



РЕФОРМА ЈАВНЕ УПРАВЕ

Добар одговор на изазове

Србија је током ванредног стања у кратком року имплементирала велики број иновативних решења као одговор на кризу изазвану коронавирусом. Тиме смо као земља одговорили на изазове државе која је морала да настави да функционише. Првог дана када је проглашено ванредно стање због пандемије коронавируса Влада Србије је издала саопштење да ће грађанима на располагању бити електронске услуге јавне управе, пре свега еВртић и еУпис.

Канцеларија за ИТ и еУправу је дочекала спремно овај ненадани изазов и задатак Владе, и по први пут услугу пријаве деце за упис у предшколске установе – **еВртић** омогућила на територији целе Србије у тесној сарадњи са свим локалним самоуправама. Више од 55.000 грађана је искористило ову услугу и са рачунара или мобилног телефона извршило пријаву свог детета у вртић, без потребе да оду ни на један шалтер, нити да набаве ни један папирни документ. Наиме, захваљујући електронској размени података Канцеларија је по службеној дужности омогућила електронски приступ подацима из матичне књиге рођених, Централног регистра обавезног социјалног осигурања или евиденције пребивалишта. Било је и родитеља који су били несигурни у коришћењу ове услуге, али су тимови



ДОЦ. ДР МИХАИЛО ЈОВАНОВИЋ
ДИРЕКТОР КАНЦЕЛАРИЈЕ ЗА ИТ И Е-УПРАВУ

Канцеларије свима онима који су се јављали путем друштвених мрежа или контакт центра, пружали несебичну помоћ и подршку у коришћењу услуге.

Такође, родитељима будућих ђака првака, била је прво доступна услуга **припреме за еУпис** – захваљујући којој су могли да направе први контакт са жељеном основном школом путем Портала еУправа или телефона. Ту могућност је искористило око 40.000 родитеља. Потом је, по завршетку ванредног стања, била оглашена и услуга **еУписа у основне школе**, која је омогућила родитељима да електронски закажу термин у жељеној основној школи и да само једним одласком у школу, притом не носећи ни један папирни документ, заврше тестирање свог детета и целокупан посао око уписа. Најзад, на Порталу еУправа је од 9. јула доступна и нова услуга Електронски упис - **еУпис у средњу школу**. Услуга је омогућена за све редовне школе и гимназије осим музичких, балетских, специјалних и приватних школа.

Наш труд и тимски рад државних органа је препознат и глобално и Србија се нашла у самом врху земаља у свету са највећим бројем иновација током COVID-19 кризе. Успостављање иновативних технолошких решења и електронских услуга имало

је за циљ да се постигне оптимална координација система здравствене заштите, образовања, безбедности и осталих кључних система у условима кризе, правовремена и тачна информисаност грађана, као и континуирано пружање услуга грађанима и привреди.

Опсерваторија иновација јавног сектора Организације за економску сарадњу и развој (ОЕЦД) прати иновативне одговоре влада на кризу изазвану вирусом COVID-19, а на званичном сајту ове организације (<https://oecd-opsi.org/covid-response/>) представљена су и решења имплементирана у Републици Србији. Србија је са 22 иновативна решења, једна од пет земаља у свету са највећим бројем иновација. Као примери добре праксе истакнута су решења и апликације "Донирај плазму", "Буди волонтер", "Дигитална солидарност", који су реализовани уз подршку Фонда за добру управу Уједињеног Краљевства и програма Уједињених нација за развој (УНДП), аутоматски инфо сервис COVID-19 (чатбот), као и "Моја учионица", "Моја школа", "еВртић", "еУпис", иницијативу донације рачунара деци из социјално угрожених породица и многа друга решења.

*Доц. др Михаило Јовановић
Директор Канцеларије за
информационе технологије и
електронску управу
Владе Републике Србије*

Европска унија ће и убудуће подржавати процес реформе јавне управе у Србији. Тренутно се развија нова стратегија реформе јавне управе која ће обухватити период 2021-2030. ЕУ пружа директну подршку Влади у овом процесу планирања кроз ИПА пројекат. Наставићемо са надгледањем процеса и напретка реформи, као и вођење и промовисање даље модернизације администрације, каже амбасадор Сем Фабрици, шеф Делегације Европске уније у Републици Србији.

Познато је да је ЕУ највећи донатор Републике Србије и да снажно подржава, између осталог, и реформу јавне управе. Колико је средстава ЕУ уложила у овај важан сегмент реформи у Србији?

- Европска унија је, од демократских промена, најважнији партнер Србије, што се, између осталог, рефлектује и кроз значајан износ реализованих донација. Тачније, у последње две деценије ЕУ је Србији донирала преко три милијарде евра.

Поред тога, Србији су одобрени значајни преференцијални кредити Европске инвестиционе банке, који су у највећој мери намењени инфраструктурним пројектима. У том смислу, јасно је да Европска унија подржава Србију, како кроз финансирање крупних инфраструктурних пројеката као што је изградња школа, вртића, болница, путева и мостова, тако и кроз тзв. „меке пројекте“, укључујући ту и области образовања и јавне управе.

Између осталог, тренутно је актуелан програм вредан 80

ЗАДОВОЉНИ ГРАЂАНИ У СРЕДИШТУ РЕФОРМИ



Амбасадор Сем Фабрици, шеф Делегације ЕУ у Србији

милиона евра који је, заправо, подршка свеобухватном низу реформи које би требало да доведу до веће транспарентности државних институција, побољшања квалитета јавних услуга које се пружају грађанима и привреди, даљег развоја е-услуга, промоције што одговорнијег трошења јавних средстава, као и веће професионалности државне администрације.

Овај програм само је наставак перманентне финансијске подршке реформама јавне управе коју је Европска унија у последње две деценије пружила Србији и која износи преко 200 милиона евра.

Која врста финансијске подршке је преовлађујућа – помоћ буџету или кроз коришћење неких других инструмената помоћи ЕУ?

- У настојањима да подржи Србију, Европска унија

користи све постојеће механизме сарадње и помоћи. Као главни облик подршке може се издвојити ИПА – инструмент претприступне помоћи. Овај механизам, који је креирала ЕУ за подстицање развоја на Западном Балкану осмишљен је тако да задовољи све потребе држава овог региона за институционалним реформама и системским унапређењем процеса приступања ЕУ.

ИПА фондови се могу користити као: техничка помоћ, која најчешће подразумева ангажовање стручњака за рад директно са српским институцијама, за спровођење твининг пројеката, односно успостављање сарадње између институција у Србији и сличних администрација у државама чланицама ЕУ, са циљем реализације пројекта и размене знања и искустава. Техничка помоћ може да се користи и за

спровођење инвестиционих пројеката, пре свега кроз финансирање набавке опреме и спровођења финансијских аранжмана са међународним финансијским институцијама, као и за доделу бесповратних средстава за пројектно финансирање.

Као што сам већ поменуо, Србија од 2016. године користи посебну Секторску буџетску подршку за реформу сектора јавне управе вредну 80 милиона евра. Ово представља свакако најважнији споразум Србије и ЕУ у области реформе јавне управе. Кроз Секторску буџетску подршку Европска унија директно уплаћује, у неколико транши, бесповратна средства у буџет Републике Србије. Плаћања се врше након испуњења конкретних показатеља, односно опипљивог напретка оствареног у процесу реформи јавне управе.

Када се упореде износи уложених средстава и остварени резултати у реформи јавне управе, може ли се рећи да су пројекти искоришћени у пуном обиму?

- Тешко је на овом примеру применити у потпуности cost – benefit анализу, јер када говоримо о сложеним процесима, они не укључују само краткорочне, мерљиве резултате, већ и дугорочне циљеве чије остварење служи увођењу система који се заснива на примени нових процедура и унапређење квалитета. Исправно је рећи да је напредак у реформама јавне управе приметан од 2014/2015 године. С друге стране, процес још увек није завршен, односно има простора за побољшања, посебно у специфичним секторима јавне управе. Ово показују извештаји о спровођењу акционих планова који прате

Стратегију реформе јавне управе, коју сваке године објављује Министарство државне управе и локалне самоуправе.

За појединачне и специфичне пројекте, ЕУ има детаљне механизме праћења и евалуације који укључују и финансијску ревизију, односно експертску контролу да ли су средства утрошена за одређену сврху, као и евалуацију на основу резултата, односно проверу да ли су пројекти постигли свој циљ. То је начин праћења сваког пројекта и утврђивања његовог успеха или неуспеха.



Колико је на напредак у реформама јавне управе током 2014. године утицала чињеница да је управо ова активност постала једна од кључних елемената процеса приступања Србије ЕУ?

- Постављајући реформу јавне управе међу три кључна стуба проширења Европска унија је, уз владавину закона и економско управљање, снажно покренула реформске процесе у овој области од почетка процеса приступања. Заједно са Стратегијом проширења ЕУ, још један важан документ усвојен почетком 2014. године била је Стратегија реформе јавне управе у Србији. Ова два документа, заједно са покретањем пројеката и стручном подршком коју финансира ЕУ, послужила су као основа за Владу да изradi детаљан вишегодишњи акциони план за спровођење реформи. Реформа јавне управе кључни је покретач и мултипликатор свих реформи, важних не само за

грађане, већ и за привреду.

Већ три године, Србија и ЕУ су партнери на веома важном пројекту који је назван Секторска буџетска подршка. Колико је овај програм и по чему специфичан у односу на друге?

- Сврха овог програма је да помогне Влади Србије да побољша општу ефикасност, одговорност и транспарентност јавне управе, као и квалитет пружања услуга и управљања јавним финансијама. Специфичност овог аранжмана лежи у чињеници да се заснива на прецизно дефинисаним показатељима који омогућавају доследност, обим и дубину реформе у свим областима јавне управе. Исплата средстава је директно повезана са показатељима успешности, што значи да за сваки појединачни износ која се исплаћује морају бити испуњени индикатори везани за ту специфичну траншу. Секторска буџетска подршка помаже да се допринесе буџету на једноставан и релативно брз начин, под условом да се направе посебни мерљиви кораци у реформи јавне управе. Подршка је усмерена на постизање шест кључних резултата: 1) боља организација и функције централне јавне управе; 2) побољшање развоја и координације јавних политика; 3) веће учешће грађана и организација цивилног друштва у процесу креирања политика; 4) побољшани систем управљања људским ресурсима, заснован на успешним резултатима запослених у јавном сектору; 5) смањено административно оптерећење за грађане и привреду, кроз подршку реформи инспекцијских служби; и 6) боље управљање јавним финансијама.

Европска комисија интензивно обезбеђује и сарадњу домаћих са институцијама држава ЕУ. Како се показао овај вид директног преношења искустава?

- Институционална сарадња кроз размену искустава и знања, студијске посете, меморандуме о разумевању и ширењу најбољих пракси свакако је једна од важних карактеристика унапређења знања у ЕУ. Институције из држава чланица отворено деле своје знање и праксу са јавним институцијама из Србије. На основу разговора са државним службеницима и руководиоцима у јавном сектору, наш је утисак да је овај вид подршке веома важан. Ова врста сарадње је посебно значајна из перспективе увођења нових модалитета рада, јер се људи по природи нерадо мењају. Стога, када јавни службеници упознају другачији модалитет рада и у пракси виде да он функционише, да им се посао заправо поједностављују уз повећање продуктивности, отпор према увођењу новитета бледи. То је највећа вредност и предност овог облика сарадње.

Шта видите као најбоље потезе надлежних у РС када је у питању реформа јавне управе?

- Кључно је ставити задовољство грађана у средиште реформе јавне управе. Много тога је учињено на побољшању квалитета услуга које се нуде грађанима и привреди, првенствено кроз развој е-управе и смањење административних процедура, али још увек има много простора за побољшање. Такође, за похвалу је фокус који је стављен на активности везане за локалну управу, с којом грађани прво ступају у контакт. Влада Србије се, до 2014. године, бавила пре свега реформом државе управе, али усвајањем Стратегије у 2014. обим је проширен и вертикално, односно на

ПАНДЕМИЈА УБРЗАЛА ПРОЦЕС

Последњих година Србија интензивно развија е Управу. Мислите ли да је то значајно помогло да се управа боље снађе током ванредног стања уведеног због пандемије вируса Ковид 19 и ради у овој, како је све чешће зову, „новој нормалности“?

услуге намењене грађанима и привреди и понуде их електронским путем. Сматрам да би пандемија требало да убрза процес како би се и грађани и јавна управа више навикли на е-услуге које су постале важне нарочито у здравственом сектору, али и у е-образовању и иновативним делатностима.



Нема сумње да су се бројне институције које су развиле е-услуге и е-комуникације са грађанима и предузећима, али и са другим институцијама, много лакше прилагодиле овој ситуацији. Када су у питању специфичне услуге, најбољи пример су услуге које се нуде на порталу еУправа путем којих грађани могу уписати дете у предшколску установу или школу. Управо је то правац који треба да следе и све остале институције које могу да дигитализују своје



ЧЕКИРАЊЕ УРАЂЕНОГ ЈЕДНИМ КЛИКОМ

МОГУЋНОСТ ПРАЋЕЊА РЕФОРМИ И У РЕАЛНОМ ВРЕМЕНУ

Реформа јавне управе представља један од важних задатака у системском унапређењу свих аспеката нашег друштва. Управо због тога последњих година се, упркос свим изазова, ради интензивније него икада.

Недавно је, у том смислу, Министарство државне управе и локалне самоуправе у функцију ставило онлајн платформу за праћење прогреса у области јавне управе.

- Платформа је замишљена као полазна основа за даљи аналитички рад са подацима, јавна је и подаци су доступни свима, објашњава Љиљана Узелац, начелница Одељења за стратешко планирање у Министарству државне управе и локалне самоуправе. - Може користити свим заинтересованим грађанима, удружењима грађана, државним службеницима, међународним организацијама или било коме ко жели да више сазна о тренутном стању у спровођењу процеса реформе јавне управе.

Начелница Одељења за стратешко планирање подсећа и да држава дуги низ година прикупља податке о напретку у области реформе јавне управе и јавно их приказује кроз извештаје односно документа. Приступ овој бази могућ је путем следећег линка- <http://mduls.gov.rs/uprava-po-meri-svih-nas/strateska-dokumenta/>. Платформа је био покушај да се, напомиње она, подаци



Љиљана Узелац
начелница Одељења за
стратешко планирање у
Министарству државне управе
и локалне самоуправе

другачије визуелно прикажу, не само као документ, кроз табеле и извештаје. Подаци на платформи могу да се комбинују, укрштају и користе за даљу анализу.

Љиљана Узелац, као део тима Министарства подсећа да МДУЛС, без обзира на солидне капацитете и веома добру вољу, овај посао ипак не би могло да уради само.

- Идеја је потекла од Министарства државне управе и локалне самоуправе, а подржана је од стране Пројекта ЕУ за реформу јавне управе у оквиру Секторског реформског уговора,

истиче начелница Узелац.

Корисницима је, напомиње она, осим визуелног приказа података, омогућено да приказе филтрирају према циљевима, мерама, активностима, институцијама, периодима извештавања и финансијским ресурсима који су планирани и утрошени.

-Другим речима, за сваки циљ реформе, корисницима је омогућено да изаберу и прегледају информације према: конкретним мерама садржаним у циљу, конкретним активностима садржаним у мерама, надлежним институцијама за конкретне активности, статусу активности кроз опције: завршено, није започето, у току, роковима за завршетак активности, односно, периодима извештавања, финансијским средствима који су планирани и утрошени из буџета или донација, објашњава Љиљана Узелац.

Ова врста података је и до сада била доступна у редовним извештајима о реформи јавне управе, а кроз платформу могу да се филтрирају посебно подаци о планираним и утрошеним, било буџетским или донаторским, средствима за сваку појединачну активност.

Постоји, открива начелница Узелац, сличан сајт у Словенији који је јавно доступан.

- Немамо сазнања о искуствима њихових корисника. Идеја није била да копирамо постојеће сајтове, већ да наши подаци, како резултати, тако и изазови са којима се сусрећемо,

буду константно јавно доступни на интерактивнији начин него до сада, закључује Узелац.

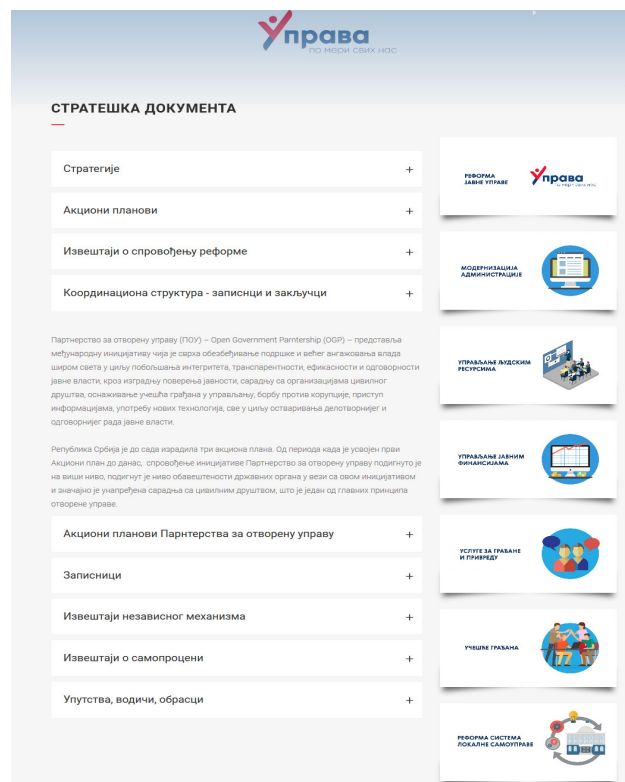
Подаци су, напомиње начелница Узелац, најважнији у раду државних службеника, због анализа и доношења одлука заснованих на чињеничном стању. Прикупљање података и њихова обрада је захтеван посао, тако да постојање претраживих података у једној области на једном месту може значајно да олакша рад државних службеника.

Стратегија реформе јавне управе се односи и на локални ниво. Уколико је мера или активност планирана кроз Стратегију реформе јавне управе и пратеће акционе планове, могуће је пратити и те процесе кроз ову платформу.

КОРАК ПО КОРАК У НАДОГРАЂИВАЊУ БАЗЕ

Стратегија реформе јавне управе је кровни документ јавне политике за бројне документе попут Програма развоја електронске управе, Стратегије регулаторне реформе и унапређења система управљања јавним политикама, Програма реформе управљања јавним финансијама итд. Уколико буде захтева од надлежних органа, за све наведене документе јавних политика чији подаци су претходно унети у ЈИС систем, могуће је надограђивати платформу тако да се сви подаци прате кроз онлајн апликацију за праћење и извештавање.

У току је израда посебног Програма за реформу локалне самоуправе, тако да у тренутку кад буде био завршен и када подаци буду били унети у Јединствен информациони систем за планирање, праћење спровођења, координацију јавних политика и извештавање (ЈИС) који води Влада преко органа државне управе надлежног за координацију јавних политика, односно Републичког секретаријата за јавне политике у складу са чланом 47. Закона о планском систему РС, може да се омогући, уколико буде захтева, да се наведени програм прати кроз ову платформу, закључује начелница Одељења за стратешко планирање у Министарству државне управе и локалне самоуправе.



КАКО ПРИСТУПИТИ ПЛАТФОРМИ

Како је платформа јавна, довољно је кликнути на веб адресу <https://monitoring.mduls.gov.rs/>.

Државни службеници, аналитичари, али и сви грађани и представници привреде ову базу врло једноставно могу да користе, јер постојање претраживих података у једној области на једном месту може значајно да олакша претрагу онога што је важно.

Контакт центар републичких инспекција почео је са радом крајем марта ове године током ванредног стања уведеног због епидемије Ковид 19 вируса. О првим искуствима везаним за овај пројекат и његовог значаја, посебно у време глобалне здравствене кризе која није заобишла ни Србију, говори Драган Пушара, руководилац Јединице за подршку Координационој комисији за инспекцијски надзор Министарства за државну управу и локалну самоуправу.

ИНСПЕКТОРИМА СТИЖЕ ПО 1000 ПРИТУЖБИ МЕСЕЧНО



Драган Пушара, руководилац Јединице за подршку Координационој комисији за инспекцијски надзор Министарства државне управе и локалне самоуправе

Контакт центар је јединствено управно место, где грађани и привреда могу упутити представке ка свим републичким инспекцијама, без претходног знања која је тачно надлежна за проблем који имају, објашњава Пушара. – Центар је и раније планиран као заједнички пројекат Министарства државне управе и локалне самоуправе, Европске банке за обнову и развој и НАЛЕД-а. Са радом је требао да крене почетком јула ове године, али је ситуација са Ковид 19 мобилисала заједничке снаге, тако да смо почели да радимо у првим данима епидемије.

Руководилац јединице за подршку Координационој комисији за инспекцијски надзор сумира резултате рада Контакт центра након три месеца од отварања.

- Након три месеца од почетка рада овог центра имали смо чак 3000 уручених представки инспекцијама и преко 8000 информација датих грађанима и привреди. Можемо констатовати да је сама сврха оснивања оваквој једног центра потпуно испуњена. Грађани и привреда без претходног

знања о надлежностима инспекција на овом месту могу поднети представку и бити сигурни да ће она бити надлежној инспекцији испоручена. Квалитет више јесте и чињеница да се подносиоци представки електронски обавештавају о току инспекцијског надзора по њиховој представци, наглашава Пушара. - С друге стране, и саме инспекције су задовољне, јер добијају само представке за које су надлежне и не губе време у дугим административним процедурама одрицања од надлежности.

Центар покрива рад 44 републичке инспекције из 13 министарства, а поред отворене могућности пријава кроз центар, представке се могу подносити и самим инспекцијама директно.

- Једна од планираних активности је гашење телефонских бројева и контаката за представке у самим инспекцијама, када ће Контакт центар, поред јединственог управног места, постати и једино

место за подношење представки републичким инспекцијама, открива Пушара. - Ова функција захтева довољан број добро обучених професионалаца, па у самом Контакт центру. Поред оператера данас на овом јединственом управном месту, раде и аналитичари који су специјализовани за одређене групе инспекцијских послова. Сви заједно су сервис који поред прелиминарне анализе ризика и прослеђивања представки надлежним инспекцијама, грађанима и привреди могу дати прегршт корисних информација везаних за свакодневно актуелну проблематику, наглашава Драган Пушара.

Како се дешава да грађани или привредници имају проблеме због чињенице да су пријавили одређене субјекте, често захтевају да остану анонимни.

- Анонимне пријаве су могуће, али оне које имају пуну идентификацију подносиоца имају и већу тежину,

односно генеришу висок ризик и по њима је излазак инспекција на терен готово извештан. Наравно, подносиоци који остављају своје идентификације у складу са прописима о заштити идентитета могу рачунати на исту, односно на право да остану анонимни, објашњава Пушара.

Често привредници, а посебно грађани не препознају разлику у надлежностима између републичких и локалних институција. То је, објашњава Пушара, скоро уобичајно, посебно када се ради о грађанима, јер се њихове представке односе првенствено на свакодневне животне ситуације за које сматрају да нису у складу са законима или обавезујућим стандардима. Најчешће се ради о комуналним проблемима или личним ситуацијама, попут плаћања пореза или изостанка уплате пензије. Те случајеве Контакт центар бележи, а подносиоци добијају информацију где треба да се јаве за решавање те врсте захтева.



Праћење предмета, континуирана аналитика и израда статистичких извештаја једна је од мисија Контакт центар. Ова врста аналитике даје драгоцене податке о томе где је, према перцепцији грађана и привреде, највећи степен неусаглашености са прописима, што представља и улазни податак за законописце, чиме се де факто обезбеђује стално унапређење регулаторног оквира у складу са реалном ситуацијом на терену.

Такође, прате се и притужбе на рад инспектора чиме се ствара и независна статистика која може указати на потребне правце усавршавања појединаца или унапређења инспекцијског система

у целини.

Реформа инспекцијског система подразумева, подсећа Драган Пушара, стварање инспекција које планирају на бази анализе ризика. Другим речима, “добри привредници”, могу очекивати мање посета, више савета и партнерски однос с инспекцијама, док они који имају лошу историју надзора и свесно су у сивој зони могу очекивати ефикаснији систем и извесност да се такав начин пословања неће исплатити. Мото целе реформе поред “инспекције за добру привреду” јесте и “какав си према држави, таква је и држава према теби”. Систем Е-инспектор који смо успоставили половином прошле године, својеврсна је картотека српске привреде и моћан алат у преласку на инспекцијски надзор који почива на анализи ризика, закључује наш саговорник. Један од кључних партнера Владе Републике Србије и Министарства за државну управу и локалну самоуправу у реформи инспекција, поред ЕБРД је и Амбасада Краљевине Норвешке у Београду.

- Норвешка је још пре две године препознала потребу рада на питањима звања “инспектор”, нових модела вредновања рада и опремања инспекција, а по избијању пандемије Ковид 19, Норвешка амбасада пренаменила је средства пројекта у смислу куповине заштитне опреме за три најизложеније инспекције - тржишну, рад и санитарну. Купљено је, тада, преко 10 хиљада комплекта заштитне опреме - визира, маске, рукавица, персоналних дезинфицијенса, као и мобилни скенери за потребе дигиталних надзора. Свакако, то је допринело повећаној безбедности ових служби у доба короне, али сматрам да је сам рад на питању звања “инспектор” највећи је бенефит који Норвешка амбасада оставља друштву, када је реч о инспекцијама, закључује Драган Пушара.

ПРОЦЕДУРА

Могуће је представке упутити мејлом на адресу kontakt@inspektor.gov.rs, оставити гласовну поруку, али ипак, у овој институцији, препоручују попуњавање on line обрасца, који је доступан на сајту www.inspektor.gov.rs. Уколико подносиоци требају помоћ за попуњавање обрасца, на располагању им стоје оператери на броју телефона 011/ 6350 322. Ускоро ће пријава бити могућа и преко апликације на мобилним телефонима. Одговор на представку грађани и привреда добијају у року од 48 сати, у смислу да је представка упућена надлежној инспекцији и која је то тачно. Затим, у року од 15 дана подносилац буде информисан да је започет надзор по пријави или у року од 30 дана да је представка одбачена, односно да се по њој неће ићи у надзор, као и о разлогу одбијања. По окончању надзора, у року од 15 дана, подносилац се обавештава о резултатима и исходу самог надзора.

НОВИ САЈТ

Сајт www.inspektor.gov.rs је универзално место где се могу наћи сви подаци о инспекцијама али и многи други корисни алати - од онлајн пријаве за представке у Контакт центар - до обиља корисног материјала за привреду и саме инспекторе у свим сферама рада инспекција. До сада инспекције нису имале обједињен сајт, већ су се подаци о њима налазили на сајтовима министарства, па је до информација понекад било тешко и доћи. Сајт је, неспорно, и одговор на потребу да се повећа транспарентност инспекцијског надзора, па се ту налазе и све контролне листе по којима се надзор данас у Србији обавља, права и обавезе надзираних субјеката, најчешће грешке привреде по областима надзора и слично.

Национална академија за јавну управу освојила је злато на престижном SEE СХА фестивалу, коју додељује Awards International из Лондона.

ПРЕПОЗНАТА ПРЕДНОСТ УЧЕЊА НА ДАЉИНУ

Жири је, у категорији „јавни сектор“ награду доделу Националној академији за јавну управу Републике Србије, за пројекат LMS платформе за онлајн учење. У питању је платформа која омогућава свим службеницима јавне управе, ма где да се они налазе, приступ онлајн обукама које похађају са својих рачунара и у динамици која њима одговара. Поред тога, ова платформа нуди и размену разноврсних образовних материјала, интерактивност у комуникацију, мерење ефеката учења, али и смањење трошкова приликом спровођења обука, истичу у Националној академији за јавну управу и додају да су врло поносни и због чињенице да је LMS интерфејс изграђен и дизајниран на начин да буде веома прегледан и јасан, како би запослени у јавној управи што лакше могли да га користе. Нова LMS (Learning Management System) платформа даје могућност корисницима да приступе онлајн обукама које су унапред припремљене или да се стручно усавршавају путем вебинара. Тренутно су доступне следеће онлајн обуке: Инспекцијски надзор, Општи управни поступак, АБЦ Европске уније, Примена Споразума о стабилизацији и придруживању ССП, Уставно уређење, У пар



корак до очувања здравља на раду, Законодавни процес – основна обука и Пословна и језичка комуникација, а у припреми је још неколико обука. Месечни план стручног усавршавања путем вебинара се објављује крајем текућег месеца за предстојећи месец и након регистрације на платформу, корисници могу да одаберу и пријаве се за вебинар у складу са њиховим потребама.

- Рад на развоју LMS платформе трајао је више од

годину дана, јер смо трагали за решењем које ће бити једноставно за коришћење, прегледно и у потпуности прилагођено потребама НАЈУ. Партнер на пројекту развоја и имплементације LMS платформе била је компанија „Форматура“, објашњавају у Националној академији за јавну управу и додају да је и ово признање доказ да промена перспективе службеника ка модерном начину едукације мора бити препозната, а да ће врло брзо корист од овог



ИНОВАТИВНОСТ КАО КРИТЕРИЈУМ

Организатор доделе награда - Awards International је компанија која додељује бизнис награде широм света (Велика Британија, УАЕ, Холандија..), а од ове године и за престижно прво место боре се и учесници из југоисточног дела Европе, у оквиру такмичења 'South East Europe Customer Experience Awards'.

Иако је првобитно планирано да додела награда буде организована у Београду, финале је, због пандемије вируса Ковид 19, било реализовано онлајн, путем Zoom платформе. Поред објаве победника, сви они који су пратили овај догађај путем платформе, имали су прилику да чују и CX Trend Talks – шест светских стручњака из области CX-а, који су одржали своје презентације у оквиру посебне „собе“ на платформи. Иначе, награде које се широм света додељују на овом догађају играју значајну улогу у области искуства потрошача, а и догађај за овај део Европе покренут је са истим циљем – да се препознају и награде оне компаније које су истрајне у намери да унапреде искуство потрошача и свог корисника поставе на прво место.

приступа усавршавању запослених у јавној управи имати и грађани и привреда.

Приликом оцењивања платформе коју је ове године представила Национална академија за јавну управу, посебно формиран жири организатора престижне награде имао је у виду да овај начин рада омогућава, приликом едукације, слободу избора теме, термина и локације учења, позитиван став послодавца, односно представника институција који имају позитивнији став према запосленима који показују интересовање да користе модерне ресурсе, али и гејмификација учења, што чини читав процес много атрактивнијим.

За свега неколико месеци од како је платформа пуштена у рад, регистровано је преко 5.000 корисника из 400 институција, а преко 1000 полазника је завршило бар по једну од доступних обука. У наредном периоду планирано је да се могућности савремене платформе додатно искористе, уз заказивања и до 20 онлајн обука месечно.



УСЛУТЕ Е-ВРТИЋ И Е-УПИС ЈЕДИНСТВЕНЕ У ЕВРОПИ

Период ванредно стања, али и касније прилагођавање свакодневице ономе што су многи у свету назвали „новом нормалношћу“ утицало је да је многе услуге за чије решавање су раније грађани Србије обично узимали дане од годишњих одмора, могуће завршити електронски.

Тако је ове године, по први пут, у Србији омогућено да родитељи електронским путем уписују децу у први разред основне школе. Услуга коју су похвалили сви родитељи, захтевала је, како наглашавају у Канцеларији за информативне технологије и е-управу, веома озбиљну припрему. Услугу еУпис успоставила је Канцеларија за ИТ и еУправу у сарадњи са Кабинетом председнице Владе, Министарством просвете, науке и технолошког развоја и Министарством здравља.

Увођење еУписа захтевало је повезивање 1200 основних школа, 150 домова здравља и базе података четири министарства, односно повезивање око 30 различитих информационих система. Увођењем ове услуге још једном показујемо како је јавна управа успешан сервис својих грађана, како грађанима штедимо време, школама олакшавамо рад и унапређујемо транспарентност



**Доступни
лични подаци
из 20 евиденција
euprava.gov.rs**

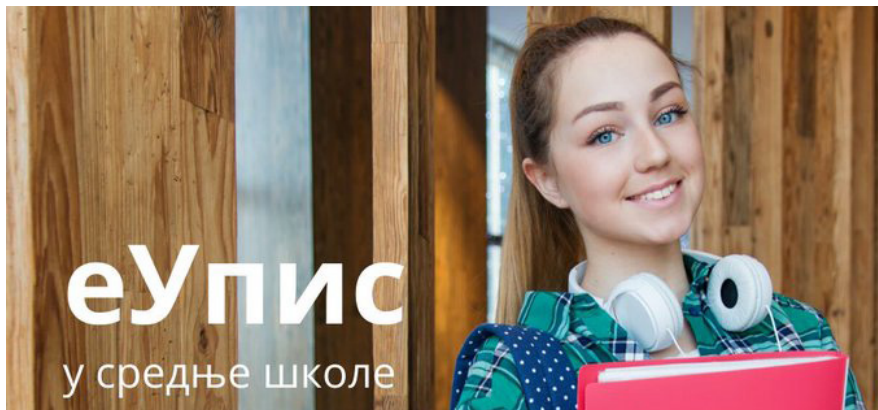
НЕ ТРЕБА НИ ЈЕДАН ПАПИР ЗА УПИС ПРВАКА

процеса уписивања првака, истичу надлежни у Канцеларији за ИТ и е-управу. Родитељи могу на једноставан начин да закажу термин у жељеној основној школи за упис и тестирање детета. Одласком у основну школу у заказаном термину родитељи завршавају све активности везане за упис, без потребе да доносе и један папирни документ. Термин у основној школи може да се закаже преко Портала еУправа или директним контактом са школом путем телефона или мејла.

Како наглашавају у Канцеларији за ИТ и е-управу услуге еВртић и

еУпис у основне и средње школе, као и услуга Бебо, добродошла на свет, јединствене у региону и Европи. - Водили смо се једноставном филозофијом – родитељи треба све да заврше на једном месту и није потребно да прибављају ни један папирни документ, поносно истичу у Канцеларији за ИТ и е-управу. Родитељи, старатељи и законски заступници ове године, по први пут, нису морали да прикупљају документацију за упис ђака првака, јер је држава овај пут, по службеној дужности, то радила уместо њих.

- Више родитељ не



доноси извод из матичне књиге рођених, уверење о похађању предшколског програма, доказ о лекарском прегледу детета и потврду пребивалишта, јер се сви подаци прибављају по службеној дужности електронским путем, објашњавају у Канцеларији за ИТ и е-управу и истичу да је међу родитељима било доста дилема око тога на који начин се школи доставља лекарско уверење за ученика. Доказ о лекарском прегледу детета се прибавља по службеној дужности електронским путем из Интегралног здравственог информационог система Изузетно, обавезно је било доношење у школу лекарског уверења, ако је преглед извршен пре објављивања ванредног стања 16. марта ове године или код приватног лекара, невезано за датум.

На питање да ли је било могуће путем ове платформе заказати и тестирање ђака, како се у школама не би правиле непотребне гужве, из Канцеларије за ИТ и е-Управу

наводе да је родитељима је омогућено да на једноставан начин закажу термин у жељеној основној школи за упис и тестирање детета. Одласком у основну школу у заказаном термину родитељи завршавају све активности везане за упис, без потребе да доносе иједан папирни документ.

Родитељи који нису још увек сигурни у коришћењу информационог технологија, имали су подршку надлежних. Услуга је веома једноставна за коришћење, али било је и родитеља који су били несигурни у коришћењу ове услуге, па су тимови Канцеларије свима онима који су се јављали путем друштвених мрежа или контакт центра, пружали несебичну помоћ и подршку у коришћењу услуге. Застоја у коришћењу услуге није било, било је потребно време и да се администратори у школама навикну на рад у новом онлајн окружењу, закључују у Канцеларији за ИТ и е-управу.



Средњошколци следећи...

Неспорно је да је планиран посао око електронског уписа првака, ове године малобрзалачињеница да смо имали ванредно стање због пандемије Ковид 19. Питали смо надлежне у Канцеларији за ИТ и е управу праве ли већ планове за унапређење овог процеса за наредну годину и какво је интересовање родитеља за ову услугу.

Услуга еУписа би свакако била објављена, али питање је да ли би је толико родитеља искористило. Сада је по први пут цела једна генерација деце уписана онлајн и у вртић и у први разред основне школе. Надамо се да су родитељи сада схватили колико је овакав начин уписа бржи, транспарентнији и јефтинији, јер није захтевао ни један одлазак на неки од шалтера јавне управе. Од ове године, на Порталу еУправа је доступна и нова услуга Електронски упис - еУпис у средњу школу. Услуга је омогућена за све редовне школе и гимназије осим музичких, балетских, специјалних и приватних школа.

По први пут ове године упис у средњу школу ће бити доступна потпуно електронски - од подношења пријаве за упис до нотификације да је упис комплетан, тако да ученици и њихови родитељи или други законски заступници не треба да долазе у школу ради уписивања. Могућност уписа ученика директно у школи постојаће и ове године, наглашавају у овој институцији.

КРАЈ