



Crna Gora
Ministarstvo javne uprave

Informacija o portalu e-uprave
za 2016. godinu

Podgorica, mart 2016.godine

SADRŽAJ

<u>1. Uvod</u>	5
<u>2. Elektronske usluge na portalu e-uprave</u>	6
<u>2.1. Tip e-usluge</u>	7
<u>2.2. Namjena e-usluga</u>	7
<u>2.3. Način prijave (eIdentifikacija) na e-uslugu</u>	8
<u>2.4. Institucije koje pružaju e-usluge</u>	9
<u>2.5. Nivoi sofisticiranosti e-usluga</u>	12
<u>2.6. Nove usluge na portalu e-uprave</u>	17
<u>2.7. Kontakt sa korisnicima i tehnička podrška</u>	21
<u>2.8. Stepem korišćenja postojećih e-usluga na Portalu</u>	22
<u>2.9. Primjer <i>OneStop shop servisa</i> (best-practices) - Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem</u>	23
<u>3. eParticipacije</u>	25
<u>4. Elektronske ankete</u>	26
<u>5. Uredni podaci za posljednje tri godine</u>	28
<u>6. Zaključak</u>	33

1 UVOD

Jedan od stubova razvoja društva, koji su identifikovani u Strategiji razvoja informacionog društva od 2016-2020. godine, jeste elektronska uprava. Osnovni cilj elektronske uprave je da poveća dostupnost javnih službi građanima i privredi. Ona treba da pospješi efektivnost države u upravljanju, kao i da joj omogući bolji uvid pri raspoređivanju ekonomskih i socijalnih resursa. Pored ovoga, e-uprava treba da omogući i uveća interakciju između sva tri činioca društva - države, fizičkih i pravnih lica, kako bi se stimulisao politički, socijalni i ekonomski razvoj države.

Vlada Crne Gore je 2014.godine donijela Zakon o elektronskoj upravi ("Službeni list CG" broj 32/14). Poseban akcenat je stavljen na elektronsku komunikaciju sa korisnicima od momenta podnošenja elektronskog podneska, kroz prijem, obradu i dostavljanje istog. Takođe, precizno je definisan način arhiviranja i bezbjednost elektronskih podnesaka kroz sadržaj i način funkcionisanja portala e-uprava.

U cilju stvaranja moderne i efikasne državne administracije značaj elektronske uprave prepoznat je, prije svega, kroz realizaciju projekta portala e-uprave, koji predstavlja jednu od osnovnih karika u njenom razvoju. Portal e-uprava pruža elektronske usluge (e-usluge) i informacije za građane i poslovne subjekte, i ima značaja za interne administrativne operacije. Razvijen je kao svojevrsan elektronski šalter državne uprave prema fizičkim i pravnim licima, kao i unutar samih organa uprave. Ovaj Portal predstavlja centralnu tačku pristupa na internetu na kojem je moguće postaviti sve elektronske javne usluge, odsono e-usluge koje nude organi državne uprave, organi lokalne samouprave i organi lokalne uprave. Projekat je urađen po standardima EU i čini temelj elektronske uprave u Crnoj Gori. Evropske smjernice i preporuke u ovoj oblasti definisane su Digitalnom agendom za Evropu do 2020. godine, Strategijom za jedinstveno digitalno tržište i EU Akcionim planom za eUpravu 2016 - 2020.

Portal podržava elektronsku identifikacija korisnika (građana i pravnih lica), informisanje, elektronsku interakciju između korisnika i organa uprave, popunjavanje elektronskih formulara, dostavljanje zahtjevanih dokumenata i drugo. Dostupan je preko interneta kao i mreže organa državne uprave, uz adekvatnu portabilnost na svim web orjentisanim platformama. Osnovni principi na kojima je izgrađen Portal su: sigurnost, kontrola, jednostavnost, transparentnost, servisi kreirani po potrebi korisnika, proširivost, fleksibilnost i prilagodljivost izgleda, prilagođavanje osobama sa posebnim potrebama, lično i za svakoga, bilo kada–bilo gdje, povezivanje sa drugim sistemima.

U izvještajnom periodu, tj. samo u 2016.godini, Portal je posjetilo 43% više posjetilaca u odnosu na period od početka rada 2011.godine do kraja 2015.godine. Takođe, broj e-usluga na Portalu je porastao za 48% u 2016.godini, u odnosu na period od početka rada do kraja 2015.godine. Ovo dovoljno govori o tome da Portal, polako ali sigurno, ulazi na crnogorsko online tržište. Međutim, potrebno je uložiti dodatne napore da se taj pozitivni trend nastavi, naročito imajući u vidu zakonske obaveze organa da na portalu objavljuju svoje usluge, što se, na žalost, ne poštuje u pravoj mjeri.

2 ELEKTRONSKE USLUGE NA PORTALU E-UPRAVE

Portal e-uprava dostupan je korisnicima 24 časa dnevno sedam dana u nedjelji (24/7) i predstavlja centralnu tačku pristupa organima, na kojem je moguće postaviti sve e-usluge koje nude organi državne uprave, organi lokalne samouprave i organi lokalne uprave.

Osnovna namjena portala e-uprava je da, pored klasičnih puteva komunikacije između građana i pravnih subjekata sa državnom upravom, omogući i elektronski način komunikacije putem korišćenja interneta. Autentifikacija i autorizacija korisnika kao i davalaca e-usluga se vrši centralizovano na jednom mjestu.

Informacije i e-usluge na Portalu grupišu se na više načina, tako da korisnici lakše pristupaju željenim uslugama. Najčešće primjenjivani način grupisanja e-usluga je prema životnim oblastima, tako da se prate sve značajnije životne situacije pojedinca (npr. priznavanje inostrane obrazovne isprave, zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti, licenca za obavljanje turističke agencije, razne prijave građana i slično) ili privrednog subjekta (npr. zahtjev za registraciju privrednog subjekta, zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, zahtjev za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe, prijava povrede na radu i slično).

Nakon izrade detaljne analize elektronskih uprava u okruženju i šire, prilikom kreiranja portala e-uprava, definisana su razvrstavanja e-usluga prema korisnicima i oblastima ostvarivanja prava i interesa korisnika.

Razvrstavanje elektronskih usluga prema korisnicima vrši se preko pristupa za:

- fizička lica (građani i preduzetnici);
- pravna lica (privredna društva i druga pravna lica).

Razvrstavanje elektronskih usluga prema oblastima ostvarivanja prava i interesa korisnika vrši se u okviru razvrstavanja elektronskih usluga prema korisnicima, i to po sljedećim oblastima: *Poslovanje, Obrazovanje, Dokumenti, Finansije, Zdravlje, Rad, Uređenje prostora/Izgradnja objekata, Turizam, Statistička istraživanja, Javne nabavke, Uvoz/Izvoz* i dr.

Pored fizičkih i pravnih lica, kao korisnik je predviđena i javna uprava (Uprava) pod kojom se trenutno nalaze: *Registri i Zahtjevi/Uvjerenja*.

Analiza postojećih e-usluga na Portalu obuhvatila je analizu svih postojećih e-usluga po sljedećim kriterijumima:

- Tip e-usluge
- Namjena e-usluge
- Način prijave (eIdentifikacije) na e-uslugu
- Institucije koje pružaju e-usluge
- Nivo sofisticiranosti e-usluga
- Nove usluge na portalu e-uprave i tehnička podrška
- Step en korišćenja e-usluga na Portalu
- Primjer one-stop shop servisa (best-practices)
- eParticipacije
- Elektronske ankete

- Statistički podaci

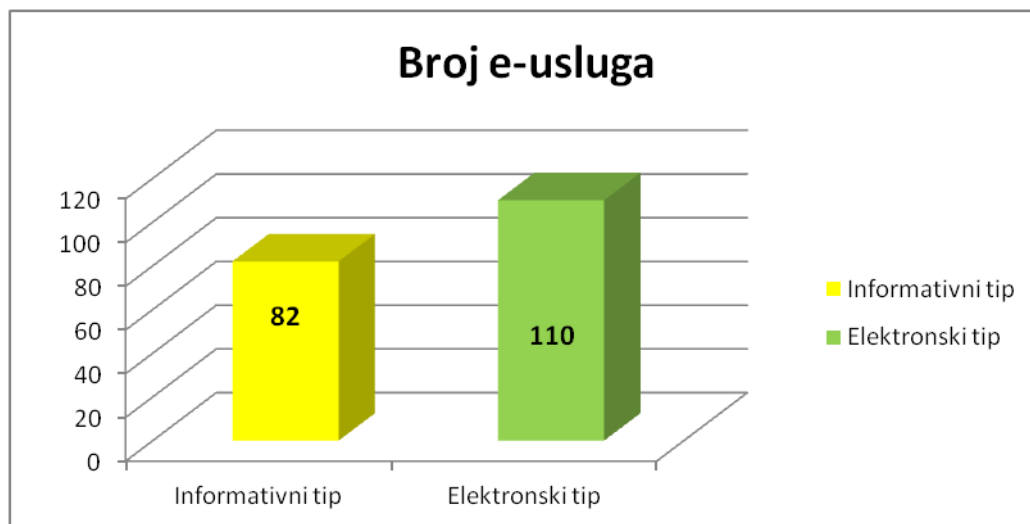
2.1 TIP E-USLUGE

Ukupan broj e-usluga na portalu e-uprava (na dan 31.12.2016. godine) je 192 a pruža ih 30 Institucija, od čega su:

- 82 e-usluge informativnog tipa
- 110 e-usluga elektronskog tipa

E-usluge informativnog tipa pružaju krajnjem korisniku samo informacije o samoj usluzi, odnosno mogućnost preuzimanja određenih formulara koji se mogu čuvati na računaru. Neki od primjera e-usluga informativnog tipa na portalu e-uprava su: *Izdavanje licence za instruktora vožnje, Odobrenje za obradu duvana, Priznavanje inostrane obrazovne isprave, Registracija oružja, Registracija vozila* itd.

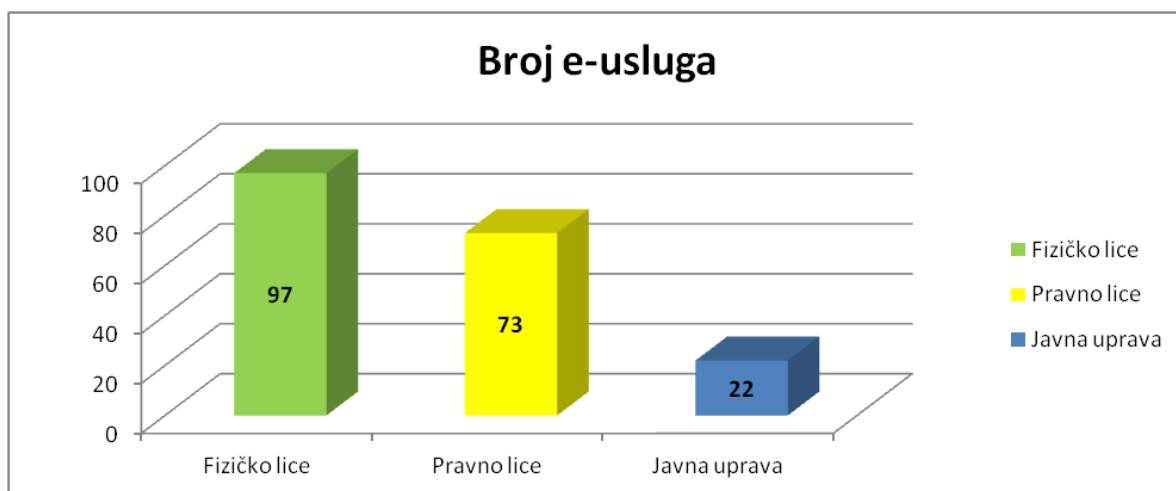
E-usluge elektronskog tipa omogućavaju krajnjem korisniku da na Portalu popuni elektronski formular koji zatim elektronski šalje konkretnom državnom organu koji je pružatelj usluge. Grafički prikaz podjele e-usluga po tipu je prikazan na slici 1.



Slika 1. - Podjela e-usluga prema tipu

2.2 NAMJENA E-USLUGA

Od ukupnog broja e-usluga najviše ih je predviđeno za fizička lica, dok je broj usluga namijenjenih Javnoj upravi najmanji. U tom dijelu je neophodno dodatno animirati institucije, kako bi se mogućnosti koje nudi Portal iskoristile na najbolji način, i na taj način povećala efikasnost rada u okviru institucija. Na slici 2 prikazan je broj e-usluga, u zavisnosti od toga kome su namijenjeni.



Slika 2. – Broj e-usluga prema namjeni (fizička lica, pravna lica, javna uprava)

2.3 NAČIN PRIJAVE (EIDENTIFIKACIJA) NA E-USLUGU

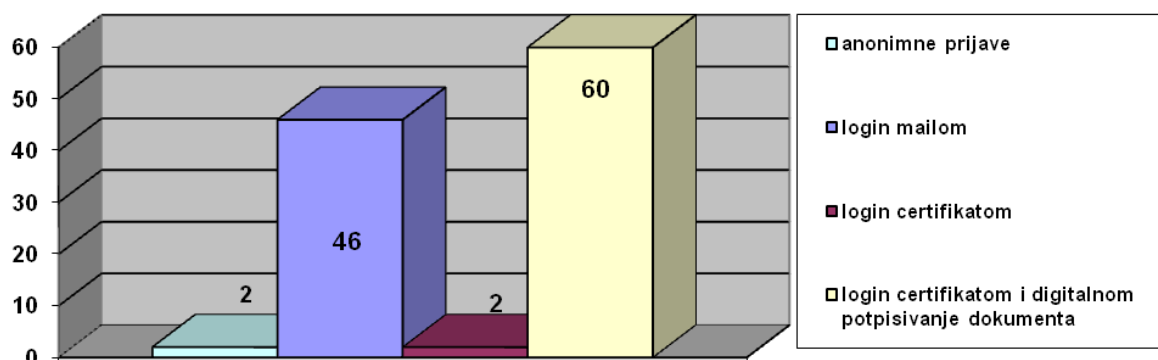
Portal nudi različite načine (tipove) eIdentifikacije za elektronske usluge, od najnižeg nivoa gdje nije potrebna identifikacija (tzv. anonimne prijave), do najvišeg nivoa identifikacije, gdje je potrebna identifikacija naprednim digitalnim certifikatom i digitalno potpisivanje eFormulara, i to su:

- Anonimne prijave,
- Login mailom,
- Login certifikatom,
- Login certifikatom i digitalno potpisivanje eFormulara

što je prikazano tabelom 1. i slikom 3.

Način (tip) eIdentifikacije	Broj e-usluga
anonimne prijave	2
login mailom	46
login certifikatom	2
login certifikatom i digitalnom potpisivanje dokumenta	60

Tabela 1. – Načini (tipovi) eIdentifikacija na portalu e-uprava



Slika 3. – Grafički prikaz načina (tipova) eIdentifikacije na portalu e-uprava

Na slici 3 vidi se podatak da postoji 46 e-usluga koje zahtijevaju login mail adresom, što predstavlja 41,81% od ukupnog broja e-usluga. Od toga je 30 e-usluga (27,27%) tipa - *Zahtjev za slobodan pristup informacijam*. Treba napomenuti da je određeni broj elektronskih usluga vezan za određeni period godine. To su tzv. "periodične" e-usluge, čije trajanje zavisi od posebnih zahtjeva davaoca usluge, kao što su određeni rokovi vezani za trajanje nekog projekta (npr. *Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem*, određene e-usluge u nadležnosti Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja koje zavise od usvajanja godišnjeg Agro budžeta, *Zahtjev za studentski kredit* i sl.), tako da je ukupan broj e-usluga na portalu e-uprave u toku godine promjenljiv.

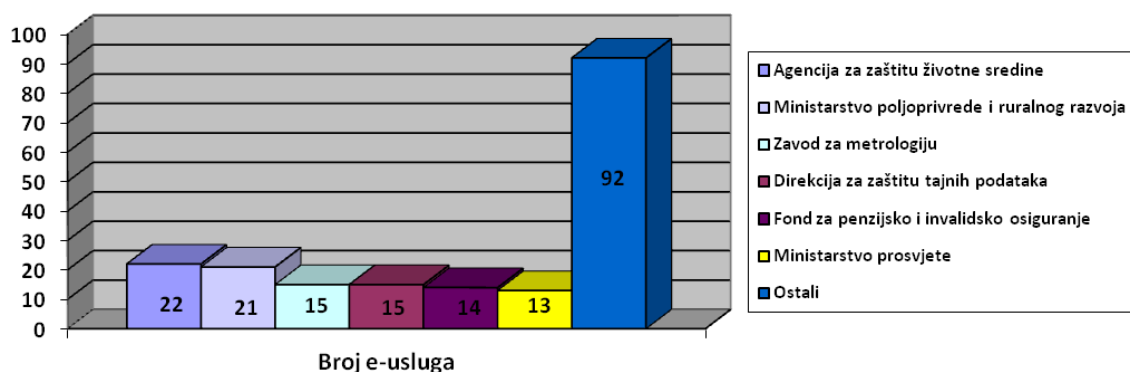
Broj e-usluge koji zahtijevaju login digitalnim certifikatom na portalu e-uprava je 62, od čega 60 e-usluga zahtijeva i digitalno potpisivanje eFormulara.

Ukupan broj registrovanih korisnika na Portalu, od početka rada Portala do kraja 2015.godine, je bio 24.338, dok je broj novih korisnika u 2016. godini bio 10.526, što predstavlja povećanje od 43% za samo jednu godinu.

Od ukupnog broja korisnika, odnosno 34.864 registrovana korisnika na Portalu do kraja 2016.godine, svega 338 je korisnika je registrovan korišćenjem digitalnog certifikata. Dakle, iako je više od jedne trećine e-usluga predviđeno sa najvišim nivoom eIdentifikacije, manje od 1% korisnika koristi takve e-usluge, što govori o činjenici da digitalni certifikat još uvijek nije "zaživio" na portalu e-uprave.

2.4 INSTITUCIJE KOJE PRUŽAJU E-USLUGE

Spisak državnih organa, odnosno institucija koje pružaju usluge na Portalu, sa ukupnim brojem e-usluga koje pružaju, prikazan je na tabeli 2., a na slici 4. su prikazane institucije sa najvećim brojem e-usluga na portalu e-uprava.



Slika 4. - Institucije sa najvećim brojem e-usluga na portalu e-uprava

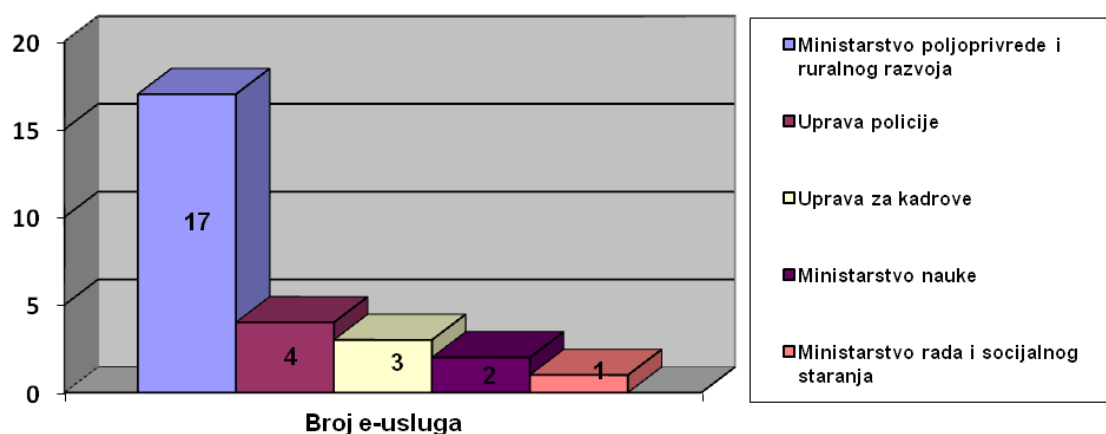
IME INSTITUCIJE	BROJ e-USLUGA
Agencija za duvan	8
Agencija za sprječavanje korupcije	2
Agencija za zaštitu konkurencije	1
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	3
Agencija za zaštitu životne sredine	22
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	15
Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki	1

Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	14
Ministarstvo finansija	1
Ministarstvo nauke	2
Ministarstvo odbrane	1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	12
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	21
Ministarstvo prosvjete	13
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	10
Ministarstvo javne uprave	12
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	1
Poreska uprava	12
Sekretarijat za razvojne projekte	1
Sekretarijat za zakonodavstvo	1
Uprava carina	2
Uprava policije	4
Uprava za imovinu	1
Uprava za inspeksijske poslove	6
Uprava za kadrove	3
Uprava za nekretnine	2
Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	1
Zavod za metrologiju	15
Zavod za statistiku MONSTAT	4
Ukupno	192

Tabela 2. - Broj e-usluga po institucijama

Na Portalu je 30 organa uprave evidentirano za davanje e-usluga. Imajući u vidu da trenutno postoji 54 organa uprave (izvor: sajt Vlade Crne Gore), to predstavlja 55,55%, što je nezadovoljavajući rezultat.

Na osnovu detaljne analize kojom su obuhvaćene sve e-usluge koje se nalaze na Portalu, ustanovljeno je da postoji 27 e-usluga iz 5 organa, koje nisu ažurirane u toku 2016. godine. Revidiranje e-usluga od strane davaoca usluga je međutim neophodno u smislu provjere tačnosti podataka koje su u opisnom dijelu usluge kao i eventualnih izmjena u elektronskim obrascima. Grafički prikaz ovih podataka je dat na slici 5.



Slika 5. – e-usluge koje nijesu revidirane u toku 2016.godine

Dakle, uzimajući u obzir da oko 14% postojećih e-usluga nije revidirano, može se govoriti o nedovoljnoj spremnosti institucija da uvedu novi - elektronski način poslovanja. Ostalih 86 % e-usluga je revidirano ili od strane imenovanih administratora iz institucija ili od strane Glavnog administratora Portala.

Od 30 Institucija koje su davaoci e-usluga na Portalu, samo Uprava policije nema imenovanu odgovornu osobu (administratora), iako je imenovanje posebne osobe, koja administrira, obrađuje i uređuje e-usluge i instituciji, zakonska obaveza. Naime, i pored brojnih zvaničnih zahtjeva oni i dalje nisu dostavili odgovor po pitanju usluga koje pružaju na Portalu.

Imenovani administratori Ministarstva rada i socijalnog staranja, koji su završili obuku, ne postavljaju svoje servise, već u njihovo ime to obavlja Glavni administrator Ministarstva javne uprave. Treba napomenuti da se pod administracijom e-usluga podrazumijeva: redovno ažuriranje informativnog i opisnog dijela e-usluge, redovno ažuriranje eFormulara kao i redovno praćenje pristiglih elektronskih zahtjeva preko portala e-uprava.

Nasuprot ovim institucijama, 28 institucija (93,33%) je preuzelo odgovornost samostalnog administriranja e-usluge iz svojih nadležnosti, što predstavlja povećanje za više od 41% u odnosu na 2015. godinu, i to su:

- Agencija za zaštitu životne sredine
- Agencija za duvan
- Uprava za spječavanje korupcije
- Agencija za zaštitu konkurencije
- Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama
- Direkcija za zaštitu tajnih podataka
- Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki
- Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje
- Ministarstvo finansija
- Ministarstvo nauke
- Ministarstvo unutrašnjih poslova
- Ministarstvo javne uprave
- Ministarstvo održivog razvoja i turizma
- Ministarstvo prosvjete
- Ministarstvo odbrane
- Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja
- Ministarstvo za ljudska i manjinska prava
- Poreska uprava
- Sekretarijat za zakonodavstvo
- Sekretarijat za razvojne projekte
- Uprava carina
- Uprava za imovinu
- Uprava za inspekcijske poslove
- Uprava za kadrove
- Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma
- Uprava za nekretnine
- Zavod za metrologiju
- Zavod za statistiku MONSTAT

2.5 NIVOI SOFISTICIRANOSTI E-USLUGA

Definirani nivoi sofisticiranosti koji postoje na Portalu, i prema kojima su analizirane postojeće e-usluge su:

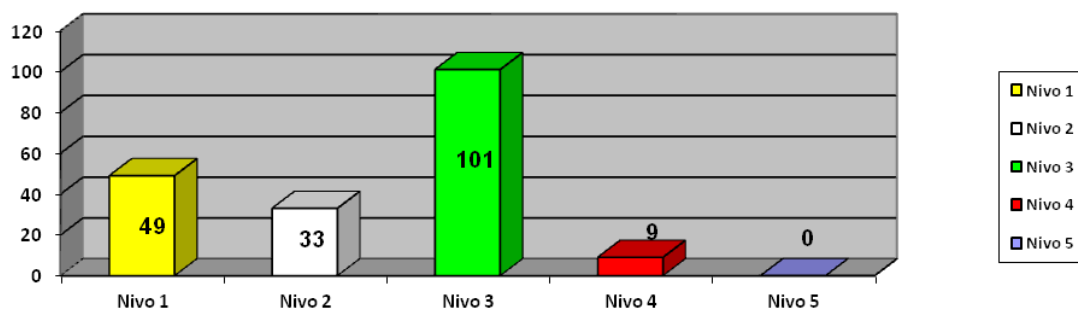
- **Nivo 1 – Informacija** – dostupna samo informacija o usluzi,
- **Nivo 2 – Jednosmjerna interakcija** – dostupnost formulara u elektronskom obliku uz mogućnost preuzimanja formulara i čuvanja na računaru,
- **Nivo 3 – Dvosmjerna komunikacija** – interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju,
- **Nivo 4 – Transakcija** – potpuna obrada predmeta uz online plaćanje usluge,
- **Nivo 5 – Personalizacija** – personalizacija i proaktivno pružanje usluga.

Nivoi sofisticiranosti prikazani su u tabelama 3. kao i na slici 6.

IME INSTITUCIJE	Nivo 1	Nivo 2	Nivo 3	Nivo 4	Nivo 5	Broj e-usluga
Agencija za duvan	4	0	4	0	0	8
Agencija za spječavanje korupcije	0	0	2	0	0	2
Agencija za zaštitu konkurencije	0	0	1	0	0	1
Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama	0	0	3	0	0	3
Agencija za zaštitu životne sredine	19	0	3	0	0	22
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	0	14	1	0	0	15
Državna komisija za kontrolu postupka javnih nabavki	0	0	1	0	0	1
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	0	14	0	0	0	14
Ministarstvo finansija	0	0	1	0	0	1
Ministarstvo nauke	0	1	1	0	0	2
Ministarstvo odbrane	0	0	1	0	0	1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	1	0	9	2	0	12
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	0	0	21	0	0	21
Ministarstvo prosvjete	2	2	2	7	0	13
Ministarstvo rada i socijalnog staranja	0	0	1	0	0	1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	9	0	1	0	0	10
Ministarstvo javne uprave	1	1	10	0	0	12
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava	0	0	1	0	0	1
Poreska uprava	1	1	10	0	0	12
Sekretarijat za razvojne projekte	0	0	1	0	0	1
Sekretarijat za zakonodavstvo	0	0	1	0	0	1
Uprava carina	0	0	2	0	0	2
Uprava policije	3	0	1	0	0	4
Uprava za imovinu	0	0	1	0	0	1
Uprava za inspekcijske poslove	0	0	6	0	0	6
Uprava za kadrove	0	0	3	0	0	3

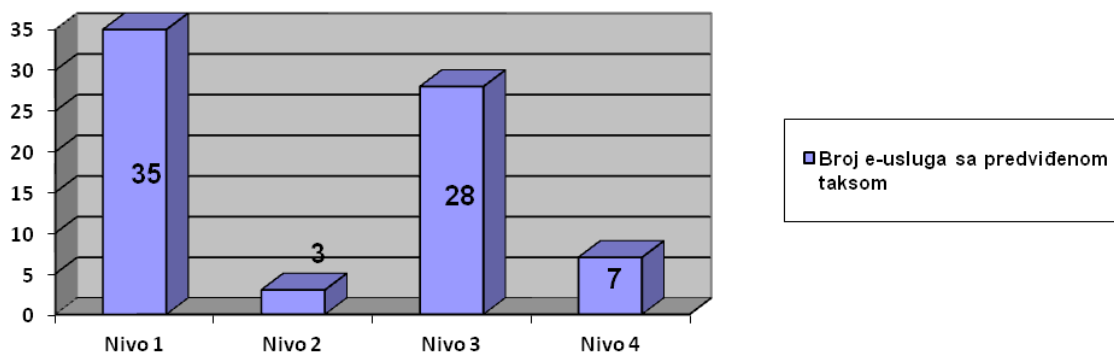
Uprava za nekretnine	2	0	0	0	0	2
Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	0	0	1	0	0	1
Zavod za metrologiju	4	0	11	0	0	15
Zavod za statistiku MONSTAT	3	0	1	0	0	4
Total	49	33	101	9	0	192

Tabela 3. – e-usluge po nivoima sofisticiranosti



Slika 6. - Grafički prikaz broj e-usluga po nivoima sofisticiranosti

Postoje brojne e-usluge koje predviđaju plaćanje obavezne administrativne takse od strane građana ili privrednih subjekata. Takve e-usluge zahtjevaju detaljniju analizu po pitanju zakonskih ograničenja kako bi se osiguralo elektronsko plaćanje preko portala e-uprave, uspostavljanjem modula ePlaćanje. Ukupan broj takvih e-usluga je 73, a po nivoima sofisticiranosti postavljeni su na Nivo1, Nivo 2, Nivo 3 ili Nivo 4. Grafički prikaz tih e-usluga je prikazan na slici 7. i u tabeli 4.



Slika 7. – e-usluge koje imaju obavezu uplaćivanja administrativne takse

Naziv institucije	Naziv usluge	Tip usluge
Agencija za duvan	Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti izvoza duvana, obrađenog duvana i duvanskih proizvoda	Nivo3
Agencija za duvan	Odobrenje za obavljanje prometa na malo duvanskim proizvodima	Nivo1
Agencija za duvan	Odobrenje za obradu duvana	Nivo1
Agencija za duvan	Odobrenje za proizvodnju duvanskih proizvoda	Nivo1

Agencija za duvan	Upis marki duvanskih proizvoda u registar	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za preradu i/ili odstranjivanje otpada	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za prkogranično kretanje otpada	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za mjerenje emisija iz stacionarnih izvora:	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvole za izradu strateških karata i izračunavanje nivoa buke	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje djelatnosti održavanja i/ili popravku, kao i isključivanja iz upotrebe proizvoda koji sadrže supstance koje oštećuju ozonski omotač i/ili alternativne supstance	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvole za uvoz ili izvoz supstance koja oštećuje ozonski omotač i alternativnih supstanci	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za mjerenje nivoa buke u životnoj sredini	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje radijacione djelatnosti	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za praćenje kvaliteta goriva	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za praćenje kvaliteta vazduha	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Upis u registar izvoznika neopasnog otpada (dozvola)	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Upis u registar trgovaca i posrednika otpadom (dozvola)	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Upis u registar za sakupljanje, odnosno transport otpada (dozvola)	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje prometa radioaktivnih materijala	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje poslova zaštite od jonizujućeg zračenja.	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Upis u registar hemikalija za prethodnu kalendarsku godinu	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Odobrenje za prevoz radioaktivnog materijala	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje djelatnosti prometa opasnih hemikalija	Nivo1
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje prometa (uvoz, izvoz i tranzit) rendgenskih uređaja, akceleratora i drugih električnih uređaja koji proizvode jonizujuće zračenje	Nivo1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp	Nivo3

Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti za skijališta	Nivo1
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran	Nivo3
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran	Nivo3
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta eteričnog ulja	Nivo3
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	Zahtjev za direktna plaćanja za uzgoj višegodišnjih poljoprivrednih kultura	Nivo3
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	ahhtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta alkoholnog pića	Nivo3
Ministarstvo prosvjete	Priznavanje inostrane obrazovne isprave o stečenom visokom obrazovanju	Nivo2
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatnih srednjih škola	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Priznavanje inostrane obrazovne isprave za osnovne i srednje škole	Nivo2
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad organizatora obrazovanja odraslih	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad ustanovi visokog obrazovanja	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne predškolske ustanove	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne osnovne škole	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe I projekte nevladinih organizacija	Nivo4
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad auto škole	Nivo4
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Izdavanje licence za instruktora vožnje	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Nabavka oružja i djelova za oružja	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Postupak i potrebni dokazi izdavanje dokumenata-vozačka dozvola i međunarodna vozačka dozvola	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Postupak i potrebni dokazi za izdavanje lične karte	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Postupak i potrebni dokazi za izdavanje ličnih dokumenata-pasoš	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Registracija oružja	Nivo1
Ministarstvo unutrašnjih poslova	Registracija vozila	Nivo1

poslova		
Poreska uprava	PS - 01 Zahtjev za registraciju privrednih subjekata - potpis digitalnim certifikatom	Nivo3
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim obavezama po osnovu javnih prihoda	Nivo3
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o visini prihoda	Nivo3
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanja potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	Nivo3
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanja potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	Nivo3
Poreska uprava	Zahtjev za ovjeru računa za evidentiranje prometa	Nivo2
Poreska uprava	Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ispitivanje i odobrenje tipa mjerila	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ispitivanje i žigosanje predmeta od dragocjenih metala	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za izdavanje slike oblika državnih žigova za označavanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za kalibraciju mjerila /etalona	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za kalibraciju mjerila /etalona	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za određivanje znaka proizvođača predmeta od dragocjenih metala	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za određivanje znaka uvoznika predmeta od dragocjenih metala	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za ovjeravanje mjerila	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za stručno mišljenje i/ili pomoć u oblasti metrologije	Nivo1
Zavod za metrologiju	Zahtjev za stručno mišljenje i/ili pomoć u oblasti metrologije	Nivo1
Zavod za metrologiju	Zahtjev za stručno mišljenje i/ili pomoć u oblasti kontrole predmeta od dragocjenih metala	Nivo1
Zavod za metrologiju	Zahtjev za stručno mišljenje i/ili pomoć u oblasti kontrole predmeta od dragocjenih metala	Nivo1
Zavod za metrologiju	Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi	Nivo3
Zavod za metrologiju	Zahtjev za vanredni pregled zakonskih mjerila u upotrebi	Nivo3

Tabela 4. - Lista e-usluga po nivoima koji imaju obavezu uplaćivanja administrativne takse

Na Portalu postoji 35 e-usluga koje imaju sofisticiranost Nivoa 1, i koje trenutno nemaju mogućnost preuzimanja (downloada) originalnog obrasca. Analizom je utvrđeno da institucije posjeduju tražene obrasce, te je potrebno omogućiti njihovo preuzimanje sa Portala. Na taj način bi se povećao nivo sofisticiranosti usluga sa Nivoa 1 na Nivo 2.

Portal e-uprava je na samom početku rada obezbjedio modul ePlaćanje, jednostavno i lako plaćanje po izboru korisnika:

- preko uplatnice za gotovinsko plaćanje,
- karticom ili preko bankovnog računa.

Zbog zakonskih i tehničkih promjena u platnom prometu plaćanje preko uplatnice nije više moguće i zahtjeva izmjene postojećeg modula. Sa druge strane, plaćanje preko bankovnog računa zahtjeva od korisnika otvoren račun kod izabrane banke, te se i on pokazao nezadovoljavajućim. Potrebno je stoga u narednom periodu prilagoditi portal e-uprava za elektronsko plaćanje, što će sigurno otvoriti velike mogućnosti za razvoj novih servisa.

2.6 NOVE USLUGE NA PORTALU E-UPRAVE

U toku 2016. godine na Portalu je kreirano ukupno 71 novih e-usluga. Ipak, broj institucija koje imaju svoje elektronske servise na portalu e-uprava je povećan svega 11%, što opet ide u prilog nedovoljnoj zainteresovanosti državne administracije za kreiranje elektronskih servisa na Portalu.

Broj e-usluga na Portalu se mijenja i na način što su neke institucije, zbog izmjena u zakonskim ili podzakonskim procedurama, povukle neke usluge sa Portala. Tako su sa Portala uklonjene: 2 usluge iz nadležnosti Agencije za zaštitu konkurencije, 3 usluge iz nadležnosti Ministarstva poljoprivrede i ruralnog razvoja, 1 usluga iz nadležnosti Ministarstva javne uprave, 1 usluga iz nadležnosti Ministarstva prosvjete (ad-hoc servis) i 1 usluga iz nadležnosti Ministarstva ekonomije (ad-hoc servis).

Kao što je već rečeno, određeni broj servisa su ad-hoc servisi, tačnije vezani su za određeni vremenski period trajanja. Primjeri ovakvih servisa su:

- Prijava poslodavaca iz privatnog sektora i javnog sektora za Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem traje u periodu od 15. septembra do 15. oktobra. Servis je bio aktivan definisani period i povučen je (2 servisa).
- Prijava Korisnika za Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem traje u periodu od 18. oktobra do 18. novembra.
- Anketa korisnika Programa stručnog osposobljavanja koja je trajala u periodu septembar - oktobar 2016.
- Anketa Poslodavaca koji učestvuju u Programu stručnog osposobljavanja koja je trajala u periodu od septembar – oktobar 2016.godine.

Lista novih e-usluga koje su kreirane u toku 2016. godine su prikazane u tabeli 5.

Institucija	Naziv e-usluge
Agencija za duvan	Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti izvoza duvana, obrađenog duvana i duvanskih proizvoda
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za preradu i/ili odstranjivanje otpada

Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za prekogranično kretanje otpada
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za mjerenje emisija iz stacionarnih izvora
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvole za izradu strateških karata i izračunavanje nivoa buke
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje djelatnosti održavanja i/ili popravku, kao i isključivanja iz upotrebe proizvoda koji sadrže supstance koje oštećuju ozonski omotač i/ili alternativne supstance
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvole za uvoz ili izvoz supstance koja oštećuje ozonski omotač i alternativnih supstanci
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje djelatnosti prometa opasnih hemikalija
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje poslova zaštite od jonizujućeg zračenja
Agencija za zaštitu životne sredine	Upis u registar hemikalija za prethodnu kalendarsku godinu
Agencija za zaštitu životne sredine	Odobrenje za prevoz radioaktivnog materijala
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje prometa radioaktivnih materijala
Agencija za zaštitu životne sredine	Dozvola za obavljanje prometa (uvoz, izvoz i tranzit) rendgenskih uređaja, akceleratora i drugih električnih uređaja koji proizvode jonizujuće zračenje
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacima za rukovaoca tajnim podacima ili drugog zaposlenog u organu
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacima za rukovaoca tajnim podacima ili drugog zaposlenog u organu
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacima za lica na stručnom osposobljavanju, volontere, kadete i lica angažovana po osnovu ugovora o obavljanju privremenih i povremenih poslova
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacima za lica na stručnom osposobljavanju, volontere, kadete i lica angažovana po osnovu ugovora o obavljanju privremenih i povremenih poslova
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacima za članove radnih tijela koja obrazuje starješina organa, koji podnosi starješina organa

Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacama za članove radnih tijela koja obrazuje starješina organa, koji podnosi starješina organa
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacama za članove radnih tijela koja obrazuje Skupština Crne Gore, koji podnosi Generalni sekretar Skupštine Crne Gore
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacama za članove radnih tijela koja obrazuje Skupština Crne Gore, koji podnosi Generalni sekretar Skupštine Crne Gore
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacama za članove radnih tijela koja obrazuje Vlada Crne Gore, koji podnosi Generalni sekretar Vlade Crne Gore
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacama za članove radnih tijela koja obrazuje Vlada Crne Gore, koji podnosi Generalni sekretar Vlade Crne Gore
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacama za zaposlenog u pravnom licu, koji podnosi zakonski zastupnik pravnog lica
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacama za zaposlenog u pravnom licu, koji podnosi zakonski zastupnik pravnog lica
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za izdavanje dozvole za pristup tajnim podacama za pravno lice, koji podnosi zakonski zastupnik pravnog lica
Direkcija za zaštitu tajnih podataka	Zahtjev za produženje važenja dozvole za pristup tajnim podacama za pravno lice, koji podnosi zakonski zastupnik pravnog lica
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Molba za uvjerenje
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Molba za doživotnu naknadu (žene)
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Zahtjev za invalidsku penziju
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Zahtjev za porodičnu penziju
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Zahtjev za starosnu penziju
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	Potvrda o životu
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M1 obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M2 obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M3 obrazac

Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	ROD1 obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M4 obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M4K obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M8 obrazac
Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje	M12 obrazac
Ministarstvo ekonomije	Registration to the 196th meeting of the Committee of Senior Officials of the COST and COST National Coordinators' meeting (Budva, Montenegro)
Ministarstvo javne uprave	Zahtjev za neposredan pristup podacima iz Centralnog registra stanovništva
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Obrazac za upis, promjenu i dopunu podataka u Centralnom turističkom registru
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Obrazac za upis, promjenu i dopunu podataka u Centralnom turističkom registru
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za određivanje kategorije za hotel, motel, aparthotel, turističko naselje, pansion i nacionalni restoran
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskom objektu
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti vrste kamp
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske djelatnosti za skijališta
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	Zahtjev za izdavanje odobrenja za rad - Licence za obavljanje djelatnosti turističke agencije
Ministarstvo prosvjete	Mreža obrazovno-vaspitnih ustanova u Crnoj Gori
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za dodjelu studentskog kredita
Ministarstvo prosvjete	Priznavanje inostrane obrazovne isprave za osnovne i srednje škole
Ministarstvo prosvjete	Prijava građana

Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne osnovne škole
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne predškolske ustanove
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad privatnih srednjih škola
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad organizatora obrazovanja odraslih
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe i projekte nevladinih organizacija
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad ustanovi visokog obrazovanja
Ministarstvo prosvjete	Zahtjev za izdavanje licence za rad auto škole
Uprava za imovinu	Zahtjev za slobodan pristup informacijama u nadležnosti Uprave za imovinu
Uprava za nekretnine	Evidencija o nepokretnostima i pravima na njima
Uprava za nekretnine	Prostorni podaci na Geoportalu Uprave za nekretnine
Zavod za statistiku -Monstat	Mjesečno istraživanje trgovine na malo (TRG-10)
Zavod za statistiku -Monstat	Mjesečni izvještaj o dolascima i noćenjima turista (TU11)
Zavod za statistiku -Monstat	Nabavka, prodaja i zalihe naftnih proizvoda (SQ8)

Tabela 5. - Lista novih e-usluga koje su kreirane tokom 2016. godine

2.7 KONTAKT SA KORISNICIMA I TEHNIČKA PODRŠKA

Za sve institucije koje trenutno pružaju elektronske usluge na Portalu u toku 2016.godine održane su obuke u saradnji sa Upravom za kadrove. Obuke su bile interaktivne sa detaljnim objašnjenjem uloga koje su prepoznate u sistemu Portala. Obuku je prošlo 39 imenovanih administratora koji su na licu mjesta revidirali 102 usluge. Takođe, na obukama je postavljeno 69 novih e-usluga. Zbog izostanka 16 imenovanih administratora, nije bilo prilike da se u okviru planiranih aktivnosti revidira još 27 e-usluga.

Treba istaći da se ova vrsta interaktivne edukacije pokazala uspješnom i da je u planu održavanje sličnih obuka za sve nove korisnike portala, tj. imenovane administratore u institucijama koje objavljuju nove servise odnosno elektronske usluge.

Krajem 2015.godine na Portalu je omogućen kontakt sa korisnicima putem maila euprava@mju.gov.me. Sva pitanja koja krajnji korisnici upućuju preko *Kontakt* stranice i stranice *Pitajte eUpravu* su procesuirana na navedenu kontakt stranicu. Isti mail je bio kontaktna podrška svim servisima na Portalu, administratorima iz institucija, kao i podrška za Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem. Ukupan broj

primljenih mailova, za period od decembra 2015.godine do decembra 2016.godine je bio 9180.

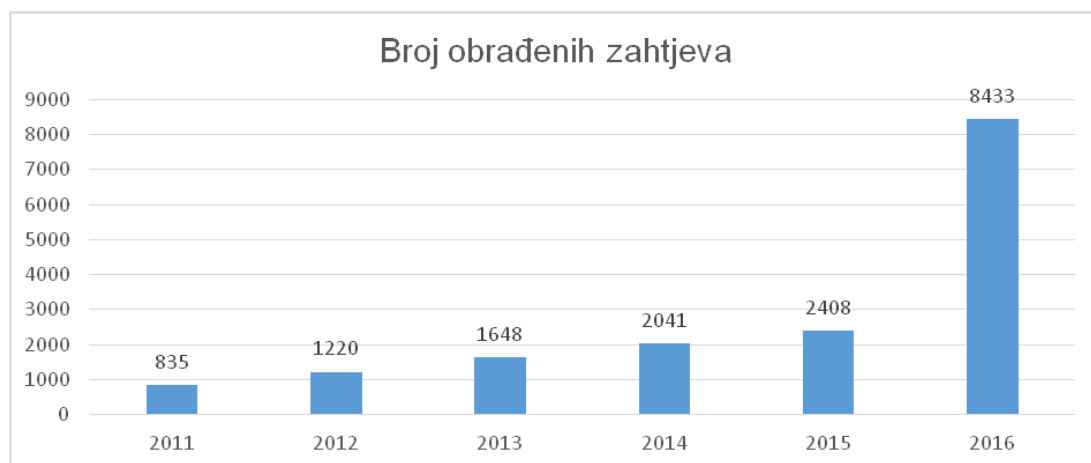
Značajan broj od 5336 mailova, primljen je u periodu od septembra 2015. do decembra 2016. godine, a odnosili su se na Program stručnog osposobljavanje. 781 mail je primljen na povodom servisa studentskih kredita.

Angažovanje Glavnih administratora Portala je u proteklom periodu bilo veoma značajno. Odgovori su upućeni svim korisnicima, a u pojedinim periodima primljeno je više od 200 mailova. Treba istaći da je podrška pružana i van radnog vremena, kao i u danima vikenda, što opravdava promociju Portala koji je na raspolaganju korisnicima 24/7.

2.8 STEPEN KORIŠĆENJA POSTOJEĆIH E-USLUGA NA PORTALU

Svaki zahtjev koji se, od strane krajnjeg korisnika, podnese preko portala e-uprave može imati sljedeći status:

- *Podnijet* - elektronski zahtjev koji je samo podnijet od strane krajnjeg korisnika što znači da od strane administratora nadležne institucije nije uzet na razmatranje, već je ostao kao otvoreni predmet;
- *Zaveden* – elektronski zahtjev koji je prešao iz statusa podnijet u status zaveden, nakon dodijeljenog djelovodnog broja od strane administratora nadležne institucije;
- *Nepotpun* - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden u status nepotpun zbog nedostatka određenih dokumenata ili zbog nekorektno popunjenog elektronskog obrasca;
- *Odbijen* - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden ili nepotpun u status odbijen;
- *Obrađen* - elektronski zahtjev koji je, od strane administratora, stavljen iz statusa zaveden u status obrađen.



Slika 8. - Grafički prikaz ukupnog broja obrađenih zahtjeva od 2011-2016. godine

Na osnovu gornje tabele vidimo da je od ukupog broja podnijetih zahtjeva tokom 2016. godine (8807), broj obrađenih zahtjeva 96 % ili tačnije 8433 zahtjeva. Ovaj podatak nije reprezentativan, jer od 8433 obrađenih zahtjeva, njih 2350 su zahtjevi za servis dvije institucije, koji ne zahtijevaju digitalni potpis.

Sa druge strane, 5430 obrađenih zahtjeva su zahtjevi na servisu Studentski kredit, što predstavlja 62 % ukupno obrađenih zahtjeva. Ovaj servis je implementiran prvi put u 2016.godine, i svakako je pokazatelj vrlo uspješno realizovanog servisa.

Problem neažurnosti u radu administratora, koje imenuje institucija u čijoj su nadležnosti servisi, vidi se u primjeru 36 zahtjeva koji su u statusu Podnijet a nije zaveden. Broj zahtjeva koji je ostao nezavršen je 39 što predstavlja oko 0,5% od ukupno podnijetih zahtjeva za 2016. godinu, a broj odbijenih zahtjeva od strane administratora obrađivača u 2016. godini je 335 što predstavlja 4%. Možemo konstatovati da se procentualno smanjio broj neobrađenih zahtjeva u odnosu na 2015. godinu.

Tabelarni uporedni prikaz statusa svih zahtjeva za 2015. i 2016. godinu je prikazan u tabeli 6.

Godina	Broj nepotpunih zahtjeva	Broj obrađenih zahtjeva	Broj odbijenih zahtjeva	UKUPNO
2015	2	2408	216	2626
2016	2	8433	335	8770

Tabela 6. – Zahtjevi po statusima u 2015. i 2016. godini

U tabeli 7. su prikazane najviše korišćene usluge u 2016. godini po statusima: podnijet, obrađen i odbijen.

Naziv servisa (e-usluge)	Podnijet	Obrađen	Odbijen	Ukupno podnešeno
Zahtjev za dodjelu studentskog kredita	0	5430	0	5430
Obrazac br.1 - Zavod za zapošljavanje - bez digitalnog certifikata	2	1746	165	1913
Obrazac br. 1 - Uprava za kadrove - bez digitalnog certifikata	0	604	169	773
Anketa korisnika Programa stručnog osposobljavanja	0	428	0	428
Anketa Poslodavaca koji učestvuju u Programu stručnog osposobljavanja	0	168	0	168
Registration to the 196th meeting of the Committee of Senior Officials of the COST and COST National Coordinators' meeting (Budva, Montenegro)	0	43	0	43
Prijava građana	18	0	0	18
AZLP prijava zbirke ličnih podataka	0	5	0	5

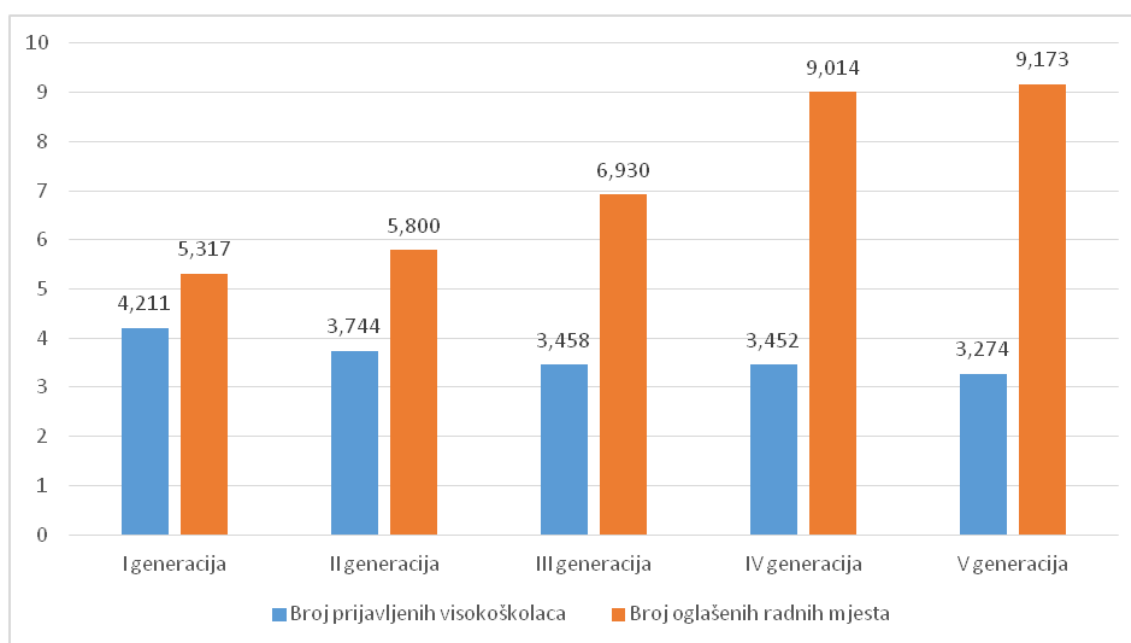
Tabela 7. - Broj najviše podnijetih zahtjeva po statusima: podnijet, obrađen, odbijen

2.9 PRIMJER ONE-STOP-SHOP SERVISA - PROGRAM STRUČNOG OSPOSOBLJAVANJA LICA SA STEČENIM VISOKIM OBRAZOVANJEM (BEST PRACTISE)

E-usluga *Program stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem*, shodno propisima, realizovana je po peti put za 2016/2017 godinu. Ova usluga je namijenjena stručnom osposobljavanju lica sa stečenim visokim obrazovanjem koja nemaju radno iskustvo u određenom nivou obrazovanja a na evidenciji su Zavoda za zapošljavanje (fizička

lica). Servis je namijenjen i kompanijama koje oglašavaju slobodna radna mjesta za visokoškolce (pravna lica). Dakle, radi se o vrlo kompleksnoj usluzi koja ne samo da objedinjava pravna i fizička lica već i odgovarajuće državne institucije: Ministarstvo prosvjete, Zavod za zapošljavanje, Upravu za kadrove i Ministarstvo javne uprave kao tehničku logistiku.

Ova usluga omogućava Poslodavcima da elektronski prijave svoje potrebe za radnim mjestima, dok se svršeni visokoškolci, na osnovu oglašanih potreba, prijavljuju na radna mjesta za koja su zainteresovani. Ministarstvo javne uprave je pružilo svu tehničku podršku ovom projektu u sklopu koje je obezbjeđena funkcionalnost sistema i odgovarajuće e-usluge u periodu od 24časa/7dana sa svom tehničkom podrškom: odgovori na telefonske pozive i mejlove, komunikacija sa svim učesnicima u projektu, blagovremeno dostavljanje podataka i izvještaja i sl. Kod ove e-usluge obezbjeđena je personalizacija i proaktivno pružanje e-usluge a samu e-uslugu možemo podvesti pod Nivo 5. Uporedni prikaz broja oglašanih radnih mjesta i prijavljenih visokoškolaca po godinama prikazan je na Slici 9.



Slika 9. - Uporedni prikaz broja oglašanih radnih mjesta i prijavljenih visokoškolaca po godinama –statistički prikaz realizacije Programa

Najveći broj visokoškolaca prijavio se prve godine (2012/13) i to ukupno 4211, dok se 2016/17 godina bilježi broj od 3274 prijave, što je 22% manje u odnosu na broj prijave na početku projekta (2012/13). Broj radnih mjesta bilježi rast sa 5317 prijave na 9173 prijave što iznosi rast od 42% u odnosu na broj prijavljenih radnih mjesta u 2012/13.

Radi praćenja realizacije Programa stručnog osposobljavanja lica sa stečenim visokim obrazovanjem, neophodno je bilo, između ostalog, sprovesti još jednu analizu koja se temelji na mišljenju učesnika o samom Programu. U tom cilju poslata je anketa poslodavcima i korisnicima sa uputstvom za popunjavanje koji je bio objavljen na portalu e-uprave.

Elektronska anketa je bila dostupna od 12. septembra 2016. do 31. oktobra 2016. godine. Koristeći sistem portala e-uprave poslata je e-mail obavještenje za 1.300 poslodavca i 3.729

korisnika. Anketu za poslodavce je ispunio 167 poslodavac, dok su 428 visokoškolca ispunila anketu koja je bila namjenjena za krajnje korisnike programa.

Reprezentativni uzorak sa je malo veći od 10 % anketiranih a analiza je pružila dodatne informacije o realizaciji samog Programa i smjernice za buduće unapređenje sistema funkcionisanja Programa.

3 ePARTICIPACIJE

Na portalu e-uprave je razvijena posebna podstranica za elektronske javne rasprave **eParticipacija** - sistem za javne rasprave koji po određenoj temi omogućava komentarisanje i prilaganje dokumenata. Sam pojam "Participacija" predstavlja učešće građana u nekom društvenom procesu, donošenju odluka bitnih za njihov život u društvenom životu zajednice, kao i uslugama u zajednici i preuzimanje odgovornosti, kako u samom procesu realizacije, tako i u odnosu na rezultate. U ovom dijelu građani mogu aktivno da učestvuju u kreiranju zakona i ostalih strateških dokumenata iznoseći mišljenja i stavove o pojedinim zakonskim aktima u sklopu javnih raspravama. To je jedan od najneophodnijih i najvažnijih uslova demokratije u civilnom društvu. Na ovaj način obezbjeđuje se kvalitetniji kontakt između građana i predstavnika vlasti bez nužnog fizičkog prisustva aktera dijaloga. Shodno Uredbi o načinu rada, sadržaju i upravljanju portalom elektronske uprave, član 12, opisana je procedura upravljanja javnim raspravama na portalu e-uprave.

Prema evidenciji broja objava, u sklopu podstranice eParticipacija na portalu e-uprave, za period od 01.01.2015. – 31.12.2015. su bile 62 objave javnih rasprava, dok je za period od 01.01.2016. – 31.12.2016. godine broj objava bio 73, i predstavlja porast od 17,74% u odnosu na 2015. godinu.

Naziv institucije	Broj objava
Ministarstvo prosvjete	3
Ministarstvo unutrašnjih poslova	3
Ministarstvo nauke	2
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja	14
Uprava za kadrove	1
Ministarstvo ekonomije	2
Ministarstvo održivog razvoja i turizma	24
Ministarstvo zdravlja	8
Ministarstvo javne uprave	12
Ministarstvo pravde	4
Ukupan broj objava	73

Tabela 8. - Prikaz institucija i broja objava u toku 2016. godine

<i>Ministarstva koja imaju imenovane odgovorne osobe - moderatore i koja samostalno objavljuju javne rasprave na portalu e-uprava</i>
Ministarstvo javne uprave
Ministarstvo zdravlja
Ministarstvo održivog razvoja i turizma
Ministarstvo poljoprivrede i ruralnog razvoja
Ministarstvo prosvjete
Ministarstvo nauke

Tabela 9. - Prikaz institucija koje su u toku 2016. godine samostalno objavljivale javne rasprave na portalu e-uprava

U toku 2016. godine procesuiran je zvanični dopis sa zahtjevom za imenovanje odgovornih osoba, odnosno moderatora javnih rasprava ispred ministarstava, koji će samostalno postavljati javne rasprave ispred svojih institucija. U tabeli 10. dat je prikaz onih ministarstava koji su odgovorili i imenovali odgovorne osobe odnosno moderatore.

<i>Ministarstva koja imaju imenovane odgovorne osobe - moderatore</i>
Ministarstvo pravde
Ministarstvo održivog razvoja i turizma
Ministarstvo prosvjete
Ministarstvo rada i socijalnog staranja
Ministarstvo zdravlja
Ministarstvo finansija
Ministarstvo za ljudska i manjinska prava
Ministarstvo unutrašnjih poslova

Tabela 10. - Prikaz institucija koje imaju imenovane moderatore

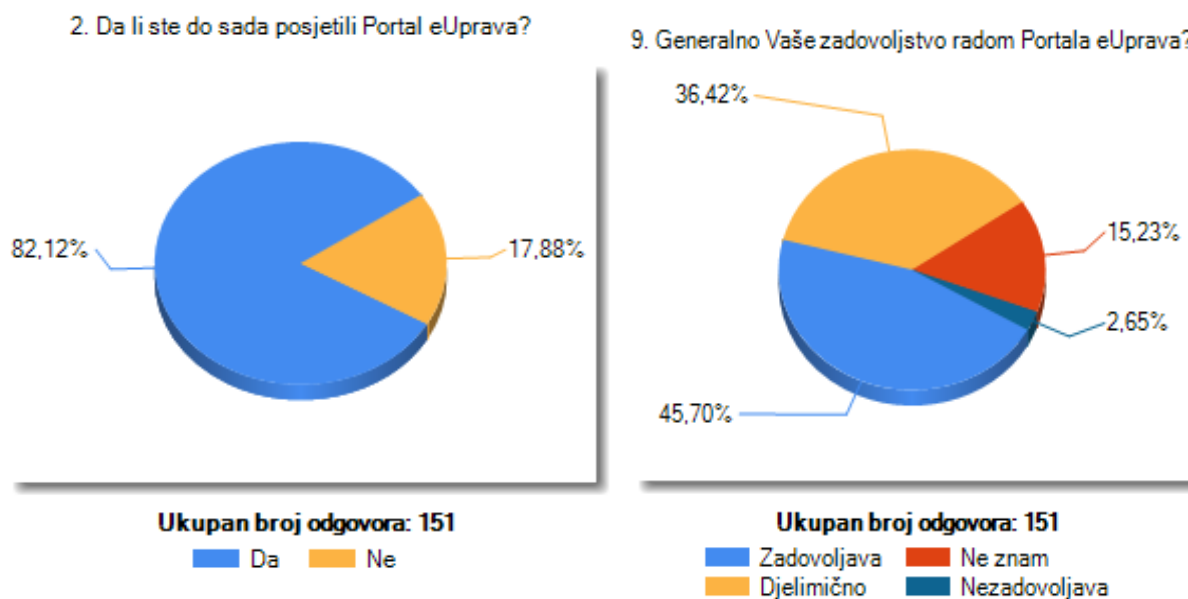
Prikazani podaci, još jednom na žalost, govore o nedovoljnoj zainteresovanosti za objavljivanje i preuzimanje odgovornosti i kontrole nad sistemom elektronskih javnih rasprava eParticipacija, iako postoji obaveza definisana Uredbom o načinu rada, sadržaju i upravljanju portalom elektronske uprave.

4 ELEKTRONSKE ANKETE

Ministarstvo javne uprave je obezbijedilo građanima mogućnost anonimnog učešća u anketi: "Informisanost i stav građana o e-uslugama koje pružaju državni organi preko portala e-uprava". Ova anketa ima za cilj da doprinese razvoju eUprave u Crnoj Gori a ujedno i da informiše i upozna građane sa portalom e-uprava. Rezultati pomenute ankete u velikoj mjeriće pomoći kod kreiranja budućih aktivnosti vezanih za portal e-uprava, a sve u domenu lakše i efikasnije komunikacije građana sa organima državne Uprave.

Na osnovu rezultata anketiranih korisnika definisaće se smjernice kako bi Portal učinili efikasnijim, sveobuhvatnijim i bližim korisnicima, odnosno građanima i privredi. Ova elektronska anketa bila je dostupna korisnicima tokom 2016.godine. Međutim, pokazala se slaba zainteresovanost javnosti za ovu vrstu interakcije, jer je samo 136 korisnika ispunilo istu. Iako je 45,70 % ispitanih korisnika iskazalo zadovoljstvo radom Portala, ovaj procenat nije reprezentativan zbog malog uzorka. Međutim, možemo smatrati, da i pored malog broja anketiranih, neki od dobijenih rezultata i pokazatelja mogu biti upotrebljivi. Naime, neka pitanja su bila postavljena s namjerom da se dobije što bolji uvid u rad portala i njegovu "korisnost" tako da su odgovori na ta pitanja od posebnog značaja.

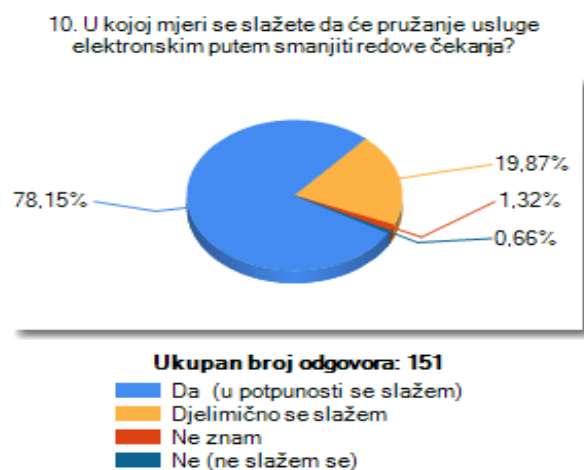
U tom smislu pitanja vezana za posjećenost portala e-uprava i zadovoljstvo radom portala e-uprava su od posebnog značaja i rezultati su prikazani na slici 10.



Slika 10. - Grafički prikaz rezultata odgovora

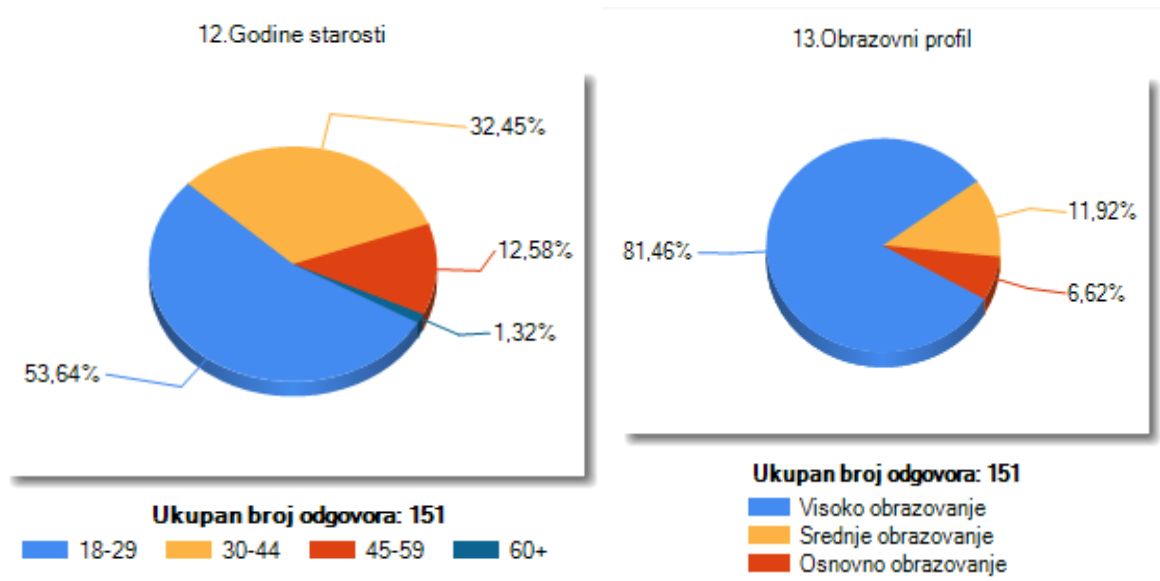
Posebno značajni su rezultati dobijeni kao odgovor na pitanje: U kojoj mjeri se slažete da će pružanje e-usluga preko portala e-uprava smanjiti redove čekanja.

Podatak da je više od 78% (slika 11) ispitanika izjavilo da se slažu sa tim mišljenjem govori o tome da su ispitanici shvatili jedan od razloga za uvođenje e-usluga i da na taj način ostvare značajne benefite u štednji vremena a samim tim i kvalitetnijeg pružanja usluga od strane državnih institucija.



Slika 11. - Grafički prikaz rezultata odgovora

Ciljna grupa je jedna od osnovnih odrednica svih projekata pa i portala e-uprava. U tom smislu, vrlo su korisni rezultati koje smo dobili na pitanja koja su odredila starosnu i obrazovnu strukturu korisnika. Rezultati su ukazali da je ciljna grupa dvije životne dobi: 18-29 (53,64%) i 30-44 (32,45) što je bilo i za očekivati. Sa druge strane, ispitanici sa visokim obrazovanjem su dominantni - 81,46%. Grafički prikaz rezultata koji se odnose na godine starosti i obrazovanje su prikazani na slici 12.



Slika 12. - Grafički prikaz rezultata odgovora

5 UPOREDNI PODACI ZA POSLJEDNJE TRI GODINE

Portal e-uprava je zvanično počeo sa radom 07. aprila 2011. godine i u saradnji sa pet državnih institucija je, građanima i pravnim licima, u startu obezbijedio 12 elektronskih usluga, i to:

- Agencija za zaštitu životne sredine sa e-uslugama:
 1. Prijava plastične ambalaže za pravna lica
 2. Prijava plastične ambalaže za preduzetnike
- Agencija za duvan sa e-uslugama:
 3. Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti prometa na veliko duvanskim proizvodima
 4. Izdavanje odobrenja za obavljanje djelatnosti uvoza duvana, obrađenog duvana i duvanskih proizvoda
- Poreska uprava sa e-uslugama:
 5. Zahtjev za izdavanje uvjerenja o visini prihoda
 6. Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim obavezama po osnovu javnih prihoda
 7. Zahtjev za izdavanje uvjerenja o visini prihoda
 8. Zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim obavezama po osnovu javnih prihoda
- Uprava za kadrove sa e-uslugama:
 9. Prijava za pohađanje seminara
 10. Odjava sa seminara/kursa
- Uprava za zaštitu konkurencije sa e-uslugama:
 11. Obrazac zahtjeva za pokretanje postupka
 12. Obrazac registra prijave sporazuma

Na osnovu posljednje Analize Portala za 2015. godinu na portalu e-uprava, (na dan 31.12.2015. godine) je bilo dostupno 129 e-usluga i to:

- 35 - e-usluga informativnog tipa
- 94 - e-usluga elektronskog tipa

dok je na dan 31.12.2016. godine bilo dostupno 192 e-usluga u nadležnosti 30 organa državne uprave i to:

- 82- e-usluga informativnog tipa
- 110 - e-usluga elektronskog tipa

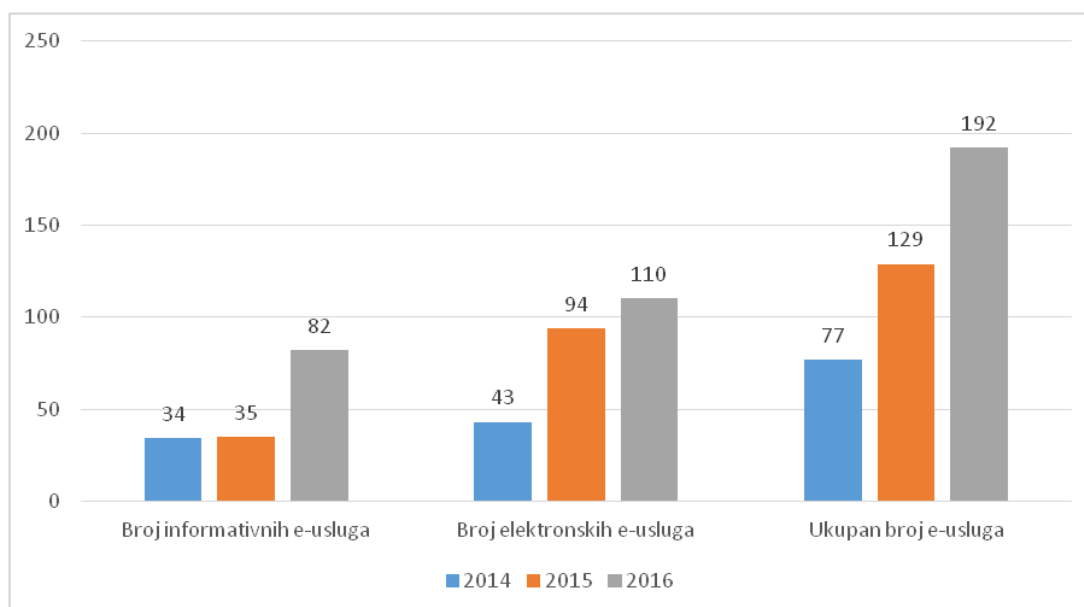
Od početka rada Portala dolazi do povećanja broja e-usluga tako da je samo za 2015. povećanje broja elektronskih usluga na portalu bilo za više od 55% u odnosu na 2014. godinu a više od 80% u odnosu na početak rada portala eUprava (2011. godine). U 2016. godini imamo povećanje broja elektronskih usluga od skoro 50 % u odnosu na 2015. godinu. Međutim, posebno treba naglasiti da je taj porast ostvaren u domenu e-usluga koje su elektronskog tipa što i jeste osnovni cilj svake elektronske uprave.

Ministarstvo javne uprave, kroz intenzivnu komunikaciju sa organima uprave, ulaže stalne napore da se poveća broj e-usluga na portalu e-uprava.

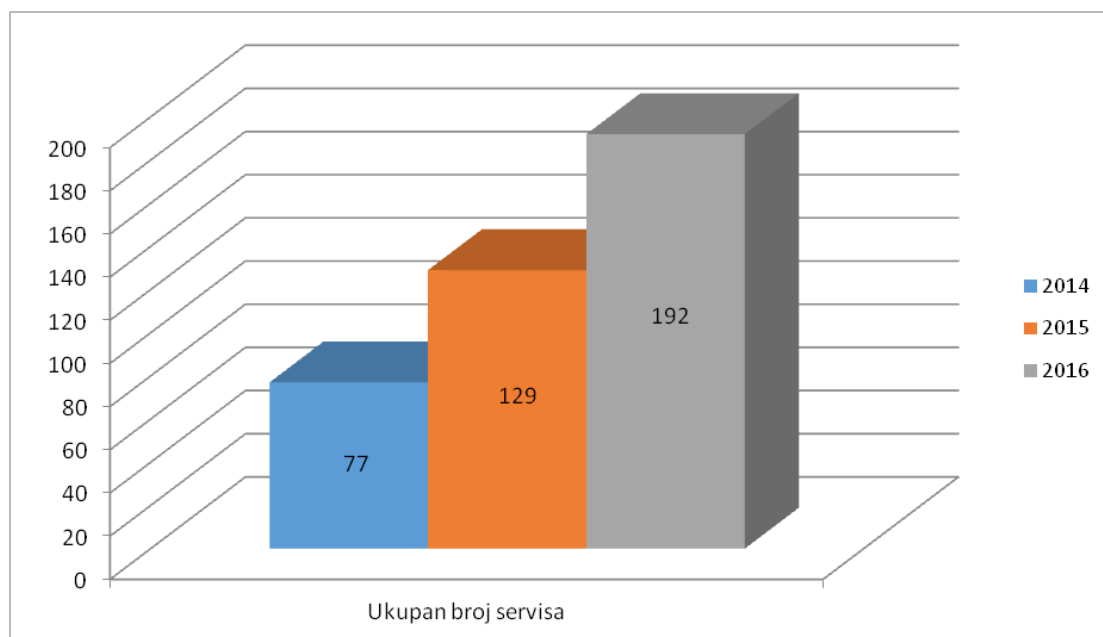
U tabeli 11. i na slikama 13. i 14. prikazan je presjek e-usluga za 2014., 2015. i 2016.godinu.

Godina	2014	2015	2016
Broj informativnih e-usluga	34	35	82
Broj elektronskih e-usluga	43	94	110
Ukupan broj	77	129	192

Tabela 12. - Broj e-usluga informativnog i elektronskog tipa za 2014., 2015. i 2016. Godinu

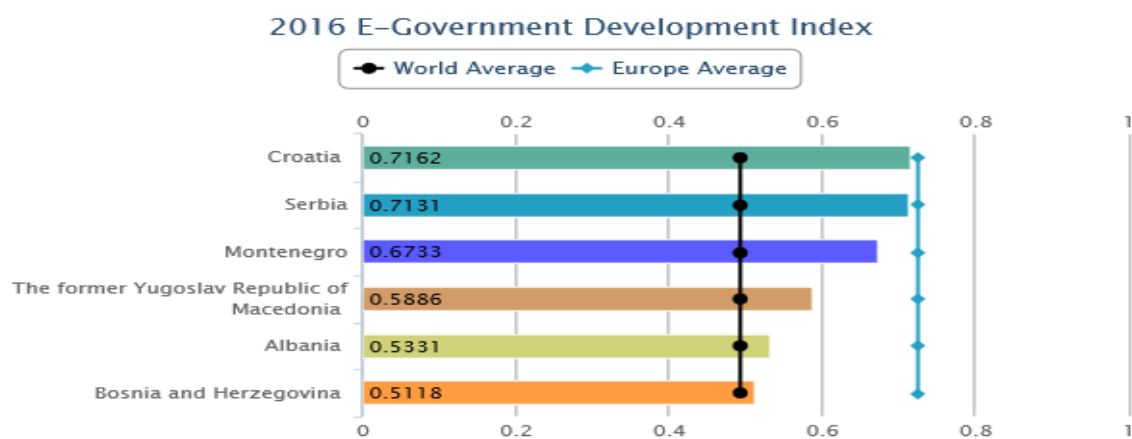


Slika 13. - Grafički prikaz broja e-usluga informativnog i elektronskog tipa za 2014., 2015. i 2016. godine

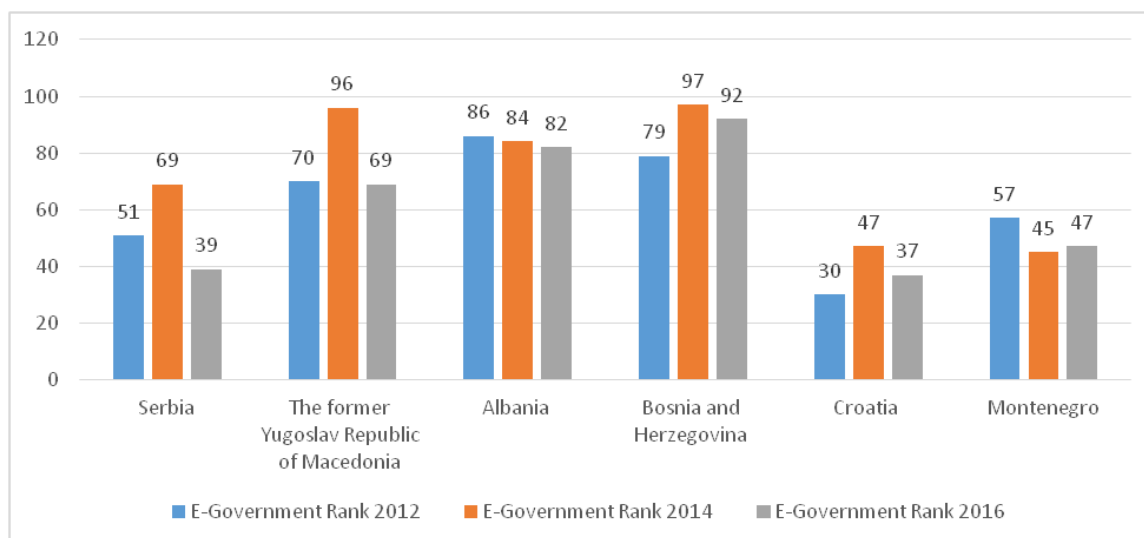


Slika 14. - Grafički prikaz ukupnog broja e-usluga za 2014., 2015. i 2016. godinu

Prema istraživanju Ujedinjenih Nacija Crna Gora je na listi ranga svjetskog razvoja eGovernmenta sa 45. mjesta prešla na 47. mjesto u odnosu na 2014. godinu. Metodologija Ujedinjenih Nacija predstavlja procjenu mjerenja stanja razvoja servisa eUprave u 194. zemlje članice UN. Mjerenja se računaju na svake dvije godine i to indeksom razvoja eUprave: e-Government development Index – EGDI. UNPACS studija Ujedinjenih nacija, pokazala je da je po indeksu razvijenosti eUprave Crna Gora u 2014. godini bila na prvom mjestu u regionu. Međutim, po istraživanjima za 2016. godinu Crna Gora je treća u regionu sa indeksom razvoja 0,6733 (EGDI) što je prikazano na slici 15.



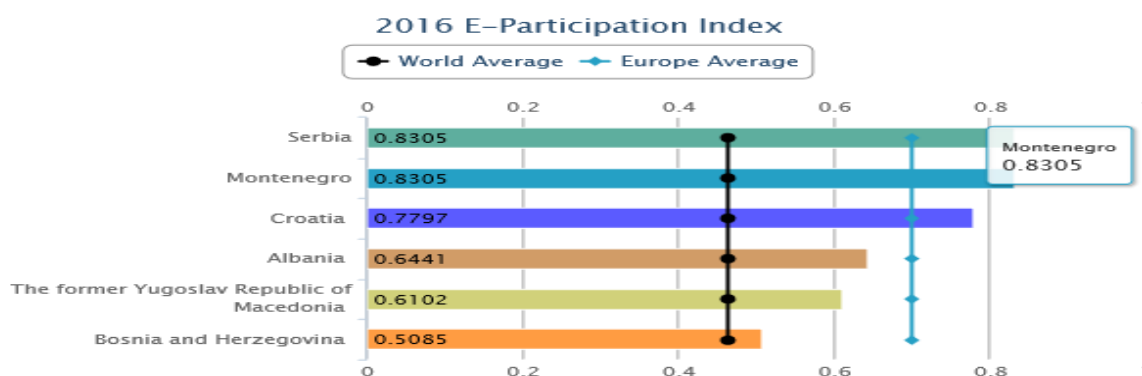
Slika 15. – Grafički prikaz razvijenosti eUprave u regionu za 2016. godinu - prema metodologiji UN



Slika 16. - Usporedna analiza razvoja eUprave u regionu za 2012., 2014. i 2016. godinu

Kada su u pitanju države regiona, Hrvatska (kao članica EU) je na 37. mjestu i lider je u regionu (skok od 10 mjesta), Srbija na 39. poziciji (skok od 30 mjesta), Makedonija je rangirana kao 69., dok su Albanija i BIH zauzele 82., odnosno 92. Mjesto (slika 16).

UNPACS studija Ujedinjenih nacija, pokazala je da je po indeksu razvijenosti eParticipacije Crna Gora u 2016. godini na 17. mjestu sa indeksom 0,8305, i imala je skok sa 49. mjestu koje je zauzimala 2014. godine, što je prikazano na slici 17.



Slika 17. – Grafički prikaz razvijenosti eParticipacije u regionu za 2016. godinu - prema metodologiji UN

Sprovedene Promotivne aktivnosti u 2016. godini putem društvene mreže Facebook daje sljedeće podatke:

- Facebook stranica eUprava CG broji 406 pratilaca;
- Ukupan broj objava vijesti na stranici eUprava CG iznosi 62;
- Najviše pregleda je imala vijest: "Elektronsko podnošenje zahtjeva za dodjelu 3.400 studentskih kredita za studijsku 2016/2017 studentima osnovnih i specijalističkih akademskih i primijenjenih studija ustanova visokog obrazovanja".

Sljedeća slika 18. daje primjer sedmični prikaz pregleda posjeta stranici eUprava CG:



Slika 18. – sedmični prikaz pregleda stranica

Kompanija Google je početkom 2015. godine izmijenila algoritam pretrage što je dovelo do toga da veću vidljivost imaju sajtovi koji su prilagođeni mobilnim telefonima i tabletima. Ova promjena je rezultirala da portal eUprave, koji posjeduje mobilnu verziju sajta, bude na vrhu liste google pretrage pod naslovom “Portal eUprave”, nakon njega slijedi Portal eUprave Srbije i ostale vijesti vezane za ovaj termin.

6 ZAKLJUČAK

U izvještajnom periodu mogu se uočiti povoljni trendovi u porastu broja e-usluga na Portalu kao i broja posjetilaca. Međutim, sprovedenom analizom prepoznati su problemi, kako sa aspekta krajnjeg korisnika e-usluga tako i sa aspekta davaoca e-usluge.

Problemi koji su uočeni kod davaoca e-usluga na portalu su:

- Korisnici koji su podnijeli zahtjeve za određene e-usluge nisu dobili povratnu informaciju od davaoca e-usluge što predstavlja loš imidž za portal. Ovaj problem je posljedica nezainteresovanosti za obradu prispjelih zahtjeva za e-usluge koji su na portalu a u nadležnosti su institucije;
- Nezainteresovanost i nespремnost za postavljanje e-usluga na portalu, uprkos zakonskoj obavezi, što rezultira zaključkom da se na portalu ne nalaze "ključne" ili bolje reći e-usluge koje se često upotrebljavaju;
- Neažurnost informacija koje se nalaze u opisnom dijelu za e-usluge, naročito za e-usluge informativnog tipa (27 nerevidiranih usluga);
- Nezainteresovanost da se određene e-usluge "podignu" na viši nivo sofisticiranosti i pored postojanja realnih uslova.

Problem koji se uočava kod krajnjih korisnika prilikom korišćenja postojećih e-usluga:

- Nizak nivo znanja krajnjih korisnika u domenu elektronskog poslovanja, odnosno nedostatak informatičke pismenosti;
- Neinformisanost krajnjih korisnika o postojanju e-usluga na portalu e-uprave.

Osnovni zadaci (mjere) u prevazilaženju definisanih problema, sa posebnim akcentom na podizanja nivoa informisanosti i zainteresovanosti, kako korisnika tako i davaoca e-usluga, su:

1. Kontinuirana komunikacija sa davaocima e-usluga na portalu e-uprava.

U tom smislu potrebno je realizovati niz aktivnosti:

- Imenovati administratora u institucijama koji će uredno ažurirati, mijenjati i prilagođavati postojeće i nove e-usluge;
- Sprovoditi kontinuirane kontrole postojećih e-usluga uz provjeru: sadržaja, uputstava, kontakt podataka, sadržaja i odgovora na najčešće postavljena pitanja na portalu eUprava i sl. Na osnovu rezultata kontrole, kontinuirano ažurirati i prilagođavati e-usluge promjenama, kako bi krajnji korisnici bili efikasno i tačno informisani;
- Prilikom postavljanja novih e-usluga nastojati da se prvenstvo sa onim uslugama koje su ključne za krajnje korisnike a i za samu instituciju;
- Paralelno vršiti stalne analize postojećih e-usluga na portalu e-uprava u smislu stvaranja mogućnosti za njihov "upgrade" na viši nivo sofisticiranosti (npr. Nivo 1 i Nivo 2 na Nivo 3 ili Nivo 4);
- Postaviti "link-vezu" na internet stranicama davaoca e-usluga ka e-uslugama koje su na portalu e-uprava,

- Kontinuirana komunikacija sa institucijama putem zvaničnih dopisa sa ciljem dobijanja relevantne informacije o svim uslugama koje pružaju prema fizičkim i pravnim licima. Na osnovu dobijenih podataka napraviti analizu svih usluga koje organi državne uprave imaju prema krajnjim korisnicima a koji se najviše koriste u svakodnevnom životu pojedinca ili poslovnog subjekta.

2. Korišćenje društvenih mreža kao još jednog od vidova promocije.

Potrebno je dati veći značaj korišćenju društvenih mreža i u tom smislu neophodno je kontinuirano postavljati informacije o svim aktivnostima iz domena eUprave, na zvaničnoj facebook stranici portala eUprava (eUprava CG), u cilju promocije i dobijanja povratne informacije od potencijalnih korisnika.

3. Zajednička promocija portala eUprava i njegovih e-usluga sa davaocima e-usluga.

U saradnji sa davaocima e-usluga tj. Institucijama, promovisati e-usluge na portalu eUprava kroz različite događaje koji su od važnosti za te institucije i njihove korisnike. U tom smislu poseban akcenat dati na zajedničko organizovanje radionica (work-shop) i prezentacija potencijalnim korisnicima.

4. Povećati stepen saradnje i komunikacije sa Upravom za inspeksijske poslove.

Kao još jedna od mjera za prevazilaženje problema nezainteresovanosti i nespremnosti institucija za saradnju, komunikaciju i sprovođenje Zakona o elektronskoj upravi je tješnja i koordinirana saradnja sa Inspektorom za usluge informacionog društva.

5. Elektronske ankete na portalu e-uprave.

Kontinuirano sprovođiti elektronske ankete kao jedan od načina dobijanja povratnih informacija od krajnjih korisnika portala.