

# Stanje razvoja eUprave u Republici Srbiji za 2008. godinu

## I Uvod

Republički zavod za informatiku i Internet pripremio je prikaz stanja razvoja eUprave u Republici Srbiji u 2008. godini. Analizirani su podaci o ključnim pokazateljima i proceni stepena razvijenosti servisa eUprave u Republici Srbiji, koji su u potpunosti uporedivi sa podacima za zemlje članice EU, budući da su prikupljeni metodologijom razvijenom od strane Evropske komisije.

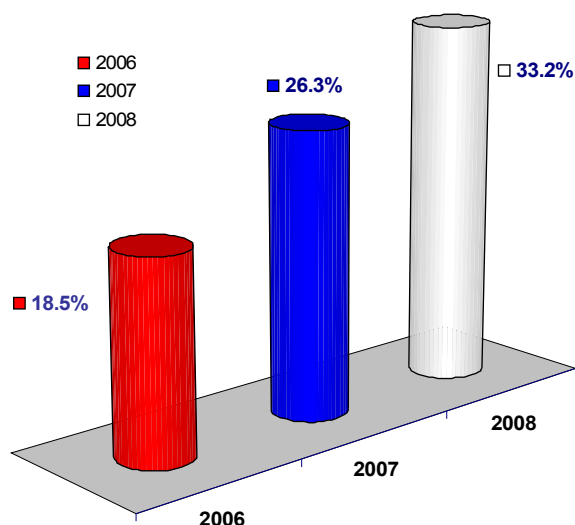
Analiza stanja eUprave rađena je po ovoj metodologiji prvi put za 2007. godinu u saradnji sa Centrom za proučavanje informacionih tehnologija. Zavod je takođe učestvovao u definisanju i praćenju skupa parametara za merenje razvijenosti u okviru regionalnih Inicijativa za elektronsku jugoistočnu Evropu, kao i Inicijative za razvoj širokopojsnih 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 7 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 obrađeni su ključni elementi razvoja eUprave. Procena primene Strategije za razvoj informacionog društva obrađena je u 4. poglavlju. Peto poglavlje opisuje trenutno stanje pravnog okvira eUprave. U 6. poglavlju navedeni su ključni akteri razvoja eUprave i njihove nadležnosti. I konačno, u 7. poglavlju dat je pregled infrastrukture i servisa eUprave. Za svaki servis, mera nivoa napretka data je na osnovu definisanog nivoa sofisticiranosti.

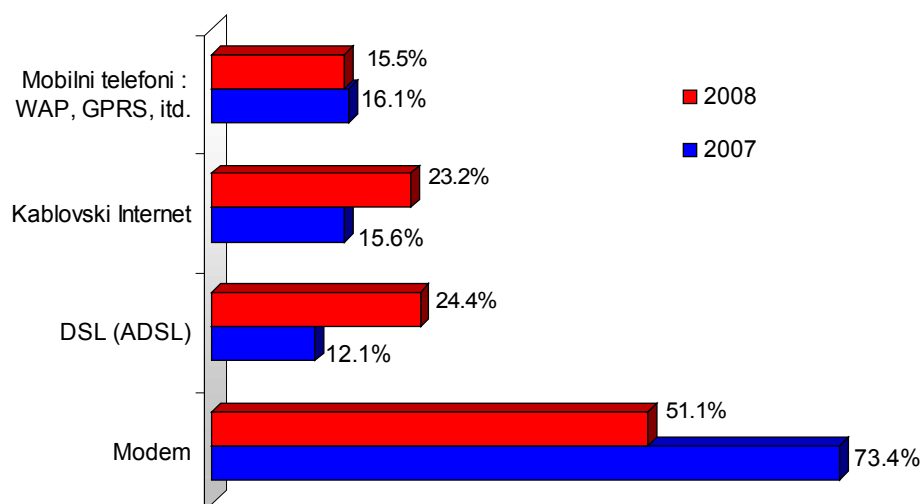
## II Statistički podaci

### II.1 Domaćinstva i pojedinci

#### II.1.1 Upotreba Interneta



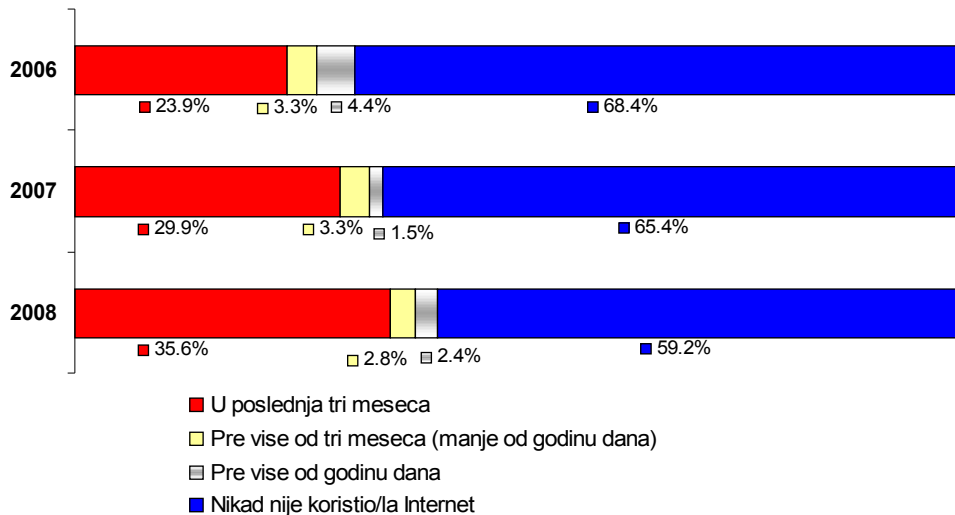
U Republici Srbiji 33,2% domaćinstava poseduje Internet priključak, što čini povećanje od 6,9% u odnosu na 2007. godinu, a 14,7% u odnosu na 2006. godinu.



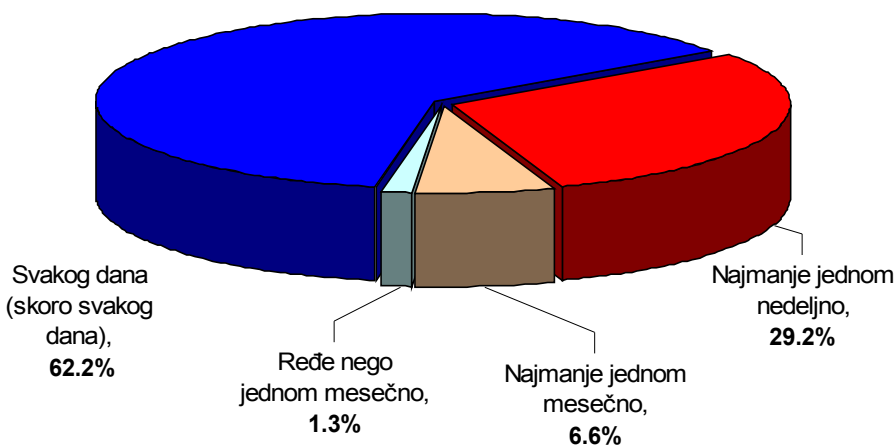
Od ukupnog broja domaćinstava koja poseduju Internet priključak, modemsku konekciju ima 51,1% domaćinstava, DSL (ADSL) 24,4 %, kablovski Internet 23,2 %, a VAP i GPRS 15,5 % domaćinstava.

**U Srbiji 15,5 % domaćinstava ima širokopojasnu (*broadband*) Internet konekciju, što čini povećanje od 8,2 % u odnosu na prošlu godinu. Zastupljenost je najveća u Beogradu, i iznosi 27,1%, u Vojvodini 13%, a najmanja je u centralnoj Srbiji 11,6%.**

**U poslednja 3 meseca 35,6% lica je koristilo Internet (preko 2 000 000 ljudi), 2,8% ispitanika koristilo je Internet pre više od 3 meseca, a 2,4% lica pre više od godinu dana.**



Preko 1 250 000 lica koristi Internet svakog ili skoro svakog dana, što je u odnosu na prošlu godinu povećanje za nešto više od 400 000.

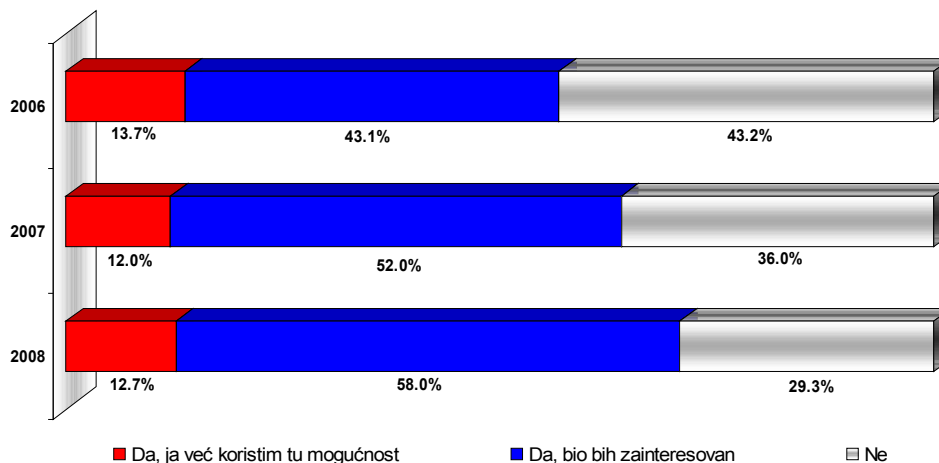


- 59,2 % ispitanika **NIKAD** nije koristilo Internet.
- Broj korisnika Interneta povećao se za 6,2 % u odnosu na prošlu godinu.

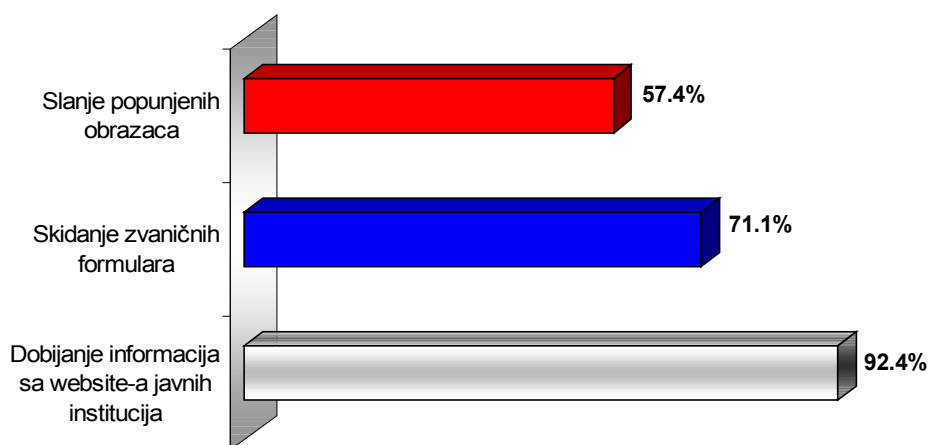
## II.1.2 Upotreba servisa eUprave

**Preko 260 000 lica koristi elektronske servise javne uprave, što je povećanje za nešto više od 30 000 u odnosu na 2007. godinu.**

Istraživanje pokazuje da među Internet populacijom 12,7 % ispitanika koristi Internet usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije dok je 58 % ispitanika zainteresovano za tu mogućnost, ali je trenutno ne koristi. Čak 29,3 % ispitanika nije zainteresovano da koristi tu mogućnost.



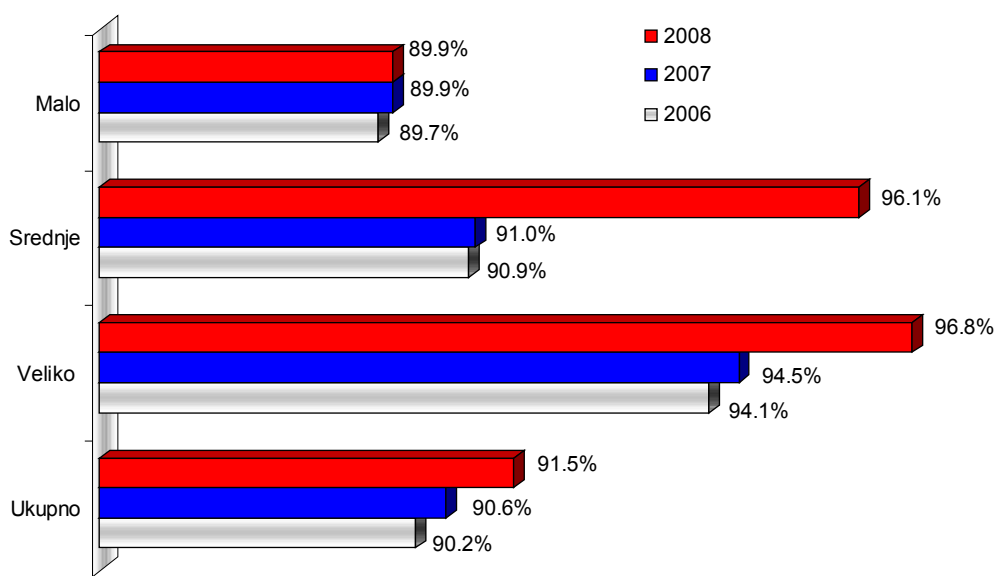
Od ispitanika koji koriste elektronske servise javne uprave, čak 92,4 % je u poslednja 3 meseca koristilo Internet za dobijanje informacija s *website*-a javnih institucija, 71,1 % za preuzimanje zvaničnih formulara i 57,4 % za slanje popunjenih obrazaca.



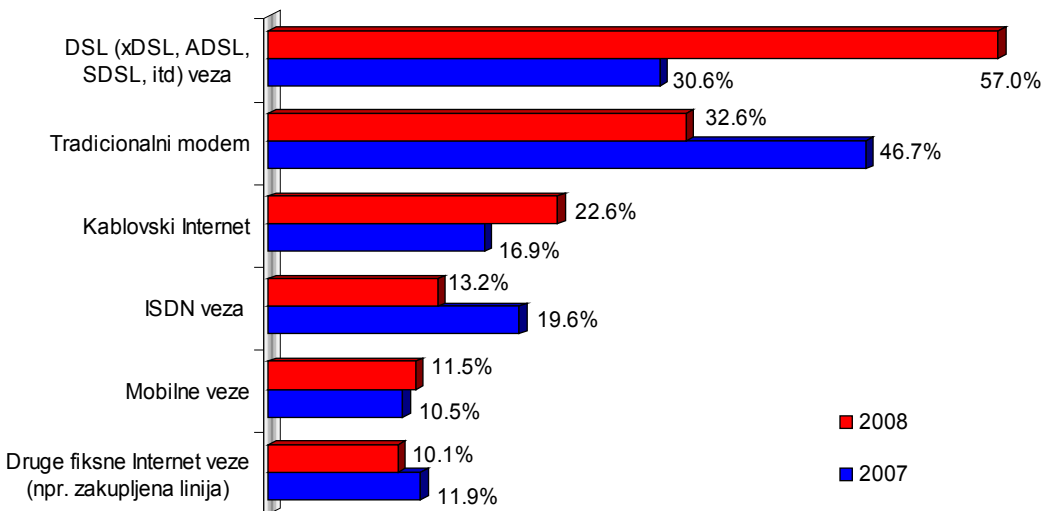
## II.2 Preduzeća

### II.2.1 Upotreba Interneta

**U Republici Srbiji 91,5% preduzeća ima Internet priključak, što je za 0,9% više u odnosu na prošlu godinu.**

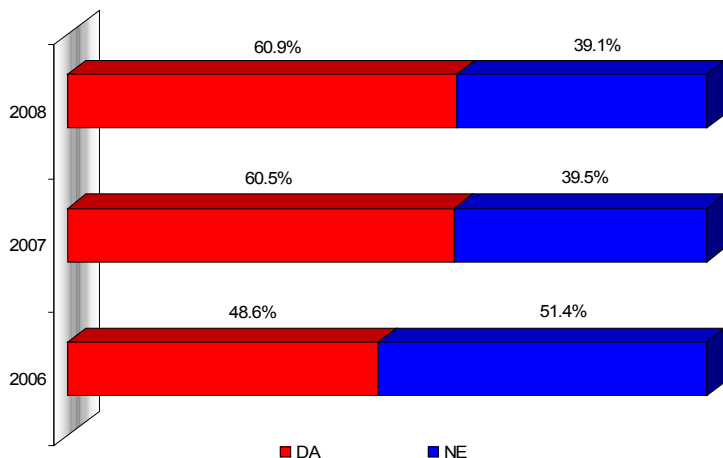


Od ukupnog broja preduzeća koja poseduju Internet priključak DSL ima 57% preduzeća, modemsku konekciju 32,6% preduzeća, kablovski Internet 22,6%, a ISDN 13,2 % preduzeća (što predstavlja povećanje korisnika DSL-a za 26,4 % u odnosu na prošlu godinu).



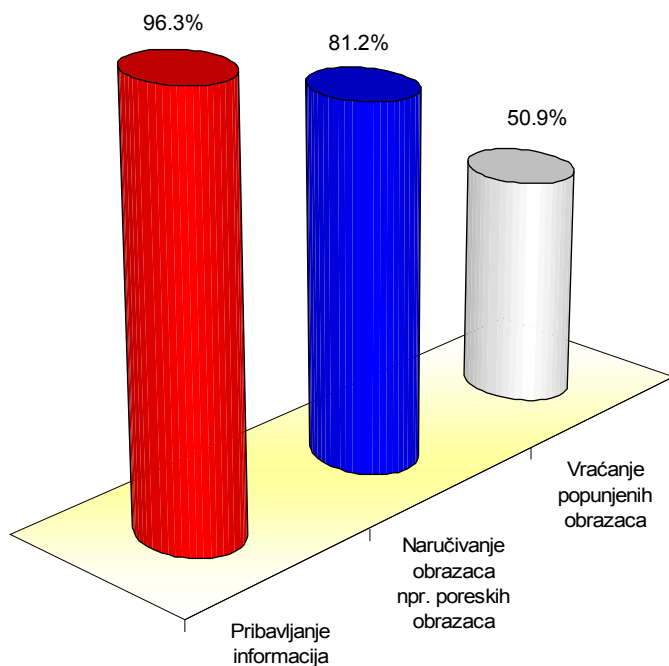
## II.2.2 Upotreba servisa eUprave

Od ukupnog broja preduzeća koja imaju Internet priključak, 60,9% preduzeća koristi elektronske servise javne uprave, što je povećanje od 0,4% u odnosu na prošlu godinu.

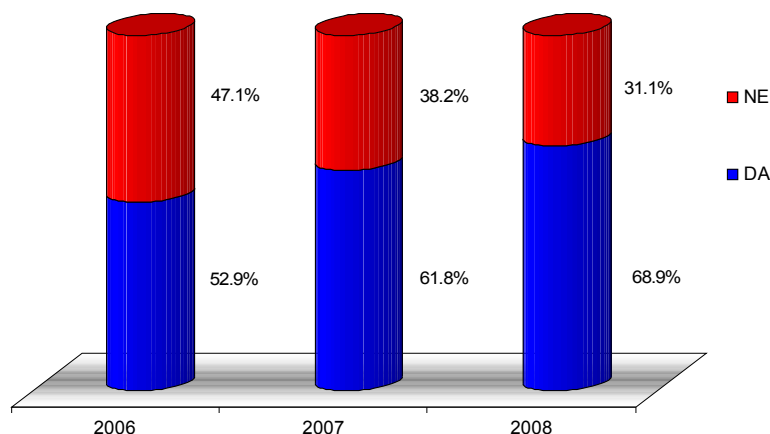


Među odgovorima na pitanje u koje svrhe preduzeće koristi elektronske usluge javne administracije, najčešći odgovori su sledeći : 96,3% za pribavljanje informacija, 81,2% za pribavljanje obrazaca i 50,6% za vraćanje popunjenih obrazaca.

■ Pribavljanje informacija   ■ Naručivanje obrazaca npr. poreskih obrazaca   □ Vraćanje popunjenih obrazaca



68,9% preduzeća koja imaju Internet priključak poseduje i *website* (prošle godine 61,8%).



### II.3 Ostali rezultata istraživanja u Srbiji

- 40,8 % domaćinstava poseduje računar (povećanje od 6,8% u odnosu na prošlu godinu, a 14,3% u odnosu na 2006.godinu).
- Zastupljenost računara najveća je u Beogradu – 51,3%, u Vojvodini 41,5%, a u centralnoj Srbiji 34,8%.
- 48,8% lica nikada nije koristilo računar.
- Preko 1 900 000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana (povećanje za više od 400 000 u odnosu na prošlu godinu).
- Širokopoljasnu (*broadband*) Internet konekciju većinom poseduju domaćinstva koja imaju mesečni prihod koji premašuje 600 evra (46,4%), dok je učešće domaćinstava sa prihodom do 300 evra svega 5,7%.

Podaci preuzeti od [Republičkog zavoda za statistiku](#).

### III Ključni događaji i tačke razvoja eUprave

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

- *Decembar 2008* – Javno preduzeće “PTT Srbija” registrovano kao prvo sertifikaciono telo za izdavanje elektronskih potpisa.
- *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 tj. pristupačnosti elektronskih informacija osobama sa invaliditetom.
- *Maj 2008* – Agencija za privredne registre Republike uvela 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.

## **IV Strategija razvoja elektronske uprave**

Strategija razvoja eUprave u Republici Srbiji sadržana je u sledećim dokumentima:

### **IV.1 Nacionalna strategija za pristupanje SCG Evropskoj Uniji (2005)**

Poglavlje koje se odnosi na informaciono društvo opisuje ga kao “društvo u kome svako može da stvori, pristupi, koristi i deli informacije i znanje” i koje “omogućava pojedincima, zajednicama i narodima da ostvare svoj pun potencijal i poboljšaju sopstveni kvalitet života na održiv način”. Kao strateški pravci razvoja i primarni zadaci u oblasti ICT navedno je, između ostalog, “uvođenje informacionih i komunikacionih tehnologija u državnu upravu radi unapređenja poslovanja sa stanovništvom, racionalnosti u potrošnji javnih sredstava, efikasnosti u pružanju javnih usluga i javnosti u radu”. Ovim elektronska uprava dobija začajno mesto kao strateško opredeljenje koje je u funkciji evropskih integracija.

### **IV.2 Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji (2006)**

Strategija za razvoj informacionog društva usvojena je u oktobru 2006. godine. U ovoj Strategiji postavljeni su prioriteti i ciljevi za razvoj informacionog društva, definisani neophodni institucionalni i pravni okviri i predložena je strategija za uspostavljanje efikasne nacionalne komunikacione i informacione infrastrukture. Pored specijalnog naglašavanja potrebe za razvojem eUprave, u Strategiji su izloženi i neophodni koraci i ciljevi koje treba preduzeti u oblastima eObrazovanja, eZdravlja, ePoslovanja i eBankarstva.

Na kraju Strategije dat je i Akcioni plan sa definisanim ciljevima, neophodnim aktivnostima, kao i rokovima za njihovo ispunjenje. Konkretno aktivnosti na sprovođenju Akcionog plana u delo započele su sredinom 2006. godine, kada je usvojen Nacionalni investicioni plan kao deo sektorskog plana za ulaganje u oblast eUprave. Izdvojeno je 34 miliona eura za finansiranje projekata za razvoj nacionalne računarske mreže, elektronskih javnih nabavki, unapređenje IS kapaciteta lokalnih samouprava i fiskalne decentralizacije.

Osnovana je međuministarska radna grupa za izradu Akcionog plana (2009-2012) za implementaciju prioriteta definisanih eSEE Agendom + i prioriteta zaostalih iz eSEE Agende. Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo je koordinator rada ove radne grupe.

### **IV.3 Nacionalna strategija održivog razvoja (2008)**

Prema Nacionalnoj Strategiji održivog razvoja, u Republici Srbiji je potrebno podržati podizanje nivoa digitalne pismenosti kod najširih slojeva građana i uvesti kvalitetno IKT obrazovanje još na nivou osnovne škole. Treba obezbediti uslove za dalje povećanje broja korisnika Interneta i pristupačnost IKT tehnologija svima. Ovaj dokument promoviše aktivno korišćenje IKT u oblasti elektronske uprave, korišćenja obrazovanih resursa u elektronskoj formi i pristup različitim bazama podataka koje su korisne za pojedine kategorije i ciljne grupe.

Da bi se to postiglo, potrebno je:

- utvrditi listu strateških informacionih sistema koje treba razviti;
- jasno odrediti vezu strateških informacionih sistema s drugim elementima i procesima informacionog društva čiji će se razvoj preduzeti, npr. usluge eUprave;
- podizati informacionu pismenost u okviru razvoja ključnih kompetencija i u tom kontekstu promovisati kreativno i sistemsko razmišljanje, kao i sistem doživotnog učenja u oblasti informacionih tehnologija;
- popraviti efikasnost i efektivnost informatičkog obrazovanja;
- obezbediti sistemski pristup korišćenju javnih podataka od nacionalnog praktičnog i teorijskog značaja.

To je moguće ostvariti samo ako se obezbedi nacionalna politika za izgradnju nacionalne informacione infrastrukture koja će odgovarati potrebama privrede, građana i uspostavljanja eUprave. Da bi se uključila u globalni informacioni sistem koji omogućava veću efikasnost i razvoj ekonomije zasnovane na znanju, Republika Srbija u narednom periodu prioritarno i trajno treba da omogući:

- popravljnje stanja opšte informatičke pismenosti;
- dosledno sprovođenje koncepta eUprave;
- podsticanje šireg korišćenja i veće dostupnosti Interneta na poslu, u školama i u porodicama;
- podsticanje provajdera širokopojasnog Interneta;
- lokalno, privredno, nacionalno i globalno umrežavanje;
- razvoj i istraživanja u oblasti informacionih sistema, elektronskog poslovanja i IKT uopšte.

Osnovni ciljevi i zadaci u razvoju IKT u Republici Srbiji u budućem periodu obuhvataju:

- stvaranje otvorenog i konkurentnog tržišta modernih telekomunikacija;
- stvaranje savremene telekomunikacione infrastrukture državne uprave i lokalne samouprave;
- realizovanje Univerzalnog servisa telekomunikacionih usluga u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama („Službeni glasnik RS”, broj 44/03);
- povećanje broja korisnika Interneta;
- uvođenje elektronske uprave i podsticanje razvoja elektronskog poslovanja u svim oblastima (razvoj eTrgovine, eObrazovanja, eZdravlja, eBankarstva, ePlaćanja i dr);
- podsticanje razvoja javnih servisa i ostalih sadržaja dostupnih na Internetu, namenjenih građanima i privredi;
- širenje tržišta informacionih proizvoda i usluga informacionog društva;
- razvoj zakonodavnog okvira radi uređivanja svih poslovnih i drugih elektronskih dokumenata, procedura, procesa i podataka i njihovo usklađivanje sa zakonodavstvom EU, uz prihvatanje međunarodno harmonizovanih standarda IKT;
- uspostavljanje elektronskog sistema javnih nabavki;
- promocija informacionog društva, zaštita intelektualne svojine i korišćenje licenciranog softvera u informacionim sistemima i na Internetu.

Prethodno navedeni IKT ciljevi su od kritičnog značaja za dalji razvoj servisa eUprave u Republici Srbiji. Takođe, preduslov za uspešnu implementaciju eUprave je i razvoj institucionalnih, pravnih i fiskalnih okvira.

## V Pravni okvir eUprave

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

### V.1 Zakonodavstvo u oblasti eUprave

Zakonodavstvo u oblasti eUprave u Republici Srbiji nije još potpuno, odnosno regulativa u toj oblasti poprilično zaostaje za potrebama.

### V.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 lokalne samouprave, 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 vlasti dužan da odgovori u roku od 48 sati.

Zakonom je uređeno da *Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti* 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.

### **V.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 za informacije od javnog značaja odgovoran za njegovo sprovođenje. Poverenik će se ubuduće zvati "Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti", kao samostalan državni organ.

### **V.4 Zakonodavstvo u oblasti elektronskog poslovanja**

Ministarstvo trgovine i usluga sačinilo je Predlog Zakona o elektronskoj trgovini, koji je u proceduri usvajanja od strane Skupštine RS.

### **V.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 (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.

### **V.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.

Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo zadržava ulogu Centralnog sertifikacionog tela. U decembru 2008. godine, javno preduzeće "PTT Srbija" upisano je u registar kao prvo sertifikaciono telo za elektronski potpis.

## V.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, objavljiće se i kvartalni analitički izveštaji Uprave za javne nabavke, odluke Komisije za zaštitu prava ponuđača itd. Na taj način će svaki posetilac Portala moći da stekne uvid u to ko je sa kim zaključio ugovor, koja je vrednost, u kom postupku, koliko je ponuđača bilo itd. Time što se postupci javnih nabavki „otvaraju“ za javnost, proširuje se broj „kontrolora“ koji mogu da uoče i ukažu na nepravilnosti koje su promakle regulatornim telima. Sama ta činjenica će imati snažan preventivni „odvraćajući“ efekat na one koji planiraju da krenu u neregularne „podu hvate“.

Prethodni Zakon o javnim nabavkama usvojen je od strane Narodne skupštine RS 4. jula 2002. godine. Zakonom je osnovana Uprava za javne nabavke, kao i Komisija za zaštitu prava ponuđača. Uprava za javne nabavke počela je sa radom 15. januara 2003. godine, dok je prvobitna Komisija za zaštitu prava ponuđača osnovana 24. aprila 2003. godine, ali nikada nije zapravo počela sa radom. Tek 26. decembra 2003. godine je osnovana nova Komisija za zaštitu prava ponuđača koja je u prvih dva meseca aktivnosti obradila ukupno 50 zahteva za zaštitu prava ponuđača.

## VI Ključni akteri razvoja eUprave

### VI.1 Republički zavod za informatiku i Internet – RZII

Web prezentacija – <http://www.rzii.gov.rs>

Direktor – Damir Baralić

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

Republički zavod za informatiku i Internet ustanovljen je 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 Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo.

### VI.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)

Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo 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 uvođenje 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 Ministarstvu za telekomunikacije i informaciono društvo 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.

### **VI.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)

Republička agencija za telekomunikacije osnovana na osnovu Zakona 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. Agencija ima mandat da izvrši 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 Agencije je i aktivno učešće u harmonizaciji domaćeg zakonodavstva sa zakonodavstvom EU.

### **VI.4 Registar nacionalnog Internet domena Srbije – RNIDS**

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

Kontakt – Zoran Perović, direktor

Mail – [zoran.perovic@rnids.rs](mailto:zoran.perovic@rnids.rs)

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

## VII Infrastruktura i servisi eUprave

### VII.1.1 Mreža organa državne uprave

Projekat čiji je cilj obezbeđivanje infrastrukturne platforme koja je preduslov za interoperabilnost organa državne uprave i integrisanje elektronskih servisa.

Trenutno je u toku projekat eVlada koji realizuje Ministarstvo za telekomunikacije i informaciono društvo.

### VII.2 Portal eUprave

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 ćiriličnu i latiničnu verziju, bez mogućnosti registracije i bez korišćenja standarda ePristučnosti, 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 Republički zavod za informatiku i Internet. Ipak, u osnovi ne postoji integrisano funkcionisanje *back offica*.

Portal se kontinuirano ažurira u saradnji sa institucijama nadležnim za implementaciju i razvoj svakog od servisa, a započet je i projekat za podizanje 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.

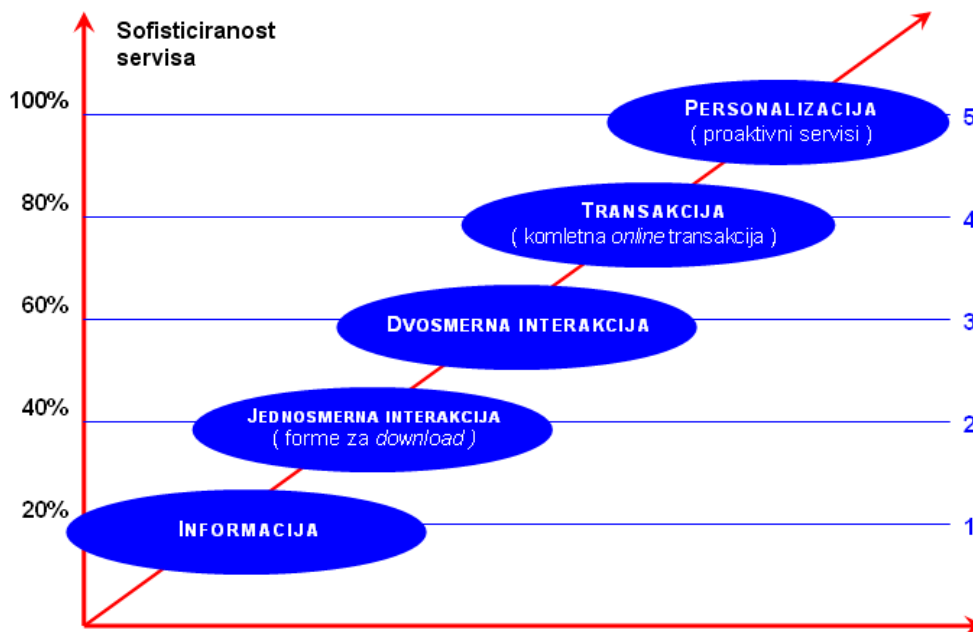
### VII.3 Servisi eUprave

Osnovni servisi eUprave obuhvataju 20 servisa, 12 servisa za privredne subjekte i 8 servisa za građane.

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	-
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
Izводи 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

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, autentifikacija
- Nivo 4 - **Transakcija**: potpuna obrada predmeta, uz *online* plaćanje usluge
- Nivo 5 - **Personalizacija**: *My portal*



## Rezultati analize servisa eUprave

Rezultati koji slede dobijeni su korišćenjem metodologije, razvijene od strane Evropske komisije i kompanije Kargemini (Capgemini)<sup>1</sup>, tako da su dobijeni podaci u potpunosti uporedivi sa podacima za zemlje članice EU.

<b>1.</b>	<b>PLAĆANJE POREZA: REGISTRACIJA, PLAĆANJE I ANALIZA (G2B)</b> Odgovorni: Poreska uprava Ministarstvo finansija  Web stranica: <a href="http://www.poreskauprava.sr.gov.yu">www.poreskauprava.sr.gov.yu</a> <a href="http://www.mfin.sr.gov.yu">www.mfin.sr.gov.yu</a>  Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 2-3/4
<b>2.</b>	<b>ŽIVOTNA SREDINA I GRAĐEVINSKE DOZVOLE (G2B)</b> Odgovorni: Ministarstvo za infrastrukturu organi jedinica lokalne samouprave nadležni za poslove zaštite životne sredine Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja  Web stranica: <a href="http://www.euprava.gov.yu/servisi/2_4_7">www.euprava.gov.yu/servisi/2_4_7</a> <a href="http://www.ekoserb.sr.gov.yu">www.ekoserb.sr.gov.yu</a>  Nivo sofisticiranosti: Implementirano 1/5

<sup>1</sup> "The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services", 7th Measurement (Septembar 2007).

3. ELEKTRONSKI KATASTAR I VLASNIČKE KNJIGE (G2B)  
Odgovorni: Republički geodetski zavod  
Web stranica: [www.rgz.gov.rs](http://www.rgz.gov.rs)  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije
4. ZDRAVSTVENO OSIGURANJE I PENZIJA: PLAĆANJE I PREGLEDI (G2B)  
Odgovorni: Ministarstvo zdravlja  
Republički zavod za zdravstveno osiguranje  
Web stranica: [www.zdravlje.gov.rs](http://www.zdravlje.gov.rs)  
[www.rzso.sr.gov.yu](http://www.rzso.sr.gov.yu)  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 2/4
5. REGISTRACIJA PREDUZEĆA (G2B)  
Odgovorni: Agencija za privredne registre  
Web stranica: [www.apr.gov.rs](http://www.apr.gov.rs)  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 3/4
6. REGISTRACIJA PRIHODA KOMPANIJE (G2B)  
Odgovorni: Poreska uprava  
Ministarstvo finansija  
Web stranica: [www.poreskauprava.sr.gov.yu](http://www.poreskauprava.sr.gov.yu)  
[www.mfin.sr.gov.yu](http://www.mfin.sr.gov.yu)  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 2/4
7. PDV (G2B)  
Odgovorni: Poreska uprava  
Ministarstvo finansija  
Web stranica: [www.poreskauprava.sr.gov.yu](http://www.poreskauprava.sr.gov.yu)  
[www.mfin.sr.gov.yu](http://www.mfin.sr.gov.yu)  
Nivo sofisticiranosti: Implementirano 2/4

**8. CARINSKE DEKLERACIJE (G2B)**

Odgovorni: Uprava carina

Web stranica: [www.fcs.yu](http://www.fcs.yu)

Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 4/4

**9. JEDINSTVENI "PROZOR" ZA JEDNOKRATNO ZAVOĐENJE SVIH INFORMACIJA VEZANIH ZA SPOLJNO-TRGOVINSKE TRANSAKCIJE (G2B)**

Odgovorni: N/A

Web stranica: N/A

Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 1/4

**10. JAVNE NABAVKE (G2B)**

Odgovorni: Uprava za javne nabavke

Web stranica: [www.ujp.sr.gov.yu](http://www.ujp.sr.gov.yu)

Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 3/4

**11. REGISTAR HIPOTEKA PRAVNIH LICA (G2B)**

Odgovorni: Nacionalna korporacija za osiguranje stambenih kredita

Web stranica: [www.nkosk.co.yu](http://www.nkosk.co.yu)

Nivo sofisticiranosti: Implementirano 4/5

**12. PODNOŠENJE STATISTIČKIH PODATAKA DRŽAVNOM STATISTIČKOM SISTEMU (UKLJUČUJUĆI USKLAĐIVANJE SA EUROSTAT ZAHTEVIMA) (G2B)**

Odgovorni: Republički zavod za statistiku

Web stranica: [www.statserb.sr.gov.yu](http://www.statserb.sr.gov.yu)

Nivo sofisticiranosti: implementirano 2/5

**13. TRAŽENJE ZAPOSLENJA (G2C)**

Odgovorni: Nacionalna služba za zapošljavanje

Web stranica: [www.nsz.sr.gov.yu](http://www.nsz.sr.gov.yu)

Nivo sofisticiranosti: Implementirano 4/4

**14.** NAKNADE SOCIALNE ZAŠTITE: ZA NEZAPOSLENE, DEČIJI DODATAK, NAKNADE ZA SOCIJALNU ZAŠTITU, STUDENTSKI KREDITI I STIPENDIJE (G2C)

Odgovorni: Nacionalna služba za zapošljavanje  
Ministarstvo rada i socijalne politike  
Ministarstvo zdravlja, Republički zavod za  
zdravstveno osiguranje  
Ministarstvo prosvete

Web stranica: [www.euprava.gov.yu/servisi/2\\_4\\_10/3\\_4\\_10\\_1](http://www.euprava.gov.yu/servisi/2_4_10/3_4_10_1)  
[www.minrzs.gov.rs](http://www.minrzs.gov.rs)  
[www.rzzo.sr.gov.yu](http://www.rzzo.sr.gov.yu)  
[www.minrzs.gov.rs](http://www.minrzs.gov.rs)

Nivo sofisticiranosti: Implementirano 1, 4, 1, 1/4

**15.** LIČNA DOKUMENTA: LIČNA KARTA, PASOŠ ILI VOZAČKA DOZVOLA (G2C)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova

Web stranica: [www.mup.sr.gov.yu](http://www.mup.sr.gov.yu)

Nivo sofisticiranosti: Implementirano 1/5

**16.** REGISTRACIJA VOZILA: NOVIH, POLOVNIH ILI UVEZENIH (G2C)

Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova

Web stranica: [www.mup.sr.gov.yu](http://www.mup.sr.gov.yu)

Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 1/4

**17.** JAVNE BIBLIOTEKE: PREGLEDANJE KATALOGA I NARUČIVANJE (G2C)

Odgovorni: Ministarstvo kulture  
Javne biblioteke

Web stranica: [www.vbs.rs/cobiss/](http://www.vbs.rs/cobiss/)  
[www.biblioteke.org.yu](http://www.biblioteke.org.yu)

Nivo sofisticiranosti: Implementirano 3/5

**18.** IZVODI IZ MATIČNIH KNJIGA: RODJENIH, UMRLIH I VENČANIH (G2C)

Odgovorni: Lokalna samouprava  
Ministarstvo za državnu upravu i lokalnu  
samoupravu

Web stranica: [www.euprava.gov.yu/servisi/2\\_4\\_1](http://www.euprava.gov.yu/servisi/2_4_1)

Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 2/4

19. UPISI NA VISOKO OBRAZOVANJE (G2C)  
Odgovorni: Ministarstvo prosvete  
Univerziteti  
  
Web stranica: [www.mps.sr.gov.yu](http://www.mps.sr.gov.yu)  
  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 1/4
20. PRIJAVA BORAVKA U SLUČAJU PROMENE ADRESE (G2C)  
Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova  
  
Web stranica: [www.mup.sr.gov.yu](http://www.mup.sr.gov.yu)  
[www.euprava.gov.yu/servisi/2\\_4\\_2](http://www.euprava.gov.yu/servisi/2_4_2)  
  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 1/4
21. TREZOR I PROGRAMSKO BUDŽETIRANJE (G2G)  
Odgovorni: Ministarstvo finansija  
  
Web stranica: [www.mfin.sr.gov.yu](http://www.mfin.sr.gov.yu)  
  
Nivo sofisticiranosti: Implementirano 5/5
22. SISTEMI PODRŠKE IMPLEMENTACIJI FONDOVA EU (G2G)  
Odgovorni: N/A  
  
Web stranica: N/A  
  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 3/5
23. INTEGRISANA KONTROLA GRANICA (G2C)  
Odgovorni: Ministarstvo unutrašnjih poslova  
Uprava carina ministarstva finansija  
  
Web stranica: [www.mup.sr.gov.yu](http://www.mup.sr.gov.yu)  
[www.fcs.yu](http://www.fcs.yu)  
  
Nivo sofisticiranosti: u fazi implementacije 5/5

## Ukupan nivo sofisticiranosti servisa

Ukupan nivo sofisticiranosti servisa eUprave u Republici Srbiji u 2008. godini iznosi 47% (u 2007. godini je iznosio 38%). Servisi najvišeg nivoa sofisticiranosti su servisi koji se odnose na carinske deklaracije i traženje zaposlenja.

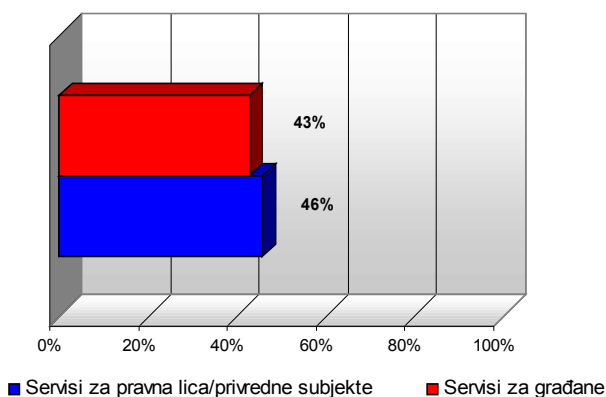
S obzirom da se promenio i osnovni skup servisa e Uprave, kao i njihov maksimalni nivo sofisticiranosti, ukupan nivo sofisticiranosti servisa eUprave procenjen za 2008. godinu i ukupan nivo sofisticiranosti servisa eUprave procenjen za 2007. godinu nisu u potpunosti uporedivi. Činjenica je da je sofisticiranost nekih od servisa manja u odnosu na prethodnu godinu, iako su sami servisi ostali nepromenjeni. Na prvi pogled zvuči paradoksalno, ali to je zapravo rezultat povećanja maksimalnog nivoa sofisticiranosti dotičnog servisa, pa je njegov relativni udeo u ukupnom nivou sofisticiranosti umanjen (npr. Sofisticiranost servisa: „prijava boravka u slučaju promene adrese“ – 2007. godine iznosila je 33% tj. nivo sofisticiranosti 1 od maksimalnih 3, međutim, povećanjem maksimalnog nivoa sofisticiranosti na 4, 2008. godine taj je procenat opao na 25%).

Povećanje ukupnog nivoa sofisticiranosti servisa eUprave se, s jedne strane, može pripisati povećanju nivoa sofisticiranosti nekih od servisa (carinske deklaracije, javne nabavke, registracija preduzeća i sl), a s druge strane uvođenjem novih servisa u listu osnovnih servisa koji su na veoma visokom nivou razvijenosti (npr. registar hipoteka). Takođe, u jednoj meri ovom povećanju doprinosi i objedinjavanje nekih servisa, niskog nivoa sofisticiranosti, u jedan zajednički servis (npr. servis „dozvole koje se odnose na životnu sredinu“ i servis „građevinske dozvole“ objedinjeni su u novom osnovnom skupu servisa u servis „životna sredina i građevinske dozvole“, a budući da su oba ova servisa 2007. godine učestvovala u ukupnom nivou sofisticiranosti sa po 25%, a sada zajedno učestvuju sa 20%, to je uzrokuje povećanje od blizu 1%).

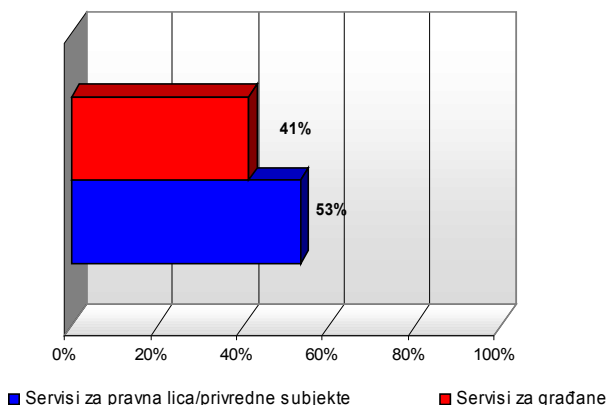
## Servisi za građane vs. servisi za pravna lica

Ukoliko se odvojeno pogleda nivo razvijenosti servisa za građane u Srbiji (41%) i pravna lica (53%), jasno je da su razvijeniji servisi za pravna lica, što je slučaj gotovo u svim zemljama u kojima je ispitivan nivo sofisticiranosti ovih servisa.

Sofisticiranost servisa građani vs. pravna lica - 2007. godina



Sofisticiranost servisa građani vs. pravna lica - 2008. godina

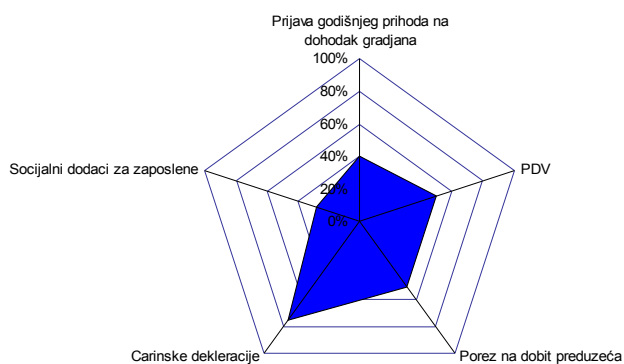


Sledi prikaz servisa grupisanih u klasterne po vrsti i funkciji usluge, gde je vidljivo da su najrazvijeniji servisi koji se odnose na budžetski priliv, dok su servisi koji se odnose na dozvole i dokumenta slabije razvijeni. Kada se uporede klasteri za 2007. i 2008. godinu jasno se vidi porast nivoa sofisticiranosti servisa koji se odnose na budžetski priliv, pri čemu je sofisticiranost servisa koji se odnose na dozvole i dokumenta gotovo na istom nivou.

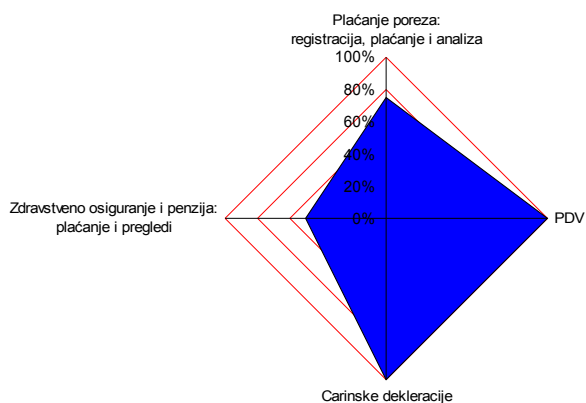
2007. godina

2008. godina

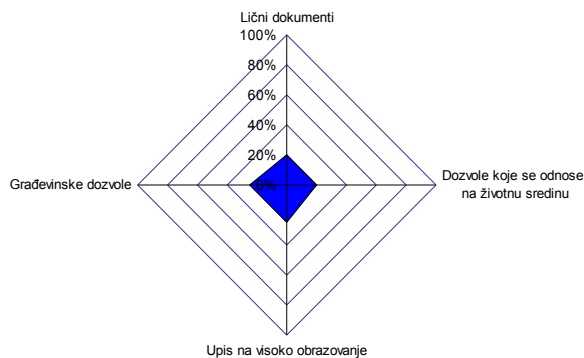
Servisi koji se odnose na budžetski priliv



Servisi koji se odnose na budžetski priliv



Dozvole i dokumenti



Dozvole i dokumenti

