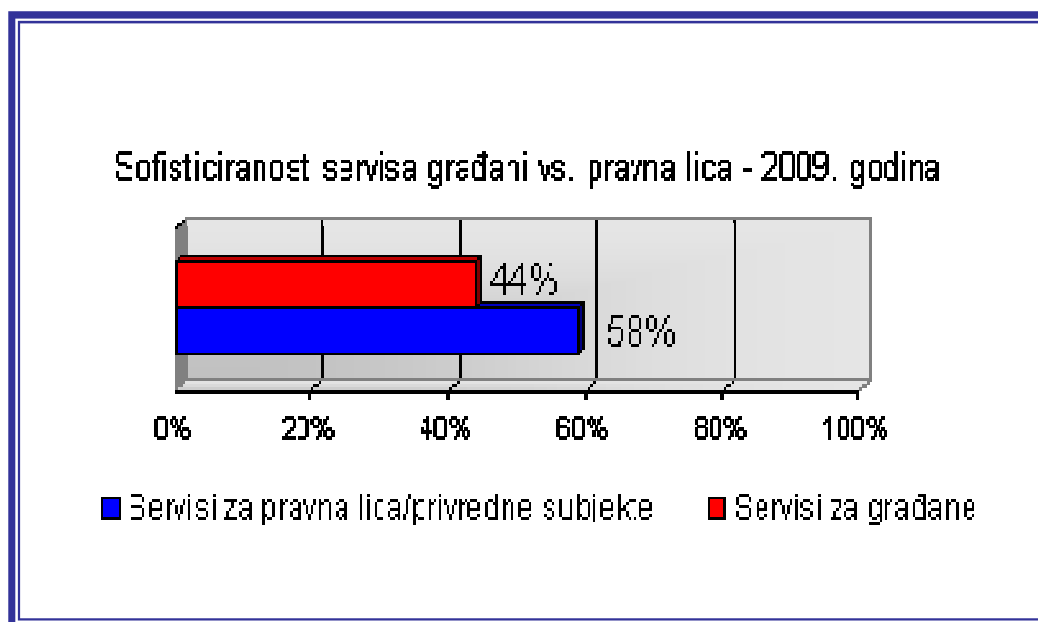




Република Србија  
РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД  
ЗА ИНФОРМАТИКУ И ИНТЕРНЕТ

## **STANJE RAZVOJA eUPRAVE U REPUBLICI SRBIJI ZA 2009. GODINU**



## Sadržaj

<b>1. UVOD</b> .....	3
<b>2. STATISTIČKI PODACI</b> .....	4
2.1. Upotreba Interneta .....	4
Domaćinstva i pojedinci .....	4
Preduzeća .....	4
2.2. Upotreba servisa eUprave.....	4
Domaćinstva i pojedinci .....	4
Preduzeća .....	5
<b>3. KLJUČNI DOGAĐAJI I TAČKE RAZVOJA eUPRAVE</b> .....	6
<b>4. STRATEGIJA RAZVOJA ELEKTRONSKE UPRAVE</b> .....	7
<b>5. PRAVNI OKVIR eUPRAVE</b> .....	8
5.1. Zakonodavstvo u oblasti eUprave .....	8
5.2. Zakonodavstvo u oblasti slobode informisanja .....	8
5.3. Zakonodavstvo u oblasti zaštite podataka/privatnosti.....	9
5.4. Zakonodavstvo u oblasti elektronskog poslovanja.....	9
5.5. Zakonodavstvo u oblasti elektronskih komunikacija .....	9
5.6. Zakonodavstvo u oblasti elektronskog potpisa .....	10
5.7. Zakonodavstvo u oblasti elektronskih javnih nabavki .....	10
<b>6. KLJUČNI AKTERI RAZVOJA eUPRAVE</b> .....	11
6.1. Republički zavod za informatiku i Internet – RZII.....	11
6.2. Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo – MTID .....	11
6.3. Republička agencija za telekomunikacije – RATEL .....	12
6.4. Registar nacionalnog Internet domena Srbije – RNIDS.....	12
<b>7. NACIONALNI PORTAL eUPRAVE REPUBLIKE SRBIJE</b> .....	12
<b>8. METODOLOGIJA</b> .....	13
<b>9. REZULTATI ANALIZE SERVISA eUPRAVE</b> .....	15
9.1. Ukupan nivo sofisticiranosti servisa .....	17
9.2. Servisi za građane vs. servisi za pravna lica .....	18
9.3. Poređenje ukupne sofisticiranosti servisa u RS sa EU27+ .....	21
<b>10. LITERATURA</b> .....	22

## 1. UVOD

Republički zavod za informatiku i Internet (dalje: Zavod) pripremio je prikaz stanja razvoja eUprave u Republici Srbiji u 2009. godini. Istraživanje je sprovedeno tokom januara i februara 2010. godine. Analizirani su podaci o ključnim pokazateljima i procenjen je stepen razvijenosti servisa eUprave u Republici Srbiji. Ovi podaci su u potpunosti uporedivi sa podacima za zemlje članice EU, budući da su prikupljeni metodologijom razvijenom od strane Evropske komisije.

Analiza stanja eUprave rađena je po ovoj metodologiji prvi put za 2007. godinu u saradnji sa Centrom za proučavanje informacionih tehnologija Beogradske otvorene škole. Zavod je takođe učestvovao u definisanju i praćenju skupa parametara za merenje razvijenosti u okviru regionalnih Inicijativa za elektronsku jugoistočnu Evropu, kao i Inicijative za razvoj širokopojasnih mreža. Ti rezultati korišćeni su u ovoj analizi i pružaju mogućnost uporednih analiza sa zemljama u regionu, kao i ocenu napretka u oblasti elektronske uprave u Srbiji.

Dokument je podeljen na 10 poglavlja. Drugo poglavlje sadrži najnovije statističke podatke o upotrebi IKT u Srbiji i korišćeni su podaci koji su objavljeni od strane Republičkog zavoda za statistiku. U trećem poglavlju predstavljeni su ključni događaji razvoja eUprave. Nova Strategija razvoja elektronske uprave izložena je u 4. poglavlju. Peto poglavlje opisuje trenutno stanje pravnog okvira eUprave. U 6. poglavlju navedeni su ključni akteri razvoja eUprave i njihove nadležnosti. U 7. poglavlju dat je opis nacionalnog portala eUprave. U 8. poglavlju izložena je metodologija kojom je istraživanje sprovedeno u delo. Konačno, u 9. poglavlju izneseni su rezultati analize. Za svaki servis, mera nivoa napretka data je na osnovu definisanog nivoa sofisticiranosti. U desetom poglavlju nalazi se pregled korišćene literature.

## 2. STATISTIČKI PODACI

U ovom poglavlju prikazani su statistički podaci [4] koji prikazuju preduslove razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji.

### 2.1. Upotreba Interneta

#### Domaćinstva i pojedinci

U Republici Srbiji 36,7% domaćinstava poseduje Internet priključak, što čini povećanje od 3,5% u odnosu na 2008. godinu, 10,4% u odnosu na 2007. godinu, a 18,2% u odnosu na 2006. godinu. Od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju Internet priključak, DSL (ADSL) ima 39,5% domaćinstava, modemska konekciju ima 29,3%, kablovski Internet 23,4%, a WAP i GPRS 18% domaćinstava. U Srbiji 22,9% domaćinstava ima širokopojasnu (broadband) Internet konekciju, što čini povećanje od 7,4% u odnosu na 2008. godinu, a 15,6% u odnosu na 2007. godinu. Zastupljenost je najveća u Beogradu i iznosi 37,6%, u Vojvodini 23%, a najmanja je u centralnoj Srbiji i iznosi svega 16,1%. U odnosu na 2008. godinu, broj lica koja su koristila Internet u poslednja tri meseca povećao se za nešto više od 200 000 korisnika.

#### Preduzeća

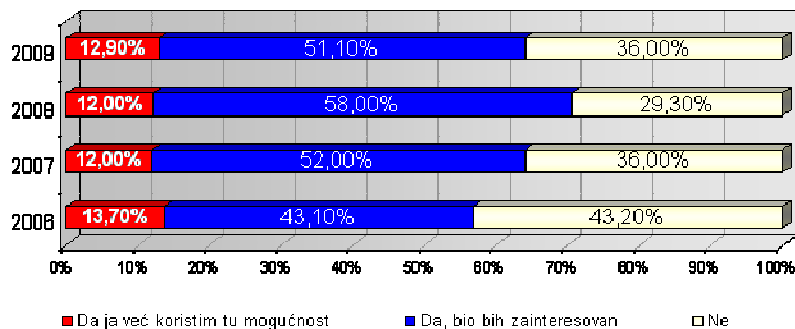
U Republici Srbiji 94,5% preduzeća ima Internet priključak, što je za 3% više u odnosu na 2008. godinu, 3,9% više u odnosu na 2007. godinu, a 4,3% u odnosu na 2006. godinu. Od ukupnog broja preduzeća koja poseduju Internet priključak, DSL ima 65,5% preduzeća, modemska konekciju 15,5% preduzeća a kablovski Internet 24,3% preduzeća. Na osnovu podataka vidimo smanjenje modemske konekcije za 17,1%, kao i povećanje DSL-a za 8,5% u odnosu na 2008. godinu.

### 2.2. Upotreba servisa eUprave

#### Domaćinstva i pojedinci

Istraživanje pokazuje da 12,9% ispitanika među Internet populacijom koristi servise elektronske uprave dok je 51,1 % ispitanika zainteresovano za tu mogućnost, ali je trenutno ne koristi. Čak 36% ispitanika nije zainteresovano da koristi tu mogućnost.

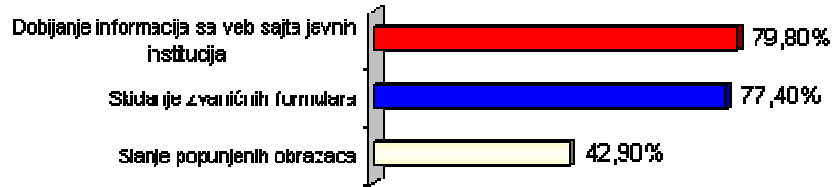
*Slika 1- Upotreba servisa eUprave – domaćinstva/pojedinci*



Preko 285 000 lica koristi elektronske servise javne uprave, što je povećanje za 25 000 korisnika u odnosu na 2008. godinu.

Istraživanje je pokazalo i da je 79,8% ispitanika u poslednja tri meseca koristilo Internet za dobijanje informacija sa veb sajta javnih institucija, 77,4% za preuzimanje zvaničnih formulara i 42,9% za slanje popunjenih obrazaca.

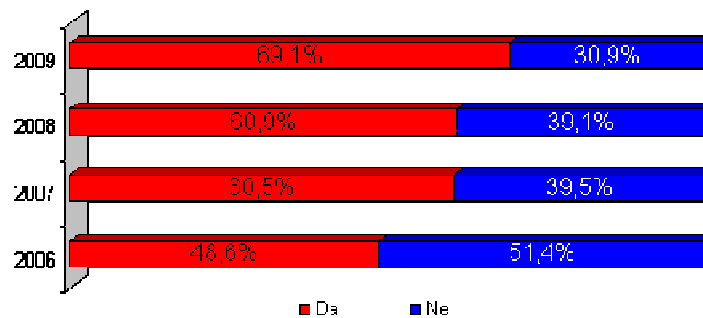
**Slika 2 – Način korišćenja servisa eUprave – domaćinstva/pojedinci**



### Preduzeća

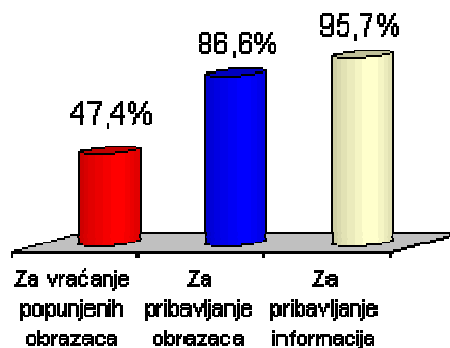
Od ukupnog broja preduzeća koja imaju Internet priključak, 69,1% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što čini povećanje od 8,2% u odnosu na 2008. godinu, 8,6% u odnosu na 2007. godinu, a 20,5% u odnosu na 2006. godinu.

**Slika 3 - Upotreba servisa eUprave – preduzeća**



Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi elektronske usluge javne administracije, najčešći odgovori su sledeći: 95,7% za pribavljanje informacija, 86,6% za pribavljanje obrazaca i 47,4% za vraćanje popunjenih obrazaca.

**Slika 4 - Način korišćenja servisa eUprave –preduzeća**



### 3. KLJUČNI DOGAĐAJI I TAČKE RAZVOJA eUPRAVE

Dat je pregled ključnih događaja koji su obeležili napredak u oblasti uvođenja elektronske uprave u Republici Srbiji:

- **Decembar 2009** – Objavljen Pravilnik o izdavanju vremenskog žiga čime su se stekli uslovi za primenu Zakona o elektronskom dokumentu.
- **Decembar 2009** – Usvojen Zakon o tajnosti podataka.
- **Oktobar 2009** – Usvojena Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine.
- **Oktobar 2009** – Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo pokrenulo javnu raspravu o Nacrtu zakona o elektronskim komunikacijama.
- **Septembar 2009** – Privredna komora Srbije (PKS CA) upisana u registar sertifikacionih tela.
- **Septembar 2009** – Raspisan tenderski postupak za projekat “Razvoj i implementacija unapređenja Portala eUprava”.
- **Jul 2009** – Usvojen Zakon o elektronskom dokumentu.
- **Maj 2009** – Usvojen Zakon o elektronskoj trgovini.
- **April 2009** – Usvojen Akcioni plana za sprovođenje prioriteta iz „eSEE Agenda+ za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi za period 2007-2012. godine”.
- **Decembar 2008** – Javno preduzeće “PTT Srbija” registrovano kao prvo sertifikaciono telo za izdavanje digitalnih sertifikata.
- **Novembar 2008** – Skupština RS usvojila Zakon o zaštiti podataka o ličnosti koji uređuje zaštitu, obradu i korišćenje podataka o ličnosti i obezbeđuje pravo na privatnost. Zakonom je uređeno da poverenik za informacije od javnog značaja nadzire njegovo sprovođenje.
- **Oktobar 2008** – Usvojen Zaključak Vlade 05 Br: 030-4199/2008 kojim se prihvata Informacija o prelasku sa Internet domena .sr.gov.yu na domen .gov.rs.
- **Avgust 2008** – Ministarstvo unutrašnjih poslova počelo izdavanje ličnih dokumenata sa čipom.
- **Jun 2008** – Vlada usvojila informaciju i Zaključak o prihvatanju dokumenta „Preporuke za izradu Web prezentacija organa državne uprave” koje je izradio Republički zavod za informatiku i internet, a odnose se na ePristupačnost.
- **Maj 2008** – Agencija za privredne registre Republike Srbije uvela je elektronsku registraciju preduzetnika na nivou dvosmerne interakcije, tj. elektronskog podnošenja dokumentacije.
- **Mart 2008** – Usvojena revidirana podzakonska akta za primenu elektronskog potpisa.
- **Oktobar 2007** – Ministarka za telekomunikacije i ID potpisala novi regionalni plan aktivnosti za razvoj Informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi eSEE Agendu +.
- **Jun 2007** – Završen program modernizacije Poreske uprave. Uspostavljen je call centar, i omogućeno elektronsko podnošenje poreskih prijava, kao i preuzimanje besplatnih poreskih obrazaca sa Internet prezentacije Poreske uprave.
- **Mart 2007** – Republički zavod za informatiku i Internet objavio Nacionalni portal elektronske uprave Srbije sa 20 osnovnih servisa.
- **2006** – Započet projekat eSrbija, finansiran od strane Nacionalnog investicionog plana, sa idejom da se formira mreža svih organa državne uprave i institucija od velikog značaja.
- **Oktobar 2006** – Usvojena Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji sa Akcionim planom do kraja 2008. godine.
- **Jun 2005** – Započet projekat “Elektronsko podnošenje deklaracija”, što je još jedan korak u modernizaciji carinske administracije, kao i pružanju mogućnosti da se pojednostavi protok dobara i pojeftini ceo proces.
- **Decembar 2004** – Usvojen Zakon o elektronskom potpisu.
- **Novembar 2004** – Usvojen Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja. Ovim zakonom propisana je minimalna količina informacija od javnog značaja koje mora objaviti svaka institucija, odnosno organ državne uprave. Započet razvoj akademske mreže. Započeto formiranje mreže instituta, biblioteka, zdravstvenih i edukativnih instituta.
- **Oktobar 2002** – Ministar nauke, tehnologije i razvoja potpisao eSEE Agendu na ministarskoj konferenciji “Telekomunikacije za informaciono društvo” u Beogradu.
- **Oktobar 2001** – Vlada RS usvojila program razvoja informacionih sistema Republike Srbije. Iste godine formiran je i registar adresa svih domaćinstava u RS, kao i program koji omogućava njegovo ažuriranje i održavanje.

## 4. STRATEGIJA RAZVOJA ELEKTRONSKE UPRAVE

Strategija razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine usvojena je početkom oktobra 2009. godine. U ovoj Strategiji definisani su osnovni ciljevi, načela i prioritete unapređenja stanja u ovoj oblasti. Utvrđen je Akcioni plan sa neophodnim aktivnostima, nosiocima aktivnosti, kao i rokovima ispunjenja. Strategija se zasniva na usvojenim opredeljenjima Vlade za razvoj informacionog društva i reformu državne uprave sadržanih u Strategiji razvoja informacionog društva u Republici Srbiji i Strategiji reforme državne uprave u Republici Srbiji.

Strategija je kompatibilna sa i2010 inicijativom "i2010 Evropsko informaciono društvo za rast i zapošljavanje" koja predstavlja osnov politike Evropske unije u oblasti eUprave. Strategija polazi i od stanja regulative u ovoj oblasti i postignutih rezultata u implementaciji zakonskih rešenja. Poseban značaj u tome ima implementacija Zakona o elektronskom potpisu, Zakona o elektronskom dokumentu, kao i Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Vrlo važan element Strategije je da će građanima biti omogućeno da se sve javne usluge, za koje je to pogodno, koriste posredstvom Interneta i svog ličnog računara, drugog kućnog ili mobilnog uređaja. Građanima će biti omogućeno da javne usluge koriste i na klasičan način, ali bez potrebe da obilaze više šaltera, sa efikasnom realizacijom usluge, kao i sa punim, jasnim i na Internetu lako dostupnim informacijama o usluzi.

### Opšti ciljevi

- povećanje zadovoljstva korisnika javnim uslugama;
- svi građani imaju koristi od eUprave;
- smanjenje tereta administracije za privredne subjekte i za građane;
- povećanje efikasnosti javne uprave upotrebom IKT;
- prekogranična interoperabilnost, posebno sa zemljama EU;
- pozitivan uticaj na slobodu kretanja ljudi, roba, kapitala i usluga;
- uvećanje transparentnosti i odgovornosti kroz inovativnu upotrebu IKT;
- jačanje participacije građana u demokratskom odlučivanju;
- zaštita privatnosti i bezbednost.

### Načela

- načelo korišćenja raspoloživih podataka po službenoj dužnosti – od korisnika javne usluge se ne zahteva dokaz o činjenicama kojima već raspolažu organi vlasti;
- načelo jedinstvenog šaltera – objedinjen postupak pred organom uprave u celosti na jednom mestu;
- načelo dostupnosti javnih informacija u elektronskoj formi – javna informacija je dostupna svima u elektronskoj formi bez naknade;
- načelo dostupnosti elektronskih usluga – jednostavan, razumljiv i slobodan pristup za sve korisnike, uključujući osobe sa invaliditetom uz poštovanje principa tehnološke neutralnosti;
- načelo nezanimarivanja klasičnih oblika pružanja usluge – uvođenjem elektronskog oblika pružanja javnih usluga za građane ne ukida se klasični oblik pružanja usluga;
- načelo primene IKT u novim uslugama – razvoj svih novih javnih usluga treba da se zasniva na primeni IKT;
- načelo izbegavanja tehnološke zavisnosti – tehnološka osnova razvoja i obavljanja elektronskih javnih usluga treba da je u što većoj meri nezavisna od dobavljača roba i usluga;
- načelo ponovnog korišćenja softverskih rešenja – softverska rešenja u projektima primene IKT treba planirati i realizovati uzimajući u obzir mogućnost ponovnog korišćenja u drugim projektima među organima vlasti;
- načelo informacione bezbednosti – sigurnost i pouzdanost sistema elektronske uprave mora biti u skladu s utvrđenim normama informacione bezbednosti i zaštite podataka o ličnosti;
- načelo kadrovske osposobljenosti – elektronske javne usluge moraju podržavati stručno i profesionalno osposobljeni službenici.

## Prioriteti

- uspostavljanje ključnih poluga;
- modernizacija procesa;
- uspostavljanje elektronskih javnih usluga;
- razvoj kadrovskih potencijala.

## 5. PRAVNI OKVIR eUPRAVE

Ovo poglavlje pruža uvid u postojeći pravni okvir koji se odnosi na eUpavu u Republici Srbiji.

### 5.1. Zakonodavstvo u oblasti eUprave

Zakon o elektronskom dokumentu usvojen je u julu 2009. godine („Službeni glasnik RS”, broj 51/09). Ovim zakonom uređuju se uslovi i način postupanja sa elektronskim dokumentom u pravnom prometu, upravnim, sudskim i drugim postupcima, kao i prava, obaveze i odgovornosti privrednih društava i drugih pravnih lica, preduzetnika i fizičkih lica, državnih organa, organa teritorijalne autonomije i organa JLS i organa, preduzeća, ustanova, organizacija i pojedinaca kojima je povereno vršenje poslova državne uprave, odnosno javnih ovlašćenja u vezi sa ovim dokumentom.

Zakon o elektronskom dokumentu imaće veliki uticaj na proces modernizacije, racionalizacije i uvođenja elektronske uprave. Pri tome se posebno ima u vidu osnovno zakonsko rešenje prema kome se, dokument koji je izvorno nastao u elektronskom obliku, smatra originalom, a koje predstavlja jedan od ključnih uslova za reformu postojećih procedura rada i uvođenja elektronskih javnih servisa za građane i privredu. Upotreba i razmena elektronskih dokumenata u pojedinim oblastima kao što su carina, knjigovodstveni poslovi, bankarsko poslovanje i dr. imaće presudan uticaj. Objavljivanjem Pravilnika o izdavanju vremenskog žiga decembra 2009. godine stekli su se uslovi za primenu Zakona o elektronskom dokumentu.

Akcionim planom Strategije razvoja elektronske uprave u Republici Srbiji za period od 2009. do 2013. godine predviđena je izrada Nacrta zakona o opštem upravnom postupku kojim bi se obuhvatila upotreba elektronskih dokumenata.

### 5.2. Zakonodavstvo u oblasti slobode informisanja

Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja usvojen je 5. novembra 2004. godine, a stupio na snagu 13. novembra 2004. godine (Službeni glasnik RS, br. 120/04). Ovim zakonom uređuju se prava na pristup informacijama od javnog značaja kojima raspolažu organi javne vlasti (državni organ, organ teritorijalne autonomije, organ LS, kao i organizacija kojoj je povereno vršenje javnih ovlašćenja, zatim pravno lice koje osniva ili finansira u celini, odnosno u pretežnom delu državni organ), radi ostvarenja i zaštite interesa javnosti da zna i ostvarenja slobodnog demokratskog poretka i otvorenog društva. Smatra se da opravdani interes javnosti da zna postoji uvek kada se radi o informacijama kojima raspolaže organ vlasti koje se odnose na ugrožavanje, odnosno zaštitu zdravlja stanovništva i životne sredine, kao i kada se radi o drugim informacijama kojima raspolaže organ vlasti, osim ako organ vlasti dokaže suprotno.

Svako ima pravo da mu se informacija od javnog značaja učini dostupnom tako što će mu se omogućiti uvid u dokument koji sadrži informaciju od javnog značaja, pravo na kopiju tog dokumenta, kao i pravo da mu se, na zahtev, kopija dokumenta uputi poštom, faksom, elektronskom poštom ili na drugi način. Zahtev se može podneti u pisanoj formi ili usmeno (pri čemu se takav zahtev unosi u evidenciju i tretira jendako kao i zahtev u pisanoj formi). Organ vlasti dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema zahteva, odgovori na zahtev, sem u slučaju kada postoji pretnja po život ili slobodu nekog lica, kada je organ vlasni dužan da odgovori u roku od 48 sati.

Zakonom je uređeno da Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (dalje: Poverenik) nadzire njegovo sprovođenje kao samostalan državni organ, nezavisan u vršenju svoje nadležnosti. Poverenik sprovodi u delo mandat koji mu je poveren, ali sa izvesnim poteškoćama u saradnji sa organima državne uprave, kao i sa potrebom izgradnje kapaciteta za ostvarivanje celokupnog mandata.

### **5.3. Zakonodavstvo u oblasti zaštite podataka/privatnosti**

Skupština Republike Srbije usvojila je u novembru 2008. godine Zakon o zaštiti podataka o ličnosti kojim se uređuje zaštita, obrada i korišćenje podataka o ličnosti i obezbeđuje pravo na privatnost. Zakonom je uređeno da je Poverenik odgovoran za njegovo sprovođenje. Poverenik će se ubuduće zvati "Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti", kao samostalan državni organ.

Zakon o tajnosti podataka usvojen je decembra 2009. godine. Ovim zakonom uređuje se jedinstven sistem određivanja i zaštite tajnih podataka koji su od interesa za nacionalnu i javnu bezbednost, odbranu, unutrašnje i spoljne poslove Republike Srbije, zaštite stranih tajnih podataka, pristup tajnim podacima i prestanak njihove tajnosti, nadležnost organa i nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, kao i odgovornost za neizvršavanje obaveza iz ovog zakona i druga pitanja od značaja za zaštitu tajnosti podataka. Zakon određuje četiri stepena tajnosti podataka i to državna tajna, strogo poverljivo, poverljivo i interno. Utvrđeno je da bliže kriterijume za određivanje najvišeg stepena tajnosti – državna tajna i strogo poverljivo – određuje Vlada uz prethodno mišljenje Saveta za nacionalnu bezbednost. Za podatke nižeg stepena tajnosti Vlada to čini na predlog nadležnog ministra.

### **5.4. Zakonodavstvo u oblasti elektronskog poslovanja**

Zakon o elektronskoj trgovini usvojen je maja 2009. godine. Ovim zakonom uređuju se uslovi i način pružanja usluga informacionog društva, obaveze informisanja korisnika usluga, komercijalna poruka, pravila u vezi sa zaključenjem ugovora u elektronskom obliku, odgovornost pružaoca usluga informacionog društva, nadzor i prekršaji.

### **5.5. Zakonodavstvo u oblasti elektronskih komunikacija**

Zakon o telekomunikacijama usvojen je u martu 2003. godine i stupio na snagu 24. aprila 2003. godine (Službeni glasnik RS br. 44/03). Zakon je usklađen sa direktivama Evropske unije. Zakonom je osnovana Republička agencija za telekomunikacije (dalje: RATEL) kao samostalna, odnosno nezavisna organizacija koja vrši javna ovlašćenja, u skladu sa ovim Zakonom i propisima donetim na osnovu ovog Zakona. U obavljanju poslova utvrđenih ovim Zakonom, RATEL je dužan da obezbedi primenu Strategije razvoja telekomunikacija u Republici Srbiji. RATEL-om upravlja Upravni odbor, koji donosi sve odluke iz nadležnosti RATEL-a.

U oktobru 2009. godine Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo (dalje: MTID) pokrenulo je javnu raspravu o Nacrtu zakona o elektronskim komunikacijama, koji će zameniti trenutno važeći Zakon o telekomunikacijama.

## 5.6. Zakonodavstvo u oblasti elektronskog potpisa

Usvojen je Zakon o elektronskom potpisu (Službeni glasnik RS br. 135/04) i četiri podzakonska akta za sprovođenje Zakona.

Pravilnik o evidenciji sertifikacionih tela (Službeni glasnik br. 48/05, 82/05 i 116/05) usvojen je 2005. godine. Dopunjena podzakonska akta (pravilnici) usvojena su u martu 2008. godine (Službeni glasnik RS br. 48/05). Izmenjeni su: Pravilnik o tehničko-tehnološkim postupcima i kriterijumima za formiranje kvalifikovanog elektronskog potpisa, Pravilnik o Registru sertifikacionih tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata u Srbiji, kao i Pravilnik kojim su propisani uslovi koje bi sertifikaciono telo trebalo da ispuni da bi izdavalo kvalifikovane sertifikate.

MTID zadržava ulogu Centralnog sertifikacionog tela. U decembru 2008. godine, javno preduzeće "PTT Srbija" upisano je u registar kao prvo sertifikaciono telo za elektronski potpis. U Septembaru 2009. godine Privredna komora Srbije (PKS CA) upisana je u registar sertifikacionih tela.

## 5.7. Zakonodavstvo u oblasti elektronskih javnih nabavki

U decembru 2008. godine usvojen je novi Zakon o javnim nabavkama u Narodnoj skupštini u a stupio je na snagu 6. januara 2009. godine. Zakon donosi više značajnih novina koje su imale za cilj da postignu sledeće ključne ciljeve: 1) jasnije određivanje odgovornosti onih koji sprovode i proveravaju javne nabavke, 2) jačanje kontrole putem značajnog povećanja javnosti u sprovođenju postupaka i koordiniranog delovanja regulatornih tela i 3) sistemsko unapređivanje kapaciteta i rada svih aktera javnih nabavki. Zakon, dalje, jasno određuje da je Ministarstvo finansija nadležno da vrši nadzor nad sprovođenjem ovog Zakona.

Jačanje kontrole putem značajnog podizanja javnosti postupaka javnih nabavki omogućeno je preko Portala javnih nabavki. Zakonom je, naime, predviđeno da se na Portalu objavljuju svi javni oglasi (javni pozivi i obaveštenja) vezani za postupke javnih nabavki. Pored toga, na Portalu se objavljuju i kvartalni analitički izveštaji Uprave za javne nabavke, odluke Komisije za zaštitu prava ponuđača itd. Na taj način svaki posetilac Portala može da stekne uvid u to ko je sa kim zaključio ugovor, koja je vrednost, u kom postupku, koliko je ponuđača bilo itd. Time što su postupci javnih nabavki „otvoreni“ za javnost, proširuje se broj „kontrolora“ koji mogu da uoče i ukažu na nepravilnosti koje su promakle regulatornim telima. Sama ta činjenica ima snažan preventivni „odvraćajući“ efekat na one koji planiraju da krenu u neregularne „poduhvate“.

## 6. KLJUČNI AKTERI RAZVOJA eUPRAVE

### 6.1. Republički zavod za informatiku i Internet – RZII

Web prezentacija – [www.rzii.gov.rs](http://www.rzii.gov.rs)

Direktor – Damir Baralić

Mail – [office@rzii.gov.rs](mailto:office@rzii.gov.rs)

Zavod je ustanovljen Zakonom o ministarstvima kao posebna organizacija koja obavlja stručne poslove i poslove državne uprave koji se odnose na:

- unapređenje, razvoj i funkcionisanje informacionog sistema državnih organa, lokalne samouprave i javnih službi;
- primenu i korišćenje Interneta u radu državnih organa, lokalne samouprave i javnih službi;
- zaštitu podataka;
- razvoj i primenu standarda u uvođenju informacionih tehnologija u državnim organima, kao i druge poslove određene Zakonom.

U kontekstu međunarodne prakse i opšte prihvaćenih pojmova, ovako definisan delokrug sadrži osnovne komponente razvoja i implementacije sistema elektronske uprave (eUprave). Direktor Zavoda je po funkciji eAmbasador tj. član radnih grupa u okviru Inicijative za elektronsku jugoistočnu Evropu koja se bavi pitanjima razvoja elektronske uprave i informacionog društva. Od januara 2009. godine ovaj mandat je preuzelo MTID.

### 6.2. Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo – MTID

Web prezentacija – [www.mtid.gov.rs](http://www.mtid.gov.rs)

Ministar – Jasna Matić

Mail – [kabinet@mtid.gov.rs](mailto:kabinet@mtid.gov.rs)

MTID obavlja poslove državne uprave u oblasti telekomunikacija i informacionog društva koji se odnose na:

- Brža harmonizacija sa regulativom EU i efikasnija primena Zakona o telekomunikacijama
- Uvođenje novih elektronskih servisa za privredu i građane
- U potpunost ispunjavanje zakonskog okvira i sprovođenje zakona u oblasti IKT-a i poštanskih usluga
- Realizacija projekta elektronske uprave, uz primenu principa jednog šaltera
- Primena IKT u obrazovanju i unapređenje obrazovanja za potrebe informacionog društva
- Razvoj domaćeg tržišta informacionih i komunikacionih tehnologija i jačanje pozicije domaće privrede u ovoj grani

Sektor za informaciono društvo u MTID zadužen je za:

- Podizanje nivoa razvijenosti informacionog društva u Srbiji
- Razvoj eUprave i ePoslovanja
- Unapređenje primene IKT u istraživanju i obrazovanju
- Dostupnost tehnologije svima
- Prekogranična interoperabilnost sa zemljama EU

Ministarstvo vrši ulogu nacionalnog sertifikacionog tela za elektronski potpis, što znači da sertifikuje druge institucije koje izdaju sertifikate za elektronski potpis. U većini zemalja EU i regiona jugoistočne Evrope praksa je da ovaj mandat vrši sertifikaciono telo nezavisno od institucije izvršne vlasti tzv. ROOT CA.

### 6.3. Republička agencija za telekomunikacije – RATEL

Web prezentacija – [www.ratel.rs](http://www.ratel.rs)  
Direktor – Dr. Milan Janković  
Mail – [ratel@ratel.rs](mailto:ratel@ratel.rs)

RATEL je osnovan Zakonom o telekomunikacijama (2003) u maju 2005. godine, kao regulatorno telo tj. samostalna i nezavisna organizacija koja vrši javna ovlašćenja, sa ciljem regulisanja tržišta telekomunikacija u Republici Srbiji. RATEL ima mandat da vrši liberalizaciju tržišta i sprovodi javni interes kroz povećanje efikasnosti operatora, uvođenje novih servisa i poboljšanje kvaliteta postojećih, kao i modernizaciju i dalji razvoj telekomunikacionog tržišta. U ovom trenutku jedan od zadataka RATEL-a je i aktivno učešće u harmonizaciji domaćeg zakonodavstva sa zakonodavstvom EU.

### 6.4. Registar nacionalnog Internet domena Srbije – RNIDS

Web prezentacija – [www.rnids.rs](http://www.rnids.rs)  
Kontakt – Nenad Marinković, direktor  
Mail – [nenad.marinkovic@rnids.rs](mailto:nenad.marinkovic@rnids.rs)

RNIDS je stručna, nestranačka, nevladina i neprofitna organizacija, koja upravlja registrom nacionalnih Internet domena Republike Srbije .RS.

## 7. NACIONALNI PORTAL eUPRAVE REPUBLIKE SRBIJE

Portal eUprave u Srbiji ([www.euprava.gov.yu](http://www.euprava.gov.yu)) postavljen je marta 2007. godine i sadrži 20 osnovnih servisa i deo koji je namenjen državnoj upravi. Svrha mu je da na jednom mestu korisnicima omogući brz i jednostavan pristup informacijama i uslugama javne uprave. Portal ima samo jedan oblik predstavljanja kojim su servisi grupisani prema ciljnim grupama (građani, pravna lica, državna uprava), na srpskom i engleskom jeziku (engleska verzija se razlikuje od srpske i prilagođena je pretpostavljenoj ciljnoj grupi). Portal ima ćirilicu i latiničnu verziju, bez mogućnosti registracije i bez korišćenja standarda ePristupačnosti, koju podrazumevaju dostupnost onlajn sadržaja svim kategorijama stanovništva, posebno uključujući i osobe sa invaliditetom.

Struktura i grafika portala je konzistentna, stranice sa servisima su standardizovane i pregledne, sadržaj u znatnoj meri predstavljen primereno potrebama korisnika. Kvalitet i nivo sofisticiranosti servisa uslovljen je postojećim stepenom razvoja tog servisa, koji je implementirala institucija nadležna za pružanje te usluge, a samim tim i njegov razvoj.

Izrada ovakvog rešenja Portala predstavlja jedan od primera međuinstitucionalne saradnje koju je koordinirao Zavod. Ipak, u osnovi ne postoji integrisano funkcionisanje back office-a.

Portal se kontinuirano ažurira u saradnji sa institucijama nadležnim za implementaciju i razvoj svakog od servisa. Od septembra 2009. godine, raspisivanjem tenderskog postupaka za "Razvoj i implementaciju unapređenja Portala eUprava", započet je i projekat podizanja nivoa funkcionalnosti Portala sa ciljem njegovog približavanja standardima i zahtevima za nacionalni portal elektronske uprave koji je u skladu sa indikatorima koje je propisala Evropska komisija i koji su definisani u okviru regionalne inicijative za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi (eSEE Agenda+). Tim projektom je planirana implementacija dodatnih oblika predstavljanja servisa: grupisanje prema tematici i životnim situacijama, prevod na jezike nacionalnih manjina i uvođenje standarda ePristupačnosti. Istovremeno je neophodno koordinirati i obučavati međuinstitucionalni tim koji radi na ažuriranju sadržaja servisa i podizanju njihovog nivoa sofisticiranosti.

## 8. METODOLOGIJA

Studija „Stanje razvoja eUprave u Republici Srbiji za 2009. godinu“ urađena je po metodologiji koju su razvile Evropska komisija i kompanija *Capgemini* [1]. Evropska komisija je definisala listu indikatora 2000. godine i od 2001. godine prati razvoj eUprave u svim zemljama članicama (plus Norveška, Island, Švajcarska i Hrvatska). Radi pojednostavljenja, ovaj skup zemalja će se u daljem tekstu označavati sa EU27+.

U studiji za 2009. godinu, razmatran je nivo sofisticiranosti skupa od 20 osnovnih servisa eUprave – 12 servisa za privredne subjekte i 8 servisa za građane (Tabela 1), čiji se razvoj prati od 2007. godine. Za svaki od servisa Evropska komisija i *Capgemini* odredili su maksimalni nivo sofisticiranosti, tj. ocenu koju određeni servisi mogu da dostignu. U tabeli 1 navedena je lista servisa koja se u nekim tačkama razlikuje od skupa servisa koje obuhvata istraživanje *Capgemini*, kao i maksimalni nivo sofisticiranosti za svaki od servisa. Naime, već je napomenuto da je Zavod, u okviru regionalnih Inicijativa za elektronsku jugoistočnu Evropu, učestvovao u definisanju i praćenju skupa parametara za merenje razvijenosti eUprave. Ovaj skup, kao preporučeni skup servisa, ušao je i u dokument „eSEE Agenda + za razvoj elektronske JIE 2007-2011“.

**Tabela 1 – 20 osnovnih servisa eUprave i maksimalni nivoi sofisticiranosti**

Naziv servisa	Max. nivo	Naziv servisa	Max. nivo
<b>Servisi za građane</b>		<b>Servisi za pravna lica</b>	
Traženje zaposlenja	4	Plaćanje poreza: registracija, plaćanje i analiza	4
Naknade socialne zaštite: za nezaposlene, dečiji dodatak, naknade za socijalnu zaštitu, studentski krediti i stipendije	4	Životna sredina i građevinske dozvole	5
Lična dokumenta: lična karta, pasoš ili vozačka dozvola	5	Elektronski katastar i vlasničke knjige	4
Registracija vozila: novih, polovnih ili uvezenih	4	Zdravstveno osiguranje i penzija: plaćanje i pregledi	4
Javne biblioteke: pregledanje kataloga i naručivanje	5	Registracija preduzeća	4
Izvodi iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih	4	Registracija prihoda kompanije	4
Upisi na visoko obrazovanje	4	PDV	4
Prijava boravka u slučaju promene adrese	4	Carinske deklaracije	4
		Jedinstveni “prozor” za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije	4
		Javne nabavke	4
		Registar hipoteka pravnih lica	5
		Podnošenje statističkih podataka državnom statističkom sistemu (uključujući usklađivanje sa EUROSTAT zahtevima)	5

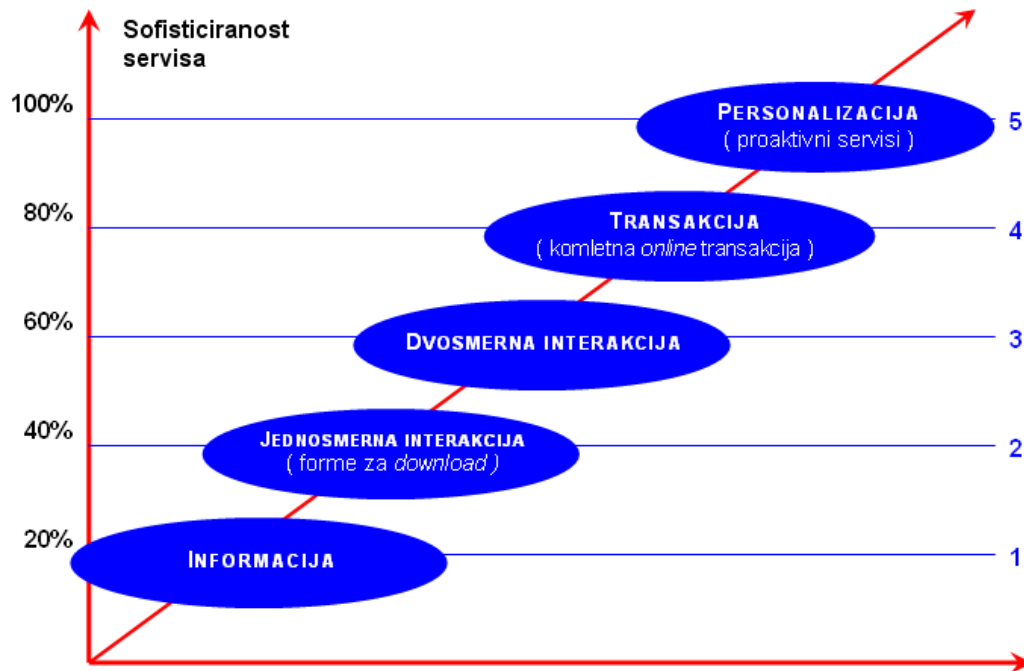
U odnosu na skup servisa preporučenih metodologijom *Capgemini*, ova lista (Tabela 1) se razlikuje u sledećim tačkama:

- *Capgemini* obuhvata još 2 servisa: Prijave policiji i Usluge u zdravstvu (online zakazivanje pregleda kod lekara);
- U *Capgemini*-ju servisi Dozvole vezane za životnu sredinu, i Građevinske dozvole su pojedinačni servisi (u skupu iz eSEE Agende + su objedinjeni u jedan);
- *Capgemini* metodologijom nisu obuhvaćeni servisi: Elektronski katastar i vlasničke knjige, Registar hipoteka pravnih lica i Jedinstveni “prozor” za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije.

Za svaki servis nivo sofisticiranosti određuje se u odnosu na maksimalni mogući nivo na sledeći način:

- Nivo 1 - Informacija: online informacije
- Nivo 2 - Jednosmerna interakcija: informacije i download obrazaca
- Nivo 3 - Dvosmerna interakcija: online podnošenje obrazaca,
- Nivo 4 - Transakcija: potpuna obrada predmeta, uz online plaćanje usluge
- Nivo 5 - Personalizacija: My portal, proaktivno pružanje usluga, automatizacija

**Slika 5 – Nivoi sofisticiranosti servisa**



Važno je napomenuti da je istraživanje sofisticiranosti elektronskih servisa vršeno na dva nivoa:

- republičkih organa – najviši nacionalni nivo pružaoca usluga;
- jedinica lokalne samouprave (dalje: JLS) – najnižih, odnosno neposrednih pružaoca usluga.

U skladu sa *Capgemini* metodologijom, merenje sofisticiranosti servisa – Izvodi iz matične knjige: rođenih, umrlih, venčanih, i servisa – Građevinske dozvole, vršeno je na nivou JLS. Istraživanjem je obuhvaćeno 166 JLS, a nivo sofisticiranosti servisa je računat kao srednja vrednost sofisticiranosti servisa svake od pojedinačnih lokalnih samouprava.

## 9. REZULTATI ANALIZE SERVISA eUPRAVE

### Servisi za pravna lica/privredne subjekte - (G2B) *Government-to-business*

#### Plaćanje poreza: registracija, plaćanje i analiza

Nivo sofisticiranosti: **3** (max 5)

Odgovorni: Poreska uprava - [www.poreskauprava.gov.rs](http://www.poreskauprava.gov.rs)

#### Životna sredina i građevinske dozvole

Nivo sofisticiranosti: **1** (max 5)

Odgovorni: Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja

[www.ekoplan.gov.rs](http://www.ekoplan.gov.rs)

Organi JLS

#### Elektronski katastar i vlasničke knjige

Nivo sofisticiranosti: **2** (max 4)

Odgovorni: Republički geodetski zavod - [www.rgz.gov.rs](http://www.rgz.gov.rs)

#### Zdravstveno osiguranje i penzija: plaćanje i pregledi

Nivo sofisticiranosti: **2** (max 4)

Odgovorni: Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje - [www.pio.rs](http://www.pio.rs)

Republički zavod za zdravstveno osiguranje - [www.rzzo.rs](http://www.rzzo.rs)

#### Registracija preduzeća

Nivo sofisticiranosti: **3** (max 4)

Odgovorni: Agencija za privredne registre - [www.apr.gov.rs](http://www.apr.gov.rs)

#### Registracija prihoda kompanije

Nivo sofisticiranosti: **3** (max 4)

Odgovorni: Poreska uprava - [www.poreskauprava.gov.rs](http://www.poreskauprava.gov.rs)

#### PDV

Nivo sofisticiranosti: **2** (max 4)

Odgovorni: Poreska uprava - [www.poreskauprava.gov.rs](http://www.poreskauprava.gov.rs)

#### Carinske deklaracije

Nivo sofisticiranosti: **4** (max 4)

Odgovorni: Uprava carina - [www.upravacarina.rs](http://www.upravacarina.rs)

#### Jedinstveni "prozor" za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije

Nivo sofisticiranosti: **1** (max 4)

Odgovorni: N/A

#### Javne nabavke

Nivo sofisticiranosti: **3** (max 4)

Odgovorni: Uprava za javne nabavke - <http://portal.ujn.gov.rs>

#### Registar hipoteka pravnih lica

Nivo sofisticiranosti: **4** (max 5)

Odgovorni: Republički geodetski zavod - [www.rgz.gov.rs](http://www.rgz.gov.rs)

#### Podnošenje statističkih podataka državnom statističkom sistemu

Nivo sofisticiranosti: **2** (max 5)

Odgovorni: Republički zavod za statistiku

<http://webrzs.stat.gov.rs/axd/index.php>

## Servisi za građane – (G2C) Government-to-Citizen

### Traženje zaposlenja

Nivo sofisticiranosti: 4 (max 4)

Odgovorni: Nacionalna služba za zapošljavanje - [www.nsz.gov.rs](http://www.nsz.gov.rs)

### Naknade socijalne zaštite: za nezaposlene, dečiji dodatak, naknade za socijalnu zaštitu, studentski krediti i stipendije

Nivo sofisticiranosti: 2 (max 4)

Odgovorni: Nacionalna služba za zapošljavanje - [www.nsz.gov.rs](http://www.nsz.gov.rs)  
Republički zavod za zdravstveno osiguranje - [www.rzzo.rs](http://www.rzzo.rs)  
Ministarstvo prosvete - [www.mp.gov.rs](http://www.mp.gov.rs)

### Lična dokumenta: lična karta, pasoš ili vozačka dozvola

Nivo sofisticiranosti: 1 (max 5)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova - [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)

### Registracija vozila: novih, polovnih ili uvezenih

Nivo sofisticiranosti: 1 (max 4)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova - [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)

### Javne biblioteke: pregledanje kataloga i naručivanje

Nivo sofisticiranosti: 4 (max 5)

Odgovorni: Narodna biblioteka Srbije - [www.nb.rs](http://www.nb.rs)

### Izvodi iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih

Nivo sofisticiranosti: 1 (max 4)

Odgovorni: Organi JLS

### Upisi na visoko obrazovanje

Nivo sofisticiranosti: 1 (max 4)

Odgovorni: Ministarstvo prosvete - [www.mp.gov.rs](http://www.mp.gov.rs)

### Prijava boravka u slučaju promene adrese

Nivo sofisticiranosti: 1 (max 4)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova - [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)

## Servisi za državnu upravu - (G2G) Government-to-Government

### Trezor i programsko budžetiranje

Nivo sofisticiranosti: 5 (max 5)

Odgovorni: Ministarstvo finansija Uprava za trezor - [www.trezor.gov.rs](http://www.trezor.gov.rs)

### Sistemi podrške implementaciji fondova EU

Nivo sofisticiranosti: 3 (max 5)

Odgovorni: ISDACON - [www.evropa.gov.rs/Evropa/PublicSite/index.aspx](http://www.evropa.gov.rs/Evropa/PublicSite/index.aspx)

### Integrisana kontrola granica

Nivo sofisticiranosti: 5 (max 5)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova - [www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)  
Ministarstvo finansija Uprava carina - [www.e-customs.rs](http://www.e-customs.rs)

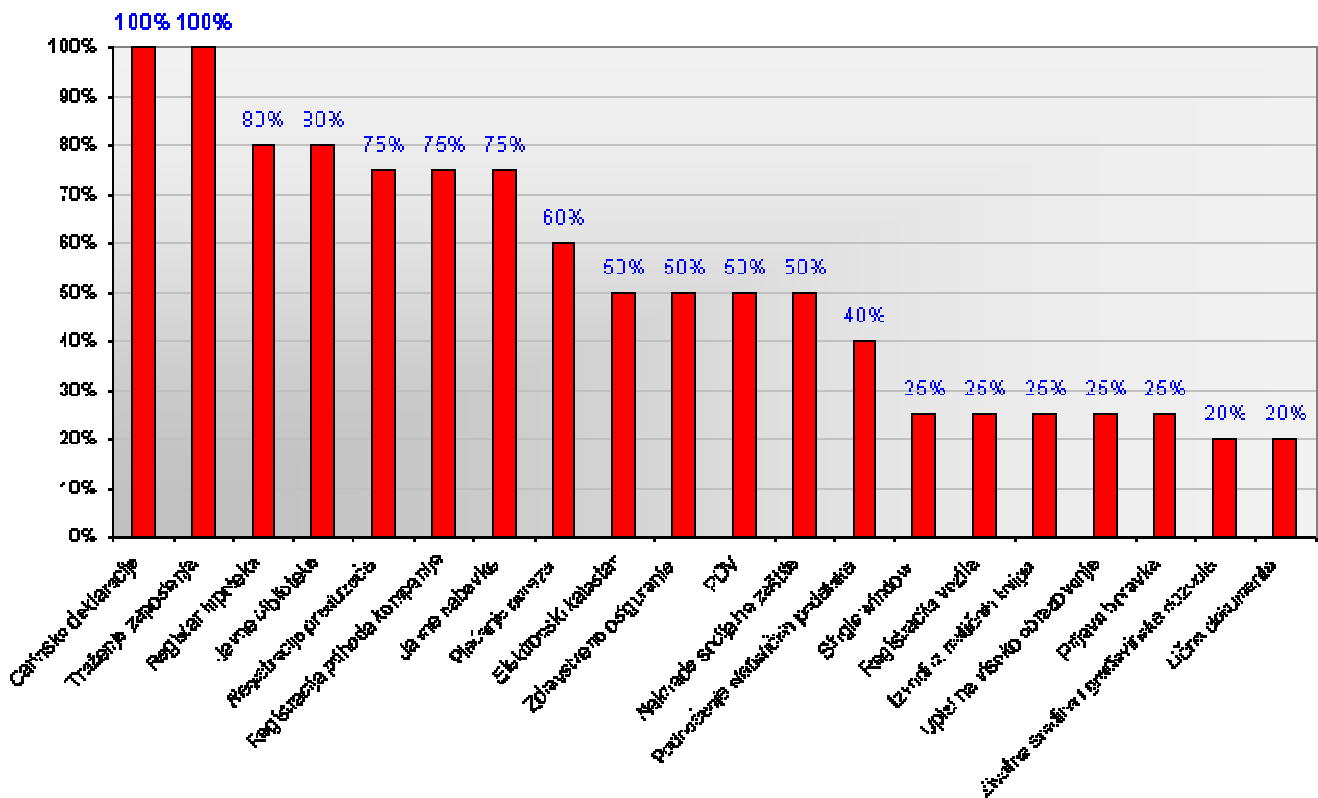
## 9.1. Ukupan nivo sofisticiranosti servisa

Ukupan nivo sofisticiranosti servisa eUprave u Republici Srbiji u 2009. godini iznosi 51% (u 2008. godini je iznosio 47%).

Povećanje ukupnog nivoa sofisticiranosti servisa eUprave se može pripisati povećanju nivoa sofisticiranosti nekih od servisa - Elektronski katastar i vlasničke knjige (sa 0 na 2. nivo sofisticiranosti servisa), Registracija prihoda kompanije (sa 2 na 3), Naknade socijalne zaštite za nezaposlene (sa 2 na 3) i Javne biblioteke (sa 3 na 4).

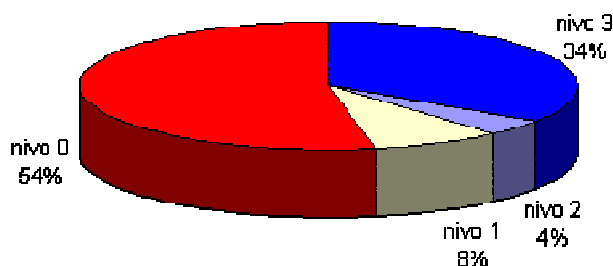
Ako se pojedinačno pogleda nivo sofisticiranosti dvadeset servisa u Republici Srbiji, možemo konstatovati da je najveći broj servisa (7), tj. više od polovine, razvijeno do prvog nivoa - dostupne su samo informacije na sajtu nadležnog organa ili institucije ovlašćene za pružanje usluge. Pet servisa zadovoljava drugi nivo, a četiri servisa razvijena su do trećeg nivoa. Četvrti nivo sofisticiranosti ima samo četiri servisa koji su i najrazvijeniji: traženje zaposlenja, carinske deklaracije, javne biblioteke i registar hipoteka pravnih lica, kao što je i ilustrovano Slikom 6.

Slika 6 – Nivoi sofisticiranosti 20 osnovnih servisa u RS



Što se tiče rezultata sofisticiranosti servisa koji su mereni na najnižem nivou administracije (JLS) – izvodi iz matičnih knjiga, tu je primetan pad u nivou sofisticiranosti – sa nivoa 2 u 2008. godini, na nivo 1 u 2009. godini. Treba napomenuti da, iako je prosečan nivo sofisticiranosti 1, 34% jedinica lokalne samouprave pruža uslugu Izvod iz matične knjige rođenih na nivou 3 (što je najviši nivo za ovu uslugu u RS, budući da nivo 4 zahteva primenu elektronskog potpisa i elektronskog dokumenta), dok više od pola JLS (54%) ne pruža uopšte ovu uslugu. Dakle, primetna su dva ekstrema u razvijenosti servisa elektronske uprave na nivou JLS, što je ilustrovano Slikom 7.

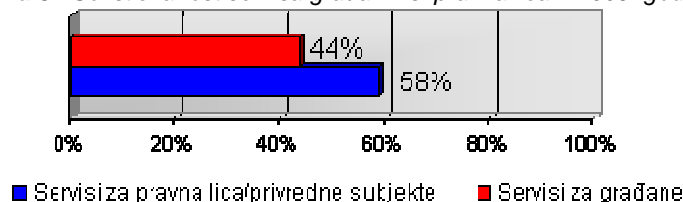
**Slika 7 – Izvod iz matične knjige rođenih – 2009. godina**



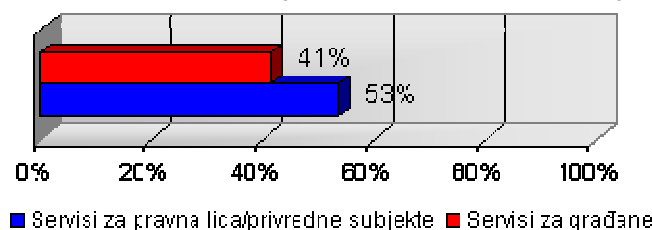
## 9.2. Servisi za građane vs. servisi za pravna lica

Ukoliko se odvojeno pogleda nivo razvijenosti servisa za građane u Srbiji (44%) i pravna lica (58%), jasno je da su razvijeniji servisi za pravna lica, što je slučaj gotovo u svim zemljama u kojima je ispitivan nivo sofisticiranosti ovih servisa. Takođe, ako se ovi podaci uporede sa podacima iz 2007. i 2008. godine, jasno se vidi da je trend rasta sofisticiranosti servisa za pravna lica veći nego za građane.

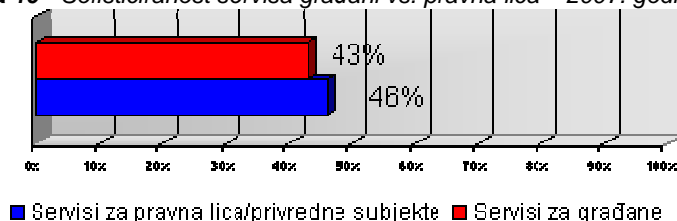
**Slika 8 – Sofisticiranost servisa građani vs. pravna lica – 2009. godina**



**Slika 9 - Sofisticiranost servisa građani vs. pravna lica – 2008. godina [3]**



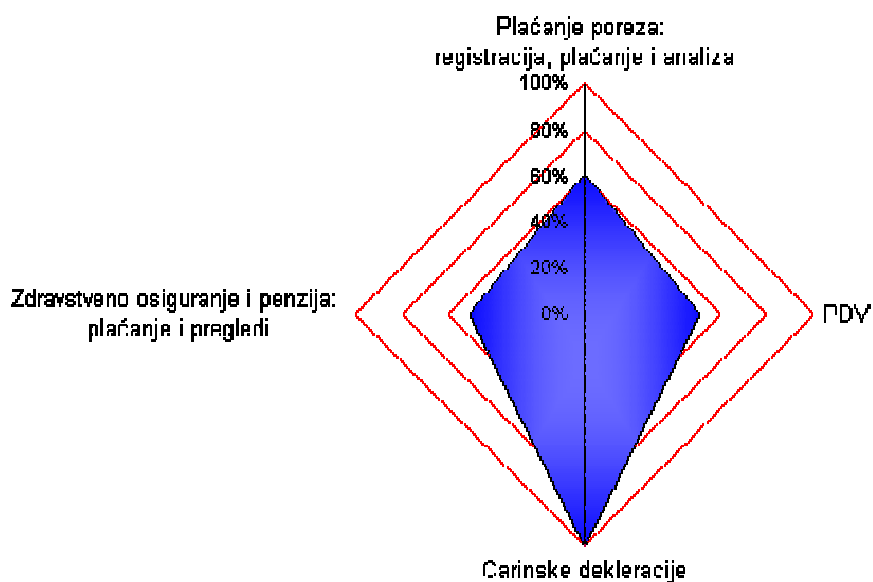
**Slika 10 - Sofisticiranost servisa građani vs. pravna lica – 2007. godina [2]**



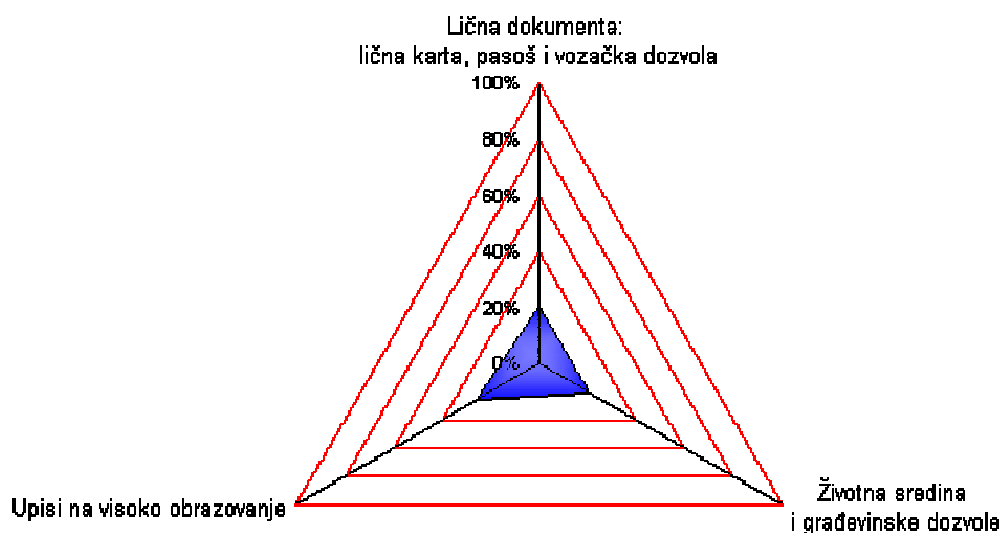
Sledi prikaz servisa grupisanih u klasterne po vrsti i funkciji usluge, gde je vidljivo da su najrazvijeniji servisi koji se odnose na budžetski priliv, dok su servisi koji se odnose na dozvole i dokumenta slabije razvijeni. Kada se uporede klasteri za 2008. i 2009. godinu jasno se vidi da je sofisticiranost servisa koji se odnose na budžetski priliv, kao i servisa koji se odnose na dozvole i dokumenta gotovo na istom nivou.

**Slika 11 – Klasteri za 2009. godinu**

**Servisi koji se odnose na budžetski priliv**

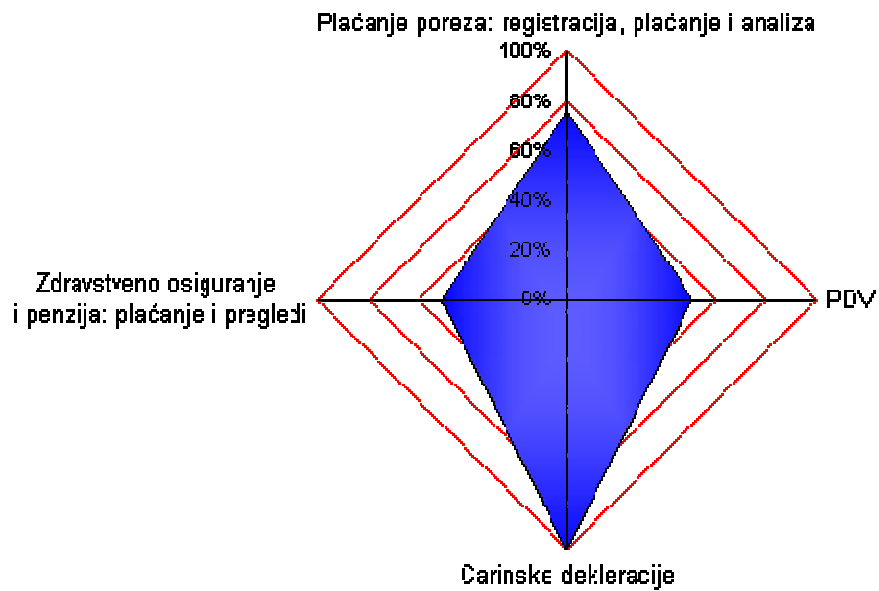


**Dozvole i dokumenti**

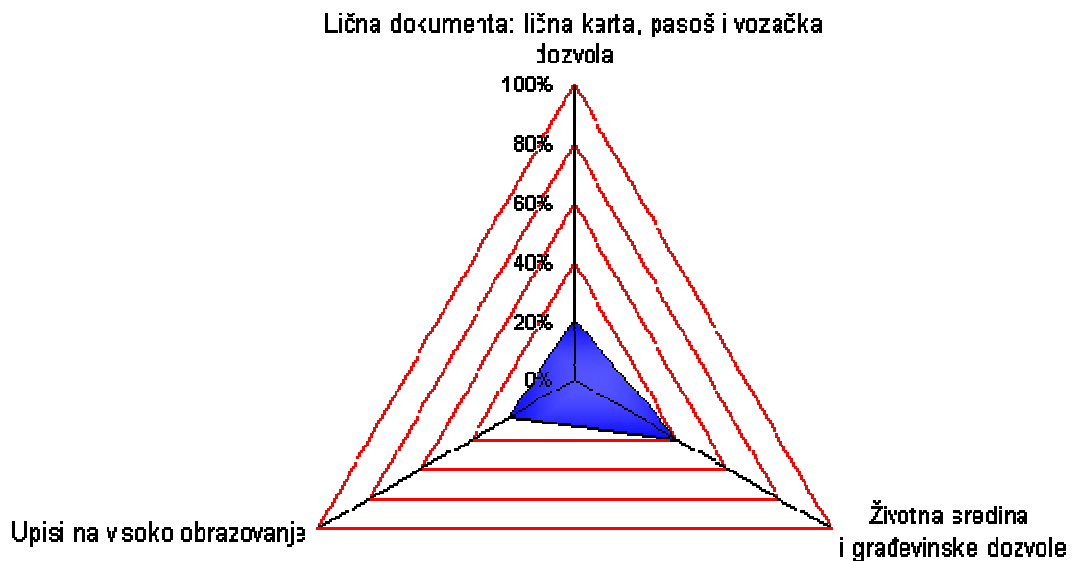


Slika 12 - Klasteri za 2008. godinu [3]

### Servisi koji se odnose na budžetski priliv



### Dozvole i dokumenti

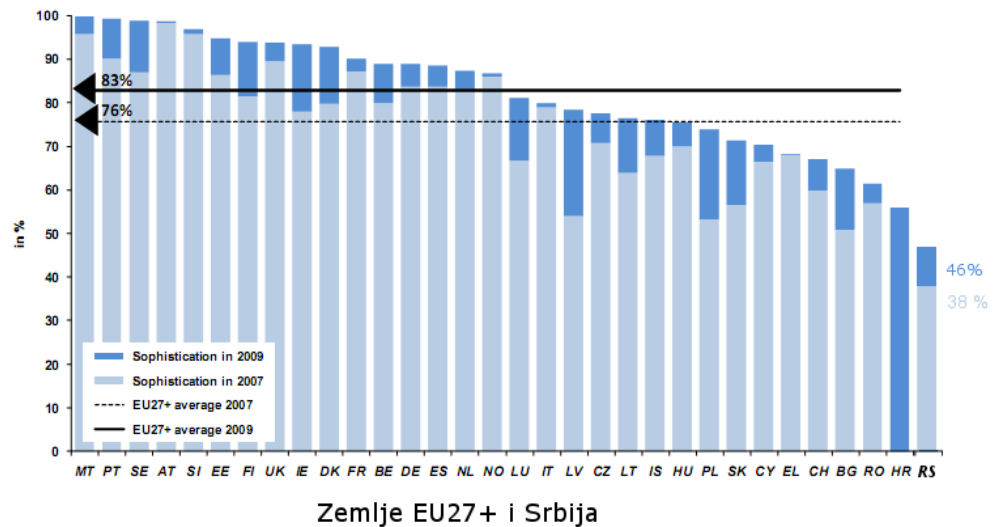


### 9.3. Poređenje ukupne sofisticiranosti servisa u RS sa EU27+

Sofisticiranost osnovnog skupa od 20 servisa prema *Capgemini*-ju, za EU 27+ skup zemalja, za period 2007-2009 godine iznosi – 76% za 2007. godinu, 83% za 2009. godinu. Ukupna sofisticiranost servisa eUprave u RS, kada se računa za isti skup servisa (*Capgemini*), iznosi 38% za 2007. godinu, a 46% za 2009. godinu. Ovi podaci jasno ukazuju da je Srbija u značajnom zaostatku za zemljama EU, kao i za zemljama iz regiona (Hrvatska, Slovenija) u ukupnom nivou sofisticiranosti elektronskih servisa.

**Slika 13 - Sofisticiranost servisa 2007-2009 [1]**

AT	Austria
BE	Belgium
BG	Bulgaria
CH	Switzerland
CY	Cyprus
CZ	Czech Republic
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	The Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Rumania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia
UK	United Kingdom
RS	Srbija



## 10. LITERATURA

- [1]. Colclough, G., Tinholt, D., *European Commission eGov Benchmark 2009 – 8th eGovernment benchmark measurment*, Capgemini, Rand Europe, IDC, Sogeti and DTi for European Commission, Directorate General for Information Society and Media, November 2009.
- [2]. Kujačić, M., Radović, N., *Servisi eUprave u Srbiji 2007*, RZII, CePIT/BOŠ, decembar 2007.
- [3]. Kujačić, M., Tasić, M., Čuk, D., *Stanje razvoja eUprave u Republici Srbiji za 2008. godinu*, RZII, januar 2008.
- [4]. Vukmirović, D., Pavlović, K., Šutić, V., *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji*, 2009, Republički zavod za statistiku Srbije, 2009.