађана у дигиталном добу.

Питање интероперабилности је решено усвајањем два документа, **Националниог оквира интероперабилности**¹⁹ које је донело МПТТ, а који је усклађен са ЕУ Оквиром за интероперабилност 2.0. и Листом стандарда интероперабилности 2.1, која се односи на техничку интероперабилности, а коју је објавила Канцеларија за ИТЕ. Усвајањем ова два документа, РС је поставила основе интероперабилности, како на националном нивоу, тако и са земљама чланицама ЕУ. Ово је од нарочитог значаја и за процес приступања Шенген зони односно Шенгенском информационом систему (СИС).

Програм унапређења управљања јавним политикама и регулаторном реформом са Акционим планом за период 2021. – 2025.²⁰ не дефинише директно област е-управе у техничком или организационом смислу, али се бави регулаторном реформом у управљањем јавних политика које представљају битне претпоставке реформе јавне управе, фокусиране на успостављање правног и институционалног оквира, којим ће се омогућити грађанима и привреди окружење у којем ће моћи ефикасно остваривати своја права и извршавати своје обавезе. Ове реформе су у функцији остваривања принципа јавности рада јавне управе кроз укључивање заинтересованих страна у процесе управљања законодавним процесом и процесом управљања јавним политикама. Може се рећи да овај програм поставља шири оквир за планирање развоје е-управе у РС. Програм истиче да је од пресудног значаја да јавне политике буду засноване на чињеницама и транспарентном процесу планирања, израде, доношења, примене, праћења, вредновања њихових учинака и извештавања о постигнутим резултатима. Развој електронске управе, кроз прикупљање великог броја података као и њихову доступност, омогућио је потпуно нови ниво транспарентности рада управе и поставио темељ приступа „одлучивања на основу чињеница“. Ова синергија обезбеђује да систем јавних политика и правни систем једне земље буду сврсисходни, омогућавајући брзо, економично и делотворно остваривање права и правних интереса свих чланова друштва.

Поред националног стратешког оквира, РС има значајну стратешку оријентацију у домену глобалних иницијатива попут **Партнерства за отворену управу (ПОУ)**, са **Акционим планом за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији 2020.-2022.**²¹ ПОУ ([Open Government Partnership](#)) представља међународну иницијативу чија је сврха обезбеђивање подршке и већег ангажовања влада широм света у циљу побољшања интегритета, транспарентности, ефикасности и одговорности јавне власти. То се постиже кроз изградњу поверења јавности, сарадњу са организацијама цивилног друштва, оснаживање учешћа грађана у управљању, борбу против корупције, приступ информацијама и употребу

¹⁸ Службени гласник РС број 101/20, 18/22

¹⁹ Закључак Владе РС 05 број: 345 – 11418/2013

²⁰ Службени гласник РС број 30/18 <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/IGLASNIKPortal/eli/rep/sgrs/vlad a/dru giakt/2021/113/1/reg>

²¹ Службени гласник РС број 157/20.

нових технологија. У акционим плановима ПОУ-а предвиђено је усвајање Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја,²² који је усвојен 2021. године. Сви предвиђени обвезници закона, у обавези су да електронски попуњавају податке и да их објављују у машински читљивом (отвореном) формату. Неки од доприноса ПОУ у домену промовисања и коришћења отворених података²³ огледају се у улози ПОУ при инцирању израде Портала отворених података, као и изради подзаконског акта: Смерницама за оцењивање веб презентација.²⁴ Стога, ово партнерство представља платформу за сарадњу управе са грађанима и организацијама цивилног друштва, снажан инструмент за унапређење њене транспарентности, одговорности и ефикасности, али и за испуњење одређених критеријума у процесу приступања Европској Унији, што представља главни стратешки приоритет РС.

2.3. Правни оквир

Стратешки оквир електронске управе РС додатно је оснажен интензивним развојем релевантног правног оквира:

§ **Законом о електронској управи**²⁵ утврђен је правни оквир за функционисање е-управе у РС и усклађивање са важећим европским прописима у домену е-управе. Релевантне уредбе²⁶ омогућиле су његову практичну имплементацију:

- Уредба о организационим и техничким стандардима за одржавање и унапређење јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе и повезивање органа на ту мрежу,
- Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа,
- Уредба о ближим условима за успостављање електронске управе,
- Уредба о начину вођења метарегистра, начину одобравања, суспендовања и укидања приступа сервисној магистрали органа и начину рада на Порталу еУправа,
- Уредба о начину рада Портала отворених података,
- Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података.

§ **Закон о општем управном поступку**²⁷ дефинише управни поступак као скуп правила која државни органи и организације, органи и организације покрајинске аутономије и органи и организације ЈЛС, установе, јавна предузећа, посебни органи (преко којих се остварује регулаторна функција) и правна и физичка лица (којима су поверена јавна овлашћења) примењују када поступају у управним стварима без обзира да ли се ради ради о класичном или електронском поступању.

§ **Законом о планском систему**²⁸ уређује се плански систем РС, односно управљање системом јавних политика и средњорочно планирање, врсте и садржина планских докумената. Програм развоја електронске управе представља први документ јавних политика који је рађен по

²² Службени гласник РС, број 105/2021

²³ <https://ekonsultacije.gov.rs/ogpPage/1>

²⁴ <http://mduls.gov.rs/reforma-javn-e-uprave/unapredjenje-transparentnosti-uprave/partnerstvo-za-otvorenu-upravu/?script=1at>

²⁵ Службени гласник РС бр. 27/18

²⁶ Службени гласник РС бр. 104/18

²⁷ Службени гласник РС број 18/16

²⁸ Службени гласник РС број 30/18

методологији прописаној Законом о планском систему и пратећим уредбама, након њиховог усвајања и у потпуности је усаглашен са овим законом.

§ **Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању**²⁹ којим се уређују електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању. Овај закон поставља основе безбедности и поузданости када су у питању електронски документи, приступање систему и услуге од поверења као што су електронски сертификати, електронски потпис, електронски печат, временски жиг, електронска достава и електронско чување докумената.

§ **Закон о информационој безбедности**³⁰ којим се уређују мере заштите од безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима, одговорности правних лица приликом управљања и коришћења информационо-комуникационих система и одређују се надлежни органи за спровођење мера заштите, координацију између чинилаца заштите и праћење правилне примене прописаних мера заштите.

§ **Закон о заштити података о личности**³¹ такође спада у ред кључник закона када је у питању електронска управа и у великој мери доприноси подизању нивоа правне сигурности грађана и заштити њихових права. Садржај Закона је у великој мери усклађен са Општом уредбом ЕУ о заштити података (енг. *General Data Protection Regulation – GDPR*).³² Закон уређује право на заштиту физичких лица у вези са обрадом података о личности и слободни проток таквих података, начела обраде, права лица на које се подаци односе, обавезе руковалаца и обрађивача података о личности, кодекс поступања, пренос података о личности у друге државе и међународне организације, надзор над спровођењем овог закона, правна средства, одговорност и казне у случају повреде права физичких лица у вези са обрадом података о личности, као и посебне случајеве обраде. Такође се уређује и право на заштиту физичких лица у вези са обрадом података о личности коју врше надлежни органи у сврху спречавања, истраге и откривања кривичних дела, гоњења учинилаца кривичних дела или извршења кривичних санкција, укључујући спречавање и заштиту од претњи јавној и националној безбедности, као и слободан проток таквих података.

§ **Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе**³³ уређује се канцеларијско пословање органа државне управе преко софтверског решења – Писарнице.

2.4. Институционални оквир

Влада је успоставила институционални оквир за спровођење Програма у циљу пружања механизма за управљање процесом реформе и ефикасне имплементације. Координациони савет за електронску управу,³⁴ основала је Влада РС са задатком да усклађује активности на изради и спровођењу стратешких аката из области развоја и функционисања е-управе, прати стање, потребе, развој и примену стандарда код увођења различитих система е-управе, као и да континуирано прати и усмерава даљи развој е-управе. Координациони савет се састајао пре

²⁹ Службени гласник РС број 94/17 и 52/21

³⁰ Службени гласник РС број 6/2016, 94/2017 и 77/2019

³¹ Службени гласник РС број 87/2018

³² Уредба ЕУ 2016/679 (General Data Protection Regulation)

³³ Службени гласник РС број 21/20 и 32/21

³⁴ Службени гласник РС, брј 104/17

усвајања Програма током 2018. и 2019. године, након чега његове надлежности преузима Савет за РЈУ, 4. јуна 2021. године³⁵ чиме је реформска област дуже времена била без ефективног стратешког усмерања и координације. Други састанак Савета за РЈУ 23. децембра 2021. године био је тематски посвећен е-управи. Потребно је имати у виду да Савет за РЈУ није најадекватнији механизма за стратешко усмеравање и координацију, а нарочито не за управљање Програмом развоја е-управе пошто је ограничен на саветодавну улогу. Савет Влади РС може само да указује на уочене проблеме у спровођењу Програма развоја е-управе и предлаже одређене мера које би те проблеме разрешиле без могућности директне интервенције. Имајући у виду брз развој и динамичност е-управе било би корисно размотрити могућност решавања питања ефективног управљања Програмом на институционалном нивоу кроз обејдињавање функција као и јачање ИТ и капацитета за стратешко планирање.

На оперативном нивоу, управљање реформом је у надлежности Министарства за државну управу и локалну самоуправу као носиоца Стратегије реформе јавне управе и Канцеларије за информационе технологије и електронску управу, стручне службе Владе основане 2017. године са циљем унапређења развоја е-управе. Министарство трговине, туризма и телекомуникације, као носилац Стратегије развоја информационог друштва и информационе безбедности, такође заузима значајно место у овом процесу.

Иако Кабинет председника Владе пружа подршку у операционализацији старатешких циљева, на оперативном нивоу је ограничен простор за преузимање јасних улога у управљању процесом развоја е-управе.

Сарадња између МДУЛС и Канцеларије за ИТЕ оцењена је као добра, иако обе институције немају одговарајуће механизме нити капацитете који би им омогућили адекватно управљање процесом, стварајући недостатак обједињеног институционалног вођства у развоју е-управе.

МДУЛС, као носилац Програма развоја електронске управе, прати његово спровођење прикупљањем података преко Јединственог информационог система за планирање и праћење спровођења јавних политика (ЈИС), који су видљиви преко онлајн апликације за праћење напретка у реализацији РЈУ (<https://monitoring.mduls.gov.rs/>).

3. ПРЕЗЕНТАЦИЈА НАЛАЗА: ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА АНАЛИЗЕ ПО ЦИЉЕВИМА ПРОГРАМА РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

Нумерички подаци изнети у овом одељку преузети су из годишњих извештаја за 2020. и 2021. годину, о спровођењу АП Програма развоја електронске управе које прикупља МДУЛС кроз ЈИС. Потребно је напоменути да је начин приказивања унетих података у ЈИС такав да приказује статус активности по годинама када те активности доспевају и не обезбеђује обједињен преглед статуса свих активности што компликује процес праћења спровођења АП.

Показатељи учинка Програма на нивоу општег и посебних циљева су дефинисани тако да омогућавају јасно сагледавање постигнутих резултата током спровођења Програма. Интересантно је приметити да су међународно признати показатељи примењиви искључиво на Општи циљ и на Посебне циљеве 3 и 4, што указује на то да је место РС на међународним

³⁵ Одлука о образовању Савета за реформу јавне управе <https://monitoring.mduls.gov.rs/struktura/savet-za-reformu-javn-e-uprave.html>

листама конкурентности у вези са развојем е-управе зависно пре свега од повећања доступности е-управе грађанима и отварања података у е-управи. Такође, на овај начин дефинисани показатељи олакшавају и омогућавају фреквентнију и објективнију ex post анализу ефеката Програма.

3.1. Преглед општег циља Програма

Општи циљ Програма дефинисан је на следећи начин:

Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу.

Кључни изазов успешне дигиталне трансформације јавне управе у РС, јесте постављање темеља који ће омогућити да се задржи постављени курс, односно да се планиране мере имплементирају у свим сегментима јавне управе, на начин који омогућава ефикасно и координисано функционисање тог система. Дигитална трансформација јавне управе у РС, планирана Програмом, омогућила је постизање напретка у многим сегментима рада управе, као и повећање ефикасности, транспарентности, економичности и одговорности. Програм је омогућио преиспитивање и унапређење институционалног, техничког и свих других капацитета (људски, инфраструктурни, финансијски, партнерства) администрације и оснажио је њену спремност да одговори на трендове индустријске револуције 4.0. Када су у питању нови трендови и коришћење нових информационих технологија попут вештачке интелигенције, коришћење, чување и заштита података, као и диверзификација и иновирање електронских сервиса, стратешки и правни оквир су такође били у фокусу промена, како би се несметано напредовало у процесу дигиталне трансформације.

Извештај „eGovernment Benchmark Report“ за 2021. годину показује да је РС умерено напредовала у области развоја е-управе. Напредак је забележен у три од четири области процене: усредсређеност е-сервиса на кориснике, транспарентност и кључни предуслови развоја е-управе. Почетна вредност показатеља у 2019. години је 37%, 2020. години 43,75% док је у 2021. години, са укупно 50% остварених вредности показатеља, Србија лидер у региону.

Две године након спровођења Програма, можемо издвојити специфична достигнућа активности АП груписаних у 4 посебна циља. Резултати спроведених мера у оквиру сваког посебног циља су следећи:

3.1.1. Посебан циљ 1.1: Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности

Општи показатељи на нивоу Посебног циља 1:

- Број државних органа који користе центре за управљање и чување података (2019. година 37, 2020. година остварено 71, док је од циљаних 95-100 за 2021. годину остварено 97),
- Број ЈЛС које користе центре за управљање и чување података (2019. година 0, 2020. године остварено 168, док је од циљаних 20 у 2021. години, остварено 170),
- Број сервиса који преузимају податке из Централног регистра становништва (2019. година 0, 2020. године остварено 1, док је у 2021. години од циљаних 5, а остварено 4).

Посебан циљ 1 се састоји од 9 мера усмерених на изградњу материјалних и људских ресурса неопходних за функционисање е-управе и унапређење њене интероперабилности.

Мера 1.1.1. је усмерена на развој државног клауда и Државног центра за управљање и чување података у Крагујевцу (у даљем тексту: Дата центар Крагујевац) чиме су остварени предуслови за брз и уједначен развој е-управе кроз обезбеђивање инфраструктуре за чување безбедносних копија свим институцијама у оквиру управе, без обзира на њихов достигнути ниво развоја и ИКТ капацитете. Број регистара и софтверских решења мигрираних у дата центре повећан је за око 50% у односу на 2020. годину (2019. године 0, док је од 2020. године приметан раст са 55 регистара и 100 софтверских решења на 83 регистра и 144 софтверских решења у 2021. години).

Изградњом Дата центра Крагујевац створени су услови за смањење трошкова развоја и одржавања ИКТ система управе, а његовим потпуним успостављањем унапредиће се пружање обједињених сервиса и услуга свим свим институцијама у оквиру управе попут е-пошта, е-писарница, е-чување, е-достава, е-архива, ДМС. Дата центар Крагујевац је сигурна локација за чување резервних копија и апликација које се налазе у Државном центру за управљање и чување података у Београду (у даљем тексту: Дата центар Београд) као и резервних копија података који се налазе у дата центрима органа јавне управе као примарним локацијама, чиме је унапређена сигурност и доступност електронских услуга, што омогућује даљи развој заједничких и појединачних е-сервиса управе. За сада 97 државних органа (назив показатеља из ЈИС-а) користи Центар за управљање и чување података. Све активности у оквиру Мере 1.1.1. су и даље релевантне осим Активности 1.1.1.2. Завршена је израда Анализе опција за оперативно управљање Дата центром Крагујевац и усвајање најбоље опције, и више није релевантна за ревизију Програма.

Мера 1.1.2. адресира решавање највећег инфраструктурног изазова Програма које се огледа у успостављању редувантних чворишта и линкова. До сада је у Београду успостављено 40 редувантних чворишта (2019. године: 0 / 2020. године: 12). Развојем ЈИК мреже е-управе, обезбеђена је сигурна комуникација и размена података унутар управе. Од укупно ЈЛС, 170 ЈЛС повезано је са ЈИК мрежом (95%). Такође, како би се омогућио адекватан надзор над ЈИК мрежом, завршена је прва фаза успостављања NOC (енг. *Network Operation Centre*) у Дата центру Крагујевац. Све припадајуће активности Мере 1.1.2. сматрају се и даље релевантним (за више информација користити Прилог 7).

Мера 1.1.3. садржи активност усмерену на успостављање информационих система који обезбеђује функционисање електронског канцеларијског пословања кроз успостављање Јединствене писарнице са е-чувањем и интеграцију са системима е-доставе и е-архиве и која би требало да буде реализована континуирано до краја 2024. године. У складу са Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе, е-писарница је почела са радом 1.2.2022. године. Вредности показатеља на нивоу ове мере нису остварене. Доношење прописа о канцеларијском пословању (Активност 1.1.3.1.) је завршена и није више релевантна за наредни програмски период, за разлику од осталих активности Мере 1.1.3. Додатно је потребно обезбедити податке који се тичу реализације Активности 1.1.3.3, тј. Успостављање система за управљање документима у Министарству одбране и Војсци Србије (софтверско-хардверска платформа у интерном рачунарском окружењу).

Мера 1.1.4. усмерена је на развој осталих заједничких, колаборационих сервиса за потребе управе чиме се рационализује рад управе, смањују трошкови и повећава ниво поузданости и безбедности. Број ограна који користе колаборациони систем је експоненцијално растао током спровођења Програма (2019. године: 5%, 2020. године: 12%, док је у 2021. години од циљаних 25% остварено 35%). Регистровано је 415 gov.rs домена и 88 упр.срб домена. Укључене су ЈЛС у систем заједничких сервиса и до сада је 35 органа ЈЛС интегрисано у колаборациони систем са планом за укључивањем још 50 ЈЛС до краја 2022. године. Такође, подигнут је Портал [eKonsultacije](#) који омогућава заједнички рад на документима, давање мишљења, заједнички календар као и могућност рада на заједничким пројектима. Мера 1.1.4. у потпуности је реализована и за наредни програмски период препоручује се наставак рада у домену унапређења коришћења колаборационог система у јавној управи (Активност 1.1.4.4.) која и даље је релевантна.

Мера 1.1.5. обухвата активности израде платформе е-управе у циљу омогућавања пружања интегрисаних и кориснички оријентисаних услуга и превазилажења стања нефункционалности посебних система и апликација. Платформа е-управе осим што осигурава интероперабилност постојећих система и апликација, представља и решење за институције које немају своје системе како би се укључиле у процес пружања услуга, осигуравајући им интероперабилност као и стандардизовано креирање процеса. У оквиру архитектуре ове платформе тренутно се успоставља Метарегистар свих службених евиденција док је реализован број услуга растао од 5 у 2019. години на 20 у 2020. години, а од циљаних 30 у 2021. години, остварено је чак 196 услуга е-управе. Предлаже се укидање *Мере 1.1.5.* и пребацивање *Активности 1.1.5.1.* *Успостављање Метарегистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у е-управи у Мери 1.1.6.* *Успостављање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга е-управе.*

Мером 1.1.6. спроведене су активности на успостављању нових регистра у електронском облику и унапређењу старих, као и унапређењу система и протокола приступа подацима свих органа који их прикупљају и користе у вршењу јавних овлашћења. Од планираних 9 регистра обухваћених Мером, 60% је реализовано:

- Централни регистар становништва (почео са радом 1. септембра 2020. године)
- Адресни регистар (успостављен је ажурни Адресни регистар као и Регистар просторних јединица)
- ИС Социјалне заштите – СОЗИС (успостављен је и пуштен у продукцију)
- Јединствени регистар Социјална карта (почео са радом 09.12.2001.године)
- Унапређење Регистра имовине – Катастар непокретности (реализација је у току и рок је предвиђен за 4. квартал 2022. године).
- Унапређење Регистра привредних субјеката је у току (реализација је предвиђена за август 2022. године)
- Дигитализација регистра пољопривредних газдинстава – еАграр (реализација предвиђена за 4. квартал 2022. године)
- Унапређење ИС борачко-инвалидске заштите (развој регистра је у току, реализација је предвиђена за 4. квартал 2022. године)
- Унапређење ИС дечије и породичне заштите (није започето).

У потпуности су реализоване и нису више релевантне следеће активности: 1.1.6.1: *Израда софтверског решења и успостављање Централног регистра становништва (миграција података)*, 1.1.6.2: *Успостављање ажурног Адресног регистра (унапређење софтверског решења и уношење недостајућих података) као и Регистра просторних јединица* и 1.1.6.3: *Успостављање ИС социјалне заштите СОЗИС (успостављање хардверско-софтверске платформе, израда софтверског решења, миграција података из база центара за социјални рад и базе МИНРЗС и увођење у оперативни рад)*. Препоручује се наставак Активности 1.1.6.4. *Успостављање јединственог регистра Социјална карта (израда софтверског решења, повезивање, преузимање и обједињавање података из евиденција државних органа и увођење у употребу)*, док је за остале припадајуће активности Мере 1.1.6. неопходно прикупути још података.

Предлаже се укључивање Активности 1.1.5.1. *Успостављање Метарегистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у електронској управи* додавање показатеља у Мери 1.1.6: *Број унетих регистара у Метарегистар*.

Мера 1.1.7. обједињује активности у оквиру Програма „[еПапир](#)” на успостављању јединственог Регистра административних поступака, на основу усвојеног Закона о Регистру административних поступака,³⁶ који представља јединствену електронску базу свих административних поступака које спроводи управа. Регистар административних поступака има свој јавно доступан Портал: [PORTALRAP](#) на коме се, од наведених 2.600 поступака, у овом тренутку могу наћи информације о више од 2.300 услуга које управа пружа привреди. Како би се обезбедила ажурност и омогућило поједностављење и евентуално укидање непотребних поступака, спроведено је пописивање/мапирање 1.948 административних поступака за грађане које спроводе 111 органа државне управе. До краја 2021. године, 101 административни поступак је уписан у Регистар. Доношење Уредбе о функционисању и утврђивању података која се уписују у Регистар очекује до краја 2022. године када ће бити завршен и процес пописа административних поступака за грађане. РСЈП започео је израду Предлога програма „еПапир“ за период 2022.-2025. године, чији би општи циљ био унапређење квалитета услуга које одговарају на потребе крајњих корисника и смањење удела укупних административних трошкова за привреду у БДП. Предлаже се укидање Мере 1.1.7. уколико се спроведе фаза 3 – *јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за грађане*, до краја 2022. године.

Мера 1.1.8. усмерена је на унапређење људских капацитета управе у процесу дигиталне трансформације. Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике на централном нивоу се увећао (од 0 у 2019. години, 595 у 2020. години, до 866 попуњених радних места у 2021. години) као и на локалном (у 98 ЈЛС има 210 систематизованих радних места ИТ службеника и већина је попуњена. Само 13 од 98 ЈЛС нема систематизована ИТ радна места). Такође се растао и број службеника који су, у оквиру НАЈУ, обучени за рад у дигиталном окружењу (укупно 1161 полазника/48 обука). Адекватна идентификација постојећих проблема у домену људских капацитета и ИТ кадра на централном и локалном нивоу није спроведена, али је и даље евидентан недостатак адекватних ИТ профила. Није забележен напредак у планираној сертификацији државних службеника за ИТИЛ. И даље су релевантне и дефинишу се важним и за наредни програмски циклус следеће активности: 1.1.8.1: *Израда анализе потреба јавне управе*

³⁶ Службени гласник РС број 44/21

за ИТ профилима и кадровима за управљање ИТ пројектима и предлога одрживе шеме за управљања тим кадровима у оквиру јавне управе, 1.1.8.2: Реализација обука ИТ кадра, 1.1.8.3: Израда пилот онлајн курсева у области е-управе за државне службенике на платформи НАЈУ, 1.1.8.5: Спровођење обука запослених у органима на пословима прописивања процедура и њихове имплементације кроз софтверска решења. За наредне активности је неопходно прикупити додатне податке: 1.1.8.4 Спровођење обука запослених у органима на пословима пружања електронских услуга у јавној управи, кроз раду информационим системима и 1.1.8.6. 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.

У оквиру **Мере 1.1.9.** спроводе се активности на унапређењу информационе безбедности и стандарда. Повећан је број органа који су усвојили Акт о информационој безбедности уз план опоравка у случају катастрофе са 10% у 2020. години, на 85% у 2021. години, док тестирања информационе безбедности у државној управи и локалној самоуправи нису спроведена, јер надлежност тестирања није прописана Законом о информационој безбедности. Усвојен је Правилник о начину и мерама заштите података о личности и Директива о процедури за поновно успостављање рада и сервиса након прекида. Поред усвајања аката о информационој безбедности, од суштинске важности је и њихово спровођење на нивоу конкретних процедура и мера као и успостављање SOC-а (енг. *Security Operation Centre*). Успостављен је CERT републичких органа (Центар за безбедност ИКТ система у органима власти – ЦЕРТ органа власти), док је број службеника који су прошли сајбер вежбе је растао са 50 у 2019. години, 32 у 2020. години и 112 у 2021. години. У оквиру Мере 1.1.9. предлаже се промена назива показатеља, тј. ставити апсолутне (број), а не релативне (%) вредности за следећи показатељ: Процент органа који имају успостављен и функционалан систем информационе безбедности и испуњавају стандарде везане за информациону безбедност (усвојен Акт о информационој безбедности и усвојен план опоравка у случају катастрофе) у односу на број спроведених редовних и ванредних инспекцијских надзора на годишњем нивоу (број). Активности: 1.1.9.3. Успостављање лабораторије за информациону безбедност и тренинг центра за тестирање информационе безбедности ИКТ-а, 1.1.9.4. Израда плана за Организовање сајбер вежби у циљу унапређења безбедности ИКТ и 1.1.9.5. Успостављање SOC и CERT су и даље релевантне и препоручене за 2023.-2025. програмски циклус. Активности: 1.1.9.1. Издавање стручних препорука за заштиту ИКТ система органа јавне управе које обухватају примену стандарда за опоравак у случају катастрофа и континуитет рада органа јавне управе и 1.1.9.2. На основу примене стручних препорука из активности 1.1.9.1. давање предлога за измену и допуну Уредбе о ближем уређењу мера заштите ИКТ система у делу који се односи на органе јавне власти, завршене су и нису више релевантне.

3.1.2. Посебан циљ 1.2: Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе

Показатељи на нивоу Посебног циља 2:

- Број аката суда достављених у е-сандуче привредним субјектима и физичким лицима (2019. године: 0, 2020. године: 0 док је 2021. години циљано 10 000, остварено 4 148). Као главни разлог неостваривања циљане вредности је што се апликација е-суд користи само у Управном суду.

- Број аката инспекцијских органа достављених у јединствено е-сандуче (2019. године: 0, 2020. године: 1 700, док је у 2021. години циљано 2 000, а остварено 15 879).

Посебан циљ 2. састоји се од 6 мера које су усмерене на регулаторне као и институционалне и организационе активности у циљу јачања правне сигурности у коришћењу е-управе.

Мера 1.2.1. иако би требало да прати проценат (%) усклађених прописа са општим прописима који регулишу е-управу и електронско пословање, показатељ рефлектује број аката на које је МДУЛС дао мишљење (са аспекта општег прописа који регулише е-управу). Током 2021. године, број датих мишљења био је 64, чиме је премашена циљана вредност у 2021. години (50), као и позитиван тренд у односу на 2019. и 2020. године (0). Усвојене су измене и допуне Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању,³⁷ које усмерене ка повећању правне сигурности. Измене се односе на електронско општење и електронско достављање између органа јавне власти и странака, употребу квалификованих електронских сертификата и временских жигова. Такође се односе и на сертификацију квалификованих средстава за креирање електронског потписа односно печата и упису Регистар квалификованих средстава за креирање електронских потписа и електронских печата као и начин оцене усаглашености средства за креирање квалификованог електронског потписа односно печата на даљину до именовања тела за оцену усаглашености. Донесена је нова Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе,³⁸ којом је предвиђено коришћење софтверског решења – е-писарнице. Усвојена је Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података³⁹ у циљу спровођења Закона о електронској управи. Уредбом се уређују ближи услови за одржавање и унапређење Државног центра за управљање и чување података којим управља служба Владе надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система е-управе и начин коришћења Дата центра од стране државних органа и организација, органа и организација покрајинске аутономије, органа и организација ЈЛС, установа, јавних предузећа, посебних органа преко којих се остварује регулаторна функција и правних и физичких лица којима су поверена јавна овлашћења, као и друга питања која су од значаја за регулисање начина коришћења ресурса Дата центра и услуга надлежног органа. Предлаже се укидање Мере 1.2.1. и дефинисање нове која би се односила на анализу усклађености прописа са Законом о електронској управи.

Мера 1.2.2. усмерена је на успостављање инспекцијског надзора над квалитетом пружања електронских услуга кроз праћење рада поступајућих инспекција (Управна инспекција) при коришћењу електронских алата. Обезбеђен је приступ надлежним инспекцијама информационим системима органа и имплементирано је софтверско решење [еИнспектор \(einspektor.gov.rs\)](http://einspektor.gov.rs) које инспекторима омогућава електронско вођење предмета. У том циљу, Управној инспекцији, за потребе надзора над применом прописа, омогућен је увид у три посебна софтверска решења које користе МДУЛС, Министаратство за људска и мањинска права и друштвени дијалог (у даљем тексту: МЉМПДД) и све ЈЛС приликом поступка ажурирања Јединственог бирачког списка, Посебног бирачког списка и матичних књига. Управна инспекција у поступку спровођења инспекцијских надзора примењује софтверско решења еИнспектор што је допринело да се вишеструко премаше вредности индикатора (2019. године: 0/ 2020. године:

³⁷ Службени гласник РС број 94/17 и 52/21

³⁸ Службени гласник РС број 21/20 и 32/21

³⁹ Службени гласник РС број 18/22

315) док је у 2021. години спроведено 736 надзора надлежних инспекција применом електронских алата. Од пројектованих 1000 органа државне управе, АП и ЈЛС, до сада је 525 органа отворило своје електронске системе за потребе надзора Управне инспекције чиме се бележи повећање у односу на 2020. годину (350) као и 2019. годину (0). У циљу унапређења рада и побољшања ефикасности, јачања координације и капацитета инспектора, неопходно је прописати обавезу коришћења софтверског алата еИнспектор и наставити са реализацијом обука које ће унапредити вештине инспектора у области ИКТ. Уколико не буду предвиђене додатне активности, предлаже се укидање Мере 1.2.2.

Мера 1.2.3. одражава потребу развоја функционалности Портала еУправа тако да на једноставан начин омогући корисницима електронске управе да управљају својим подацима и да имају увид у податке о личности које органи управе обрађују сходно Закону о заштити података о личности,⁴⁰ као и могућност захтева за исправком или допуном података у свим евиденцијама у којима се тај податак води. До сада је омогућен приступ 19 (од циљаних 70) службених евиденција у којима се воде подаци о личности грађана, чиме се истовремено бележи пораст у односу на 2020. годину (13) и 2019. годину (0). Преко Портала еУправе у 2021. години поднето је 1 097 (од циљаних 150) захтева ради исправљања нетачних података које се воде у службеним евиденцијама, а које су доступне у електронском облику. Током 2020. године поднето је 394 захтева је док се предметна активност није релизовала у 2019. години. Успостављен је и механизам за аутоматско обавештавање органа надлежног за вођење изворног податка, чиме је поједностављена процедура ажурирања података. Предлаже се укидање Мере 1.2.3. и пребацавање Активности 1.2.3.3. у Мери 1.3.1. *Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења.*

Мера 1.2.4. обухвата активности усмерене на обезбеђење правне сигурности корисника електронских услуга, пре свега кроз повезивање ИТ система јавне управе са правосудним ИС, као и прилагођавање процеса у оквиру којих поступају судови. Данас сви судови, по службеној дужности, приступају подацима у електронским евиденцијама који су потребни за вођење поступка и пресуђивање преко Правосудног информационог система (ПИС). У циљу прилагођавања процесних одредби процесу дигиталне трансформације, израђен је предлог измене Судског пословника као и предлог измена Закона о парничном поступку, ради усклађивања са Законом о електронској управи и Законом о електронском потпису. Уведен је и централизован систем за видео-конференције у 5 виших судова, који омогућава саслушање странака на даљину као и заштиту жртава. Остварен је умерен напредак имајући у виду да се апликација е-суд, која је намењена за електронску комуникацију, користила у 4 судска поступка током 2021. године (циљана вредност је 15) што показује тренд умереног спровођења судских поступка електронским путем (2020. године: 6 и 2019. године: 4). Свим правосудним органима омогућен је приступ Правосудном информационом систему (у 2020. и 2021. години), док је током 2019. године 90% судова по службеној дужности приступао подацима у електронским евиденцијама, који су потребни за вођење поступка и пресуђивање. 100% је остварен показатељ: *Процент судова у односу на укупан број који по службеној дужности приступају подацима у електронским евиденцијама, који су потребни за вођење поступка и пресуђивање* и више није релевантан. Активности: 1.2.4.4. *Усклађивање прописа у складу са анализом из тачке 2.4.3. и 1.2.4.7: Спровођење обука у складу са усвојеним програмом* и даље су релевантне

⁴⁰ Службени гласник РС број 87/18

и препоручују се за наредни програмски циклус. Истовремено следеће активности су реализоване и нису више релевантне: 1.2.4.1: Уврстити у програм обука Правосудне академије обавезне обуке носилаца правосудних функција ради стицања дигиталних вештина у домену електронске управе и електронског пословања, 1.2.4.3. 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, 1.2.4.5. Утврђивање образовних потреба носилаца правосудних функција и запослених у правосудју и 1.2.4.6. Израда и усвајање програма обуке за 2021. У оквиру Мере 1.2.4. предлаже се нова активност: Дорада апликације е-судса циљем омогућавања коришћења од стране свих судова.

Мера 1.2.5. усмерена је на унапређење правног оквира и праксе употребе е-потписа и е-печата у оквиру управе. Канцеларија за ИТЕ сертифицивала се за издавање потписа у клауду чиме је омогућена употреба електронског печата и потписа у оквиру електронских услуга. До сада је издато само 60 (од циљаних 3 000) квалификованих електронских печата (2020. године издато је 15). Разлог недосегнутих вредности показатеља приписује се ниском нивоу информисаности институција у области законског оквира и постојања софтверског решења на Порталу еУправа као и недовољне промоције процедуре е-печата. Уколико не буду предвиђене нове активности, предлаже се укидање Мере 1.2.5.

Мера 1.2.6. садржи активности усмерене на усаглашавање прописа и имплементацији решења која омогућавају примену услуге од поверења квалификоване е-доставе на свим нивоима власти, укључујући и судску. Као резултат анализе процесних закона, измењен је Закон о привредним друштвима, који је увео **обавезу привредним друштвима да се региструју као корисници услуга електронске управе** чиме је подстакнут даљи развој е-доставе, као и Закон о поступку регистрације у АПР⁴¹ којим се између осталог уводи достава одлуке регистратора у е-сандуче регистрованим корисницима Портала еУправе. Остварен је умерен напредак доставе у е-управи када је број активираних е-сандучића привредних субјеката и правних лица у питању, тј. 2020. године активирано је 12 931 е-сандучића привредних субјеката и правних лица, док је 2021. године од планираних 40 000 активирано 19 261. Такође, током 2020. године, активирано је 320 000 е-сандучића грађана док је у 2021. години вишеструко премашена вредност планираних показатеља (320 000) активацијом 787 110 е-сандучића грађана. Е-достава се данас користи у поступцима уписа права својине, доставе пореских решења, поступцима инспекцијског надзора и другим поступањима од стране следећих 12 корисника (9 органа и 3 ИС): Завод за интелектуалну својину, МДУЛС, Управа за аграрна плаћања, МФ – Управа за игре на срећу, Пореска права, РГЗ – Катастар непокретности, НАЈУ, МП, Портал еУправа, ИС Централни регистар становништва и ИС е-инспектор. Предлаже се укидање Мере 1.2.6.

3.1.3. Посебан циљ 1.3: Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса

Према упоредном истраживању у електронској управи (*eGovernment Benchmark*) који спроводи Европска комисија, показатељ усмерености на корисника (*User Centricity*) са вредношћу од (68% у 2018. години, 70% у 2020. години) 78% у 2021. години нешто мањом од

⁴¹ Службени гласник РС број 99/11, 83/14, 31/19 и 105/21

европског просека (88.3%) показује у којој мери се услуга и информације о њој остварује онлајн (офлајн сервис: 0), само су информације о сервису присутне онлајн: 50%, потпуно онлајн: 100%).

Други показатељ који се односи на кључне катализаторе (*Key Enablers*) има нешто мању остварену вредност (43%) од европског просека (65.2%), али представља напредак у односу на степен напретка из 2018. године са 24% и 28% у 2020. години. Показатељ се директно се односи на степен до којег су 4 техничка предуслова доступна онлајн, тј. електронска идентификација (еИД), електронски документи, аутентични извори и дигитална пошта.

Према Годишњем извештају за 2021. годину за спровођење СРЈУ констатује се да постоје изазови који се односе на одсуство јединствених стандарда у политици пружања услуга као и недовољну приступачност услугама, недовољно доступне и јасне информације о услугама. Помиње се и недостатак мерења задовољства корисника.⁴²

Посебан циљ 3. садржи 5 мера усмерених на унапређење корисничког искуства Портала еУправе за све категорије корисника: грађане, привреду и запослене у јавној управи.

Мером 1.3.1. Портал еУправе, као централно место пружања електронских услуга, унапређен је у различитим сегментима, кроз израду Методологије за анализу корисничког искуства на Порталу на основу које ће се успоставити механизам за мерење задовољства корисника. Такође је обезбеђена доступност е-сервиса управе на свим платформама. Највећи број успостављених услуга су оне намењене грађанима, а међу њима су и актуелне услуге у вези са епидемијом ковид-19. Број услуга на Порталу еУправа бележи тренд пораста (20 у 2019. години, 140 у 2020. години, 196 у 2021. години), а истовремено је забележен пораст броја активних корисника услуга на Порталу (20 у 2019. години, 140 у 2020. години, 196 у 2021. години). Процент корисника који позитивно оцењују корисничко искуство за услуге на Порталу (0 у 2019. години, 70 у 2020. години, 93 у 2021. години) је у сталном порасту. Усклађеност функционалности Портала еУправа са стандардима приступачности (0% у 2019. години, 70 у 2020. години, и 70 у 2021. години), што је омогућило да број реализованих услуга на Порталу еУправа годишње буде: 0% у 2019. години, 1.100.000 у 2020. години, и 2.253.547 у 2021. години. Истовремено удео услуга четвртог нивоа софистицираности доступних на Порталу у односу на укупан број електронских услуга на Порталу еУправа (0% у 2019. години, 26% у 2020. години и 26% у 2021. години). Активности: 1.3.1.1: *Успостављање механизма за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа (израда методологије за анализу корисничког искуства на Порталу еУправа, израда анализе и успостављање механизма)* и 1.3.1.4: *Обезбеђење доступности електронских сервиса јавне управе на свим платформама (мобилни уређаји)* су и даље релевантне и предлажу се за наредни програмски циклус. Очекује се реализација Активности 1.3.1.3. *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 Identity Management System-ом* и не очекује се њен наставак у 2023.-2025. програмском периоду као ни за завршену Активност 1.3.1.2: *Успостављање е-потписа и е-печата у клауду, еИД-а и двофакторске (вишефакторске) идентификације корисника услуга е-управе (и укључивање органа).*

⁴² https://rju.gov.rs/wp-content/uploads/2022/04/StrategijaRJU_Godisnjiizvestaj2021.pdf

Мера 1.3.2. усмерена је на активности стандардизације и оптимизације услуга у оквиру Јединственог регистра административних поступака и дигитализације најфреквентнијих поступака како би се обезбедило електронско пружање што већег броја услуга за грађане и привреду. Оптимизација поступака као и увођење нових електронских услуга за привреду на Порталу еУправа [PORTALRAP \(euprava.gov.rs\)](http://PORTALRAP (euprava.gov.rs)) реализује се кроз Програм [ePapir \(rsjp.gov.rs\)](http://ePapir (rsjp.gov.rs)) путем кога је до сада оптимизовано 235 административних поступака и укинута 13, чиме је остварена уштеда од 33 милиона евра. Број потпуно дигитализованих услуга је растао са 20 током 2020. године на 29 услуга (од планираних 50) у 2021. години, док је 54 спремно за продукцију. Активности које су и даље релевантне за наредни програмски период су следеће: *1.3.2.1: Израда функционалних спецификација предлога измене прописа у циљу оптимизације процедура које се односе на животне догађаје, 1.3.2.2: Дигитализовати 100 одабраних поступака за привреду на републичком нивоу и постављање на Порталу еУправа (креирање електронских услуга), 1.3.2.3: Оптимизовати све поступке за привреду на републичком нивоу кроз Пројекат е-папир, док се реализација Активности 1.3.2.4: Објавити 20 услуга за грађане на Порталу еУправа, очекује у другом кварталу 2022. године када ће бити више доступних података.*

Активности у оквиру **Мере 1.3.3.** усмерене су на развој подршке корисницима путем успостављеног Контакт центра за подршку грађанима и привреди. Како би се успоставили механизми за мерење задовољства корисника услугом, израђена је Методологија за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа, на основу које ће до краја 2022. године бити успостављен механизам за мерење задовољства корисника услугом. У сврху јачања праксе пружања помоћи корисницима током реализације услуге, а самим тим и повећања квалитета услуга и раста задовољства корисника, потребно је применити у управи у ширем обиму иновативне системе за управљање подршком корисника, као што је ЦРМ сервис (енг. *Customer Relationship Management*). Када је у питању пружање подршке корисницима е-управе, за 29 услуга се обезбеђује подршка, али не путем *help desk*-а, већ путем е-поште, а како је период спровођења конкретне мере предвиђен за 2021. годину, не постоје подаци за 2020. годину. Успостављени контакт центар је допринео да проценат решених захтева корисника у односу на број поднетих захтева буде скоро једнак циљаној вредности (циљано 90%, реализовано 85%). Такође, нема доступних података за проценат услуга о задовољству корисника, проценат услуга код којих су корисници позитивно оценили подршку коју су добили као ни за проценат корисника који су позитивно оценили своје задовољство услугама е-управе, док се одустало од мерења процента услуга за које је могуће праћење тока предмета. Следеће активности су релевантне за наредни програмски циклус: *1.3.3.2: Израда методологије за мерење задовољства корисника јавном услугом, 1.3.3.3: Успостављање механизма за мерење задовољства корисника јавном услугом и 1.3.3.4: Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење статуса предмета.* а Активност 1.3.3.1 иако је завршена и даље је релевантна: *Успостављање контакт центра за подршку грађанима и привреди.*

Иако се од активности које се односе на израду и спровођење комуникационе стратегије у оквиру **Мере 1.3.4** одустало током имплементације, остварене су пројектоване вредности на нивоу саме Мере. Број службеника који користе инфраструктуру е-управе је тешко одредив, јер већина запослених користи е-управу. Према раније објављеним подацима, ИС еЗУП⁴³ користило

⁴³ <https://www.ite.gov.rs/tekst/80/ezup>

је више од 10 000 службеника у 2021. години (100 у 2019. и у 2020. години). 787.110 грађана користи е-сандучиће чиме је вишеструко премашена циљана вредност (10 000) и показује тренд раста (0 у 2019. години и 224.000 у 2020. години). Није забележен већи напредак у дизајнирању видео упутстава за нове е-услуге (1 у 2019. години, 20 у 2020. години и 3 у 2021. години). Број привредних субјеката који користе е-сандучиће у односу на укупан број привредних субјеката током 2021. године био је 395 (10 у 2020. години и 0 у 2019. години) и показује умерени напредак. Премашену вредност показује број објава на друштвеним медијима годишње (500 у 2019. години, 862 у 2020. години и 800 у 2021. години), док се вишеструко премашене вредности бележе када је годишњи број објава на интернет порталима у питању (300 у 2019. години, 363 у 2020. години и 1 844 у 2021. години), односно када је се ради о броју објављених текстова на годишњем нивоу у најчитанијим дневницима и недељницима (200 у 2019. години, 244 у 2020. години и 449 у 2021. години). И даље су релевантне активности за наредни програмски период:

1.3.4.2. Израда комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга и 1.3.4.3. Спровођење комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга, док је за активност 1.3.4.1. Израда и примена методологије за управљање променама у области е-управе, потребно прикупити додатне податке.

Мером 1.3.5. предвиђена је имплементација јединствених управних места – ЈУМ (енг. *one stop shops*) на којима се размењују подаци и документа у међусобној комуникацији надлежних органа, чиме се грађанима и привреди остварују значајне уштеде. До краја 2021. године у РС је укупно отворено 19 ЈУМ на локалу, од тога пет у 2021. години. Грађани Аранђеловца, Беле Паланке, Варварина, Власотинца, Горњег Милановца, Житишта, Земуна, Крушевца, Куршумлије, Лазаревца, Новог Пазара, Пирота, Раче, Смедеревске Паланке, Сомбора, Старе Пазове, Тополе, Ужица и Шапца послове са институцијама обављају на једном месту.⁴⁴ Најчешће пружане услуге на шалтерима ЈУМ-а су из области социјалне заштите, имовинских односа и услуге јавних предузећа. У току је процес израде Предлога уредбе која ближе уређује начин функционисања јединственог управног места. Активност 1.3.5.1: Израда студије о начинима успостављања јединственог управног места на републичком и локалном нивоу са преопорукама о критеријумима избора услуга за које се примењује је и даље релевантна за 2023.-2025. програмски циклус. Уочена је неопходност израде подзаконског акта којим ће се обезбедити јединствени стандарди у домену пружања услуга и успоставити правни оквир за систематско укључивање корисника у развој/дизајн (нових и постојећих) услуга у свим фазама развоја (Уредба о принципима управљања услугом и информацијама). Иста регулатива може обухватити и стандарде за успостављање ЈУМ.

3.1.4. Посебан циљ 1.4: Отварање података о јавној управи

Показатељи на нивоу Посебног циља 4 јасно указују на напредак како у отварању скупова података (од 250 у 2019. години, 306 у 2020. години, до 1 643 доступних скупова података у 2021. години) на Порталу [Отворени подаци \(data.gov.rs\)](https://data.gov.rs) од стране све већег броја институција (од 33 у 2019. години, 62 у 2020. години до 83 у 2021. години), тако и у расту броја корисника Портала (од 500 у 2019. години, 1051 у 2020. години до 1498 у 2021. години).

⁴⁴ https://rju.gov.rs/wp-content/uploads/2022/04/StrategijaRJU_Godisnjiizvestaj2021.pdf

Предложене 4 мере усмерене су на развој иницијативе за отварање података и њихово поновно коришћење.

Мером 1.4.1. утврђени су механизми за примену успостављеног законског оквира (Закон о е-управи и Уредба о начину рада Портала отворених података и обавезе отварања података јавне управе). Од 2019. године 33 органа јавне управе и других ималаца јавних овлашћења отворило је своје податке, 62 у 2020. години, а до краја 2021. године 83 органа. У оквиру Канцеларије за ИТЕ, формирана је посебна организациона јединица у оквиру Сектора за стандарде дигитализације под називом – Одсек за квалитет електронских услуга, податке и заштиту података чиме је ојачала сопствене капацитете за пружање подршке институцијама у отварању података. И даље су релевантне активности за наредни програмски период: *1.4.1.1: 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 и 1.4.1.2 Израда методологије и стандарда за отварање података са дефинисањем приоритетних скупова података.* За активност 1.4.1.3, потребно прикупити додатне информације: *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.*

Мера 1.4.2. усмерена је на унапређење Портала кроз развој аутоматског преузимања отворених података и алата који ће омогућити највиши степен квалитета отворених података. Остварена вредност у 2021. години од 5 196 машински читљивих сетова података који су објављени на Порталу, далеко премашује пројектоване вредности показатеља (0 у 2019. години и 2 194 у 2020. години). Израђен је водич за стандардизовано отварање буџета ЈЛС. Одустало се од израда и објављивања смерница и алата за подизање квалитета отворених података као и унапређење софтверског решења Портала отворених података. Активности: *1.4.2.1. Израда и објављивање смерница и алата за подизање квалитета отворених података и 1.4.2.2. Унапређење софтверског решења Портала отворених података* од којих се одустало су и даље релеванте за наредни програмски циклус 2023.-2025.

Мера 1.4.3. обухвата активности усмерене на спровођење кампања и увођење механизма који би допринели остваривању потенцијала отворених података. Експерти су током спровођења интервјуа детектовали читав низ активности који се спроводе како би се заинтересовали потенцијални корисници и подстакли на употребу отворених података (хакатони, дататони, недеље отворених података) у оквиру Канцеларије за ИТЕ (Одсек за квалитет електронских услуга, податке и заштиту података) кроз сарадњу са УНДП. Ту су између осталог спровођење активности у оквиру „Изазова отворених података“⁴⁵ који је расписан у фебруару 2021. године. Поменутом активношћу награђена су 3 решења током марта 2021. године и то два из области „Отворени подаци“⁴⁶ за унапређење дијабетолошке здравствене заштите“⁴⁷ и „До паметнијих градова уз помоћ отворених података“⁴⁸ који су укључили и промотивне елементе. На поменутих решењима се и даље ради. Такође се током извештајног периода реализовало

⁴⁵<https://hub.data.gov.rs/2022/02/02/odgovori-na-izazov-otvorenih-podataka-ka-i-obezb-edi-budzet-za-razvoj-svoje-id-eje/>

⁴⁶ <https://datacosmos.ai/>

⁴⁷ <https://logikka.shinyapps.io/dijabetes/>

⁴⁸ <https://atlasgis.rs/kg/#13/44.0143/20.9188>

спровођење активности у оквиру „Недеље отворених података“ током 2021. године⁴⁹ и 2022. године⁵⁰ чиме се значајно промовисала употреба отворених података. Наведени подаци нису унесени у ЈИС, чиме су вредности показатеља за ову меру умањене (1 хакатон у 2020. години) и не одражавају реално стање. Осим тога, број апликација и софтверских решења реализованих употребом отворених података органа је у благом је порасту (8 у 2019. години, 26 у 2020. години и 35 у 2021. години).

Мера 1.4.4. претпоставља интегрисање ИКТ и концепт отворених података у рутинске послове и праћење стања у областима које су од значаја за функционисање локалних заједница са циљем постизања ефикасније употребе ресурса и одрживог развоја. Израдом Анализе о начину обезбеђивања инфраструктуре за успостављање паметних градова и њихово умрежавање (клауд инфраструктура) са предлогом спровођења, који укључује анализу сервиса који ће се нудити, створени су предуслови за активности на успостављању хардверског и софтверског решења заједно са подржавајућом инфраструктуром за праћење и пилиотирање концепта паметних градова у Шиду, Бечеју и Петровцу на Млави. Активност се реализује у оквиру програма: „2021/22 KNOWLEDGE SHARING PROGRAM (KSP) with Serbia Cloud-based Smart City in the Republic of Serbia“. У марту 2022. године обављене су посете све три локације, а очекује се израда извештаја који ће указати на неопходне кораке које треба спровести у техничком, организационом и правном смислу у циљу увођења услуга паметних градова до краја 2023. године. Следеће активности у оквиру ове мере су и даље релевантне те их треба реализовати:

1.4.4.1. Креирати заједничку платформу за прикупљање и објављивање података од значаја за привредни развој на локалном нивоу у сарадњи са ЈЛС, 1.4.4.2. 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 градова, 1.4.4.3. Успостављање хардверско софтверског окружења за сервисе свих паметних градова заједно са подржавајућом инфраструктуром за праћење (метрике, аудитинг, систем корисничке подршке), 1.4.4.4. Спровођење најмање два пилот-пројекта за примену концепта паметних градова (у смислу културолошких, регионалних и других специфичности) као и 1.4.4.5. Израда процедуре за примену е-демократије у циљу оптимизације коришћења ресурса и усавршавања услуга. Померање рокова узроковано пандемијом и одустајање од спровођења активности е-демократије услед недостатка средстава негативно је утицало неостваривањем пројектоване вредности показатеља мере.

4. ГЛАВНА ОГРАНИЧЕЊА И ПРЕПОРУКЕ ЗА ПЕРИОД 2023-2025. ГОДИНА

4.1. Главна ограничења

Најзначајнија идентификована ограничења у спровођењу електронске управе су:

Планирање и координација спровођења Програма развоја електронске управе

⁴⁹ <https://hub.data.gov.rs/2021/12/21/open-data-hub-sve-o-otvor-enim-pod-acima-na-jednom-mestu-2/>

⁵⁰ <https://hub.data.gov.rs/2022/03/18/pocinje-ned-elja-otvor-enih-podataka/>

Недовољна координација органа управе последица су недовољно развијеног стратешког управљања реформом електронске управе.

Услови у којима се развија електронска управа у РС диктирали су неопходност остваривања постављених циљева у кратком временском периоду чему је нарочито допринела пандемија. Имајући ово у виду није зачуђујуће да се Канцеларије за ИТЕ развијала у правцу оперативне реализације постављених циљева и ефикасног решавања конкретних проблема, јачајући функције пројектовања, усклађивања, развоја и функционисања система е-управе као и информационих система и инфраструктуре органа управе, док су функције управљања и координације остале мање развијене.

Финансирање Програма

Развој информационог система јавне управе РС, који је у фокусу Програма, представља скуп процес. Неопходно је уложити значајна средства у инфраструктуру, опрему као и у набавку лиценци и одржавање и развијање информационог система пре почетка развоја апликативних решења и база података.



Графикон: Планирана и реализована финансијска средства⁵¹

Графикон показује да су у 2020. години планирана и реализовна буџетска средства несразмерно већа у поређењу са 2021. и 2022. годином. Узрок овоме је, судећи по <https://monitoring.mduls.gov.rs/>, изградња Дата центра Крагујевац која се претежно реализовала у току 2020. године. Са друге стране такође је видљива слаба реализација планираних донаторских средстава што је свакако тема којом се треба позабавити у наредном периоду.

Пандемија је додатно отежала проблем финансирања развоја е-управе. Са једне стране, због ублажавања последица пандемије, дошло је до повлачења и прерасподеле буџетских средстава, чиме је онемогућена реализација одређених активности. Са друге стране је повећан притисак на Канцеларију за ИТЕ да у веома кратком року, пусти у продукцију сервисе који омогућавају да се одређене услуге реализују без физичког појављивања грађана укључујући и могућност плаћања надокнаде. Уобичајена стратегија превазилажења овог проблема је обезбеђивање алтернативног финансирања преко пројеката или наменских кредита. Поред

⁵¹ Преузето са ОМТ, април 2022.

тражења додатних извора финансирања неопходно је унапредити процес буџетског планирања и програмирања средстава намењених развоју е-управе у складу са стратешким правцима развоја као и обезбедити ефикасније трошење средстава кроз унификацију и централизацију ИКТ решења. Због недостатка података, апсект ефикасности, односно добијену вредност за уложена финансијска средства, није било могуће обрадити.

Људски ресурси

Недостатак људских ресурса одговарајућег профила представља ограничење у целокупном процесу реформе јавне управе. Конкретно, у вези са Програмом развоја електронске управе евидентан је недостатак стручног ИТ кадра који је неопходан не само за имплементацију и одржавање система, него и за адекватно планирање развоја државног ИС. Потребно је да систем управе препозна и посматра ИКТ не само као алате који ће технички омогућити дигиталну трансформацију управе па и друштва у целини, него и као један од основних алата за промене. Такође, да би се обезбедило власништво над целокупним процесом реформе, неопходно је развијати интерне кадрове који ће спроводити праћење и евалуацију секторских политика, дубинске анализе и предлагати њихове промене у циљу побољшања система и координације.

4.2. Закључци и препоруке

Општа препорука је да се настави са напорима у спровођењу Програма. Како се активности АП завршавају 2022. године, потребно је приступити прилагођавању будућим потребама процеса јачања е-управе и израдити план будућих активности за период 2023.-2025. године.

Програм је препознат као покретач реформе са политичком подршком, што је донекле допринело мобилизацији ресурса управе за реформу овако високог нивоа приоритета.

Успешност даљег развоја е-управе захтева **ефективну управљачку структуру** која би планирала, координирала, спроводила и евалуирала систем развоја е-управе као и одговарајући **институционални оквир**. Важно је напоменути да оваква управљачка структура мора да обухвати и оперативни ниво у смислу координације спровођења активности као и политичко-стратешки ниво на коме се доносе и усклађују политике развоја е-управе. Трансформација Дирекције за е-управу у Канцеларију за ИТЕ је у великој мери поправило институционалну слику омогућивши системски приступ развоју државног информационог система. И даље, када је у питању развој и управљање е-управом, надлежност је фрагментисана без јасног јединственог институционалног вођства. Иако су надлежности свих органа дефинисане, у пракси је подела теже спроводива и негативно се одражава на ефикасност реформе, а пре свега на стратешком нивоу развоја е-управе, али и на хоризонталну и вертикалну комуникацију и координацију система.

Области будуће интервенције: С обзиром на то да се функција јавног сектора у РС, као и на нивоу читавог света усложњава, сходно повећању и диверсификацији очекивања крајњих корисника (нпр. пандемија, ванредне ситуације, дигитализација, климатске промене, итд.) преиспитивање и унапређење управљачког оквира је од велике важности. Емпиријско искуство добијено из специфичних пилот иницијатива спроведених у РС (нпр. коришћење

система управљања квалитетом у администрацији и услугама), пракса из региона и света у погледу унапређења организационих метода управљања у администрацији враћају фокус на оптимизацију организационе структуре, оптимизацију функција и информатичке подршке односно наставка процеса дигитализације. Подизање људских ресурса посвећивањем темама које укључују: систем управљања квалитетом попут CAF (европског Општег оквира за самопроцену) у јавној управи ради оптимизације процеса и производа/ услуга, реинжењеринг управљања и пословних процеса, коришћењем агилног менаџмента као и МСД – методологија дизајна услуга (енг. *HCD – Human Centred Design*) усмерених на крајњег корисника при дизајнирању политика, програма, производа, тј. услуга. Насупрот садашњем фрагментисаном управљању, препоручује се централизација функције управљања екосистемом е-управе РС.

Правни оквир за развој и примену е-управе је у значајној мери заокружен и представља добру основу за даљи развој када су у питању закони као примарна регулатива. Неопходно је континуирано праћење ЕУ стандарда ради усаглашавања и испуњавања преузетих обавеза у процесу придруживања Републике Србије ЕУ. Тренутно се спроводи процена усаглашености Закона о електронској управи са Директивом (ЕУ) 2019/1024 Европског парламента и Савета о отвореним подацима и поновној употреби информација јавног сектора. Директива се делом односи и на Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја. Такође, имајући у виду да развој паметних градова спада у кључне области и приоритете за предстојећи период неопходно је размотрити могућност значајних интервенција у постојећем правном оквиру. Паметни градови су нови концепт у РС и у региону, који подразумева успостављање интегрисаних контролних центара, у којима се сливају и обрађују подаци више органа са различитих нивоа власти. Овакав вид сарадње и обраде података је неопходно прецизно регулисати. По угледу на земље које представљају примере добре праксе везане за паметне градове, потребно је размотрити могућност доношења посебног закона.

Области будуће интервенције: Током сповођења интервјуа у оквиру предметне анализе продискутовано је доста релевантних тема могуће будуће интервенције (нпр. МП, Правосудна Академија, МДУЛС, Кабинет председника Владе, итд). Европски правни и регулаторни оквир омогућио је баланс између практичне сврхе, приватности и сигурности дигиталног идентитета и услуга од поверења, као што су Уредба о електронској идентификацији и услугама од поверења⁵² и Општа уредба о заштити података из 2018. године (GDPR). Европска комисија је 2021. године предложила стварање новчаника европског дигиталног идентитета (енг. *European Digital Identity Wallet*) који ће служити као оквир за европски дигитални идентитет доступан свим грађанима, становницима и пословном сектору у ЕУ. Очекује се да ће земље чланице ЕУ постићи договор о техничким детаљима везаним за дигитални новчаник до јесени 2022. године. Све поменуто ће утицати и на амбијент унапређења правно – регулаторног оквира РС, када је е-управа у питању. Истовремено, у домену секундарне регулативе, препознато је неколико области где постоји потреба за доношењем подзаконских аката:

- Ближи услови, мере и начин издавања дозвола за изношење података и електронских докумената из РС,

⁵² еИДАС Регулатива 910/2014/ЕС

- Начин на који органи могу пружати услуге прихвата платних инструмената, преноса новчаних средстава и друге платне услуге утврђене законом којим се уређују платне услуге у погледу плаћања пореза и ради пружања услуга преко Портала еУправа,
- Врсте услуга од поверења које може да пружа државни орган,
- Утврђивање информација које могу бити презентоване кроз стандардизоване иконе у електронској форми и процедуре које се односе на утврђивање тих икона,
- Критеријуми за сертификацију (издавање сертификата за заштиту података о личности и одговарајућих жигова и ознака),
- Измена и допуна Уредбе о ближем уређењу мера заштите информационо-комуникационих система од посебног значаја,⁵³
- Уредба о јединственом управном месту.

Суочавање са фрагментисаним системом **планирања и координације политика** представља прави изазов, чему доприноси и даље низак ниво свести службеника (и грађана) о значају и користи дигитализације управе. У том контексту, идентификован је отпор ка променама, недостатак знања и низак степен дигиталних вештина, мањак административне воље највероватније узроковане несистематским приступом у координацији спровођења е-управе и процесом дигитализације. Стога је важно осмислити **комуникациони план и кампању** са главним циљем повећања степена коришћења е-управе и е-сервиса као и унапређења дијалога током процеса дизајнирања (идентификација потреба), спровођења и унапређења (корисничко искуство). Изузетно је важно истаћи користи коришћења нових информационо-технолошких технологија које на нивоу целог друштва генеришу временске и финансијске уштеде, оптимизацију људског капитала у радним процесима, поједностављење процеса, ефикасније одлуке, иновације, већу отпорност институција и друштва на промене, посебно у ванредним околностима попут пандемија. ЈИС је изузетно важан извор података у процесима координације политика, стратешког и оперативног планирања, међутим предметна анализа указује да би правовремени унос и валидација податка могли бити унапређени.

Области будуће интервенције: Унапређење координације е-управе и дигиталне трансформације јавног сектора у РС потребно је усмерити ка успостављању централизованог модела управљања заснованог на дефинисаним одговорностима свих укључених институција у систему е-управе. Редован рад формалних међусекторских тела за доношење одлука и обезбеђивање међусекторске координације као и успостављањем синергија са иницијативама међународних и невладиних организација у области, такође ће допринети јачању координације е-управе, како у стратешком тако и у оперативном смислу. У том контексту од изузетног је значаја за праћење развоја, препознати иницијативе које утичу на развој е-управе РС и увести их у Програм е-управе (попут иницијативе Програма за развој Уједињених нација посвећених отвореним подацима).

Неопходно је унапредити област управљања политикама из перспективе избегавања преклапања, као и обезбеђивањем правовременог уноса података у ЈИС и њиховом провером, што ће допринети унапређењу процеса координације и јачању стратешко-оперативног планирања.

⁵³ Сл. гласник РС бр. 94/2016

Када је **подизање капацитета државних службеника** у домену дигиталних знања и вештина у питању, Служба за управљање кадровима (у даљем тексту: СУК) има извештај број релевантних обука, које се надопуњавају обукама из области учења како се креирају услуге, које спроводи НАЈУ. Упркос постојању поменутих ресурса, анализа је пружила увид у постојеће стање у области констатујући и даље недостатак дигиталних вештина и знања, као и недостатак знања и из других области релевантних за дигитално управљање попут агилног приступа, методе израде будућих стратегија (енг. *foresight*), методе за поспешивање иновација и постизање резилентности (отпорности) система. Имајући у виду идентификоване вештине и знања које службеници треба да поседују за потребе рада у дигиталном свету, неопходно је оснажити постојеће програме и синхронизовати њихово спровођење. Такође, у циљу оснаживања целопуног друштва и повећања дигиталне писмености и поседовања специфичних знања у овој области, било би пожељно да су материјали (документа/видео снимци) доступни за преузимање и коришћење од стране свих актера друштва (енг. *open source*).

Области будуће интервенције: Свеобухватна визија ЕУ 2030 је концептуализована под тзв. Дигиталним компасом који се бави дигиталним вештинама, ИКТ безбедношћу, одрживим дигиталним инфраструктурама и дигитализацијом јавних услуга. Током спровођења предметне анализе, саговорници су констатовали неопходност наставка улагања и подизање људских капацитета из области дигиталних знања и вештина. Као једна од првих могућих области интервенције, које су између осталог потврђене и током спроведених интервјуа, појављује се анализа дефицитарних вештина и знања (енг. *Gap analysis*) на нивоу читавог система управе односно институција примарно и секундарно одговорних за е-управу. Такође се потреба за дигиталним описмењавањем корисника издефинисала као једна од вредних могућих будућих инвестиција (грађани, НВО сектор, пословни сектор, медији) уз интензивно промовисање у медијима (кампања). Незаобилазна сарадња са академским сектором у циљу преноса најновијих достигнућа у области би такође требало узети у обзир. Неке од области номинованих за интеграцију у програм обука, који би свакако требало проверити и надопунити анализом дефицитарних знања и вештина су: методологија креирања услуга, агилни менаџмент, лидерске вештине и вођење тимова у е-управи, кризна комуникација и кризни менаџмент, управљање променама, систем управљања квалитетом у јавној администрацији и јавним услугама, иновације у јавној администрацији, дигитална трансформација пословних процеса у администрацији, сигурносни аспекти развоја информатичких система и одржавање информатичке безбедности, итд. Неопходно је консолидовати и синхронизовати интервенције НАЈУ, СУК и Правосудне академије у овој области. У сврси реализације комплексних анализа, дизајнирања и спровођења предметних обука, било би пожељно искористити постојећа и успоставити нова партнерства попут Регионалне школе за јавну администрацију, која тренутно спроводи упоредну анализу економија Западног Балкана (са препорукама за унапређење) у домену дигиталне трансформације чије се публикување очекује током половине 2022. године, и која интензивно ради на умрежавању, обукама и упоредном учењу у области дигиталне управе. Једнако важан партнер је и Регионални савет за сарадњу (енг. *Regional cooperation Council – RCC*), који се између осталог бави и анализама потреба региона у домену е-управе, промоцији и успостављању стандарда.

Неопходно је развити стратешки приступ **развоја и задржавања ИТ кадра** као и даље интензивно радити на јачању капацитета службеника за рад у дигиталном окружењу. Постојећи

дефицит ИТ кадра у управи није лако превазићи. Овај проблем није специфичан само за РС већ погађа, када је јавни сектор у питању, све европске земље. Решења која се примењују у циљу превазилажења овог проблема се крећу од тога да се плате одређених профила ИТ стручњака изузимају из постојећих скала примања у јавној управи преко приватно јавних партнерстава и пружања комерцијалних услуга приватном сектору, до разних врста стимулација кроз приступ специјализованим обукама као и сарадњом са факултетима. У РС до сада није било улагања значајних напора ка решавању овог изазова, али су учињени први кораци који се односе на успостављање будућег системског решења кроз сарадњу са факултетима и оснивање предузећа у државном власништу које ће у оквиру расположивих капацитета Дата центра Крагујевац пружати услугу хостинга комерцијално приватном сектору. Ово су свакако кораци које треба даље развијати. Такође, предлаже се разматрање регулаторног дефинисања преференцијалних зарада и других новчаних (бонуса) и неновчаних награда за службенике који поседују специјалистичка знања из области програмирања, коришћења нових информационо-технолошких технологија (blockchain, cloud технологија, коришћење вештачке интелигенције, итд.) као и нових методологија управљања процесима попут агилног приступа и управљања квалитетом у јавној администрацији и јавним услугама.

Области будуће интервенције: С обзиром на то да се свет убрзано мења, посебно из угла дигиталне трансформације, систем јавне управе такође повећава потребу за ИТ кадровима и неопходно је чешће преиспитивати стратегију задржавања и мотивисања ИТ кадра. Иако је СУК израдио анализу задржавања кадрова, она је специфично била усмерена на аспект прилива и одлива службеника. Истовремено не постоји ниједна стратегија управљања људским ресурсима или план који се баве задржавањем кадрова у области ИКТ. Стога је потребно израдити студију стратешког задржавања и мотивисања ИТ кадра и дизајнирати мапу пута спровођења препорука студије. У овој области је потребно размотрити све могућности које се пружају кроз разне облике јавно-приватних партнерстава као и сарадње са академском заједницом. Представљени изазови и начини њиховог превазилажења били су такође предмет дискусије током интервјуа реализованих током спровођења ex-post анализе Програма.

Баланс између технолошког развоја и прилагођавања/дигитализације процеса је велики изазов. Постојећи проблеми у пружању услуга грађанима неће се решити само њиховом дигитализацијом него оптимизацијом тренутних “аналогних” процеса које ће тек након те оптимизације бити спремни за дигитализацију. Такође, правни оквир који не уважава на адекватан начин ИКТ, даје примат традиционалним процесима у јавној управи не рефлектујући процес дигиталне трансформације.

Резултате у **развоју инфраструктуре у е-управи и обезбеђивање интероперабилности** који се пре свега огледају у успостављању Државног дата центра у Крагујевцу, подизању окружења за рачунарство у клауду, на техничком и организационом нивоу потребно је оснажити напорима усмерених на развијање јединствене информационо-комуникационе мреже у е-управи. Ови напори се пре свега огледају у успостављању *Network Operation Center* на нивоу целе информационо-комуникационе мреже. Питање интероперабилности не обухвата само интервенције на техничком нивоу већ, имајући у виду европски оквир интероперабилности, говоримо о правној, организационој и семантичкој интероперабилности, као равноправним елементима оквира интероперабилности.

До првог квартала 2022. године није примењена **јединствена електронска писарница** и електронска архива због чега се канцеларијско пословање и даље у великој мери обавља на традиционални начин. Многи органи користе системе за управљање предметима, али многи од тих система су на рудиментарном нивоу и свде се на електронски деловодник без дигитализације докумената и њиховог чувања. Такође, решења која се користе су разноврсна што додатно отежава решавање проблема интероперабилности. Пуштањем е-писарнице у рад органи ће моћи да се одреде да ли ће у потпуности прећи на јединствену е-писарницу или ће наставити да раде у свом систему уз могућност повезивања са јединственом е-писарницом путем АПИ-ја (апликација). Овакво решење је на први поглед логично, али неће остварити очекиване ефекте. Потребно је размотрити могућност да ова опција буде временски ограничена и да обезбеди прелазни период за прихватање е-писарнице као јединственог решења.

Метарегистар као јединствени јавни електронски регистар о свим електронским регистрима у РС неће бити успостављен у периоду примене важећег АП 2020.-2022. година. Метарегистар је предвиђен као законска категорија Законом о електронској управи, тако да је неопходно што пре пуштање у продукцију овог решења.

Имајући у виду значај података који се воде у информационим системима у јавној управи у РС, питање **информационе безбедности** је од изузетног значаја. У нормативном аспекту су остварени резултати у смислу израде стручних препорука за заштиту ИКТ система органа управе које обухватају примену стандарда за опоравак у случају катастрофа и континуитет рада органа управе. Неопходно је наставити у правцу имплементације ових стандарда и провера у којој мери се стандарди заиста поштују организовањем сајбер вежби у јавној управи. Такође је неопходно успостављање SOC (*Security Operation Centre*) и оснаживање CERT (*Computer Emergency Response Team*) републичких органа у оквиру Канцеларије за ИТЕ.

Области будуће интервенције: Недавна публикација [Дигитални идентитет](#) (2022. година), коју је спровела ЕНИСА (Агенција Европске уније за информатичку безбедност) са фокусом на дигитални идентитет представља тренутни технолошки пејзаж постојећих еИД решења и иницијатива подршке, наглашавајући технолошка и управљачка решења за побољшање. Она уз [Регионалну публикацију о интероперабилности и услугама од поверења](#) (2021. година), коју координира Регионални савет за сарадњу (RCC), даје корисне препоруке као и оне добијене током интервјуа које се могу узети у обзир при дизајнирању наредних активности (2023.-2025. година) из домена развоја инфраструктуре у е-управи и успостављања интероперабилности, успостављања и одржавања дигиталних канала комуникације и размене података (е-писарница, метарегистар), унапређења информатичке безбедности, итд. Светски економски форум (СЕФ) недавно је у сарадњи са Владом РС отворио шеснаести по реду Центар за четврту индустријску револуцију са седиштем у Београду, што је потврдило иновативно опредељење Владе РС. СЕФ је током 2022. године произвео низ корисних публикација (нпр. Глобални преглед информатичке безбедности, 2022. година), и започео низ нових иницијатива које се свакако односе и на дигитално друштво, а које су значајне за наставак рада примене иновативних решења у области дигиталне трансформације јавне управе РС. Све поменуте могуће области даље интервенције прокоментарисане су и током интервјуа реализованих током спровођења анализе.

Када су у питању **отворени подаци**, прикупљање и управљање отвореним подацима у РС поверено је Канцеларији за ИТЕ која координира и Радну групу за отворене податке, формирану 2016. године. Национални Портал отворених података покренут је средином октобра 2017. године. Обим доступних скупова података порастао је на преко 1 827 (март 2022. године).⁵⁴ Унапређење Портала понајвише зависи од процеса додавања нових сетова података, што је континуелан процес коме доприноси и коришћење отворених података од стране различитих циљаних група унапређење функционалности сервиса, кроз бољу претрагу Портала, добијања нотификација у вези са сетовима података (регистровани корисници), унапређење квалитета сетова отворених података као и кроз њихово оцењивање.

Области будуће интервенције: Како се и потврдило током интервјуа реализованих током спровођења анализе, у наредном периоду је од значаја додатно осигурати усклађеност строгих етичких и сигурносних протокола са правом на отворене податке. Такође је неопходно радити на даљој промоцији крајњег учинка коришћења отворених података (нпр. повећање транспарентности, унапређење поверења у јавну администрацију, диверзификација пословних могућности и зараде коришћењем отворених података, итд.) како унутар саме администрације тако и унутар друштва. Потреба за отварањем нових сетова отворених података се не умањује, као ни потреба за сарадњом са различитим актерима у области попут грађана, невладиног, пословног и академског сектора.

Хоризонтална област попут родне равноправности је начелно узета у обзир током планирања Програма развоја е-управе, међутим мере и активности као и показатељи су окарактерисани родном неутралношћу, чиме се овај аспект препоручује за даљи развој и интергисање у нови програмски циклус. Такође, као трансверзална тема будуће интервенције, важна за све елементе дигиталног система управе је стратешки развој комплетне ИТ инфраструктуре са посебним фокусом на координацију (хоризонталну и вертикалну) е-управе кроз нови АП 2023.-2025. година. Овим холистичким приступом објединиле би се све претходне одлуке и анализе које се тичу ИТ инфраструктуре и координације е-управом и предложило би се усклађивање са постојећим законским оквиром кроз јачање правно регулаторног оквира (израда нових правних аката/процедура у управљању ИТ инфраструктуром и координација е-управом РС). Од изузетног су значаја инфомације добијене од актера релевантних за спровођење Програма развоја е-управе како на националном (МДУЛС, МТТТ, Канцеларија за ИТЕ, МП, МУП, Кабинет председника Владе РС, итд.) тако и на локалном нивоу (представници ЈЛС, СКГО, НАЛЕД, ЦЕП). Упоредним искуством у области (СИГМА/ОЕЦД, УНДП, СЕФ, ЦЕФТА, РесПА, РСС, итд.), потврђена је важност предлога могуће области интервенције.

5. РАЗМАТРАЊЕ ЗА БУДУЋЕ ПРОГРАМИРАЊЕ

Садржај Поглавља 5. за временски оквир 2023-2025. година развијаће се у наредном периоду и биће ослоњен на секундарну и примарну анализу података. Значајан допринос овој финалној фази ех-post анализе очекује се од планираних радионица са представницима Радне групе, када ће се валидирати и додатно сакупити инфомације.

⁵⁴ <https://data.gov.rs/sr/datasets/>

ПРИЛОЗИ 1-6:

Прилог 1: Мапа заинтересованих страна

Кључне заинтересоване стране	Водећи реализатори мера и активности у оквиру Програма еУправе и пратећег Акционог плана: <ul style="list-style-type: none">- Министарство државне управе и локалне самоуправе- Кабинет председника Владе РС- Канцеларија за информационе технологије и еУправу
Директно заинтересоване стране	Реализатори мера и активности у оквиру специфичног циља 2 и 3: <ul style="list-style-type: none">- Републички секретаријат за јавне политике- Министарство трговине, туризма и телекомуникација- Министарство правде- Министарство финансија- Јавнобележничка комора Србије- Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре Институције и организације окупљене у Радној групи за ex-post анализу Програма еУправе: <ul style="list-style-type: none">- Министарство просвете, науке и технолошког развоја- Министарство заштите животне средине- Министарство рударства и енергетике- Министарство унутрашњих послова- Министарство спољних послова- Министарство за европске интеграције- Министарство културе и медија- Министарство за бригу о породици и демографију- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања- Национална академија за јавну управу

	<ul style="list-style-type: none"> - Правосудна академија - Привредна комора - Агенција за привредне регистре - Републички геодетски завод - Национална алијанса за локани економски развој (НАЛЕД) - Центар за европске политике (ЦЕП) - Стална конференција градова и општина (СКГО)
Индиректно заинтересоване стране	<ul style="list-style-type: none"> - Органи државне управе - Локалне самоуправе - Грађани - Невладине организације - Пословни и ИТ сектор - Донаторске организације

Прилог 2: Списак испитаника

#	Име и презиме испитаника	Функција	Институција
1	Светлана Јовановић	Виши саветних за еУправу	Канцеларија премијера
2	<ul style="list-style-type: none"> • Пранавера Кастрати • Тања Мараш 	<ul style="list-style-type: none"> • Виши стручњак за економску и дигиталну повезаност • Експерт за дигитално повезивање 	Регионални савет за сарадњу (RCC)
3	Драгана Ђурчија Глигоријевић	Виши пројектни менаџер	Немачка развојна агенција (GIZ)
4	<ul style="list-style-type: none"> • Оливера Дамјановић • Славен Букарица 	<ul style="list-style-type: none"> • Програм Менаџер • Програм асистент 	Регионална школа за јавну администрацију (ReSPA)

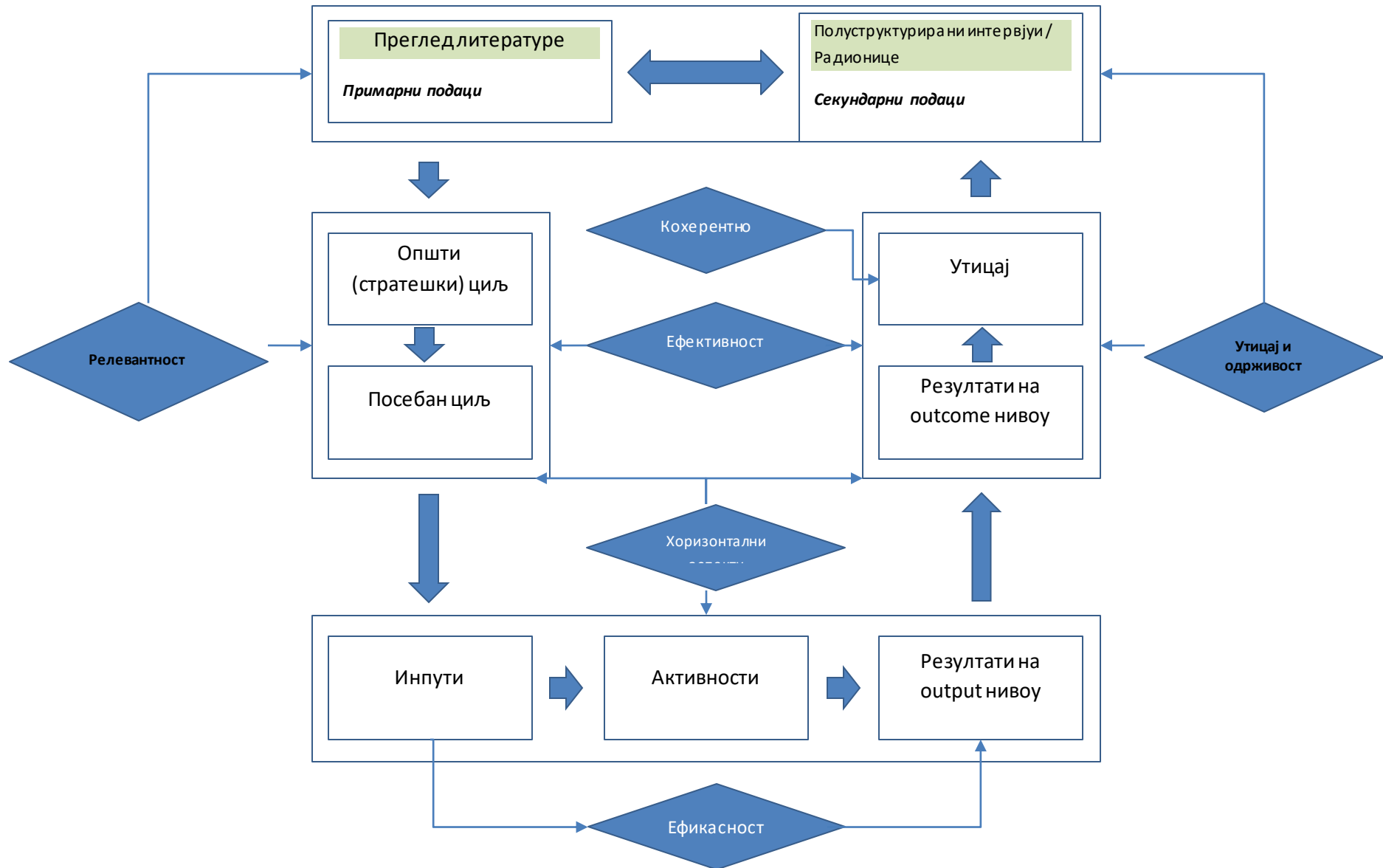
#	Име и презиме испитаника	Функција	Институција
5	<ul style="list-style-type: none"> • Егле Римкуте • Ник Тајс (енг. Nick Thijs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Виши саветник за политику, СИГМА ОЕЦД менаџера за Србији • Виши саветник за политику – пружање услуга 	СИГМА - ОЕЦД
6	<ul style="list-style-type: none"> • Слободан Марковић • Тијана Колунџија 	<ul style="list-style-type: none"> • Саветник за дигиталну трансформацију (Digital advisor) • Менаџер пројекта – Дигитална трансформација за развој 	Развојни Програм Уједињених Нација (UNDP)
7	Ана Ђилас	Руководилац групе за ИКТ - Координација и управљање правосудним ИС	Министарство правде
8	Данило Рончевић	Директор	Служба за управљање кадровима Владе Републике Србије (СУК)
9	<ul style="list-style-type: none"> • Данка Гарић • Соња Ракић • Блажо Филиповић 	<ul style="list-style-type: none"> • Помоћник директора - Сектор за дигиталну трансформацију • Помоћник директора - Сектор за развој • Начелник Одељења за аналитику и праћење пројеката 	Републички геодетски завод (РГЗ)
10	Драгана Илић	Корпоративни директор	ЦЕТИН
11	<ul style="list-style-type: none"> • Љиљана Узелац • Дара Гравара 	<p>Начелник Одељења за јавну и еУправу</p> <p>Шеф одсека за подршку развоја еУправе</p>	<p>Министарство државне управе и локалне самоуправе,</p> <p>Српско-корејски информатичко-приступни центар (СКИП центар) / МДУЛС</p>

#	Име и презиме испитаника	Функција	Институција
12	Милан Војводић	Шеф Одсека за информациону безбедност и електронско пословање	Министарство трговине, туризма и телекомуникација
13	Нинослав Кекић	Помоћник директора - Сектор за обезбеђење квалитета јавних политика	Републички секретаријат за јавне политике (РСЈП)
14	<ul style="list-style-type: none"> • Оља Мусић • Александра Даниловић • Неђељко Ђаласан • Драган Игњатовић 	<ul style="list-style-type: none"> • Помоћник директора - Сектор за дисеминацију и интеграцију административних извора • Руководилац Групе за корисничку подршку • Руководилац Групе за развој интегрисаног система регистара • Сектор за међународну сарадњу и европске интеграције 	Републички завод за статистику (РЗС)
15	Синиша Барјактаревић	Руководилац Групе за вођење евиденције и ИТ	Национална академија за јавну управу (НАЈУ)
16	Станиша Грковић	Систем администратор	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
17	<ul style="list-style-type: none"> • Зоран Мишић • Ана Шаренац • Драгана Живковић • Јовановић 	<ul style="list-style-type: none"> • Заменик директора • Помоћник директора - Сектор за развој информационе технологије и електронске управе • Руководилац Групе за сервисе 	Канцеларија за унформационе технологије и електронску управу
18	<ul style="list-style-type: none"> • Милева Јонић • Сања Ђукић 	<ul style="list-style-type: none"> • Кабинет директора • Саветник у регистру медија 	Агенција за привредне регистре
19	Јелена Бојовић	Директор	Центар за четврту индустријску револуцију

#	Име и презиме испитаника	Функција	Институција
20	<ul style="list-style-type: none"> • Марина Дражић • Александар Марковић 	<ul style="list-style-type: none"> • Помоћник министра - Сектор за регистре и локалну самоуправу • Начелник у Сектору за регистре и локалну самоуправу 	Министарство државне управе и локалне самоуправе
21	Милош Ђинђић	Програмски менаџер и виши истраживач	Центар за европске политике (ЦЕП)
22	Душко Сивчевић	Помочник начелника Сектора за аналитику, телекомуникационе и информационе технологије	Министарство унутрашњих послова (МУП)
23	Немања Ненадић	Програмски директор	Транспарентност Србија
24	Ненад Антонијевић	Руководилац имплементационе јединице за EDGE пројекат при ИТЕ Канцеларији	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу
25	Ана Миловановић	Специјалисткиња за регулаторну реформу	Национална алијанса за локални економски развој (НАЛЕД)
26	<ul style="list-style-type: none"> • Марко Томашевић • Јелена Михајловић • Танасијевић 	<ul style="list-style-type: none"> • Програмски директор за систем локалне самоуправе • Шеф Одељења за локални и економски развој 	Стална конференција градова и општина (СКГО)
27	<ul style="list-style-type: none"> • Гордана Предић • Радован Живковић • Миодраг Богуновић 	<ul style="list-style-type: none"> • Шеф службе за ИКТ • Координатор развоја пројектног центра друштвених и привредних делатности • Начелник за ИКТ, предавач НАЈУ 	<ul style="list-style-type: none"> • Градска општина Чукарица • Градска општина Медијана, Ниш • Градска управа, Зрењанин

#	Име и презиме испитаника	Функција	Институција
28	Срђан Свирчев	Виши специјалиста за јавни сектор, вођа EDGE пројектног тима	Светска Банка (WB)
29	Јадранка Божовић	Управни инспектор	Министарство државне управе и локалне самоуправе
30	<ul style="list-style-type: none"> • Ајтуг Гоксу • Вандана Менон • Ребека Кинг 	<ul style="list-style-type: none"> • Вођа заједнице, Регионалне стратегије, Европа • Руководилац за владине послове за Мрежу Центра за четврту индустријску револуцију, Женева • Вођа за успостављање конекција (Engagement Lead) 	Светски Економски Форум (WEF)
31	Една Караџа	СЕЕД+ Пројект Манаџер	Централно европски споразум о слободној трговини на Балкану (CEFTA)
32	Андреја Глушчевић	Координатор за отворене податке	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу

Прилог 3: Структура методологије ex-post анализе



Прилог 4: Водич за интервјуе

Питања за полуструктурирани интервју:

1. Можете ли представити себе, своју организацију и своју улогу у овој организацији?
2. Да ли сте били укључени у програмирање и/или имплементацију Програма еУправе 2020-2022?
3. Да ли га користите приликом планирања активности из ове области?
4. Како оценјујете менаџмент и координацију процеса спровођења Програма еУправе?
5. Да сматрате да је имплементација на одговарајући начин дизајнирана да побољша дигиталну трансформацију екосистема јавне администрације РС?
6. Шта би се могло учинити да се обезбеди одрживост постигнутих ефеката у наредном периоду?
7. Које су кључне области и приоритети које би било неопходно интегрисати у наредни Програм 2023-2025?
8. Да ли га користите приликом планирања и спровођења активности из ове области?
9. На пољу менаџмента и координације, како оцењујете целокупан процес спровођења АП-а?

Релевантност

10. Шта би сте издвојили као кључне приоритете Програма еУправе у периоду 2020-2021?
11. У којој мери циљеви дефинисани у Програму еУправе одговарају постојећим приоритетним потребама?
12. Да ли сте упознати са тим у којој мери је Програм еУправе препознао приоритете и потребе грађана током планирања и програмирања?
13. У којој мери је Програм еУправе усклађен са потребама и приоритетима Републике Србије и релевантним стратешким документима (Стратегија РДУ, Стратегија развоја вештачке интелигенције, Партнерство за отворену управу, Акциони план за спровођење програма Владе, итд.)?
14. Како су различите улоге институција укључених у сектор еУправе у Републици Србији утицале на спровођење Програма еУправе?
15. Да ли је Програм (циљеви, мере, активности) релевантан с обзиром на нагле промене узроковане COVID-19 кризом? Да ли је COVID-19 утицао на планирање, програмирање и спровођење Програма еУправе у Србији и како (нпр. нове области интервенције које су утицале на имплементацију или промене приоритета и потреба)?
16. Који фактори су утицали на одзив и елементе отпорности/резилијентности система (нпр. Оријентација на предвиђања у периоду пре програмирања, итд.)?
17. Да ли су планиране активности од којих се одустало и даље релевантне?

Ефективна и ефикасна решења и резултати

18. Да ли се имплементација Програма еУправе одвијала према очекивањима у временском периоду од 2 године (2020. и 2021.)?
19. У којој мери су циљеви постигнути? Колико је Програм еУправе далеко од завршетка?
20. Да ли су ангажовани ресурси били довољни за остварење резултата?
21. Да ли је и колико свака интервенција/акција Програма еУправе допринела постизању резултата?

22. Који су главни резултати и исходи имплементације Програма еУправе између 2020. и 2021. године? Да ли је програм међународне помоћи допринео његовој имплементацији?
23. Да ли је имплементација Програма еУправе на одговарајући начин дизајнирана да побољша дигиталну трансформацију екосистема јавне администрације РС?
24. Да ли су постојале препреке које су спречиле успешно спровођење Програма еУправе? Да ли су ризици предвиђени и ублажени? Ако су и даље актуелни, шта предлагете као модалитет превазилажења у предстојећем периоду?
25. Које (позитивне и негативне) промене су се десиле?
26. Да ли су постигнуте веће/значајније промене у оквиру посебних циљева програма и ако јесу које су то промене?
27. Које активности би сте издвојили као најуспешније а које као неуспешне? Где видите разлоге успеха/неуспеха?
28. Да ли су хоризонтална питања (родна равноправност, екологија итд.) била довољно укључена у Програм еУправе и његову имплементацију?
29. Шта се може учинити да се побољша ниво приступачности јавних услуга и укључивање (ко-креација, ко-дизајн, копродукција) свих партнера?
30. Које су кључне научене лекције које би се могле искористити у циљу оптимизације резултата на крају имплементације Програма еУправе?
31. Да ли сматрате да је остварен напредак спровођењем Програма е-управе? Где видите највећи напредак?
32. Која је вероватноћа наставка дугорочних користи од спровођења Програма е-управе? Шта би се могло учинити да се повећа наставак и одрживост ових ефеката?
33. Које су кључне области и приоритети које би било неопходно интегрисати у наредни Програм 2023-2025?

Прилог 5: Списак релевантних докумената

- Влада Републике Србије. 2018. Закон о е-управи и подзаконски акти. Београд,
- Влада Републике Србије. 2021. Одлука о образовању Савета за реформу јавне управе. Београд,
- Влада Републике Србије. 2021. Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе. Београд,
- МДУЛС. 2019. Екстерна евалуација Стратегије реформе јавне управе у Србији. Београд,
- МДУЛС. 2019. Правилник о начину на који органи врше увид, прибављање, обраду и пренос, односно достављање података о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара у електронској форми, а који су неопходни за одлучивање у управном поступку. Београд,
- МДУЛС. 2021. Резолуција о формирању међуресорских пројектних група за координацију и праћење процеса спровођења Стратегије реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021. до 2025. Београд,
- МДУЛС. 2021. Спровођење Акционог плана Стратегије реформе јавне управе 2018–2020: трогодишњи преглед. Београд,
- МДУЛС. 2021. Годишњи извештај за 2020. годину о имплементацији Акционог плана за реформу јавне управе (2018-2020). Београд,
- МДУЛС. 2021. Стратегија реформе јавне управе (2021-2030). Београд,
- МДУЛС. 2021. Акциони план Стратегије реформе јавне управе (2021-2025). Београд,
- Лиги Т. и А. Кмецл. 2021. [Имплементација закона о општем управном поступку на Западном Балкану](#). SIGMA Papers, No. 62, OECD Publishing, Paris,
- Регионална школа за јавну управу (РеСПА). 2018. [Компаративна студија о пружању услуга на Западном Балкану](#), Даниловград,
- ЕК. 2021, [Извештај о напретку](#) Србија,
- СИГМА ОЕЦД 2021, [Мониторинг извештај за Србију](#),
- Светски Економски Форум 2022, [Центри за четврту индустријску револуцију](#).
- Регионално Савет за сарадњу 2021, [Регионална интероперабилност и услуге поверења](#)

Прилог 6: ГАНТОГРАМ ЗА ЕВАЛУАЦИЈУ ПРОГРАМА Е-УПРАВЕ 2021-2022.

Активност	ИСПОРУКЕ	ДЕЦ 2021	ЈАН 2022	ФЕБ 2022	МАР 2022	АПР 2022	МАЈ 2022	ЈУН 2022	ЈУЛ 2022	АВГ 2022
1. Упознавање са доступним документима и заинтересованим странама, договор око детаљног плана рада										
1.1. Записник са уводног састанка	Записник									
1.2. План рада са јасним роковима за активности и резултате	План рада									
2. Дизајнирање и спровођење независне процене текућег Програма е-Управе, са фокусом на релевантност и резултате										
2.1. Методологија за процену програма е-Управе (2020-2022), укључујући смернице за интервјуе и друге релевантне инструменте за прикупљање података;	Методологија за оцену програма е-Управе									
Секундарни извори података										
2.1.1. Уводна истраживања										
Примарни извори података										
2.1.2. Интервјуи са одабраном циљном публиком										
2.1.2.1. Консултативни састанци са заинтересованим странама										
2.1.3. Фокус групе										
2.1.4. Анкета										
2.2. Уводни састанак са члановима радне групе	Састанак са РГ (дискусија о методологији)/ добијени инпути									
2.3. Прикупљање података, анализа и завршни извештај о процени са налазима и препорукама;	Прикупљање података и усклађена анализа									

Активност	ИСПОРУКЕ	ДЕЦ 2021	ЈАН 2022	ФЕБ 2022	МАР 2022	АПР 2022	МАЈ 2022	ЈУН 2022	ЈУЛ 2022	АВГ 2022
	Коначни нацрт извештаја о процени									
	Дискусија са РГ (потврђивање нацрта извештаја о процени)									
	Финализација извештаја о процени (узимајући у обзир нове инпуте примљене током радне групе)									
3. Подршка МДУЛС-у и посебној радној групи у формулисању предстојећег програма и његових елемената										
3.1. Преглед нових елемената Програма е-Управе и АП и извештаји о консултацијама са МДУЛС, ИТЕ и другим заинтересованим странама;	Нови елементи Програма е-Управе и АП – преглед									
3.2. Консултације и обезбеђивање квалитета са МДУЛС и ИТЕ	Извештај(и) о консултацијама са МДУЛС, ИТЕ и другим заинтересованим странама									
3.3. Савети о политикама и доприноси о садржају докумената који се појављују у различитим фазама консултативних процеса; организација менторских и тренинг сесија; осмишљене и организоване радионице;	-Савети о политикама о садржају докумената који се појављују -Број осмишљених и организованих радионица									

Активност	ИСПОРУКЕ	ДЕЦ 2021	ЈАН 2022	ФЕБ 2022	МАР 2022	АПР 2022	МАЈ 2022	ЈУН 2022	ЈУЛ 2022	АВГ 2022
	-Број одржаних менторских и тренинг сесија									
3.3. Извештај о наученим лекцијама из ревизије програма е-Управе.	Завршни извештај (извештај о процени и нови нацрт АП)									

Активност	ИСПОРУКЕ	ДЕЦ 2021	ЈАН 2022	ФЕБ 2022	МАР 2022	АПР 2022	МАЈ 2022	ЈУН 2022	ЈУЛ 2022	АВГ 2022
3.3.1. Израда Завршног извештаја	Завршни извештај о евалуацији									
3.3.2. Израда (новог/ревидираног) програма	Нацрт (нови / ревидирани) програм									
3.3.3. Израда извештаја о наученим лекцијама	Извештај о наученим лекцијама									

Прилог 7: Евалуациона матрица

Легенда

Општи циљ	
Посебан циљ	
Мера	
Активност	
Показатељ	
Мере, активности и показатељи који су релевантни	
Нема података о спровођењу	
Мере, активности и показатељи који нису релевантни	
Проверити тачност података	

Општи циљ 1: Развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу					
Оствареност показатеља: Остварених 55%, не остварених 45%					
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претку
EU benchmark електронске управе (%)	37 (2019)	43,75	49,16 - 51,75	50	e-Government Benchmark Report за 2021. годину https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021 показује да је РС умерено на предвала у области развоја е-управе.

Посебан циљ 1.1. Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Посебни циљ је релевантан за наредни период		
Оствареност показатеља: 67% остварених и 33% не остварених							
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број државних органа који користе центре за управљање и чување података који су у продукцији односно у оперативној употреби (Број)	37	71	95 - 100	97	Умерен напредак у оквиру планираних вредности. На претку је допринело отварање ДЦ Крагујевац.	150	Потребно је интензивирати напоре како би се остварио планирани напредак - 150
Број ЈЛС које користе центре за управљање и чување података који су у продукцији односно у оперативној употреби (Број)	0	168	20	170	170 ЈЛС оперативно користи центре за управљање и чување података.	45	Обухватити све ЈЛС и повећати квалитет употребе државне инфраструктуре кроз IaaS и Telehousing услуге
Број сервиса који преузимају податке из Централног регистра становништва	0	1	5	4	Успостављен је Централни регистар становништва.	10	2022. године је планирано да још 10 сервиса користи податке из Централног регистра становништва

Мера 1.1.1 Успоста вљање 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 Носилац: ИТЕ Канцеларија				Релевантност			
				Мера је релевантна за наредни период			
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број регистра миграционих у дата центра (Број)	0	55	35	83	Остварен напредак премашује планирану вредност показатеља. Предуслов функционалности дата центра је миграција података из релевантних регистра у дата центре.	50	
Број софтверских решења миграционих у дата центре (Број)	0	100	25	144	Извршено је неопходно софтверско услашавање и реализована је миграција 144 софтверских решења током 2020. и 2021. године чиме је вишеструко премашена циљна вредност.	40	Миграција преосталих софтверских решења

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.1.1: Усвајање подзаконских аката за регулисање инфраструктуре за управљање и чување података	МДУЛС	завршено	Усвојена је Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података.	Успоста вљање правног оквира	Правила одржавања, унапређења и управљања ДЦ	/

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.1.2: Израда Анализе опција за оперативно управљање Дата центром Крагујевац и усвајање најбоље опције	ИТЕ	завршено	Израђена је анализа опција за оперативно управљање ДЦ Крагујевац. Израдом анализе оперативног управљања у ДЦ Крагујевац осигурано је усклађивање са стратешким приоритетима РС.	Унапређење оперативног управљања ДЦ Активност је завршена и више није релевантна	Унапређење правног оквира е-управе	/
1.1.1.3: Израда иницијалног плана миграције и процене спремности миграције апликација у клауд	ИТЕ	завршено	Епидемија је успорила активност на изради плана миграције. Миграција система се одвија континуирано према могућностима и плановима власника система.	Миграције апликација у клауд. Активност је завршена, али је и даље релевантна са становишта процеса миграције.		Миграција апликација у клауд у складу са планом миграције
1.1.1.4: Изградња објекта 1 и 2 Дата центар Крагујевац и опремање до нивоа реформана	ИТЕ	у току	Објекат 1 је завршен и свечано пуштен у пробни рад. Почело је извођење радова на изградњи објекта 2.	Усклађивања са инфраструктурним приоритетима успостављања ДЦ.	Објекат 1 је изграђен и ушао је у употребу	Изградња објекта 2
1.1.1.5: Иницијално опремање објекта 1 Дата центра Крагујевац ИКТ опремом	ИТЕ	у току	ДЦ је иницијално опремљен и спреман за Telehousing.	Иницијалним опремањем објекта 1 при ДЦ Крагујевац дошло је до усклађивања са	Опремљен Објекат 1 у ДЦ Крагујевац за Telehousing	Активност ће се продужити до 1. квартала 2023. године

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
				инфраструктурним приоритетима.		
1.1.1.6: Подизање клауд платформе у Дата центру Крагујевац са решењем за управљање клаудом	ИТЕ	у току	Пандемија је утицала на реализацију активности и планове. Активност није завршена с обзиром да није извршена конверзија девизних средстава за ЈМА СБ.	Усклађивање са техничко технолошким приоритетима. Активност је врло релевантна и предлаже се њено спровођење.	/	Рок за спровођење ове активности је био 1. квартал 2022. године
1.1.1.7 Миграција информационих система органа у клауд (дата центре)	ИТЕ	У току	Средства нису обезбеђена (70 милиона РСД – (планирано обезбеђење средстава из донација) 4. квартал 2022.			

Мера 1.1.2: Унапређење Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе				Релевантност			
Носилац: Канцеларија за ИТЕ				Мера је релевантна за наредни период			
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Процент локалних самоуправа повезан са ЈИК мрежом (%)	0	96,55	60	95	Процент повезаних ЈЛС са ЈИК мрежом прогресивно је растао од 2020. док је у 2021. години премашена циљана вредност.	Циљана вредност за 2022. (85) је премашена.	Повезати преостале ЈЛС са ЈИК
Број успостављених редувантних чворишта у Београду (Број)	0	12	3	40	Вишеструко је премашена циљана вредност за 2021. Годину.	5	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.2.1: Израда идејног и техничког решења у циљу иницијалног унапређења управљања ЈИК мрежом (процедуре, надзор, конфигурација, аспект информационе безбедности)	ИТЕ	завршено	Израђено је идејно и техничко решење којим је унапређено управљање ЈИК мрежом, чиме је постигнута већа доступност, расположивост и брже решавање изазова. Развој ЈИК мреже државних органа спроведен је у циљу обезбеђења сигурне комуникације и размене података.	Унапређење управљања ЈИК мрежом. Активност је завршена и више није релевантна.	Ефективно спровођење процеса управљања ЈИК мрежом.	Препоручује се преформулација ове активности у Израда идејног и техничког решења унапређења управљања ЈИК мрежом (процедуре, надзор, конфигурација, аспект информационе безбедности).
1.1.2.2: Успостављање NOC (Network Operation Centre)	ИТЕ	у току	Успостављањем NOC обезбеђена је централизована локација на којој ИТ тимови могу континуирано да прате перформансе и здравље мреже. У том контексту NOC ће служити као прва линија одбране од прекида и кварова на мрежи.	Обезбеђење сигурности мреже е-управе.	Завршена је 1. фаза, успостављен је NOC у ДЦ Крагујевац	У другој фази је потребно успоставити NOC целе мреже. Дефинисан је нови рок за завршетак 2. фазе,

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
						3. квартал 2022. године.
1.1.2.3: Успоста вља ње редуна нтних чворишта у Београду	ИТЕ	у току	Изра ђен је е валу ациони извештај за на бавку. Продужени процеси одобрења специфика ције утица ли су на помера ње рокова.	Ускла ђе ност са техничко технолошким оквиром обезбеђена је иницира њем успоста вља ња редуна нтних чворишта у Београду.		Активност ће бити реализована и до 1. квартала 2023. године Сва чворишта би требала да буду редуна нтна до 2025. године.
1.1.2.4: Уна пређе ње доменске инфраструктуре у свим органима који су део е-управе	ИТЕ	завршено	Доменска инфраструктура је уна пређе на и постигнута већа доступност и расположивост Microsoft колаборационих сервиса који су нарочито били значајни у време пандемије и ма совног рада за послених службеника од куће.	Ускла ђе ност са техничко технолошким оквиром обезбеђена је успоста вља њем доменске инфраструктуре у свим органима који су део е-управе. Активност је завршена, али је и даље релевантна.	Омогуће на је несметана електронска комуника ција између пове занх актера/организа ција.	Неопходно је константно уна пређе ње доменске инфраструктуре е-управе.

Мера 1.1.3: Успоста вљање јединствене Писарнице и е-архиве и интеграција са постојећим системима				Релевантност			
Носилац: Канцеларија за ИТЕ				Мера је релевантна за наредни период			
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број органа који примарно користе е-писарницу	0	0	30	0	Иако је било предвиђено да 2021. године 30 органа користи е-писарницу и да 50 софтверских решења буде интегрисано у њу, е-писарница ипак није успостављена у за да том року због не обезбеђених финансијских средстава. По Уредби о канцеларијском пословању Писарница је почела са радом од 1.2.2022. године.	60	
Број органа чија су постојећа софтверска решења интегрисана у е-писарницу и е-архиву	0	0	50	0		80	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.3.1: Доношење прописа о канцеларијском пословању	МДУЛС	завршено	Уредба о канцеларијском пословању државних органа уређује област канцеларијског пословања на савремен начин пратећи примену нових ИКТ и система (софтверска решења е-писарница, ДМС и е-архиву)	Усклађивање правно-регулаторног оквира са техничко-технолошким приоритетима канцеларијског пословања државних органа	Обезбеђено је унапређење пословања органа РЦ са	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
			циљу унапређења пословања органа РС са грађанима и привредом.	Активност је завршена и више није релевантна	грађанима и привредом	
1.1.3.2: Успостављање јединствене Писарнице са е-чувањем и интеграција са системима е-доставе и е-архиве и другим системима	ИТЕ	у току	Писарница је почела сам радом од 1.2.2022. године	Успостављањем е-писарнице, е-доставе и е-архиве, у потпуности ће се дигитализовати рад јавне управе.	Омогућен пријем, израда и чување електронских докумената.	Нови рок је 2. квартал 2024. године. Активност ће бити предложена у ревидираном АП 2023.-25.
1.1.3.3 Успостављање система за управљање документима у Министарству одбране и Војсци Србије (софтверско-хардверска платформа у интерном рачунарском окружењу)	МО	нема података	Средства нису обезбеђена (510 милиона РСД) Планирано обезбеђење средстава из донација 4. квартал 2022.			

Мера 1.1.4: Развој осталих за једничких (дељених) ИТ сервиса за потребе јавне управе Носилац: Канцеларија за ИТЕ	Релевантност
	Мера је релевантна за наредни период

Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број органа који су интегрисани у колаборациони систем (%)	5	12	25	35	Вредност показатеља је премашена у 2021. години	40	По плану, у ЈИС CRM у 2022. години укључити још 50 ЈЛС

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.4.1: Унапређење функционалности е-плаћања на Порталу еУправа (за наплату свих такси, односно накнада које се обједињено на плаћују поступку пружања једне услуге, уз наплату једног трошка трансакције и без потребе за подношењем доказа о уплати)	ИТЕ	У току	Унапређена је функционалност. Систем је у фази тестирања у циљу отклањања евентуалних грешака, након чега ће бити пуштен у продукцију.	Унапређење функционалности е-плаћања на Порталу омогућило је усклађеност са електронским пословањем. Активност је завршена и више није релевантна.	Повећање ефективности електронског плаћања и електронског пословања.	/
1.1.4.2: Имплементација обавезе коришћења gov.rs и упр.срб домена за све органе електронске управе	ИТЕ	у току	Активност се одвија континуирано. Тренутно се користи 415 gov.rs домена и 88 упр.срб домена.	Усклађивање са Законом о електронској управи (члан 42). Активност је завршена и више није релевантна.	Успостављање адреса електронске поште органа у електронском управном поступању.	
1.1.4.3: Унапређење сервиса за коришћење налога електронске поште	ИТЕ	у току	Активност се одвија континуирано. Тренутно се	Усклађивање са Законом о електронској управи (члан 42).	Успостављање сервиса за коришћење налога електронске поште овлашћених службених	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
овлашћених службених лица (технолошка унапређење)			активно користи 12.352 налога електронске поште.	Активност је завршена и више није релевантна.	лица (технолошка унапређење) у електронском управном поступању.	
1.1.4.4: Унапредити коришћење колаборационог система у јавној управи	ИТЕ	завршено	е-консултације портал подигнут https://ekonsultacije.gov.rs/	Усклађивање са Законом о електронској управи (члан 42). Активност је завршена али је даље релевантна.	Унапређење коришћења колаборационог система у јавној управи у електронском управном поступању.	Наставити са унапређењем Портала еКонсултација и коришћењем осталих колаборационих система.

Мера 1.1.5: Израда архитектуре и имплементација Платформе за подршку развоју и коришћењу услуга еУправе Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Релевантност		
					Предлаже се укидање Мере 1.1.5. и пребацивање активности 1.1.5.1: Успоставаљање Мета регистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у е-управи у Мери 1.1.6. Успоставаљање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга електронске управе		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број реализованих услуга електронске управе	5	0	130	196	Упркос пандемији, током 2021. године резилентност ИТ система РС обезбедила је	У 2022. години се планира остварење 200 електронских услуга.	

Мера 1.1.5: Израда архитектуре и имплементација Платформе за подршку развоју и коришћењу услуга еУправе Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Релевантност		
					Предлаже се укидање Мере 1.1.5. и пребацивање активности 1.1.5.1: Успоставаљање Метарегистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у е-управи у Мери 1.1.6. Успоставаљање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга електронске управе		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
					реализацију од 196 услуга е-управе.		

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.5.1: Успоставаљање Метарегистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у еУправи	ИТЕ	у току	Усаглашавање потребне техничке спецификације. У току је процес одобрења спецификације.	Услађеност са оквиром за интероперабилност. Активност није релевантна и предлаже се њено премештање у меру 1.1.6.		Нови рок је 2. квартал 2024. године. Активност ће бити предложена у ревидираном АП 2023.-25.

Мера 1.1.6: Успоста вљање нових и унапређење постојећих регистра и евиденција у електронском облику као подршка развоју услуга електронске управе Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Релевантност		
					Мера је релевантна за наредни период. Предлаже се укључивање активности 1.1.5.1: Успоста вљање Метарегистра у циљу обезбеђивања интероперабилности у е-управи и додавање показатеља: Број унетих регистра у Метарегистар.		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Процент успоста вљених регистра од укупног броја регистра обухваћених мером (%)	10	35	60	60	Од планираних 9 регистра обухваћених мером, 35% је успоста вљено 2020. године, док је циљна вредност за 2021. годину постигнута са 60% успоста вљених регистра.	85	
Број органа који користе податке из регистра (Број)	300	320	3000	321	Број органа који електронски размењује податке свакодневно путем сервисне магистрале је Премашио циљну вредност за 2020. годину док је број значано опало током 2021. године.	4000	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.6.1: Израда софтверског решења и успоста вљање Централног регистра становништва (миграција података)	ИТЕ	завршено	20. новембра 2020. године започело је са радом Централни регистар становништва	Усклађеност са техничко-технолошким приоритетима потребним за ажурирање података о грађанима и њихово коришћење од стране	Омогућена је функционалност регистра становништва омогућавајући грађанима да могу извршити увид у своје податке преко	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
				државних органа и институција.	Портала еУправе као и који подаци се користе од стране државних органа и институција.	
1.1.6.2: Успостављање ажурног Адресног регистра (унапређење софтверског решења и уношење недостајућих података) као и Регистра просторних јединица	РГЗ	завршено	Омогућено је да се дође до података о улицама и кућним бројевима за територију РС. Омогућен је електронски приступ евиденцији која садржи алфанумеричке и геопросторне податке о просторним јединицама као и историјске податке.	Усклађивање са техничко-технолошким приоритетима. Активност је завршена и више није релевантна.	Успостављен је ажурни Адресни регистар као и Регистар просторних јединица.	
1.1.6.3: Успостављање ИС социјалне заштите СОЗИС (успостављање хардверско-софтверске платформе, израда софтверског решења, миграција података из база центара за социјални рад и базе МИНРЗС и увођење оперативни рад)	МРЗБСП	завршено	Активност је завршена. Систем је пуштен у продукцију 9.12.2021. године.	Усклађивање са техничко-технолошким приоритетима. Активност је завршена и више није релевантна.	Пуна функционалност, приступ и коришћење података ИС Социјалне заштите (СОЗИС).	Пуна примена се очекује након интеграције са државном е-писарницом и након извршене миграције свих података из центара за социјални рад током 2022. године
1.1.6.4: Успостављање јединственог регистра Социјална карта (израда софтверског решења, повезивање, преузимање и обједињавање	МРЗБСП	у току	Са кашњењем је усвојен Закон о социјалној карти који	Усклађивање са техничко-технолошким приоритетима.		Израда техничке спецификације за

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
података из евиденција државних органа и увођење у употребу)			се примењује од марта 2022. године.	Активност је и даље релевантна.		софтверско решење.
1.1.6.5 Унапређење Регистра имовине – Катастра непокретности (обједињавање локалних база, унапређење софтвера, обезбеђење корисничког приступа свим подацима и ажурирање података)	РГЗ	У току	Пројекат Унапређење земљишне администрације РС - Кредит СБ 4. квартал 2022. Године			
1.1.6.6 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 е-управе и унапређење интероперабилности)	АПР	Нема података	Пројекат међународне подршке 3. квартал 2022. године			
1.1.6.7 Дигитализација регистра пољопривредних газдинстава (е-аграр)	Министарство ољопривреде		Нису обезбеђена средства Уговарање пројектног зајма у току. 4. квартал 2022. године			

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.6.8: Унапређење ИС борачко-инвалидске заштите	МРЗБСП	у току	Није реализована услед недостатка средстава за ову намену у 2021. години.	Усклађивање са техничко-технолошким приоритетима. Активност је и даље релевантна.		Пренети активност у АП 2023.-2025.
1.1.6.9: Унапређење ИС дечије и породичне заштите	МРЗБСП	у току	Није дошло до очекиваних измена и допуна Закона о финансијској подршци породици са децом које би биле разлог за унапређење система.	Усклађивање са техничко-технолошким приоритетима.		Донети неопходне подзакоње акте, као и спровести одговарајуће измене у апликативном софтверу за обрачуни исплату права.

Мера 1.1.7: Успостављање јединственог јавног Регистра поступака					Релевантност		
Носилац: Републички секретаријат за јавне политике					Мера је релевантна за наредни период		
					Предлаже се укидање мере 1.1.7 уколико се спроведе фаза 3 - јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за грађане, до краја 2022.		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Јавни регистар административних поступака стављен у продукциони рад (1 - Успостављен регистар, 2 - Јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за привреду, 3 - Јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за грађане)	0	0	2	2	Јединствени Регистар административних поступака је успостављен (euprava.gov.rs) у оквиру кога су сви административни поступци за привреду. Сprovedено је пописивање/мапирање 1.948 административних поступака за грађане које спроводе 111 органа државне управе.	Јавно доступан регистар који садржи све административне поступке за грађане Доношење Уредбе о функционисању и утврђивању података која се уписују у Регистар	
---	---	---	---	---	---	---	--

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.7.1: Израда Нацрта закона којим ће се уредити успостављање и функционалност Регистра	РСЈП	завршено	Усвојен је Закон о Регистру административних поступака	Обезбеђена правно - регулаторна подршка успостављању Регистра. Активност више није релеванта.	Успостављена пуна функционалност Регистра.	/
1.1.7.2: Усвајање подзаконских аката на основу закона којим ће се уредити успостављање и функционисање Регистра	РСЈП	у току	СРЈУ предвиђа нови рок за ову активност. СРЈУ активност 1.5.1.1. - рок 3. квартал 2022. године	Обезбеђена правно - регулаторна подршка успостављању Регистра. Активност је и даље релевантна.		Очекује се доношење Уредбе о функционисању и утврђивању података која се уписују у Регистар до краја 2022. године када ће бити завршен и процес пописа административних поступака за грађане

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.7.3: Израда софтверског решења за Портал Регистра административних поступака	ИТЕ	завршено	Софтверско решење је израђено и налази се у тест фази након чега ће се, након исправљања уочених грешака, пустити у продукцију.	Обезбеђена техничко-технолошка подршка успостављању Регистра административних поступака. Активност је завршена и више није релевантна.	Успостављена пуна функционалност Регистра.	
1.1.7.4: Мапирање и упис административних поступака за грађане на републичком нивоу у Регистар	ИТЕ	није започето	Пандемија ковид-19. Убрзаће се радна реализација конверзије девизних средстава зајма СБ.			Дефинисан је нови рок за завршетак активности, 1. квартал 2022. године
1.1.7.5: Детаљан попис 150 административних поступака за грађане на републичком нивоу	ИТЕ	није започето	Пандемија ковид-19. Убрзаће се радна реализација конверзије девизних средстава зајма СБ.			Дефинисан је нови рок за завршетак активности, 2. квартал 2022. године
1.1.7.6: Поједностављено 50 изабраних административних поступака за грађане на републичком нивоу	ИТЕ	није започето	Пандемија ковид-19. Убрзаће се радна реализација конверзије девизних средстава зајма СБ.			До краја 2022. године ће се завршити попис административних поступака за грађане. Дефинисан је нови рок за завршетак активности, 2. квартал 2022. године. Спроводи се оптимизација за 50 поступака, од којих ће 30 бити дигитализовано.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.7.7: Детаљан попис свих преосталих административних поступака за грађане на републичком нивоу	РСЈП	у току	Мапирано је 1.948 административних поступака за грађане које спроводи 111 органа јавне управе. За почет је попис првих 150 поступака који су препознати као приоритетни. До краја 2021. године је 101 административни поступак уписан у Регистар.	Обезбеђена административна подршка дигитализацији преосталих административних поступака за грађане на Републичком нивоу.		У складу са Законом о регистру административних поступака прописан је рок 1. јануар 2023. године за завршетак пописа административних поступака за грађане.

Мера 1.1.8: Унапређење људских капацитета јавне управе за успостављање и примену информационих технологија у електронској управи					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број службеника у јавној управи сертифициваних за ИТИЛ (Број)	0	0	60	0	Нема на претка.	100	Предлаже се или брисање индикатора или убацивање активности: Серификације за ИТИЛ.

Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике у државној управи (0 - 1 од 100, 1 - 1 од 75, 2 - 1 од 50, 3 - 1 од 25)	0	595	2	866	Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике у државној управи је значајно премашио циљане вредности за 2020. и 2021. годину	1 на 65 на нивоу ЈЛС, 1 од 25 на нивоу државне управе	
Број систематизованих и попуњених радних места за ИТ службенике у јединицама локалне самоуправе (Број)	0	210	2	210	Подаци за овај показатељ се прикупљају на двогодишњем нивоу. Према подацима из 2020. године у 98 ЈЛС има 210 систематизованих радних места за ИТ службенике и већина их је попуњено. 13 од 98 ЈЛС уопште нема систематизована ИТ радна места. Поједине ЈЛС су у области ИКТ склопиле уговоре о пружању услуга са приватним фирмама.	Наставити са обукама за рад у дигиталном окружењу	
Број јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу у односу на укупан број службеника у органу државне управе, односно, локалне самоуправе (Број)	50	600	75	1161	Током 2021. године у оквиру НАЈУ одржано је 48 обука из области е-управе и дигитализације. Обуке је похађало 1,161 службеника/полазника.	Наставити са обукама за рад у дигиталном окружењу.	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.8.1: 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	МДУЛС	није започето	Активност није реализована, јер нису обезбеђена донаторска средства.	Усклађивање институционалних потреба за јачањем итерних капацитета за послених (са ИТ профилима) кроз израду анализе потреба. Активност је и даље релевантна.		Због важности реализације ова активност ће бити предложена у ревидирамом АП за период 2023.-25.
1.1.8.2: Реализација обука ИТ кадра	НАЈУ	у току	НАЈУ континуирано спроводи обуке намењене за посленима на пословима ИТ.	Усклађивање институционалних потреба за јачањем капацитета ИТ кадра у домену релевантних знања и вештина (ИТ сектор). Активност је и даље релевантна.		Наставити са обукама
1.1.8.3: Израда пилот онлајн курсева у области е-управе за државне службенике на платформи НАЈУ	ИТЕ	завршено	Пилот онлајн курсеви из области е-управе за државне службенике на платформи НАЈУ су израђени. НАЈУ прави планове обука, заказује и изводи обуке, води евиденције, издаје сертификате и сл.	Усклађивање приоритета за јачањем капацитета државних службеника у домену е-управе коришћењем електронске комуникације (е-платформе). Активност је и даље релевантна.	Повећање приступа чности курсева у области е-управе и повећање броја потенцијалних учесника коришћењем е-платформе.	Наставити активност кроз ажурирање онлајн курсева

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.8.4 Спровођење обука за послених у органима на пословима пружања електронских услуга у јавној управи, кроз рад у информационим системима	ИТЕ	нема података	Пројекат EDGe (за 30 дигитализованих поступака у оквиру пројекта). Активност се финансира из Пројекта унапређења услуга електронске управе који РС реализује са СБ и подацио висини средстава јавно доступни на: http://documents.worldbank.org/curated/en/147451554736280651/pdf/Serbia-Enabling-Digital-Governance-Project.pdf 4. квартал 2022.			
1.1.8.5: Спровођење обука за послених у органима на пословима прописивања процедура и њихове имплементације кроз софтверска решења	ИТЕ	завршено	Одржана је 1 обука у форми вебинара са 48 полазника за попис административних поступака. Усаглашен је почетни извештај. Израда оперативног оквира је у току. Обуку је одржала НАЈУ у склопу свог програма обука.	Прилагођавање и контекстуализација садржаја и формата обуке (према специфичним потребама). Активност је и даље релевантна.	Коришћење стеченог знања и вештина у функцији прописивања процедура и њихове имплементације кроз софтверска решења	Наставити са обукама
1.1.8.6 Спровођење обука службеника јавне управе за примену процедура о информационој безбедности прописаних актом о безбедности и заштите података о	ИТЕ	нема података	Пројекат EDGe. Активност се финансира из Пројекта унапређења услуга е-управе који РС реализује са СБ. Подацио висини средстава јавно доступни на:			

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
личности прописа них За коном о за штити података о личности			http://documents.worldbank.org/curated/en/147451554736280651/pdf/Serbia-Enabling-Digital-Governance-Project.pdf 3. квартал 2022.			
1.1.8.7: Јачање капацитета ИТЕ (управљачка, развојна и контролна улога)	ИТЕ	завршено	Капацитет Канцеларије за ИТЕ је ојачан у сегменту корисничке подршке, унапређења инфраструктуре, успостављања нових ИС, услуга, информационе безбедности, итд.	Повезивање теме обука са идентификованим институционалним потребама. Активност је и даље релевантна.	Повећање ефикасности и ефективности рада на краторочном, средњерочном и дугорочном нивоу усмерењем обука на лидерство, развојне и контролне улоге.	Јачање управљачких, развојних и контролних капацитета Канцеларије за ИТЕ.
1.1.8.8: Израда анализе за унапређење капацитета ЈЛС за увођење е-управе ради формирања ИКТ сервисних/координационих центара за подршку успостављању и унапређењу е-управе за групе локалних самоуправа	МДУЛС	није започето	Активност није реализована јер нису обезбеђена донаторска средства	Узимање ситуационог контекста у обзир ради јачања капацитета на нивоу ЈЛС у домену е-управе Активност је и даље релевантна.	Ефективно формирање ИКТ сервисних/координационих центара за подршку јачајући људске капацитете и ослањајући се на анализе за потребом јачања капацитета на нивоу ЈЛС.	Због важности реализације ова активност ће бити предложена у ревидираном Програму и АП за период 2023.-25.

Мера 1.1.9: Унапређење информационе безбедности и стандарда					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Процент органа који имају успостављен и функционалан систем информационе безбедности и испуњавају стандарде везане за информациону безбедност (усвојен Акт о информационој безбедности и усвојен план опоравка у случају катастрофе) у односу на број спроведених редовних и ванредних инспекцијских надзора на годишњем нивоу (Број)	10	100	85	85	185 органа је успоставило функционалан систем информационе безбедности и испуњавају стандарде везане за информациону безбедност.	100	Ради обезбеђивања информационе безбедности, неопходно је да сви органи испуњавају стандарде информационе безбедности. Предлаже се промена показатеља: ставити апсолутне (број), а не релативне (%) вредности.
Број извршених тестирања информационе безбедности ИКТ-а у државној управи и локалној самоуправи (Број)	15	0	60	0	Надлежност Националног ЦЕРТ-а прописана је Законом о информационој безбедности који не регулише надлежност тестирања информационе безбедности ИКТ-а у државној управи и локалној самоуправи. Одатле није извршено ни једно тестирање нити је Националном ЦЕРТ-у достављен ије дан извештај о тестирању.	100	Измене и допуне Закона о Информационој безбедности и реализовати тестирања. Проверити почетну вредност показатеља (2019).

Мера 1.1.9: Унапређење информационе безбедности и стандарда					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
					информационе безбедности ИКТ система.		
Број јавних службеника који су прошли сајбер вежбе (Број)	50	32	150	112	Број јавних службеника који су прошли сајбер вежбе током 2020. и 2021. године је 144.	200	Проверити почетну вредност за 2019. и остварену у 2020. години.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.1.9.1: Издавање стручних препорука за заштиту ИКТ система органа јавне управе које обухватају примену стандарда за опоравак у случају катастрофа и континуитет рада органа јавне управе	ИТЕ	завршено	Канцеларија за ИТЕ је донела Правилник о начину и мерама заштите података о личности који једним својим делом обухвата и континуитет рада. Донешена је и Директива о процедури за поновно успостављање рада сервиса након прекида.	Усклађивање са правно-регулаторним оквиром. Активност није релевантна.	Функционално успостављање информатичке безбедности.	/
1.1.9.2: На основу примене стручних препорука из активности 1.9.1 давање предлога за измену и допуну Уредбе о ближем уређењу мера	ИТЕ	завршено	На основу примене стручних препорука из активности 1.9.1.1 дат је предлог за измену и допуну Уредбе о ближем уређењу мера	Усклађивање са правно-регулаторним оквиром. Активност није релевантна.	Функционално успостављање информатичке безбедности.	/

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
за штите ИКТ система у делу који се односи на органе јавне власти			за штите ИКТ система у делу који се односи на органе јавне власти. С обзиром на то да је Канцеларија за ИТЕ донела два документа који третирају ову област (Правилник и Директива) одустало се од израде новог документа.			
1.1.9.3 Успостављање лабораторије за информациону безбедност и тренинг центра за тестирање информационе безбедности ИКТ-а	ИТЕ	у току		Успостављање лабораторије за информациону безбедност и тренинг центра за тестирање информационе безбедности ИКТ-а. Активност је изразито релевантна.		Због важности реализације ова активност ће бити предложена у ревидираном Програму и АП за период 2023-25. године
1.1.9.4: Израда плана за организовање сајбер вежби у циљу унапређења безбедности ИКТ	ИТЕ	у току		Израда плана за организовање сајбер вежби у циљу унапређења безбедности ИКТ. Активност је релевантна.		Због важности реализације ова активност ће бити предложена у ревидираном Програму и АП за период 2023.-25. године.
1.1.9.5: Успостављање SOC и CERT	ИТЕ	у току	Техничка спецификација у изради.	Усклађивање са организационо-		Нови рок је 2. квартал 2023. године. Активност ће

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
				институционалним оквиром у области ИКТ безбедности. Активност је изразито релевантна.		бити предложена као део ревидираног Програма и АП за период 2023.-25. године.

Посебан циљ 1.2: Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе					Релевантност		
Носилац: МДУЛС					Посебан циљ је релевантан за наредни период		
Оствареност показатеља: 36% остварених и 63% не остварених вредности							
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број аката суда и писмена у поступку пред правосудним органима и правосудним професијама које су достављене у јединствено електронско сандуче привредним субјектима и физичким лицима (Број)	0	0	10000	4148	Циљна вредност није остварена. У оквиру е-правосуђа се користи е-суд апликација у оквиру које регистровани корисници имају своје јединствено е-сандуче. Е-суд се користи за сада само у Управном суду. Што се тиче е-доставе у току је анализа и радна промена ма правног оквира.	20000	Неопходно је учинити додатне напоре како би судови електронски комуницирали са грађанима.

Посебан циљ 1.2: Унапређење правне сигурности у коришћењу електронске управе					Релевантност		
Носилац: МДУЛС					Посебан циљ је релевантан за наредни период		
Оствареност показатеља: 36% остварених и 63% не остварених вредности							
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број ката инспекцијских органа доста вљених у јединствено електронско сајдуче привредним субјектима и физичким лицима (Број)	0	1700	2000	15879	Значајно је премашена циљна вредност показатеља за 2022. годину (3000). Обезбеђен је приступ надлежним инспекцијама информационом системима органа и имплементирано је софтверско решење еИнспектор (einspektor.gov.rs)	/	

Мера 1.2.1: Усклађивање правног оквира са прописима који регулишу електронску управу и електронско пословање					Релевантност		
Носилац: МДУЛС					Предлаже се укидање мере 1.2.1. и дефинисање нове која би се односила на а налізу усклађености прописа са Законом о е-управи		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Процент усклађених прописа са општим прописима који регулишу електронску управу и електронско пословање у односу на претходно	0	0	50	64	У питању је број ката на које је Одсек за јединствену електронску управу са аспекта општег прописа	100	Уколико се Мера промени у складу са предлогом овако дефинисан показатељ може да се задржи тек након

идентификован броја прописа које је потребно ускладити (%)					који регулише е-управу да о мишљење.		спроведене анализе усклађености прописа.
--	--	--	--	--	--------------------------------------	--	--

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.1.1 Усклађивање прописа са Законом о електронској управи	МДУЛС	нема података	Нису потребна средства. 1. квартал 2022.			

Мера 1.2.2: Успоста вљање инспекцијског надзора над квалитетом пружања електронских услуга					Релевантност		
Носилац: МДУЛС					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број спроведених надзора надлежних инспекција применом електронских алата (УИ и ИИБ)	0	315	50	736	Вишеструко су премашене вредности показатеља. Управна инспекција у поступку спровођења инспекцијских надзора примењује софтверско решења е-инспектор.	100	
Број органа државне управе, АП и ЈЛС који спроводе електронске управне поступке, а чији су електронски системи отворени за потребе надзора Управне инспекције	0	350	1000	525	Није остварена пројектована вредност. Инспекцији је омогућен је увид у два посебна софтверска решења која користе МДУЛС и све ЈЛС приликом вођења поступка ажурирања јединственог бирачког списка и вођења матичних књига.	2000	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.2.1: Израда контролних листа за надзор над применом прописа у области е-управе	МДУЛС	завршено	Израђе на контролна листа за област Закон о електронској управи.	Јачање контролних механизма. Активност више није релевантна.	Стандардизација и модернизација процеса.	
1.2.2.2: Обезбеђење приступа информационим системима органа надлежним инспекцијама за спровођење надзора коришћењем софтверског решења е-инспектор	ИТЕ	завршено	Повезивање са Централним регистром обавезног социјалног осигурања – ЦРОСО.	Административна инспекција користи модерне технологије у свом раду. Активност више није релевантна.	Повећан број инспекцијских надзора.	Неопходно је прописати обавезу коришћења софтверског алата е-инспектор.

Мера 1.2.3: Успоставање механизма за исправку и ажурирање података уписа них у регистре и праћење коришћења података о личности					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Предлаже се укидање Мере 1.2.3 и пребацавање активности 1.2.3.3. у Меру 1.3.1.		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број службених евиденција у којима се воде подаци о личности којима грађани могу да приступе у електронском облику на сервисној магистрала органа како би проверили тачност и ажурирање (Број)	0 (2020)	13	70	19	Није остварена циљана вредност. Потребно је наставити са техничким мерама пређењима евиденција у којима се налазе подаци о личности како би се омогућио приступ грађанима ради контроле исправности података.	150	

Број поднетих захтева на Порталу е-управа ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику (Број)	0 (2020)	394	150	1097	Евидентан је тренд повећања броја поднетих захтева на Порталу еУправа ради исправљања нетачних података.	100	
Број поднетих захтева органима ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику (Број)	0 (2020)	394	20	1097	Захтеви који су електронски поднети на Порталу еУправа	10	
Број захтева за добијање извештаја о коришћењу података о личности доступних електронским путем приликом поступања органа (Број)	0 (2020)	0	50	0	Одустало се од активности "Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење обраде података о личности" јер нису обезбеђена средства.	100	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.3.1: 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	ИТЕ	завршено	Израдом Централног регистра становништва и његовим пуштањем у продукцију корисницима Портала еУправа је омогућен преглед свих података који се о њима воде и подношење електронског захтева за њихову исправку.	Ажурност и контрола података о личности Активност није релевантна.	Унапређење употребе и заштите података о личности	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.3.2: Успоставити механизам за аутоматско обавештавање органа надлежног за вођење изворног податка ради покретања поступка измене у случају захтева за исправку нетачног податка	ИТЕ	завршено	Имплементиран је механизам за аутоматско обавештавање органа надлежног за вођење изворног податка.	Техничко технолошко усклађивање механизма за обавештавање. Активност није релевантна.	Дигитализација процеса (редукција времена, смањење случајне грешке, смањење трошкова).	
1.2.3.3: Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење обраде података о личности	ИТЕ	одустало се	Средства нису обезбеђена.	Усклађивање са принципом „само једном“ (once only principle). Активност није релевантна.		Размотрити спровођење у АП 2023. – 2025. у оквиру Мере 1.3.1. Унапређење Портала еУправе и других софтверских решења.

Мера 1.2.4: Обезбедити ефикасност заштиту права корисника електронске управе у судским поступцима					Релевантност		
Носилац: Министарство правде					Мера је релевантна за наредни период.		
					Предлаже се нова активност: Дорада апликације еСуд са циљем омогућавања коришћења од стране свих судова		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Број судских поступака који се могу покренути електронским путем (Број)	4	4	15	4	Није остварен на предак имајући у виду да се апликација е-суд која је намењена за електронску комуникацију са судом користи само у Управном суду.	20	
Процент судова према укупном броју судова који примају поднеске и доказни материјал електронским путем (Број)	2.6	2.6	40	2.6	Управни и Апелациони судови примају поднеске и доказни материјал електронским путем, а због епидемије је одложена дигитализација привредних судова, која подразумева и законске промене (Судски пословник и Закон о парничном поступку) као предуслов.	60	
Процент судова у односу на укупан број који по службеној дужности приступају подацима у електронским евиденцијама, који су потребни за вођење поступка и пресуђивање (%)	90	100	100	100	Свима је омогућен приступ Правосудном информационом систему.	100	Остварена је вредност у износу 100% и показатељ више није релевантан
Број судија у односу на укупан број који су обучени за рад у дигиталном окружењу (Број)	0	173	180	180	Судије су током пандемије похађале онлајн обуке и у оквиру којих су обучени за коришћење софтвера за учење на даљину као и за коришћење база података судске праксе Европског суда за заштиту људских права.	/	

Активност	Носилац	Статус	Образложење напредка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
-----------	---------	--------	----------------------	--------------	--	-----------------------

1.2.4.1: Уврстити у програм обука Правосудне академије обавезне обуке носилаца правосудних функција ради стицања дигиталних вештина у домену електронске управе и електронског пословања	МП	завршено	Дигиталне вештине су саставни део годишњег програма обуке ПА који усваја Програмски савет.	Реализација кохерентне везе између потреба за институционалним јачањем и стварањем критичне масе у домену знања и вештина кроз увођење обавезних обука. Активност није релевантна.	Ојачана дигитална трансформација ПА	
1.2.4.2: Спровођење обука за посленику правосудја за рад са електронским документима и подацима у електронским евиденцијама као и са системима кроз које се спроводе електронске процедуре	ПА	није започето	Активности није реализована, јер средства нису обезбеђена, а додатна отежавајућа околност је била и пандемија.	Усклађивање потреба институција са унапређењем индивидуалних знања и вештина. Активност је релевантна.	Стварање услова за ефикасан рад у дигиталном окружењу.	Размотрити спровођење у АП 2023. – 2025.
1.2.4.3: 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 организационе управе у доказном поступку од стране носилаца правосудних функција и судских вештака	МП	завршено	Спроведена анализа је представљала основу за рад радних група које су припремале измене Судског пословника и Закона о парничном поступку у циљу прилагођавања процесних одредаби процесу дигиталне трансформације.	Правно-регулаторно усклађивање. Активност није релевантна.	Стварање услова за ефикасно поступање у дигиталном окружењу.	

1.2.4.4: Усклађивање прописа у складу са анализом из тачке 2.4.3	МП	у току	Урађен је предлог измена Судског пословника као и предлог измена Закона о парничном поступку ради усклађивања са Законом о електронској управи и Законом о електронском потпису.	Правно-регулаторно усклађивање. Активност је релевантна.	Стварање услова за ефикасно поступање у дигиталном окружењу	Усвајање предлога измена Судског пословника и Закона о парничном поступку
1.2.4.5: Утврђивање образовних потреба носилаца правосудних функција и за послених у правосуђу	ПА	завршено	ПА спроводи годишњу анализу процена потреба за обуком корисника програма која представља важан извор података за развијање листе приоритета, унапређење квалитета постојећих и развој нових обука.	Усклађивање политика управљања људским ресурсима. Активност није релевантна.	Омогућена пуна комплементарност обука и функционалних потреба носилаца правосудних функција и за послених у правосуђу.	
1.2.4.6: Израда и усвајање програма обуке за 2021. годину	ПА	завршено	Генерисан је Годишњи програм сталне обуке за 2021. годину. Програм обуке ПА доступан је на https://www.pars.rs/sr/strucno-usavrsavanje	Усаглашавање идентификованих потреба за јачањем капацитета и формализација систематског приступа кроз усвајање програма обуке. Активност није релевантна.	Успостававање системског начина јачања људских ресурса, и утицањем на радни учинак.	
1.2.4.7: Спровођење обука у складу са усвојеним програмом	ПА	није започето	Нису обезбеђена средства	Активност је релевантна.		Размотрити спровођење у АП 2023. – 2025.

Мера 1.2.5: Унапређење правног оквира и праксе употребе е-потписа и е-печата у оквиру јавне управе Носилац: Канцеларија за ИТЕ	Релевантност
	Уколико се не предложи нове активности предлага се укидање Мере 1.2.5.

Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број издатих квалификованих е-печата (циљано 10.000), прва година 10%, друга година 30%, трећа година 60%	0	15	3000	60	Овако слаба оствареност показатеља последица је ниске свесности институција како за конских оквира тако и постојања софтверског решења на Порталу еУправа за електронско подношење захтева за добијање сагласности на садржину и изглед е-печата.	2000	Унапредити информисаност и промоцију употребе е-печата. Задржати показатељ на нивоу мере.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.5.1: Усвајање подзаконског акта о канцеларијском пословању којим ће се уредити начин коришћења е-потписа и е-печата	МДУЛС	одустало се	Развој софтверског решења е-писарница требало би да омогући примену нове Уредбе о канцеларијском пословању.	Јачање правне сигурности у коришћењу услуга е-управе. Активност није релевантна.	Бржи и једноставнији рад ЈУ. Унапређење пружање услуга.	/
1.2.5.2: Омогућавање коришћења е-потписа и е-печата у е-управи	ИТЕ	завршено	Канцеларија за ИТЕ се сертифицирала за издавање потписа у складу и омогућена је употреба е-печата и е-потписа у оквиру услуга е-управе.	Активност није релевантна.	Унапређење пружања е-услуга.	

Мера 1.2.6: Унапређење доставе у електронској управи	Релевантност
--	--------------

Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера није релевантна за наредни период Предлаже се укидање Мере 1.2.6.		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циља на вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циља на вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број активираних електронских сајтових привредних субјеката и правних лица (Број)	0	12931	40000	19261	Остварен је умерен напредак.	150000	
Број активираних електронских сајтових грађана (Број)	0	320000	320000	787110	Вишеструко премашена вредност показатеља.	640000	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.6.1: Израда анализе процесних закона и других посебних прописа који уређују достављање са препорукама за услађивања са одредбама о електронској достави у Закону о електронској управи са препорукама за измену и предлогом Заједничка Владе за усклађивање у складу са препорукама	МДУЛС	завршено	Дате су Препоруке за унапређење регулаторног оквира и конкретни предлози за измене 15 прописа. Као резултат измењен је Закон о привредним друштвима који уводи обавезну регистрацију привредних друштва на Порталу еУправа чиме је подстакнут даљи развој е-доставе, као и Закон о поступку регистрације у АПР којим се између осталог уводи и достава у е-сајду регистрованим корисницима Портала еУправа.	Унапређена правна сигурност у коришћењу услуга е-управе. Активност није релевантна.	Подстицање даљег развоја е-доставе	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.2.6.2: Доношење правилника о условима за услуге квалификоване електронске доставе	МТТТ	завршено	Донет је Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему.	Унапређено пружање електронских услуга. Активност није релевантна.		
1.2.6.3: Унапређење е-доставе у е-управи – имплементација е-доставе у поступцима уписа права својине, доставе пореских решења, поступцима инспекцијског надзора и др. поступањима	ИТЕ	завршено	Е-доставе за сада има укупно 12 корисника: 9 органа и 3 ИС.	Активност није релевантна.		

Посебан циљ 1.3: Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Посебан циљ је релевантан за наредни период		
Оствареност показатеља: 57% остварених и 43% не остварених							
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментари коментар	Могући наредни кораци
ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија Кључни катализатори (Индексни поени)	24 (2018)	28	42 - 45	43	Показатељ који се односи на кључне катализаторе (<i>Key Enablers</i>) има нешто мању вредност (43%) од европског просека (65.2%) и директно се односи	54	

					на степен до којег су 4 техничка предуслова доступна онлајн тј. електронска идентификација (еИД), електронски документи, аутентични извори и дигитална пошта.		
ЕУ бенчмарк електронске управе – димензија Усмереност на кориснике (Индексни поени)	68 (2018)	70	76	78	Показатељ усмереност на корисника (User Centridty) са вредношћу (78%) нешто мањом од европског просека (88.3%) показује у којој мери се услуга и информације о њој остварује онлајн (офлајн сервис (0), само информације о сервису присутне онлајн (50%), потпуно онлајн (100%))	82	

Мера 1.3.1: Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број услуга на Порталу еУправа (Број)	20	140	100	196	Највећи број успостављених услуга су оне намењене грађанима, а међу њима су и актуелне услуге у вези са ковид-19 пандемијом. Најновије услуге на Порталу (https://euprava.gov.rs/)	300	
Број активних корисника услуга на Порталу (Број)	300.000	320.000	1000000	1150576	https://euprava.gov.rs/	1.500.000	

Удео услуга четвртог нивоа софистицираности доступних на Порталу у односу на укупан број електронских услуга на порталу еУправа (%)	0	26	40	26	https://euprava.gov.rs/	80	
Процент корисника који позитивно оцењују корисничко искуство за услуге на порталу (%)	0 (2020)	93	70	70		90	
Усклађеност функционалности Портала еУправа са стандардима приступа чности (%)	0 (2020)	70	70	70		90	
Број реализованих услуга на Порталу еУправа годишње (Број)	0	1100000	2000000	2253547	Раст броја услуга које се нуде преко Портала еУправе као и утицај пандемије.	3.500.000	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.3.1.1: Успостављање механизма за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа (израда методологије за анализу корисничког искуства на Порталу еУправа, израда анализе и успостављање механизма)	ИТЕ	у току	Методологија је израђена у априлу 2021. године. Механизам за мерење није постављен због промене извора финансирања.	Јачање партиципације. Унапређење квалитета пружања услуга. Активност је релевантна.	Равој е-услуга.	Дефинисан је нови рок за завршетак успостављања механизма - 2. квартал 2023. године.
1.3.1.2: Успостављање е-потписа и е-печата у клауду, еИД-а и двофакторске (вишефакторске)	ИТЕ	завршено	Двофакторска идентификација налази се у продукцији као и квалификовани електронски	Унапређење Портала и софтверских решења.	Повећана правна сигурност и ефикасност	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
идентификације корисника услуга е-управе (и укључивање органа)			сертификат и потпис у клауду https://cloud.eid.gov.rs/	Активност није релевантна.	коришћења е-услуга	
1.3.1.3 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 Identity Management System-ом (федерација идентитета)	ИТЕ	у току	Средства нису потребна. 4. квартал 2022. године.			
1.3.1.4: Обезбеђење доступности електронских сервиса јавне управе на свим платформама (мобилни уређаји)	ИТЕ	завршено	Е-услуге могу да се покрену на свим платформама, употребом веб прегледача (web browser).	Унапређење Портала и софтверских решења. Активност је релевантна.	Повећана доступност е-услуга	Наменска апликација за мобилне паметне телефоне/таблете биће завршена до краја 2. квартала 2022. године.

Мера 1.3.2: Стандардизација и оптимизација електронских услуга у циљу унапређења корисничких сервиса Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Релевантност		
					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Процент стандардизованих и оптимизованих услуга од 100 одабраних (%)	0	27	50	29	Увођењем нових е-услуга за привреду на Порталу еУправа кроз Програм е-папир привредницима у РС је доступно 56 потпуно дигитализованих поступака за издавање дозвола, лиценци и сагласности, док је 54 спремно за продукцију.	100	Очекује се достизање пројектоване вредности током 2022. године и наставак процеса стандардизације и оптимизације услуга у складу са предлогом е-папир 2023.-2025.
--	---	----	----	----	--	-----	---

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.3.2.1: Израда функционалних спецификација предлога измене прописа у циљу оптимизације процедура које се односе на животне догађаје	ИТЕ	одустало се	Активности није реализована јер средства нису обезбеђена	Унапређење Портала еУправа и е-услуга. Активност је релевантна.	Оптимизација	Предлаже се интеграција активности у нови АП 2023.-2025.
1.3.2.2: Дигитализовати 100 одабраних поступака за привреду на републичком нивоу и постављање на Порталу еУправа (креирање електронских услуга)	ИТЕ	у току	У току 2021. године завршена је конфигурација преосталих поступака, као и обуке за органе. Имплементирана је регистрација на тенант професионалних корисника, конфигуриран нов сервер за печатање. Завршена је интеграција са НЗС и објављене су 2 њихове услуге. Додатно је конфигурирано и објављено 20 услуга НБС/Комисије за хартије од вредности.	Дигитализација. Активност је релевантна.	Унапређен систем пружања услуга на Порталу еУправе.	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.3.2.3: Оптимизовати све поступке за привреду на републичком нивоу кроз Пројекат е-папир	РСЈП	у току	До 3. квартала 2021. године, оптимизовано је 235 административних поступака и укинута 13, чиме су постигнуте уштеде од 33 милиона евра.	Унапређење рада и транспарентности ЈУ. Стандардизација и оптимизација процеса. Активност је релевантна.		Израда финалног извештаја о оптимизацији административних поступака за привреду у периоду 2018.-2021. и израда новог Програма и АП е-папира за период 2023.-2025. године.
1.3.2.4 Објавити 20 услуга за грађане на Порталу еУправа;	ИТЕ	Завршено	Пројекат EDGe. Активност се финансира из Пројекта унапређења услуга електронске управе који РС реализује са СБ и подаци о висини средстава су јавно доступни на : http://documents.worldbank.org/curated/en/147451554736280651/pdf/Serbia-Enabling-Digital-Governance-Project.pdf 2. квартал 2022.			

Мера 1.3.3: Пружање подршке корисницима електронске управе					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Процент услуга за које се обезбеђује подршка путем хелп деска (%)	5	0 Спровођење Мере 1.3.3 предвиђено је за 2021. годину.	80	29	За 29 услуга се обезбеђује подршка, али не путем хелп деска већ путем е-поште.	100	Извршити промену пока за теља и уместо релативних вредности ставити апсолутне вредности
Процент решених захтева корисника хелп деска у односу на број поднетих захтева (%)	80	0	90	85	Успостављен је контакт центар	99	
Процент услуга за које постоје подаци о задовољству корисника (%)	0	0	80	0	Нема података	100	
Процент услуга код којих су корисници позитивно оценили подршку коју су добили (%)	0	0	70	0	Нема података	100	
Процент корисника који су позитивно оценили своје задовољство услугама електронске управе (%)	0	0	80	0	Нема података	100	
Процент услуга за које је могуће праћење тока предмета	0	0	80	0	Одустало се од активности везане за овај индикатор.	100	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претку	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
-----------	---------	--------	-----------------------	--------------	--	-----------------------

1.3.3.1: Успоста вља ње контакт центра за подршку грађанима и привреди	ИТЕ	завршено	Успоста вљен је контакт центар, завршена је прва фаза. Уса гла ша ва ње потребне техничке специфика ције као и пандемија довеле судо кашњења у реализа цији.	Уна пређе ње пружања услуга . Активност је завршена, али је ипак и даље релевантна.	Ефективност и поузда ност у коришће њу е-услуга	2. фаза биће покренута 2022. и спроведена до краја 2023. године . Дефинисан је нови рок за завршетак 2. фазе за 4. квартал 2023. године .
1.3.3.2: Израда методологије за мерење задовољства корисника јавном услугом	ИТЕ	завршено	Методологија за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа израђена је у априлу 2021. године .	Уна пређе ње пружања услуга . Активност је релевантна.	Задовољство грађана и привреде .	Активност је сходно СРЈУ планирана да се спроведе до краја 2022. године .
1.3.3.3: Успоста вља ње механизма за мерење задовољства корисника јавном услугом	ИТЕ	у току	Методологија за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа израђена је у априлу 2021. године . Активност је сходно СРЈУ планирана да се спроведе до краја 2022. године .	Уна пређе ње пружања услуга . Активност је релевантна.	Задовољство грађана и привреде .	Механизам за мерење корисничког искуства на Порталу еУправа планиран је 2. квартал 2023. године .
1.3.3.4: Обезбедити функционалност Портала еУправа за праћење статуса предмета	ИТЕ	у току	Нису обезбеђена средства . Биће спроведено кроз пројекат е-писа рница .	Транспарентност и уна пређе ње рада и ЈУ . Активност је релевантна.	Ефикасна управа .	

Мера 1.3.4: Афирмација електронске управе (Подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачање поверења у електронске услуге)					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број службеника који користе инфраструктуру е-управе (Број)	100	100	1000	10.000	Број службеника који користе инфраструктуру е-управе је тешко одредити, јер већина за послених користи е-управу. Према раније објављеним подацима, ИСе-ЗУП користило је више од 10,000 службеника www.ite.gov.rs/tekst/80/ezup.phpb	2000	Предлаже се преформулација показатеља.
Број грађана који користе јединствене сандучиће (Број)	0	224.000	10.000	787.110	Вишеструко премашена вредност показатеља.	100.000	
Број видео упутстава у односу на број нових е-услуга, односно ИС (Број)	1	10	20	3	Није забележен већи напредак.	40	
Број привредних субјеката који користе јединствене сандучиће у односу на укупан број привредних субјеката (Број)	0	10	1000	395	Умерен напредак.	3.000	
Број објава на друштвеним медијима годишње (Број)	500	862	700	800	Премашена вредност показатеља.	800	Предлаже се укидање показатеља.
Број објава на интернет порталима годишње (Број)	300	363	400	1844	Вишеструко премашене вредности показатеља.	500	Предлаже се укидање показатеља.

Мера 1.3.4: Афирмација електронске управе (Подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачање поверења у електронске услуге) Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Релевантност		
					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број текстова у најчитанијим дневницима и недељницима годишње (Број)	200	244	240	449	Вишеструко премашене вредности показатеља.	240	Предлаже се укидање показатеља.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.3.4.1 Израда и примена методологије за управљање променама у области е-управе	ИТЕ	Нема података	Пројекат EDGe Активност се финансира из Пројекта унапређења услуга електронске управе који РС реализује са СБ и подаци о висини средстава су јавно доступни на вези: http://documents.worldbank.org/curated/en/147451554736280651/pdf/Serbia-Enabling-Digital-Governance-Project.pdf 4. квартал 2022.			
1.3.4.2: Израда комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга	ИТЕ	одустало се	Промена фокуса услед пандемије	Активност је релевантна		Идентификовати циљне публике, дефинисати поруке и механизме преноса порука у оквиру комуникационе

						стратегии Канцеларије за ИТЕ.
1.3.4.3: Спровођење комуникационе стратегије ИТЕ за промоцију електронских услуга	ИТЕ	одустало се	Промена фокуса услед пандемије	Активност је релевантна		

Мера 1.3.5: Имплементација јединственог управног места					Релевантност		
Носилац: МУДЛС					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број услуга за које је успостављено јединствено управно место (ЈУМ)	0	5	5	5	Број услуга је различит, јер је у питању пилот пројекат. Најчешће пружа не услуге на шалтерима ЈУМ су из области социјалне заштите, имовинских односа и услуге јавних предузећа.	8	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.3.5.1: Израда студије о начинима успостављања јединственог управног места на републичком и локалном нивоу са препорукама о критеријумима избора услуга за које се примењује	МДУЛС	одустало се	Нису обезбеђена финансијска средства.	Једношалтерски систем. Активност је изузетно релевантна.	Унапређење пружања услуга.	Предлаже се реализација активности у новом АП 2023.-2025.
1.3.5.2: Имплементација пилот јединственог управног места за ЈЛС у складу са препорукама студије из активности 1.3.5.1	МДУЛС	у току	До сада је у РС отворено 14 управних места у општинама: Лазаревац, Шабац, Житиште, Смедеревска Паланка, Бела Паланка, Сомбор, Крушевац, Власотинце, Ужице, Горњи Милановац, Рача, Пирот, Куршумлија и Стара Пазова. Потписани су уговори о реализацији ЈУМ у 3 ЈЛС: Параћин, Косјерић и Топола.	Децентрација пружања услуга.	Успостављена ЈУМ. Боља организација и пружање услуга на локалном нивоу.	Наставити са даљим спровођењем.
1.3.5.3: Усвајање подзаконског акта којим се ближе уређује начин функционисања јединственог управног места	МДУСЛ	у току	Формирана је РГ за израду Предлога уредбе. Разлози за одступање од предвиђеног рока су различити нивои развијености локалних самоуправа, јер се уредбом жели постићи унифицираност и стандардизација процеса.	Функционална организација система пружања јавних услуга. Ефикасна јавна управа.	Унификација и стандардизација процеса.	Успоставити законски оквир.

Посебан циљ 1. 4. Отварање података у јавној управи Носилац: Канцеларија за ИТЕ	Релевантност
	Посебан циљ је релевантан за наредни период

Оствареност показатеља: 60% остварених и 40% не остварених							
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број скупова података доступних на Порталу отворених података (Број)	250	306	500	1643	https://data.gov.rs/sr/	750	
Број корисника Портала отворених података (Број)	500	1051	1000	1498	https://data.gov.rs/sr/	1200	

Мера 1.4.1: Обезбеђење имплементације за конског оквира за отворене податке					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број органа јавне управе и других има ла ца ја вних овлашћења који деле/објављују отворене податке на Порталу отворених података (Број)	33	62	80	83	https://data.gov.rs/sr/	100	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.4.1.1: Формирање посебне организационе јединице у ИТЕ за отворене податке и Портал отворених података у циљу пружања подршке институцијама да отварају	ИТЕ	завршено	Формирана је посебна организациона јединица у оквиру Сектора за стандарде дигитализације под називом - Одсек за квалитет електронских	Унапређење транспарентности у раду јавне управе.	Канцеларија за ИТЕ је оспособљена да пружи подршку институцијама јавне управе у отварању података.	Повећање броја за послених и јачање капацитета Одсека.

податке у машински читљивом формату, а ради обезбеђења одрживости иницијативе за отварање података			услуга, податке и заштиту података. Одсек за са да има само 1 попуњено радно место.	Активност је релевантна.		
1.4.1.2 Израда методологије и стандарда за отварање података са дефинисањем приоритетних скупова података	ИТЕ	одустало се	Активности није реализована јер средства нису обезбеђена, а додатна отежавајућа околност је била и пандемија.	Активност је релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.1.3 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.	ИТЕ		Нема података			

Мера 1.4.2: Унапређење Портала отворених података					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број машински читљивих сетова података који су објављени на Порталу отворених података и који се редовно ажурирају (Број)	0	2194	2800	5196	https://data.gov.rs/sr/ Вишеструко премашена вредност показатеља	3200	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна)	Могући наредни кораци
-----------	---------	--------	-----------------------	--------------	-------------------------	-----------------------

					решења и резултати)	
1.4.2.1: Израда и објављивање смерница и алата за подизање квалитета отворених података	ИТЕ	одуста ло се	Средства нису обезбеђена 1 милион РСД – (планира на донаторска средства). Из сопствених ресурса, развијен је водич за стандардизовано отварање буџета ЈЛС.	Активност је релевантна.	.	Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.2.2 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).	ИТЕ	одуста ло се	Средства нису обезбеђена 2 милиона РСД – (планира на донаторска средства).	Активност је релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.

Мера 1.4.3: Подршка коришћењу отворених података					Релевантност		
Носилац: Канцеларија за ИТЕ					Мера је релевантна за наредни период		
Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљна вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљна вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци

Број организованих хакатона, дата тона и организованих недеља отворених података (Број)	0	1	0	1	Услед пандемије, одржан је само 1 хакатон на тему отворених података. Током спровођења Анализе, детектоване су активности које се спроводе у оквиру Канцеларије за ИТЕ (Одсек за квалитет електронских услуга, податке и заштиту података) кроз сарадњу са УНДПа које нису унесене у ЈИС чиме су вредности показатеља умањене и не одражавају реално стање.	15	
Број апликација и софтверских решења реализованих употребом отворених података органа (Број)	8	26	15	35	https://data.gov.rs/sr/	20	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.4.3.1 Анализа начина укључивања приватног сектора у иницијативу отварања података;	ИТЕ	одустало се	Активности није реализована јер средства нису обезбеђена, а додатна отежавајућа околност је била и епидемија.	Активност је релевантна.	Јачање привредне активности	Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.3.2 Пружање подршке организацијама цивилног друштва и високошколским установама за пројекте који се заснивају на поновној употреби и промоцији отворених података;	ИТЕ	одустало се	Расписани изазови за отворену употребу података из области транспорт и здравство	Активност је релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.4.3.3 ⁵⁵ Спровођење активности у оквиру Изазова отворених података	ИТЕ	завршен	Изазов је расписан у фебруару 2021, на грађена су 3 решења током марта који укључују два из области „Отворени подаци за унапређење дијагностичке здравствене заштите“ и један из области „Додатни подаци градова уз помоћ отворених података“.	Активност је и даље изузетно релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.3.4 Спровођење активности у оквиру Недеље отворених података	ИТЕ	завршен	Током 2021. и 2022. године реализовано је више догађаја.	Активност је и даље изузетно релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.3.5 Школа отворених података (за јавни, приватни, цивилни, академски сектор и медије)	ИТЕ		Активности 1.4.3.3. као и 1.4.3.4. су имале посебан значај у промовисању употребе отворених података адресирајући све циљане публике уз медијску покривеност.	Активност је и даље изузетно релевантна.		Планирати у новом АП 2023.-2025.
1.4.3.6 Спровођење промотивних активности	ИТЕ	завршен				

Мера 1.4.4: Увођење концепта "паметног града" / еГрад	Релевантност
Носилац: МДУЛС	Мера је релевантна за наредни период

⁵⁵ За активности 1.4.3.3., 1.4.3.4. и 1.4.3.5 - Андреја Глушчевић, УНДП емаил преписка и телефонски разговор 22. април 2022

Назив показатеља	Почетна вредност (2019)	Остварена вредност (2020)	Циљана вредност (2021)	Остварена вредност (2021)	Образложење на претка	Циљана вредност 2022 и коментар	Могући наредни кораци
Број градова у којима су пилотирани пројекти „е-град“ (Број)	0	0	-	0	Одступљено је од за датог рока услед околности изазваних пандемијом	2	У оквиру донаторске подршке Владе Републике Кореје у оквиру пројекта Корејског развојног института до краја 2022. године биће израђен пилот пројекат који ће дати идејно решење како да се примени концепт паметних градова у Петровцу на Млави, Бечеју и Шиду.

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.4.4.1 Креирати заједничку платформу за прикупљање и објављивање података од значаја за привредни развој на локалном нивоу у сарадњи са ЈЛС	ИТЕ	одустало се	За развој платформе потребна је тесна сарадња са ЈЛС. Средства нису обезбеђена а додатна отежавајућа околност је била и пандемија.	Активност је изразито релевантна.		У оваквој ситуацији није у плану наставак активности.
1.4.4.2: 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 градова	МДУЛС	у току	Корејски развојни институт израдио је Анализу са предлогом имплементације, која укључује предлог сервиса ће се нудити у оквиру концепта паметних градова	Развој концепта паметних градова у РС	Предлог имплементације паметних градова	

Активност	Носилац	Статус	Образложење на претка	Релевантност	Ефективност (ефективна решења и резултати)	Могући наредни кораци
1.4.4.3: Успостављање хардверско софтверског окружења за сервисе свих паметних градова заједно са подржавајућом инфраструктуром за праћење (метрике, аудитинг, систем корисничке подршке)	МДУЛС	није започето	Одступљено је од датог рока услед околности изазваних пандемијом	Стварање техничких предуслова за паметне градове. Активност је релевантна.	Развијена инфраструктура	Померен је рок на 2022. годину. Компанија Самсунг која је реализатор пројекта заједно са Корејским развојним институтом предложиће хардверско и софтверско решење.
1.4.4.4: Спровођење најмање два пилот-пројекта за примену концепта паметних градова (у смислу културолошких, регионалних и других специфичности)	МДУЛС	у току	Пројекат се реализује у сарадњи са Корејским развојним институтом и компанијом Самсунг у: Петровцу на Млави, Бечеју и Шиду. Пројекат ће бити реализован до краја 2022. године.	Унапређење ефикасности, боља организација и пружање услуга на локалном нивоу. Активност је релевантна.	Пилотирање концепта паметних градова	Наставак и проширење сарадње са Корејским развојним институтом у оквиру пројекта паметних градова.
1.4.4.5 Израда процедуре за примену е-демократије у циљу оптимизације коришћења ресурса и усававања услуга	МДУЛС	одустало се	Нису обезбеђена средства	Активност је релевантна.		