



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ УПРАВЕ
И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ
Број: 021-02-01083/2018-07
21.11.2019. године
Бирчанинова 6
Београд

На основу члана 36. Закона о планском систему („Службени гласник РС“, бр. 30/2018) и члана 41. став 10. Пословника Владе („Службени гласник РС“, бр. 61/06 – пречишћен текст, 69/08, 88/09, 33/10, 69/10, 20/11, 37/11, 30/13 и 76/14), Министарство државне управе и локалне самоуправе објављује

Извештај о спроведеној јавној расправи о Предлогу програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године и Акционом плану за његово спровођење

У складу са Законом о министарствима („Службени гласник РС“, број 44/14, 14/15, 54/15, 96/15 - др. закон и 62/17) и утврђеним делокругом рада, Министарство државне управе и локалне самоуправе припремило је Предлог програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији.

Закључком Одбора за правни систем и државне органе Владе Републике Србије прихваћен је предлог Министарства државне управе и локалне самоуправе Републике Србије да се спроведе јавна расправа о Предлогу програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији и одређен је Програм јавне расправе. У складу са Програмом, јавна расправа о Предлогу програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији спроведена је у периоду од 7. октобра до 28. октобра 2019. године, а текст Предлога програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији постављен је на интернет страници Министарства државне управе и локалне самоуправе и на Порталу еУправа.

Програмом јавне расправе о Предлогу програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији одређено је да се примедбе, предлози и сугестије достављају Министарству државне управе и локалне самоуправе, на електронску адресу: elektronska.uprava@mduls.gov.rs и поштом на адресу: Министарство државне управе и локалне самоуправе, Београд, Бирчанинова 6. Учесници у јавној расправи били су представници надлежних државних органа, представници привредних друштава, еминентни стручњаци у овој области, представници цивилног сектора и друге заинтересоване стране.

Предлог програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији представљен је на III седници Координационог савета за електронску управу одржаној 16. октобра 2019. године у 13 часова у Влади Републике Србије у Београду, Немањина 11, у сали за седнице.

Догађају је присуствовао велики број заинтересованих учесника, међу којима су били стални чланови Координационог савета за електронску управу, као и представници привреде, државних органа, релевантних институција и организација. Присутнима су презентовани општи и посебни циљеви, мере и активности предвиђене Предлогом програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији.

По завршетку јавне расправе разматрана су питања, коментари и добијени предлози. Предлоге, сугестије и примедбе на Предлог програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији доставили су Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство тровине, туризма и телекомуникација, Министарство одбране, Министарство унутрашњих послова, Републички секретаријат за јавне политике, Републички завод за статистику, Републички геодетски завод, Агенција за привредне регистре, Центар за европске политике и Национална правосудна академија. Достављене примедбе и сугестије су се углавном односиле на појединачне активности за чију реализацију је одговорна нека од набројаних институција, на прецизирање показатеља, на разјашњење коришћене терминологије, усклађивање појмова, усаглашавање са другим релевантним прописима, преформулисање употребљених речи и израза и сл.

У Министарству државне управе и локалне самоуправе сагледани су и размотрени достављени предлози, сугестије и примедбе на Предлог програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији, као и усмене примедбе и сугестије изнете на III седници Координационог савета у Влади Републике Србије. Прихваћене примедбе и сугестије унете су у текст Предлога програма развоја електронске управе за период од 2019. до 2022. године у Републици Србији.

Следи списак достављених примедба на текст Предлога програма и Акционог плана:

1) Преформулисати реченицу у Предлогу програма која се односи на циљ програма

Делимично је усвојена примедба да је циљ програма креирање и развој нових услуга јавне управе уз истраживање како томе могу помоћи технологије као што су *Machine Learning*, *Deep Learning*, развој *Интернета ствари* (енг. *Internet of Things*), *EDGE* и сл, будући да се програм не бави непосредно применом нових технологија у креирању сервиса јавне управе. Уместо тога, усвојена је формулација да је циљ програма креирање и развој нових услуга јавне управе уз препознавање могућности које пружају технологије као што су *Machine Learning*, *Deep Learning*, развој *Интернета ствари* (енг. *Internet of Things*), *EDGE* и сл.

2) Изменити делове табеле 1 *Преузимање мера и активности из Стратегије развоја еУправе у Програм* у делу који се односи на централизован систем за прикупљање података и на навођење Акционог плана за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за 2016. и 2017. годину

Примедбе које се односе на усвајање измена у делу Преузимање мера и активности из Стратегије развоја еУправе у Програм нису прихваћене из разлога што су мере и активности наведене на истоветан начин као у тексту Стратегије развоја еУправе. Наведене мере и активности се налазе у овом делу искључиво како би било јасно шта је од конкретних мера и активности делимично или у целости унето у текст новог Предлога програма развоја електронске управе.

- 3) Изменити делове табеле 6 *Препоруке грађана за развој еУправе* у делу који се односи на дигитализовање најфреквентнијих процедура од интереса за грађане

Као и у претходном примеру, није усвојена сугестија измене табеле која се односи на препоруке грађана за развој еУправе. Табела садржи тачне називе препорука како су их грађани наводили.

- 4) Изменити део табеле 9 *Препоруке за унапређење позиције Србије на међународним листама конкурентности* који се односи на увођење санкција за све државне органе који не ажурирају садржај на Порталу еУправа

Није усвојена примедба која се односи на измену дела табеле 9, будући да су у питању раније сачињене препоруке за које је само наведено да ли су или нису инкорпориране у текст Предлога програма. У овом конкретном случају, препорука чија се измена препоручује није ушла у Предлог програма.

- 5) Уношење нових активности у посебан циљ 3 које се односе на заједничко креирање електронских услуга са корисницима

Првобитно је размотрена могућност да нова активност у оквиру мере 3.1. гласи *Организовање фокус група за грађане и за привреду ради редизајна Портала и идентификације најтраженијих електронских услуга*. Примедба је одбијена будући да активности 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 3.1.2 *Редизајн Портала еУправе према потребама корисника* подразумевају и организовање фокус група за грађане и привреду, односно креирање електронских услуга према потребама и искуству корисника.

- 6) Предлог да се замени формулација идентификованог узрока проблема *Низак ниво свести државних службеника и грађана о значају дигитализације јавне управе са Недовољно проактивно промовисање информација грађанима о могућностима које пружа дигитална јавна управа*

Није усвојена примедба замене дефинисаног узрока проблема *Низак ниво свести државних службеника и грађана о значају дигитализације јавне управе* формулацијом *Недовољно проактивно промовисање информација грађанима о могућностима које пружа дигитална јавна управа*, будући да у овом случају не би били узети у обзир и јавни службеници којима је неопходно приближити идеју дигитализације. Такође, предложена

формулација би сугерисала да је решење проблема *промовисање информација*, а управљање променама претпоставља и друге активности.

- 7) Предлог да се у Дрво проблема унесе додатни фактор слабе употребе отворених података

Наведена примедба је прихваћена и инкорпорирана у текст Предлога програма на страни 41.

- 8) Предлог уједначавања односно унификације израза државни органи, органи јавне управе, ЈЛС и прецизирање појмова

Није усвојена примедба унификације израза *органи јавне управе, државни органи* и сл. будући да нису у питању исти појмови. У показатељима учинка су са намером референцирани органи, не би ли се паралелно посматрали и пратили показатељи учинка и за државне органе и за органе локалне самоуправе и за друге имаоце јавних овлашћења.

Такође, примедба да се у оквиру мере 1.3 Успостављање јединствене Писарнице и еАрхиве и интеграција са постојећим системима да се *индикатор Процент органа који примарно користе еПисарницу* преименује у *Процент државних органа који користе еПисарницу* је делимично прихваћен како би се омогућило паралелно праћење у односу на државне органе и јединице локалне самоуправе које нису обухваћене термином државни органи.

- 9) Предлог да се у назив мере 1.7. *Успостављање јединственог јавног регистра поступака* унесе и реч ажурирање

Примедба која се односи на измену мере 1.7. *Успостављање јединственог јавног регистра поступака* тако да гласи и *редовно ажурирање* није усвојена јер успостављање подразумева и успостављање механизма ажурирања и управљања регистром.

- 10) Предлог да се измени показатељ резултата бр 3. за меру 1.8. *Број јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу* тако да гласи *Процент јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу, према појединачном органу јавне управе/јединици локалне самоуправе*

Примедба која се односи на измену индикатора бр 3. за меру 1.8. је делимично усвојена, уз допуне, те сада индикатор гласи *Просечан број јавних службеника који су обучени за рад у дигиталном окружењу у односу на укупан број службеника у органу државне управе, односно локалне самоуправе.*

- 11) Предлог да се измене показатељи 2. и 3. за меру 2.3. тако да гласе *Број службених евиденција доступних у електронском облику на сервисној магистралу органа код којих грађанин може да приступи својим личним подацима, укаже на њихову тачност или предложи измену/ажурирање* и *Процент решених захтева за исправку или допуну података*

Примедбе које се односе на измену индикатора 2. и 3. за меру 2.3. *Успостављање механизма за исправку и ажурирање података уписаних у регистре* су прихваћене уз модификације, те нови индикатори гласе: Број службених евиденција у којима се воде подаци о личности којима грађани могу да приступе у електронском облику на сервисној магистралаи органа како би проверили тачност и ажурност, Број поднетних захтева на Порталу еУправа ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику, Број поднетих захтева органима ради исправљања нетачних података који се воде у службеним евиденцијама које су доступне у електронском облику и Број захтева за добијање извештаја о коришћењу података о личности доступних електронским путем приликом поступања органа.

- 12) Предлог да се у оквиру мере 2.3. унесу мере, активности и јединице мере које омогућују грађанима да могу да провере у реалном времену ко приступа и располаже подацима о њима који се чувају у евиденцијама, из ког разлога и на који начин

Примедба која се односи на уношење одредаба које омогућују грађанима да провере у реалном времену ко приступа и располаже подацима који се о њима чувају у евиденцијама је делимично усвојена, будући да је све горе наведено већ садржано у предвиђеним функционалностима новог Портала. Предлог је усвојен уношењем додатног објашњења у опис мере 2.3.

- 13) Предлог уношења нових активности које се односе на проактивно и транспарентно информисање корисника електронских сервиса о њиховим правима и обавезама, укључујући резултате анкета о задовољству, информације о обради њихових повратних информација, информације о начину на који је управа употребила повратне информације за унапређење поступака, о броју извршених услуга и трансакција, трошкова за грађане и слично.

Предлог уношења нових активности које се односе на информисање корисника електронских сервиса о њиховим правима и обавезама, укључујући резултате анкета о задовољству, информације о обради података и слично, није усвојен будући да су наведене активности већ садржане у Акционом плану у виду активности 3.1.1, 3.1.2, 3.3.3, 3.3.4. и 3.3.5.

- 14) Предлог да се унесу нови индикатори за меру 3.1. *Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења* и да се прецизира да су у питању активни корисници у оквиру показатеља бр. 2.

Предлог да се унесу нови индикатори за меру 3.1. *Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења* је делимично прихваћен и инкорпориран у Предлог програма и Акциони план. Нови индикатори гласе: Број услуга на Порталу еУправа, Број активних корисника услуга на Порталу, Удео услуга четвртог нивоа софистицираности доступних на Порталу у односу на укупан број електронских услуга на порталу еУправа, Процент корисника који позитивно оцењују корисничко искуство на порталу, Усклађеност функционалности Портала еУправа са стандардима приступачности и Број реализованих

услуга на Порталу еУправа годишње. Примедба да се у оквиру мере 3.1 *Унапређење Портала еУправа и других софтверских решења* дода и индикатор *Учесталост трансакција на порталу након визуалног унапређења у односу на учесталост трансакција пре унапређења* је одбијена имајући у виду да се преко портала не врше трансакције, а да је индикатор који се односи на број реализованих услуга на порталу већ предвиђен у оквиру ове мере.

- 15) Предлог измене индикатора бр. 3. и бр. 4. за меру 3.3. *Пружање подршке корисницима електронске управе*

Предлог измене индикатора бр. 3. и бр. 4. за меру 3.3. *Пружање подршке корисницима електронске управе* је усвојен. Нови индикатори бр. 3. и бр. 4. гласе Процент услуга код којих су корисници позитивно оценили подршку коју су добили и Процент корисника који су позитивно оценили своје задовољство услугама електронске управе.

- 16) Предлог уношења нове активности и индикатора у оквиру мере 3.4. *Афирмација електронске управе (Подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачања поверења у електронске услуге)* која се односи на спровођење промотивне кампање оријентисане ка грађанима

Примедба да се у оквиру мере 3.4 *Афирмација електронске управе - подизање свести јавних службеника и грађана о значају дигитализације и јачање поверења у електронске услуге* дода активност 3.4.4 Спровођење промотивне кампање о могућностима које пружају услуге јавне управе у електронском облику је одбијена имајући у виду да је спровођење промотивне кампање саставни део комуникационе стратегије чије је спровођење предвиђено у оквиру активности 3.4.3. Уношење предложених нових индикатора *Број објава на друштвеним медијима, Број објава на интернет порталима и Број текстова у најчитанијим дневницима и недељницима* је прихваћено и прецизирано је да се ради о годишњим показатељима.

- 17) Предлог уношења новог индикатора у оквиру мере 4.1. *Обезбеђење имплементације законског оквира за отворене податке*

Предлог уношења новог индикатора *Број скупова података доступних на Порталу отворених података* је усвојен, али је дефинисан као показатељ учинка за цео посебан циљ 4. будући да се односи на цео посебан циљ, а не на једну меру у оквиру циља *Отварање података у јавној управи*.

- 18) Предлог уношења индикатора *Број случајева коришћења и укрштања података* у оквиру мере 4.1.

Сугестија која се односи на увођење додатног показатеља у виду броја случајева коришћења и укрштања отворених података није прихваћена имајући у виду да овај показатељ није могуће технички мерити. Наиме, слободна употребна отворених података подразумева да је корисницима омогућено преузимање база података са Портала

отворених података без претходног нотификовања било ког органа, односно укрштање тих података са било којим другим сетом отворених података на слободан и транспарентан начин, који не мора бити јаван.

- 19) Предлог уклањања реченице која се односи на разлог усвајања Предлога програма јер не доприноси квалитету програма

Прецизирање разлога приступања изради и усвајању новог стратешког документа није избрисано из Предлога програма јер је у питању обавеза утврђена чланом 55. Закона о планском систему („Службени гласник РС“, бр. 30/2018).

- 20) Предлог измене назива посебног циља 4. у *Континуирано отварање података у јавној управи*

Предлог измене назива посебног циља 4. је делимично усвојен. Изостављена је само реч *континуирано* како би назив циља биометодолошки адекватан.

- 21) Примедба на шематски приказ односа посебних циљева са општим циљем

Примедба на шематски приказ односа посебних циљева са општим циљем Предлога програма није прихваћена будући да изабрани приказ указује на чињеницу да је развој поуздане инфраструктуре и интероперабилних система предуслов за унапређење правне сигурности, а без та два предуслова се тешко могу креирати електронске услуге оријентисане ка корисницима и тако у раду јавне управе креирати ажурне базе података подобне за отварање.

- 22) Допуне Акционог плана за буџетску линију и рокове

Сугестије прецизирања буџетске линије за финансирање појединачних активности у Акционом плану органа који су дефинисани као носиоци, као и померање рокова за извршење активности су у целости усвојене и инкорпорирани у текст Акционог плана.

- 23) Сугестије за допуну и измену индикатора за посебне циљеве и мере

Предлози нових показатеља учинка или прецизирање постојећих индикатора за појединачне мере су у целости усвојени, те су унети нови индикатори или допуњени стари за посебан циљ 1, меру 1.4, 1.7, 1.8, посебан циљ 2, меру 2.3, меру 3.1, меру 3.3, меру 3.4. и посебан циљ 4.

- 24) Предлози додавања нових активности у оквиру мере 1.7. и 3.2.

Предлози додавања нових активности у оквиру мере 1.7. и 3.2. су у целости усвојене, те су додате активности 1.7.4 *Мапирање и упис административних поступака за грађане на републичком нивоу у Регистар*, 1.7.5. *Детаљан попис 150 административних поступака за грађане на републичком нивоу*, 1.7.6. *Поједностављено 50 изабраних административних поступака за грађане на републичком нивоу*, 1.7.7. *Детаљан попис*

свих преосталих административних поступака за грађане на републичком нивоу. Предлог за додавање нове активности Дигитализовати 20 најфреквентнијих и најскупљих поступака за грађане није прихваћен будући да је већ садржан у активности 3.2.5.

25) Примедба на коришћење термина информациони систем Социјална карта

Примедба на коришћење термина информациони систем Социјална карта уместо термина регистар Социјална карта је у целости усвојена ради уподобљавања са Нацртом закона о социјалној карти.

26) Примедба на активност 1.9.3. *Усвајање подзаконског акта којим ће се прописати стандарди за континуитет рада – Disaster Recovery и Business Continuity*

Усвојена је примедба на активност 1.9.2. *Усвајање подзаконског акта којим ће се прописати стандарди за континуитет рада – Disaster Recovery и Business Continuity*, будући да је органима јавне власти Законом о информационој безбедности прописано да Актом о информационој безбедности пропишу ове мере, а да се не очекују скорије измене овог закона, те да не постоји законски основ за доношење новог подзаконског акта ни у Закону о информационој безбедности ни у Закону о електронској управи. У складу са чланом 18. ст. 3, тачка 3. Закона о информационој безбедности („Сл. гласник РС“, бр. 06/2016, 94/2017 и 77/2019) одлучено је да би доношење стручних препорука за заштиту ИКТ система органа јавне управе, које обухватају примену стандарда за опоравак у случају катастрофа и континуитет рада органа јавне управе од стране Канцеларије за информационе технологије и електронску управу било целисходно за успешну реализацију мере у којој се налази.

27) Сугестије за измене техничких детаља у тексту Програма

Све примедбе које се односе на навођење фуснота, додавање објашњења коришћених термина, исправке у табелама, уклањање грешака у тексту, навођење година и сл. су у целости усвојене.