

УНАПРЕЂЕЊЕ, РАЗВОЈ И СТАНДАРДИЗАЦИЈА ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈА ДРЖАВНИХ ОРГАНА

1. Увод

Истраживање у оквиру пројекта „Унапређење, развој и стандардизација Web презентација државних органа“ рађено је са циљем да буде допринос активностивностима у реализацији стратешког опредељења за модернизацијом и професионализацијом државне управе у Србији. Активности које у оквиру овог пројекта спроводи Републички завод за информатику и интернет су допринос изградњи модерног система еУправе који ће обезбедити:

- ефикаснији рад државне управе и локалних самоуправа;
- већу транспарентност у комуникацији државних институција са грађанима, подизање капацитета свих локалних самоуправа и изједначавање квалитета пружања услуга грађанима;
- размену података међу различитим информационим системима ради постизања једнозначности релевантних података;
- припрему еУправе републике Србије за интеграцију у систем еУправе земаља чланица Европске Уније по важећим стандардима ЕУ.

Европска стратешка опредељења у систему еУправе фокусирана су на следеће циљеве:

Грађани у првом плану

Овај циљ значи опредељење да се у што већој мери смањи дигитални јаз и што је могуће шире обезбеди приступ online сервисима укључујући и групе грађана са посебним потребама и социјално сиромашније слојеве. Управа истовремено иновативно и креативно користи потенцијале информационо комуникационих технологија (ИКТ) приликом пружања услуга и информација.

Специфични циљеви су:

- Сви грађани, укључујући и социјално сиромашније слојеве, осетиће бенефиције од еУправе.
- еУправа ће обезбедити лаку доступност јавних информација и сервиса кроз иновативно коришћење ИКТ и повећање поверења јавности, подићи свест о бенефитима које пружа еУправа и унапредити вештине за њено коришћење.

Користити ИКТ за реализацију ефикасне и ефективне еУправе

Циљ је спровести у дело активности којима би се подигао ниво задовољства корисника јавних сервиса, уз истовремено смањење трошкова – посебно за привредне субјекте – уважавајући регулативу, повећавајући ефикасност управе, побољшавајући транспарентност и према грађанима и према запосленима у управи.

- еУправа ће допринети да широки слојеви грађана буду задовољни јавним сервисима
- еУправа ће значајно смањити административне препреке са којима се сусрећу грађани и привредни субјекти
- Јавни сектор ће постићи значајно повећање ефикасности коришћењем ИКТ
- Поузданост и транспарентност администрације повећаће се значајно иновативним коришћењем ИКТ

Услуге прилагођене потребама клијената

Фокус је на идентификовању мањег броја услуга које највише утичу на слободно кретање радне снаге, услуга и капитала. Сервис који је први идентификован у овом контексту су електронске јавне набавке (еНабавке). Постоје искуства и примери из праксе који потврђују позитиван утицај на тржиште; добављаче; уштеде које се постижу.

- Створиће се предуслови да се значајан проценат јавних набавки обавља електронски - у случајевима када су испуњени сви законски предуслови – тиме се ствара транспарентно и фер тржиште за све фирме, независно од њихове величине и локације
- Почетни циљ је да се најмање 50% свих јавних набавки обавља електронски

Приступачан и безбедан приступ јавним сервисима уз коришћење међусобно прихваћене електронске идентификације

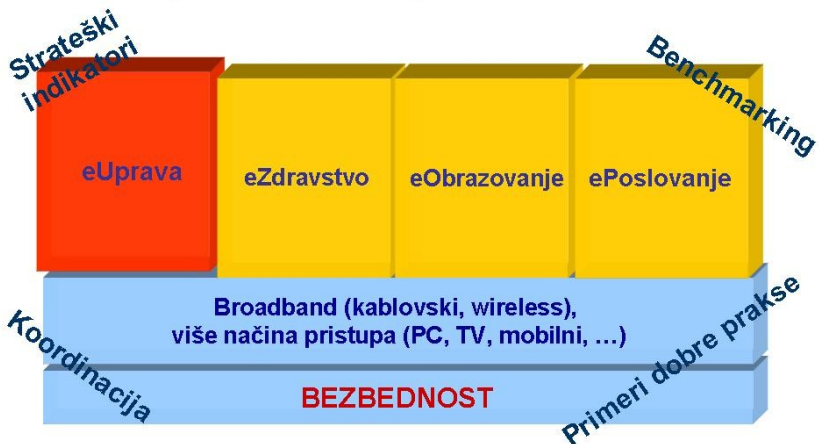
Да би се јавни сервиси обављали електронски корисници пролазе кроз бројне процедуре пријављивања и аутентикације у циљу обезбеђивања сигурности да је услугу добио корисник који се и пријавио. Циљ је да се приликом пружања услуге максимално смањи задржавање а истовремено задржи висок ниво сигурности. Додатни циљеви су:

- Грађани и привредни субјекти треба да имају могућност да користе сигурну процедуру електронске идентификације, коју им пружа надлежна институција на локалном, регионалном или републичком нивоу, уз поштовање безбедносних процедура и прописане регулативе
- Прилагођавање међународним оквирима и обезбеђивање предуслова за адекватно коришћење електронске аутентикације ван граница земље.

Индикатори за мерење развијености електронских јавних сервиса које је дефинисала Европска Комисија (benchmarks) служе за оцену постигнутог нивоа развоја. Ови индикатори покривају следеће области:

- Приступ Интернету и коришћење од стране грађана
- Приступ Интернету и коришћење ИКТ од стране привредних субјеката
- Цена Интернет услуга
- еУправа
- еОбразовање
 - еЗдравство
 - еТрговина
 - спремност за еПословање

eUprava – ključni elementi



2. Електронски јавни сервиси дефинисани европским стандардима

Лисабонском стратегијом 2000. године дефинисани су основни стратешки правци развоја еУправе у Европи. Из стратегије су настали Акциони планови који се континуирано иновирају. У еЕurore 2002 Акционом плану стратешки индикатор за еУправу је био „**процент основних јавних сервиса који су приступачни online**“. У Акционом плану еЕurore 2005 овај индикатор је редефинисан у „**број основних јавних сервиса који су у потпуности приступачни online**“, значи да се налазе на Нивоу 4.



За сваки сервис ниво софистицираности одређује се у односу на максимални могући ниво на следећи начин:

- Ниво 1 - **Информација**: online информације
- Ниво 2 - **Једносмерна интеракција**: информације и download образаца
- Ниво 3 - **Двосмерна интеракција**: online подношење образаца, аутентикација
- Ниво 4 - **Трансакција**: потпуна обрада предмета, одлука, решење уз online плаћање услуге

Основни сервиси еУправе обухватају 20 сервиса, 12 сервиса за грађане и 8 сервиса за привредне субјекте.

Грађани	Привреда
Пријава пореза на доходак грађана	Социјални додаци за запослене
Тражење запослења	Порез на добит предузећа
Накнаде социјалне заштите	Порез на додату вредност
Лични документи	Регистрација нових фирми
Регистрација возила	Достављање статистичких података
Грађевинске дозволе	Царинске декларације
Пријаве полицији	Дозволе које се односе на животну средину
Јавне библиотеке	Електронске јавне набавке
Изводи из матичних књига (рођени, венчани)	
Уписи за високо образовање	
Пријава промене пребивалишта	
Услуге у здравству (заказивање прегледа, савети)	

ДЕФИНИЦИЈЕ ОСНОВНИХ СЕРВИСА ЕУПРАВЕ

1. Пријава пореза на доходак

Дефиниција сервиса:

Порез на доходак грађана, пријава, обавештење о висини разрезаног пореза

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о покретању процедуре пријаве пореза на доходак грађана су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирног формулара за покретање процедуре за пријаву пореза на доходак грађана у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве путем званичног електронског формулара којим започиње процедура пријаве пореза на доходак грађана.

Ниво 4 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава комплетну обраду пријаве пореза на доходак грађана. Комплетна пријава пореза на доходак грађана и потпуна обрада предмета може се обавити преко Web сајта надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

2. Тражење запослења

Дефиниција сервиса:

Сервиси за тражење запослења у надлежним органима

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за налажење посла коју организују и спроводе је надлежне институције, не укључује приватно тржиште рада.

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о понудама за посао су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ понудама за посао у папирној форми а пријава за посао се врши у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ базама података са понудама за посао.

Европска комисија је за овај сервис предвидела само 3 нивоа, Ниво 4 може се дефинисати, следећи аналогiju осталих сервиса, на следећи начин:

Ниво 4 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућује електронски приступ понудама за послове које су претходно селектовани према профили корисника.

3. Накнаде социјалне заштите

Дефиниција сервиса:

Накнаде за социјалну заштиту

- Накнаде у случају незапослености
- Дечији додаци
- Накнаде за здравствену заштиту
- Студентски кредити*

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за добијање накнада за социјалну заштиту.

- Помоћ у случају незапослености: стандардна процедура за добијање припадајуће накнаде у случају незапослености
- Дечији додаци: стандардна процедура за добијање дечијег додатка
- Накнаде за здравствену заштиту: стандардна процедура за добијање накнаде за здравствену заштиту која се остварује из обавезног здравственог осигурања
- Студентски кредити: стандардна процедура за добијање студенских кредита за више и високо образовање* (*ова накнада је у класификацији ЕУ сврстана у додатке социјалне заштите, код нас спада у надлежност Министарства просвете и планира се буџетом тог Министарства*)

У наставку је детаљно разрађена дефиниција за сервис „помоћ у случају незапослености“, преостала три имају исту структуру.

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о покретању процедуре за добијање накнаде у случају незапослености су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирног формулара за покретање процедуре за добијање накнаде у случају незапослености, пријава се врши у неелектронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронску пријаву и покретање процедуре за добијање накнаде у случају незапослености.

Ниво 4 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава комплетно подношење захтева за добијање накнаде у случају незапослености. Комплетна обрада предмета се обавља преко Web-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

4. Лични документи

Дефиниција сервиса:

Лични документи: лична карта, пасош, возачка дозвола

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за добијање личне карте, пасоша и возачке дозволе „Б“ категорије

У наставку је детаљно разрађена дефиниција за поступак издавања пасоша; преостала два имају исту структуру.

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка за издавање пасоша су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирних формулара за покретање поступка за издавање пасоша, пријава се врши у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронску пријаву и покретање поступка за издавање пасоша.

Ниво 4 НИЈЕ ПРИМЕНЉИВ

5. Регистрација возила

Дефиниција сервиса:

Регистрација возила (нових, половних, увезених)

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за регистрацију новог, половног или увезеног возила

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка за регистрацију новог, половног или увезеног возила доступне су на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирног формулара за покретање поступка за регистрацију новог, половног или увезеног возила, у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронску пријаву и покретање поступака за регистрацију новог, половног или увезеног возила.

Ниво 4 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге нуди могућност комплетне on-line обраде захтева за регистрацију новог, половног или увезеног возила. Обрада захтева, одлучивање и издавање регистрације по стандардним процедурама неопходним да би се регистровало ново, половно или увезено возило, може се одрадити преко Web-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

6. Грађевинске дозволе

Дефиниција сервиса:

Издавање грађевинске дозволе

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за издавање грађевинске дозволе или дозволе за адаптацију за стамбене објекте (регуларна, покретање, захтев итд. не узимајући у обзир жалбе)

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4.

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка за издавање грађевинске дозволе су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирног формулара за покретање поступка за издавање грађевинске дозволе или дозволе за адаптацију, пријава се врши у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронску пријаву и покретање поступка за издавање грађевинске дозволе или дозволе за адаптацију.

Ниво 4 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава комплетно издавање грађевинске дозволе или дозволе за адаптацију. Комплетна процедура се обавља преко Web-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

7. Пријаве полицији

Дефиниција јавног сервиса:

пријава полицији (на пример у случају крађе)

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за званичну пријаву крађе личних ствари (на пример провала или крађа аутомобила) локалној полицијској станици

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 3.

Ниво 1 Неопходне информације о подношењу званичне пријаве крађе личних ствари локалној полицијској станици су доступне на Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге.

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава добијање папирног формулара за званичну пријаву крађе личних ствари локалној полицијској станици, пријава се врши у не-електронској форми.

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава подношење званичне пријаве крађе личних ствари локалној полицијској станици у електронској форми.

Ниво 4 НИЈЕ ПРИМЕНЉИВ

8. Јавне библиотеке

Дефиниција сервиса:

јавне библиотеке (увид у каталоге, претраживање)

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура да би се прегледао каталог/зи јавне библиотеке и добила информација о одређеном наслову (књига, CD).

Ниво 0 Надлежни орган или овлашћена институција нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о поступку за увид у каталоге јавне библиотеке, да би се наручио одређени наслов, доступне су на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за омогућавање увида у каталоге јавне библиотеке да би се наручио одређени наслов у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге нуди могућност претраживања каталога по одређеном наслову (књиге, CD)

Европска Комисија је за овај сервис предвидела максимално 3 нивоа, али следећи аналогију, може се издвојити и Ниво 4 за јавне библиотеке

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге нуди могућност претраживања каталога по одређеном наслову (књиге, CD) и електронске резервације или добијања електронске копије

9. Изводи из матичних књига

Дефиниција сервиса:

Изводи из матичних књига (рођених и венчаних); захтеви и издавање

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура да би се добио извод из матичне књиге рођених или венчаних

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 3

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка за добијање извода из матичних књига рођених и венчаних доступне су на јавном Веб сајту надлежног органа односно институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање поступка за добијање извода у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење захтева путем званичног електронског формулара којим започиње процедура добијања извода из матичне књиге рођених или венчаних

Ниво 4 НИЈЕ ПРИМЕНЉИВ

10. Конкурси за упис у високошколске установе

Дефиниција сервиса:

Конкурисање за упис у високошколску установу

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура уписивања студената на универзитет или високошколску установу

Ниво 0 Надлежни орган или овлашћена институција нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка уписа на универзитет или другу високошколску установу доступне су на јавном сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање процедуре конкурисања за упис студената на универзитет или високошколску установу у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве за упис путем званичног електронског формулара којим започиње процедура пријаве за упис на универзитет или високошколску установу

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност комплетне on-line обраде пријава студената за упис на универзитет или високошколску установу. Обрада пријава, одлучивање и обавештавање по стандардним процедурама неопходним да би се извршио упис студената на универзитет или високошколску установу, може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

11. Пријава промене пребивалишта

Дефиниција сервиса:

Пријава промене пребивалишта (промена адресе)

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура пријаве промене пребивалишта приватног лица уколико промени адресу или место боравка у земљи.

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени Нивоима од 1 до 3

Ниво 1 Неопходне информације о покретању процедуре за званичну пријаву промене пребивалишта су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање званичне процедуре промене пребивалишта у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење захтева, путем званичног електронског формулара, којим започиње званична процедура промене пребивалишта

Ниво 4 НИЈЕ ПРИМЕНЉИВ

12. Услуге у здравству

Дефиниција сервиса:

Услуге које се односе на здравство (интерактивни савет о доступности услуга у различитим здравственим установама; заказивање прегледа).

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура заказивања прегледа у званично регистрованој здравственој установи.

Ниво 0 Надлежни орган или овлашћена институција нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума који су одређени у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка заказивања прегледа у здравственој установи су доступне на јавно доступном сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за покретање процедуре заказивања прегледа у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве, путем званичног електронског формулара, за заказивања прегледа у здравственој установи

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге нуди могућност комплетне online обраде пријаве за заказивањем прегледа. Комплетан поступак заказивања прегледа по стандардним процедурама неопходним да би се заказао преглед могу се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

13. Социјални доприноси

Дефиниција сервиса:

Социјални доприноси за запослене

Дефиниција истраживања:

Стандардна процедура за пријављивање социјалних доприноса за запослене на рачун послодавца

Ниво 0 Надлежни орган или овлашћена институција нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању процедуре пријављивања социјалних доприноса за запослене су доступне на јавном сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање званичне процедуре пријављивања социјалних доприноса за запослене у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве, путем званичног електронског формулара, којом започиње званична процедура пријављивања социјалних доприноса за запосленог

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност комплетне online пријаве социјалних доприноса. Комплетна обрада пријаве социјалних доприноса за запосленог по стандардним процедурама може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

14. Порез на добит предузећа

Дефиниција сервиса:

Порез на добит предузећа: утврђивање, пријављивање

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре за пријаву пореза на добит предузећа током уобичајених пословних активности

Ниво 0 Надлежни орган или овлашћена институција нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка пријаве пореза на добит предузећа су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање поступка пријаве пореза на добит предузећа у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве путем званичног електронског формулара којим започиње процедура пријаве пореза на добит предузећа

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online пријављивања и утврђивања пореза на добит. Комплетна обрада предмета по стандардним процедурама може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне

15. Порез на додату вредност (ПДВ)

Дефиниција сервиса:

Порез на додату вредност: пријављивање, утврђивање

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре за пријављивање и/или утврђивање пореза на додату вредност за трансакције током уобичајених пословних активности предузећа

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка пријаве пореза на додату вредност су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање процедуре пријаве пореза на додату вредност у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве путем званичног електронског формулара којим започиње процедура утврђивања пореза на додату вредност

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online пријављивања и утврђивања пореза на додату вредност. Комплетна обрада пријаве по стандардним процедурама за утврђивање пореза на додату вредност може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне

16. Регистрација нових предузећа

Дефиниција сервиса:

Регистрација новог предузећа/компаније

Дефиниција истраживања:

Најважније процедуре потребне за регистрацију новог предузећа или компаније

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка за регистрацију новог предузећа су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање процедуре регистрације предузећа/компаније у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење захтева путем званичног електронског формулара којим започиње процедура регистрације предузећа

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online обраде захтева за регистрацију предузећа. Комплетна обрада предмета по стандардним процедурама неопходним за регистрацију предузећа може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

17. Достављање статистичких података

Дефиниција сервиса:

Достављање података надлежним органима и организацијама које се баве статистиком

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре при подношењу барем једног попуњеног статистичког упитника националном заводу за статистику

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Web сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 3

Ниво 1 Неопходне информације о покретању процедуре за достављање барем једног попуњеног статистичког упитника доступне су на јавном Web сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирној форми барем једног статистичког упитника који се подноси националном заводу за статистику у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Web сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско попуњавање и подношење барем једног статистичког упитника (званичног електронског формулара) националном заводу за статистику

Ниво 4 НИЈЕ ПРИМЕНЉИВ

18. Царинске декларације

Дефиниција сервиса:

Царинске декларације

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре за царинске декларације током нормалних пословних активности предузећа

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка пријаве царине су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање процедуре пријаве царине у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријаве царине путем званичног електронског формулара којим започиње процедура пријаве царине

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online обраде царинске декларације. Комплетна обрада царинске декларације по стандардним процедурама може се одрадiti преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

19. Дозволе које се односе на животну средину

Дефиниција сервиса:

Дозволе за рад које се тичу животне средине

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре за добијање барем једне дозволе за рад предузећа која се односи на животну средину, издаје је најнижи орган управе на почетку рада предузећа

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о покретању поступка добијања дозволе су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање поступка добијања дозволе у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење захтева путем званичног електронског формулара којим започиње поступак добијања дозволе

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online добијања дозволе. Комплетан поступак издавања дозволе по стандардним процедурама може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

20. Јавне набавке

Дефиниција сервиса: Јавне набавке

Дефиниција истраживања:

Стандардне процедуре тендера за јавне набавке, након јавног оглашавања.

Ниво 0 Надлежни орган или институција овлашћена за пружање услуге нема јавно доступан Веб сајт или он не задовољава ниједан од критеријума у Нивоима од 1 до 4

Ниво 1 Неопходне информације о тендеру су доступне на јавном Веб сајту надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге

Ниво 2 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава приступ папирном формулару за започињање процедуре пријављивања на тендер у не-електронској форми

Ниво 3 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге омогућава електронско подношење пријава на тендер путем званичног електронског формулара/пријаве

Ниво 4 Јавно доступан Веб сајт надлежног органа или институције овлашћене за пружање услуге, нуди могућност online конкурисања на тендеру. Комплетна обрада тендера по стандардним процедурама може се одрадити преко Веб-а. Додатне „папирне“ процедуре нису потребне.

ДОДАТАК 1: СКУП ОСНОВНИХ СЕРВИСА ЕУПРАВЕ¹

До 2011 биће уведени најмање следећи сервиси:

Бр	G2B <i>(Government to Business,</i> Управа – Правна лица)	G2C <i>(Government to Citizens,</i> Управа – Грађани)	G2G <i>(Government to Government,</i> Управа – Управа)
1	Плаћање пореза: регистрација, плаћање и анализа;	Тражење запослења;	Трезор и програмско буџетирање;
2	Животна средина и грађевинске дозволе; Како добити дозволу;	Накнаде социјалне заштите: за незапослене, дечији додатак, накнаде за здравствену заштиту, студентски кредити и стипендије;	Системи подршке имплементацији фондова ЕУ ;
3	Електронски катастар и власничке књиге с њим у вези;	Лична документа: лична карта, пасош или возачка дозвола;	Интегрисана контрола граница;
4	Здравствено осигурање и пензија: плаћање и прегледи;	Регистрација возила: нових, половних или увезених;	
5	Регистрација предузећа;	Јавне библиотеке: прегледање каталога и наручивање ;	

¹ Додаци 1 и 2 преузети су из eSEE Агенде Плус, потписане од стране земаља југоисточне Европе (Албанија, БиХ, Хрватска, БЈР Македонија, Молдавија, Црна Гора, Србија, Румунија и УНМИК) на Регионалној министарској конференцији о информационом друштву земаља региона у Сарајеву, 29-30. октобра 2007. године.

6	Регистрација прихода компаније;	Изводи из матичних книга: рођених, умрлих и венчаних;	
7	ПДВ;	Уписи на високо образовање;	
8	Царинске декларације;	Пријава боравка: у случају промене адресе;	
9	Јединствени "прозор" за једнократно завођење свих информација везаних за спољно-трговинске трансакције;		
10	Јавна набавка;		
11	Регистар хипотека оф правних лица;		
12	Подношење статистичких података државном статистичком систему (укључујући усклађивање са EUROSTAT захтевима)		

У оквиру имплементације ових сервиса, специјална пажња ће се посветити унапређивању доступности сервиса грађанима на локалним нивоима управе. Стандардизовани интерфејси и портали за грађане биће уведени на "све на једном месту" ("one-stop-shop") начин.

ДОДАТАК 2: ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ И ПОРТАЛ ЕУПРАВЕ

Учесници ће увести системе еУправе у своје дневне процесе пословања како би стимулисале друге својим позитивним примером. До 2010 биће обрађене најмање следеће ставке:

- 1) Свеобухватни ре-инжењеринг и административна регулација процеса унутар сопствених унутрашњих процеса како би се еУправа учинила организационо могућом;
- 2) Учинити сопствене унутрашње процесе пословања ефикаснијим увођењем основних G2G (Управа – Управа) комуникационих система и сервиса;
- 3) Развој и увођење обједињених докумената и система управљања фајловима за сопствена тела и институције;
- 4) Увођење портала еУправе на Интернет, који омогућава двосмерну комуникацију са грађанима и правним лицима;
- 5) Грађење система јединствене приступне тачке (*single window*) за међународну трговину, који укључује све контролне агенције и правна лица активна у међународној трговини, и омогућује подношење свих тражених информација само једном. Истраживање могућности за усклађивање тока информација између јединствених приступних тачака у региону, са Европом, и јединственим приступним тачкама широм света, на основу размене информација о међународним стандардима за трговину;
- 6) Подржати процесе доношења сопствених одлука путем имплементације наменски формираних система за групно одлучивање, укључујући систем електронске подршке сопственим заседањима;
- 7) Развој унутрашњих капацитета за правилну употребу, одржавање и даљи развој система и сервиса еУправе;
- 8) *Online* објављивање прописа.