

**ОПШТИНА ЛАПОВО**



**СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА ИНФОРМАЦИОНО –  
КОМУНИКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГИЈА (ИКТ) У  
ОПШТИНИ ЛАПОВО**

**2024-2029**

САДРЖАЈ

ОПШТИ ПОДАЦИ .....	4
УВОД .....	6
1.ДЕФИНИСАЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА (ИКТ) .....	7
2.РАЗВОЈ ИКТ ДРУШТВА .....	8
3.ПРАВНИ ОКВИР ЗА УВОЂЕЊЕ Е -УПРАВЕ .....	10
4.ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА .....	12
5.МЕТОДОЛОГИЈА ДОБРИХ ПРАКСИ .....	13
6.ОПИС ДОБРЕ ПРАКСЕ .....	14
7.РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ИКТ ПРАКСЕ .....	16
8.ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИКТ У ОПШТИНИ .....	17
9.СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА Е – УПРАВЕ .....	17
10. ВИЗИЈА Е-УПРАВЕ .....	19
11.ОПШТИ ЦИЉЕВИ Е-УПРАВЕ .....	19
12.НАЧЕЛА РАЗВОЈА Е-УПРАВЕ .....	20
13.ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАНИ РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ .....	22
14.СТРУКТУРА И СТУБОВИ РЕАЛИЗАЦИЈЕ СТРАТЕГИЈЕ .....	22
15.УСПОСТАВЉАЊЕ КЉУЧНИХ ПОЛУГА .....	23
15.1.ИКТ инфраструктура .....	23
15.1.1.Комуникациона инфраструктура .....	23
15.1.2.Рачунарски центри .....	25
15.1.3. Инфраструктура на појединим локацијама .....	25
15.2. Електронски идентитет, електронски потпис и електронски документ .....	25
15.2.1.Употреба електронских докумената у органима власти .....	26
15.3. Електронске службене евиденције .....	27
15.4. Катализатори развоја е-управе .....	28
16. МОДЕРНИЗАЦИЈА ПРОЦЕСА .....	29
16.1. Аутоматизација међуресорских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената. ....	29
16.2. Реформа поступака .....	30
17.УСПОСТАВЉАЊЕ ЕЛЕКТРОНСКИХ ЈАВНИХ УСЛУГА .....	31
17.1. Портали е-управе и заједничке електронске услуге .....	31
17.2. Електронске јавне услуге .....	31
17.2.1.Приоритетне електронске јавне услуге .....	32

18. РАЗВОЈ КАДРОВСКИХ ПОТЕНЦИЈАЛА.....	34
18.1. Информатичка писменост и вештине службеника .....	34
18.2. Запошљавање ИКТ стручњака.....	34
19. ПОНОВНО КОРИШЋЕЊЕ ИКТ РЕШЕЊА УЗ УПОТРЕБУ ОТВОРЕНИХ СТАНДАРДА.....	34
20. ИСТРАЖИВАЊЕ И РАЗВОЈ ИНОВАТИВНИХ ПРИМЕНА ИКТ .....	35
21. КООРДИНАЦИЈЕ ИКТ ИНИЦИЈАТИВА .....	35
22. ИНФОРМАЦИОНА БЕЗБЕДНОСТ .....	36
23. ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ .....	36
24. ПРЕПОЗНАТИ ПРОБЛЕМИ И ПОТЕНЦИЈАЛНА РЕШЕЊА .....	37
25. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА РАЗВОЈ ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА 2024-2029 .....	41

## ОПШТИ ПОДАЦИ

Општина Лапово налази се у централном делу Републике Србије, у северозападном делу Шумадијског округа коме административно припада. Са укупном површином од 5.522 ха, чини 2,3% укупне површине Шумадијског округа, представљајући, по величини, његову најмању општину. Целокупна дужина границе општине износи 40 км. Сама општина окружена је са јужне стране општином Баточина, источне, општином Свилајнац, северне, општином Велика Плана, док се са западне стране граничи са општином Рача. У састав општине Лапово улазе свега два насеља: варошица Лапово и истоимено село.

Прецизније, општина Лапово се налази између 44°08'45" и 44°13'30" северне географске ширине и 21°01'20" и 21°09'30" источне географске дужине (по Гриничу). Удаљена је од Београда 106 км, од Крагујевца 31 км, док је удаљеност од Ниша 129 км.

На територији општине Лапово, по последњем званичном попису, спроведеном 2019. године живи 7095. становника или 2,6% целокупне популације Шумадијског округа. И по овом параметру (броју становника), чини најмању општину поменутог округа.

Просечна густина насељености износи 129 становника по км<sup>2</sup> - после града Крагујевца највећа је у Шумадијском округу.



Општина Лапово се налази на 107м надморске висине и лежи у средишњем делу тока Велике Мораве, између њених притока, река Раче и Лепенице, на прелазу алувијалне равни ове реке у ниско побрђе крајњих изданака планине Рудник.

Стратегија развоја ИКТ у општини Лапово 2024-2029

Општина:	Лапово
Адреса:	Његошева 18, 34220 Лапово, Република Србија
Број телефона - централа:	<b>+381 34 853 159</b>
Број факса - централа:	<b>+381 34 853 105</b>
ПИБ:	101888526
Матични број:	7713754
Е-mail:	<a href="mailto:office@lapovo.rs">office@lapovo.rs</a>
Интернет адреса:	<a href="http://www.lapovo.rs">www.lapovo.rs</a>
Врста документа:	Стратегија развоја ИКТ у општини Лапово 2024-2029
Време израде документа:	2019
Површина општине:	55 km <sup>2</sup>
Становништво:	7143
Регистарска ознака:	КГ
Регион:	Шумадија и западна Србија
Округ:	Шумадија

## **УВОД**

Информационо - комуникационе технологије су током само једне људске генерације револуционарно промениле начин живота, учења, рада и забаве. ИКТ све дубље трансформишу начин интеракције људи, предузећа и јавних институција. Укупне промене у свим аспектима друштва које су омогућене применом ИКТ чине развој информационог друштва.

Успешан развој информационог друштва захтева одговарајући степен знања и вештина како код стручњака разних професија тако и код свих грађана. Поред повећања потребе за вештинама у вези примене ИКТ, Интернет је променио начин ширења знања и информација у свим областима.

Концепт е-управе предвиђа интерактивне електронске услуге прилагођене потребама грађана и привреде, које су интегрисане на свим нивоима јавног сектора.

Захваљујући ИКТ која омогућава потпуну аутоматизацију административних процедура и интеграцију географски дистрибуираних органа, грађани могу да задовоље своје потребе подnoseћи своје захтеве са једног места (нпр. интернет портал е-управе), без обзира на број различитих органа који учествују у поступку обраде захтева. Осим тога грађани могу у сваком тренутку да добију информацију о тренутној фази у којој се налазе њихови захтеви.

На тај начин, е-управа обезбеђује ефикасније, транспарентније и одговорније јавне службе које су прилагођене потребама грађана и привреде.

Представљена визија е-управе је прилично далеко од данашње ситуације у државној управи Републике Србије и захтева додатни напор да би се остварила и постала саставни део свакодневне праксе.

## 1. ДЕФИНИСАЊЕ ИНФОРМАЦИОНО-КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА (ИКТ)

Појам **информација** представља стимуланс који има неко значење за некога ко прима ту информацију. Информација која уђе у рачунар је податак. Након уношења, формирања или обраде друге врсте и штампања, излазни податак поново постаје информација. Када се информација уобличи и користи за разумевање и схватање неких радњи, она представља знање.

Информација је мера неизвесности: што је мање очекивана, количина информације је већа. Информација је данас основа за доношење одлука, има своју цену и важан је ресурс.

**Информационе технологије** су научна дисциплина која се јавља крајем прошлог века, са преласком друштва из индустријског у информатичко доба. Изузетно се брзо развија и шири њена употреба, са непрекидним појављивањем нових технологија. Има огроман утицај на људско друштво у свим аспектима.

Тешко је дати праву дефиницију шта су информационе технологије, али можемо рећи да информационе технологије обухватају све облике технологија које се користе за креирање, чување и размену информација у различитим видовима (пословни подаци, говор, звук, слике, мултимедија и др.)

Информационе технологије се од стране Америчке асоцијације за информационе технологије дефинишу као „изучавање, дизајн, развој, имплементација и подршка или управљање рачунарским информационим системима, софтверским апликацијама и хардвером“. Информационе технологије користе рачунаре и рачунарске програме за безбедну конверзију, складиштење, заштиту, обраду, пренос и претраживање информација.

Конверзија података подразумева претварање рачунарских података из једног у други облик, на пример, претварање текст фајла из једног у други кодни облик. Складиштење података представља смештање података на одређени медијум ради памћења и/или обраде. Заштита података подразумева средства за заштиту података од оштећења и контролу њиховом приступу. Обрада података је било који рачунарски процес којим се конвертују подаци у информације или знање. Пренос података се често врши са једног места на друго. Претраживање информација данас је све заступљеније, олакшава приступ жељеним информацијама у документима, тражење докумената, претраживање у базама података, на веб-у, итд.

Термин информационе технологије често обухвата и знатно шире поље области технологије. Све оне активности којима се ИТ професионалци баве, од инсталације апликативних програма до пројектовања сложених рачунарских система. Неке од тих активности су: умрежавање и инжењеринг рачунарског хардвера, дизајнирање софтвера и база података, као и управљање и администрација информационим системом. Термин информационе технологије први је употребио Џим Домсик из Мичигена, новембра 1981. године.

У последње време термин информационе технологије се проширује да се нагласи употреба комуникација, посебно електронских. **Информационо - комуникационе**

**технологије** обухватају технологије као што су стони и преносни рачунари, софтвер, периферни уређаји и уређаји за повезивање на Интернет који су намењени за обраду информација и комуникацију.

Најважнију компоненту информационо - комуникационих технологија представљају рачунари. У исто време, применом и развојем дигиталних комуникација омогућен је лак, брз, ефикасан и јефтин начина размене информација. ИКТ имају фундаменталан утицај на модерно друштво јер начини размене и преноса, као и количина најразличитијих информација данас су већи него икада пре и историји. Данас пословне организације користе ИКТ за побољшање квалитета производа и услуга, повећање продуктивности рада, уштеду енергије и новца и на крају за повећање профита.

Веома је широка, сложена и динамична област. Захтева непрекидно праћење новина и стално учење током целог живота (Lifelong learning), односно професионално усавршавање.

## **2.РАЗВОЈ ИКТ ДРУШТВА**

Како је наведено у важећој Стратегији развоја информационог друштва у Републици Србији (из 2006. године), Република Србија треба да посвети посебну пажњу информационом и комуникационим технологијама (ИКТ) у свим својим развојним стратегијама, јер ИКТ пружају велике могућности и имају свеопшти утицај на националне привреде и глобалну конкурентност.

Под изразом електронска управа (у даљем тексту: е-управа), подразумева се примена информационо-комуникационих технологија којом се постиже ефикаснији и ефективнији рад органа управе и ималаца јавних функција, како би се постигао економски раст и смањење терета администрације.

Е-управу треба реализовати поштујући следеће основне принципе (преузето из актуелне Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији):

- **Пристап свима.** Јавни сервиси морају бити доступни свим грађанима. Главни предуслов за ово је јефтин и брз пристап Интернету. Сви садржаји од јавног значаја треба да буду доступни свим грађанима под једнаким условима у електронском;
- **Угроженим групама.** Спречавање дигиталне поделе и заштита људских права. Информационо друштво треба да поштује општа људска права и спречи дискриминацију грађана по основу социјалних разлика у погледу прихода, техничких знања, рода, религије, старости, националне припадности, итд;
- **Безбедност и заштита приватности.** Јавни сервиси морају бити безбедни и морају штитити приватност грађана.



- **Отворен систем.** Е-управа ће се примењивати у сагласности са принципима отвореног система заснованог на отвореним и међусобно функционалним ИКТ решењима различитих произвођача.
- **Кохерентност и функционална јединственост.** Е-управа представља веома сложен, али интегрисан информациони систем, који функционише као један кохерентан систем, где се јединственост и заједничко функционисање различитих хетерогених делова постиже кроз стандардизацију и координира н развој.
- **Аутономија у развоју.** Сваки државни орган или јавна организација може аутономно да се развија и управља својим подсистемом према претходно договореним стандардима е-управе и националном плану развоја.
- **Флексибилна и модерна ИКТ решења.** Примењена ИКТ решења засниваће се на најновијим методолошким и технолошким достигнућима омогућујући продуктиван развој и обезбеђујући флексибилност на будуће организационе и технолошке промене.
- **Ослањање на национални ИКТ сектор и академску/истраживачку заједницу.** Да би се пружила прилика развоју националног ИКТ сектора и поспешео развој академске/истраживачке заједнице, развој е-управе ће се углавном заснивати на домаћим ИКТ компанијама и академским институцијама, као и истраживачким центрима. Акције које предлаже стратегија е-управе би, између осталог, требало да се односе на факторе који су кључни за испуњавање визије е-управе.

У Стратегији су идентификовани следећи кључни фактори:

- **Политичка воља** – кључни елемент за успостављање е-управе као једне од највиших државних приоритета и за мобилисање расположивих средстава.
- **Лидерство и стратешко размишљање** – потребно за усвајање и примену визије е-управе, а нарочито за превазилажење и међусобно помирење интереса различитих актера.
- **Кадрови** – од великог значаја су адекватно обучени државни службеници за коришћење ИКТ и довољан број ИКТ професионалаца запослених унутар државних органа.
- **Финансирање** – неопходно да омогући непрекидан развој.
- **Отпор променама** – многи ће е-управу доживети као узнемиравајући фактор и опасност за њихове тренутне позиције.

- **Учествовање грађана и привреде** – слабо ИКТ образовање становништва и недостатак поверења у електронске јавне услуге, које се могу спречити.

За развој е-управе од великог значаја је и реализација националне, али и локалних информационих инфраструктура, које треба да обезбеде успешно функционисање информационих система и размену информација између њих у процесу успостављања сервиса е-управе.

Осим тога, треба реализовати ИКТ инфраструктуру која ће обезбедити јефтин и брз приступ Интернету за грађане и привреду. У оба случаја циљ је изградити модерну дигиталну телекомуникациону мрежу која је неопходна за реализацију интегрисаних јавних услуга.

Важан предуслов је и стварање безбедносне инфраструктуре.

Треба дефинисати и изградити механизме, као што је инфраструктура јавних кључева (Public Key Infrastructure, PKI), који ће обезбедити заштиту приватности грађана, учинити електронске трансакције безбедним и повећати поверење у е-управу.

Треба увести и регулисати начине плаћања чиме ће се обезбедити електронски сервиси интегрисани у јавном сектору.

Један од кључних предуслова за успешну реализацију е-управе је стварање људских капацитета. Треба побољшати ИКТ вештине запослених у државној управи и локалној самоуправи, обучити ИКТ стручњаке запослене у државној управи и локалној самоуправи да користе најновија достигнућа у ИКТ и створити услове којима ће се омогућити регрутација најбољих ИКТ стручњака са берзе рада за рад у државној управи и локалној самоуправи.

Не треба заборавити ни промовисање е-управе. Главни циљ активности у овој области је подизање свести грађана и њиховог разумевања е-управе да би се обезбедило веће учешће грађана и привредника. Подизање нивоа знања и вештина за коришћење ИКТ код најшире популације треба да има за циљ образовање широке популације о ИКТ, односно омогућавање да што већи број грађана стекне основну информатичку писменост. Наравно, реализација е-управе није могућа без одговарајуће правне регулативе.

### **3. ПРАВНИ ОКВИР ЗА УВОЂЕЊЕ Е -УПРАВЕ**

Важећом Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији (усвојеном од стране Владе Србије 05.10.2006. године) предвиђено је да Република Србија треба да посвети посебну пажњу информационим и комуникационим технологијама јер оне имају свеопшти утицај на националне привреде и глобалну конкурентност. При томе се законска регулатива у Србији заснива на регулативи која постоји у ЕУ и земљама Југоисточне Европе. Европска комисија је 1. јуна 2005. године лансирала петогодишњу стратегију „Европско информационо друштво 2010” (i2010) како би оснажила раст и отворила радна места у области информационог друштва и индустрије медија. Влада Републике Србије је прихватила и 2010 иницијативу као

општи оквир за развој Информационог друштва кроз потписивање „eSEE Agenda +“ за развој информационог друштва у Југоисточној Европи.

Иницијатива i2010 је свеобухватна стратегија за модернизацију и постављање свих инструмената политике ЕУ како би охрабрили развој дигиталне привреде: законских инструмената, истраживања и партнерства с привредом. Основ политике Европске уније у области е-управе представља Акциони план, који је 2006. године прихватила Европска комисија. Земље југоисточне Европе су такође биле активне на регионалном нивоу. Оне се баве увођењем и развојем ИКТ-а у оквиру Иницијативе „Електронска југоисточна Европа - Пакт за стабилност у југоисточној Европи“ (е-ЈИЕ) са циљем да одговоре на изазове које доноси развој информационог друштва, искористе све потенцијале које пружају ИКТ и повећају могућност интеграције својих привреда у светско тржиште.

Циљеви иницијативе е-ЈИЕ су следећи:

- боља интеграција земаља ЈИЕ у светску привреду засновану на знању;
- подршка земљама у региону у развоју информационог друштва, укључујући постављање стандарда, коришћење најбољих примера из праксе и пренос знања;
- стварање одговарајућих институција за изградњу информационог друштва за све, у складу с политиком рада ЕУ;
- координација и подршка регионалних пројеката ИКТ у различитим областима као што су е-пословање, е-управа и е-образовање.

Регионални план активности за развој информационог друштва за период од 2007. до 2012. године, „eSEE Agenda +“ (еЈугоисточна Европа) је потписан на Министарској конференцији о развоју информационог друштва у Југоисточној Европи у Сарајеву 29.10.2007.

Овим планом предвиђа се усклађивање прописа земаља региона са законодавством Европске уније у области електронске управе. Садржај „eSEE Agende +“ обухвата јединствени ЈИЕ информациони простор, иновације и инвестирање на пољима ИКТ истраживања и образовања, инклузивно информационо друштво, скуп основних сервиса е-управе, централни системи и портал е-Управе. Актуелна Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији је у неким деловима превазиђена, пре свега у временским оквирима који су дефинисани за поједине активности.

Крајем јуна 2009. године, Министарство за телекомуникације и информатичко друштво је дало нови Предлог Стратегије развоја е-управе у Републици Србији за период од 2009 до 2013 године. Предлог Стратегије се заснива на одређењима Владе за развој информационог друштва и реформу државне управе садржаних у Стратегији развоја информационог друштва у Републици Србији и Стратегији реформе државне управе у Републици Србији. Нова Стратегија полази и од стања регулативе у овој области и постигнутих резултата у имплементацији законских решења.

За успостављање информационог друштва „у коме свако може да ствара, користи и размењује информације и знање, омогућавајући тиме појединцима, заједницама инародима да достигну свој пуни потенцијал у промовисању одрживог развоја и

унапреде квалитет свог живота, неопходно је створити одговарајуће законско окружење.

Правна документа неопходна за неометан развој информационог друштва постоје или их треба припремити за много различитих области, које директно или индиректно утичу на реализацију сервиса е-управе. Неопходно је покренути коришћење електронског потписа, дозволити идентификацију и ауторизацију учесника у трансакцији, операције с кредитним картицама и успоставити надлежност над интернет трансакцијама.

Законодавство о телекомуникацијама мора да утре пут активном укључењу надлежних органа у стварању отвореног и конкурентног тржишта за телекомуникације, инвестицијама у овој области, приватизацији државних монопола и развијању приступачне инфраструктуре електронских комуникационих мрежа. Законодавство које се тиче Интернета треба да пружи решења која би омогућила неометану размену информација и трансакције путем Интернета.

Најсложенији и најобимнији задатак у процесу придруживања ЕУ јесте хармонизација нашег правног система са законодавством ЕУ, што покушавају и државни органи Републике Србије. При томе, посао није лак, зато што је јако важно обезбедити не само хармонизацију домаћег законодавства, већ и установити и систем који би осигурао делотворну примену тих прописа. Посебан значај у томе има имплементација Закона о електронском потпису.

Регистровањем сертификационих тела за издавање квалификованих електронских сертификата, децембра 2008. године, омогућена је употреба квалификованог електронског потписа за потписивање електронских докумената. Тиме је у пракси остварен један од основних предуслова за даљи развој електронске управе.

У јулу 2009. донесен је и Закон о електронском документу чија ће решења имати велики утицај на процес модернизације, рационализације и увођења електронске управе. При томе, има се посебно у виду основно законско решење према коме се, документ који је изворно настао у електронском облику, сматра оригиналом, а које представља један од кључних услова за реформу постојећих процедура рада и увођења електронских јавних сервиса за грађане и привреду.

#### **4.ЗАКОНСКА РЕГУЛАТИВА**

У Републици Србији важећи прописи који се односе на развој информационог друштва, ради лакшег описа, могу се сврстати у три групе – прописи донети до 2001. године, прописи донети у периоду 2003/2005 године, и прописи донети после 2005. Детаљан преглед прописа донетих до 2005 године може се наћи у важећој Стратегији развоја информационог друштва у Републици Србији, па овде нису наведени.

Међутим, како се е-управа односи на многе области и активности деловања државне управе у раду са грађанима и правним лицима, постоји низ прописа за сваку од ових области. Детаљан списак постојеће правне регулативе која се односи на е-управу треба да буде резултат анализе експерата из области права, а не ИКТ експерата као што су чланови тима са Електронског факултета.

На основу увида у ризницу важећих прописа Републике Србије (доступна на сајту Службеног гласника РС), важећи закони и прописи из области Информационо- комуникационих технологија који су од директног значаја за развој е-управе су:

1. Закон о информационом систему Републике Србије: Сл. гласник РС, број 12/1996-325.

2. Закон о електронском потпису: Сл. гласник РС, број 135/2004-7

а. Правилник о техничко-технолошким поступцима за формирање квалификованог електронског потписа и критеријумима које треба да испуне средства за формирање квалификованог електронског потписа (Сл. Гласник РС, број 26/2008 од 14. 3. 2008. године)

б. Правилник о ближим условима за издавање квалификованих електронских сертификата (Сл. гласник РС, број 26/2008 од 14. 3. 2008. године)

в. Правилник о Регистру сертификационих тела за издавање квалификованих електронских сертификата у Републици Србији (Сл. гласник РС, број 26/2008 од 14. 3. 2008. године)

г. Правилник о евиденцији сертификационих тела: Сл. гласник РС, број 48/2005-25, 82/2005-8

3. Уредба о обезбеђивању и заштити информационих система државних органа: Сл. гласник РС, број 41/90-1520

4. Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији: Сл. гласник РС, број 87/2006 -6

5. Закон о електронском документу: 51/2009-53, “Службени гласник РС”, број 51 од 14. Јула 2009

## **5.МЕТОДОЛОГИЈА ДОБРИХ ПРАКСИ**

Развијене земље користе широк спектар метрика за оцену е-управе која се може прилагодити у зависности од контекста. Метрика најчешће укључује:

- број имплементираних online сервиса,
- број образаца који се могу преузети са Интернета,
- број корисника online сервиса,
- смањење времена обраде захтева корисника,
- смањење у броју жалби корисника на функционисање општинске администрације услед коришћења online сервиса,
- смањење административних трошкова,
- смањење личних трошкова грађана коришћењем online система, задовољство корисника система.

Међутим, степен развоја е-управе у градовима и општинама у Србији је још увек на ниском нивоу, па се многи од ових параметара не могу директно применити на

оцењивање.

Избор добрих ИКТ пракси градова и општина у Србији извршен је у складу са критеријумима које градови и општине морају да задовољавају у пружању услуга грађанима, правним лицима и у свом интерном раду. Као основа за дефинисање критеријума искоришћен је концепт е-управе који је дат у Стратегији развоја информационог друштва Републике Србије.

Концепт е-управе је дефинисан кроз неколико начела:

- Постојање више различитих комуникационих канала који омогућавају приступ јавним услугама, а који се бирају од стране грађана и привреде сходно њиховој подесности и приступачности.
- Јавне услуге су организоване према потребама њихових корисника, тј. према животним и пословним ситуацијама грађана и привреде, а не према интерној организацији државних органа.
- Услуге које државни органи пружају су потпуно међусобно интегрисане, уместо да представљају изоловане целине.
- Захтеви корисника прихваћени на пријемним местима транспарентно се обрађују у позадини, без обзира на број различитих органа које учествују у обради. У пружању својих услуга, неки орган се може ослањати на услуге других органа.
- Грађанима и привреди је потребна минимална документација да би поднели захтев и задовољили своје потребе. Све друге потребне информације, уколико су у поседу неког државног органа, добијају се комуникацијом унутар државне управе коришћењем интегрисаних услуга. Код одабира добрих ИКТ пракси, поштујући горе наведена начела, коришћена су два додатна фактора примене е-управе:
- Потражња услуга: оцена броја корисника система, успешности коришћења и увођења сервиса е-управе.
- Пружање услуга: оцена квалитета услуга који се пружају грађанима/правним лицима преко Интернета или које се користе у интерном раду градске или општинске управе.

## 6.ОПИС ДОБРЕ ПРАКСЕ

Web портал е-управа је реализована у циљу повећања ефикасности служби у решавању захтева који подносе грађани. Основна намена пројекта је била остваривање комуникације са грађанима и осталим субјектима од интереса за град/општину, за које треба обезбедити да подаци и информације постану јавно доступни преко Интернета. Приступ је обезбеђен свима или само одређеном броју грађана преко сигурносне провере, у зависности од сервиса који се користи.



Web портал е-управа омогућава грађанима да путем Интернета добију приступ информацијама од значаја за решавање својих захтева. Web портал омогућава комуникацију грађана са локалном управом у смислу слања захтева локалној управи као и проверу статуса прослеђеног захтева са било ког места које има приступ Интернету. Такође, пројекат е-управа омогућава грађанима да путем Интернета имају увид у стање предмета из делокруга инспекција и урбанизма, увид у бирачке спискове и изврше наручивање извода из матичних књига. Реализацијом пројекта остварено је вишеструко повећање брзине и ефикасности у решавању захтева становника, и истовремено, стварање могућности свим грађанима који користе Интернет да већину својих послова, за које су раније морали доћи лично у зграду општине, завршавају од куће.

Највећи проблем администрације локалне самоуправе је недостатак брзине и ефикасности у решавању захтева који подносе грађани, и а који се по природи ствари морају решавати у локалној самоуправи. Узрок проблема свакако лежи у томе што су, по дотадашњој организацији рада општинске управе, грађани били принуђени да ради добијања свих потребних информација везаних за решавање својих захтева обраћају већем броју службеника, чиме непотребно губе време и често добијају недовољно разумљиве, непотпуне или контрадикторне информације. Тиме долази до неефикасног и спорог решавања захтева грађана.

*Настанак проблема* - Проблем је постојао дуже време као последица класичног рада општинских служби, које нису користиле информационе технологије у делу пружања услуга грађанима. Иако су поједине службе користиле информационе системе у свом раду, у ери примене Web технологија требало је обезбедити грађанима да могу да користе услуге служби локалне самоуправе преко Интернета без доласка у општину. Шта се очекивало од решења Пројекат је предвиђао набавку и инсталацију новог информационог система, на чијој би се основи могле реализовати online апликације за пружање услуга корисницима без доласка у општину. Циљ пројекта је био вишеструко повећање брзине и ефикасности у решавању захтева становника и истовремено, стварање могућности свим грађанима који користе Интернет да већину својих послова, за које су раније морали доћи лично у зграду општине, завршавају од куће. Основни захтев пројекта је обезбеђивање комуникације грађана са локалном управом код слања захтева као и провера статуса прослеђеног захтева са било ког места које има приступ Интернету. Такође, требало је обезбедити увид у стање предмета из делокруга инспекција и урбанизма, увид у бирачке спискове и наручивање извода из матичних књига.

*Предуслови за реализацију* - Софтверска решења која су део овог примера ИКТ праксе су реализована у складу са Законом о управном поступку, Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе, Упутством о канцеларијском пословању државне управе, и другим законским и подзаконским актима који регулишу употребу софтвера. Осим тога, софтверска решења су морала да буду у складу са Законом о електронском потпису. Као предуслов и последица законске регулативе, за софтвер је постављен захтев за неометано коришћење ћириличног и латиничног писма у документима, према UNICODE препорукама, односно издавање докумената у ћириличним и латиничним верзијама.

*Набавка опреме, софтвера и хардвера* - За рад система било је неопходно омогућити одговарајућу мрежну опрему за рад информационог система у мрежном

окружењу, омогућити сталну Интернет конекцију (статичку IP адресу) због приступа корисника (грађана), и набавити одговарајуће сервере на којима ће се извршавати информациони систем и Web портал е-управа. Избор опреме зависи од захтева које поставља изабрано софтверско решење. Препорука из искуства са овом ИКТ праксом је набавка четири сервера (Database, Application и Web сервер за рад информационог система, као и посебан DNS/DHCP сервер за рад у мрежном окружењу). Код набавке софтвера, постављени су захтеви да систем мора поседовати механизме за креирање новог захтева у систему (на основу захтева грађана), његово праћење од настанка до извршења, дељење захтева на етапе и додељивање одговорности за извршење етапе појединим службеницима, обраду свих захтева и праћење статуса захтева online од стране крајњих корисника.

*Опремање простора* -За реализацију Web портала обезбеђена је издвојена просторија за сервере (тзв. сервер соба), која је климатизована пошто сервери раде непрекидно, као и просторија за администраторе информационог система (канцеларијски простор са Интернет конекцијом).

Пројекат има следеће фазе реализације:

- Набавка и инсталација софтвера (информационог система) у трајању од седам дана
- Инсталација и пуштање у рад рутера (са firewall-ом) и повезивање на Интернет у трајању од једног дана
- Обука радника за рад у новом информационом систему у трајању од двадесет дана
- Инсталација и пуштање у рад Web портала општине у трајању од три дана
- Обука администратора за рад на администрирању целокупног информационог система укључујући и Web портал у трајању од седам дана.

## 7.РЕЗУЛТАТИ ПРИМЕНЕ ИКТ ПРАКСЕ

*Број корисника* - Корисници система су радници општинске управе и корисници Web портала односно грађани. Право на коришћење интернет портала града имају сви становници. Право приступа информацијама од значаја објављених преко Web портала е-управа града имају сви становници, уз извесна ограничења. Ограничења се односе на грађане који желе да прате статус предмета путем Интернета.

Наиме, потребно је да затраже од администратора система ЛИБ (лични идентификациони број) на основу којег ће моћи да online приступе систему и имају увид у статус својих предмета. Такође је наручивање извода из матичних књига могуће само уз одговарајући ЛИБ грађана. За остале функције Web портала (преглед бирачког списка, преглед докумената није потребно поседовати ЛИБ.



## 8. ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИКТ У ОПШТИНИ

Одељење за информационе технологије је носилац планирања, организовања и реализације информационе технологије Општине. У реализацији тог задатка обезбеђује функционално и технолошко јединство информационог система Општине. Функционално и технолошко јединство чини:

- јединствену стратегију и циљеве развоја информационог система,
- усклађивање развоја информационих подсистема у јавним предузећима и установама,
- развој јединствене информатичке инфраструктуре, координирана набавка информатичке опреме, заједничко коришћење база података,
- примена и развој јединствених стандарда, метода, класификација и номенклатура,
- учествовање у набавци, изради и реализацији нових пројеката,
- старање о постојећим пројектима, одржавању, унапређивању и усклађивању са законом,
- координација са државним органима, јавним предузећима и установама на територији Општине,
- обезбеђење техничких услова за ажурирање и коришћење географског информационог система,
- одржавање, чување и заштита базе података.

Одељење за информационе технологије и комуникације израђује и реализује планове обуке и усавршавања запослених у Општинској управи, стара се о комуникацији са грађанима, изради јавних и интерних публикација и интернет презентација, врши стручне, организационе и оперативне послове који се односе на рад Скупштине општине, Председника општине и Општинске управе, стара се о примени Закона о информационом систему Републике Србије.

Врши и друге послове у складу са законом, Статутом и одлукама општине, а по налогу Председника општине, начелника Општинске управе и начелника Одељења.

## 9. СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА Е – УПРАВЕ

Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период 2009. до 2013. године (у даљем тексту: Стратегија) јесте акт Владе којим се на целовит начин дефинишу основни циљеви, начела и приоритети унапређења стања у овој области и утврђују активности које треба предузети у наредном периоду.

Под изразом електронска управа (у даљем тексту: е-управа), у смислу Стратегије, подразумева се примена информационо-комуникационих технологија (у даљем тексту: ИКТ) којом се постиже ефикаснији и ефективнији рад органа управе и ималаца јавних овлашћења (у даљем тексту: органи власти) у функцији вршења власти, економског раста и смањења терета администрације.

Стратегија се заснива на усвојеним опредељењима Владе за развој информационог друштва и реформу државне управе садржаних у Стратегији развоја информационог

друштва у Републици Србији ("Службени гласник РС", број 87/06) и Стратегији реформе државне управе у Републици Србији. Концепт и визија електронске управе зацртани Стратегијом развоја информационог друштва представљају основу за начела и приоритете развоја електронске управе дефинисане Стратегијом.

Једна од кључних области Стратегије реформе државне управе јесте област увођења информационих технологија, што је у функцији реализације основних принципа Стратегије реформе државне управе, као што су модернизација и рационализација. Принципи Стратегије реформе државне управе и стратешка опредељења у области увођења информационих технологија представљају полазну основу на којој се заснивају циљеви ове стратегије.

Основ политике Европске уније у области е-управе представља Акциони план који је 2006. године прихватила Европска комисија. Како се на самом почетку Акционог плана наводи, он је интегрални део и 2010 иницијативе као оквира политике Европске уније у области информационог друштва и медија.

Влада је прихватила и 2010 иницијативу као општи оквир за развој Информационог друштва кроз потписивање е СЕЕ Агенде+ за развој информационог друштва у Југоисточној Европи.

Стратегија је компатибилна и са задацима из Акционог плана за спровођење приоритета из "еСЕЕ Агенда+ за развој информационог друштва у Југоисточној Европи за период 2007-2012. године". Израда Стратегије је једна од активности планираних у поменутом акционом плану.

Стратегија полази и од стања регулативе у овој области и постигнутих резултата у имплементацији законских решења. Посебан значај у томе има имплементација Закона о електронском потпису ("Службени гласник РС", број 135/04). Регистровањем сертификационих тела за издавање квалификованих електронских сертификата, децембра 2008. године, омогућена је употреба квалификованог електронског потписа за потписивање електронских докумената, као услова за њихову пуноважност и доказну снагу у правним пословима, управним, судским и другим поступцима. Тиме је у пракси остварен један од основних предуслова за даљи развој електронске управе.

Решења Закона о електронском документу ("Службени гласник РС", број 51/09) имаће велики утицај на процес модернизације, рационализације и увођења електронске управе. При томе се посебно има у виду основно законско решење према коме се, документ који је изворно настао у електронском облику, сматра оригиналом, а које представља један од кључних услова за реформу постојећих процедура рада и увођења електронских јавних сервиса за грађане и привреду. Употреба и размена електронских докумената у појединим областима као што су царина, књиговодствени послови, банкарско пословање и др. постаје реалност на којој се заснива ова стратегија. Од утицаја на развој е-управе су и решења Закона о заштити података о личности ("Службени гласник РС", број 98/07).

Стратегија се заснива и на резултатима пројеката у току, као што су: увођење електронских седница Владе, електронског катастра непокретности, почетним резултатима у увођењу електронских сервиса за поједине послове и др.

И поред парцијалних резултата у развоју е-управе, степен развијености електронских јавних услуга је низак. Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији утврђено је 20 приоритетних електронских јавних услуга, 12 за грађане и осам за привреду. Поред тога што је укупан степен развијености ових услуга испод свих земаља ЕУ, ни једна са листе приоритетних електронских јавних услуга није достигла ниво потпуне доступности. Потпуна доступност значи да поред употребе електронског приступа услузи, није неопходна друга формална процедура (лична или папирна комуникација) да би се остварила јавна услуга, као и да је таква услуга доступна свима.

Постојеће стање у овој области карактерише:

1. недовољно развијена заједничка рачунарско-комуникациона мрежа;
2. неразвијеност службених евиденција у електронском облику, као језгра података неопходних за развој електронске управе;
3. незаобилазност папирних докумената у готово сваком поступку;
4. недовољна стандардизација и координација развоја информационих система у органима власти;
5. недостатак компетентних кадрова.

## **10. ВИЗИЈА Е-УПРАВЕ**

Увођењем е-управе омогућава се свим корисницима (грађанима, привредним субјектима, организацијама и др.) да послове пред органима власти завршавају једноставније, брже и јефтиније. Употребом алата и система базираних на ИКТ пружају се боље јавне услуге. Грађанима је омогућено да све јавне услуге за које је то погодно користе посредством Интернета и свог личног рачунара, другог кућног или мобилног уређаја. Грађанима је такође омогућено да јавне услуге користе и на класичан начин, али без потребе да обилазе више шалтера, са ефикасном реализацијом услуге, као и са пуним, јасним и на Интернету лако доступним информацијама о услузи. Корисницима је омогућено да јавне услуге користе посредством Интернета, са могућношћу електронске размене података између информационих система привредних субјекта и органа власти.

ИКТ су дуго присутне у органима власти, али е-управа обухвата више од самих техничких средстава. Е-управа укључује и промену прописа, организације, поступака и начина рада органа власти како би се јавне услуге ефикасније пружале лицима којима су потребне.

## **11. ОПШТИ ЦИЉЕВИ Е-УПРАВЕ**

Визија развоја е-управе обухвата следеће опште циљеве:

- 1) високо задовољство корисника јавним услугама;

- 2) сви грађани имају користи од е-управе;
- 3) смањење терета администрације за привредне субјекте и за грађане;
- 4) повећање ефикасности јавне управе употребом ИКТ;
- 5) прекогранична интероперабилност, посебно са земљама ЕУ;
- 6) позитиван утицај на слободу кретања људи, роба, капитала и услуга;
- 7) увећање транспарентности и одговорности кроз иновативну употребу ИКТ;
- 8) јачање партиципације грађана у демократском одлучивању;
- 9) заштита приватности и безбедност.

## 12. НАЧЕЛА РАЗВОЈА Е-УПРАВЕ

Реализација визије и општих циљева е-управе темељи се на следећим начелима:

- 1) начело коришћења расположивих података по службеној дужности - од корисника јавне услуге се не захтева доказ о чињеницама које произилазе из података којима располажу органи власти;
- 2) начело јединственог шалтера - јавна услуга обједињује све поступке пред органима власти који су уобичајено потребни да би се услуга у целости обавила;
- 3) начело доступности јавних информација у електронској форми - јавно информација је доступна свима у електронској форми без накнаде;
- 4) начело доступности електронских услуга - електронске јавне услуге се пружају на начин који у потпуности обезбеђује једноставан, разумљив и слободан приступ за све кориснике, укључујући особе са инвалидитетом. При томе се користе отворени и широко прихваћени стандарди, чиме се избегава условљавање корисника електронских јавних услуга да користе одређене комерцијалне производе;
- 5) начело незанемаривања класичних облика пружања услуге - резултат развоја е-управе су и боље услуге које се пружају класичним облицима комуникације, захваљујући примени ИКТ. На тај начин сви грађани и привредни субјекти имају користи од развоја е-управе, без обзира да ли користе електронска средства за приступ услугама. Увођењем електронског облика пружања јавних услуга за грађане не треба укидати класичне облике пружања услуга. Увођењем електронских јавних услуга за привредне субјекте, могу се ограничити или укинути класични облици пружања услуга уколико техничко и стручно оспособљавање за приступ електронској услузи представља разумно оптерећење за привредни субјекат и ако је коришћење електронског облика услуге дугорочно исплативије и за привредне субјекте;
- 6) начело примене ИКТ у новим услугама - развој нових јавних услуга треба да се заснива на примени ИКТ, а њихово пружање се омогућава кроз разноврсне, корисницима најдоступније комуникационе канале;
- 7) начело избегавања технолошке зависности - технолошка основа развоја и обављања електронских јавних услуга која се односи на рачунаре, софтверска решења и

комуникациону мрежу треба у што већој мери да је независна од добављача роба и услуга;

8) начело поновног коришћења софтверских решења - софтверска решења у пројектима примене ИКТ треба планирати и реализовати узимајући у обзир могућност поновног коришћења у другим пројектима међу органима власти, што може бити коришћење решења у целини, неких делова решења, модификованог решења, пројектантских одлука, архитектуре и искустава;

9) начело информационе безбедности - сигурност и поузданост система електронске управе мора бити у складу с утврђеним нормама информационе безбедности и заштите података о личности;

10) начело кадровске оспособљености - електронске јавне услуге морају подржавати стручно и професионално оспособљени службеници.

Приоритетне електронске јавне услуге за грађане:

1. Годишњи порез на доходак грађана (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и примени пореских закона)
2. Услуге тражења запослења при бироима за рад
3. Услуге у вези права из области социјалне заштите
4. Лична документа (пасош и возачка дозвола)
5. Регистрација аутомобила (нових, коришћених и увезених)
6. Добијање грађевинске дозволе
7. Пријава полицији (нпр. у случају крађе)
8. Јавне библиотеке (доступност каталога и алата за претрагу публикација)
9. Изводи из матичних књига
10. Пријава на конкурс за више образовање/факултет
11. Обавештење о пресељењу (промена адресе)
12. Услуге у вези за здравством (интерактивни савети у вези са доступношћу услуга у различитим болницама; заказивање прегледа у болницама)

Приоритетне електронске јавне услуге за предузећа:

- Социјални доприноси за запослене
- Порез на добит предузећа (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)
- Порез на додату вредност (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)
- Регистрација новог предузећа

- Подношење података канцеларијама које се баве статистиком
- Царинске декларације
- Дозволе у вези са животном средином (укључујући и извештавање)
- Јавне набавке

### **13. ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАНИ РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ**

Постојећа иницијатива у области примене ИКТ у органима власти условљава претежно даљи децентрализован развој е-управе који подразумева да органи надлежни за развој информационог друштва управљају активностима од заједничког значаја за развој е-управе, а у мањој мери активностима примене ИКТ у пословима појединих органа.

Децентрализовани развој е-управе значи и да укупну одговорност за квалитет услуге задржава орган надлежан за дату услугу, без обзира да ли се и у којој мери пружање услуге заснива на примени ИКТ.

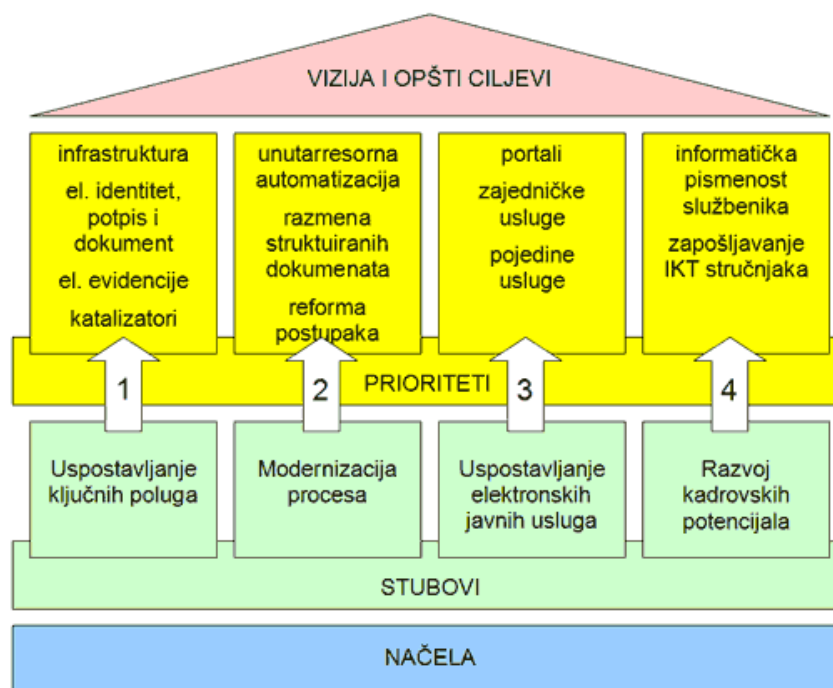
### **14. СТРУКТУРА И СТУБОВИ РЕАЛИЗАЦИЈЕ СТРАТЕГИЈЕ**

Стратегија се реализује кроз активности које поштују начела и чији укупни резултат треба да буде остварење општих циљева. Свака од активности је преваходно усмерена ка реализацији одређеног приоритета развоја е-управе, а приоритети су груписани у стубове развоја е-управе.

Стубови развоја е-управе јесу:

- 1) успостављање кључних полуга;*
- 2) аутоматизација процеса;*
- 3) успостављање електронских јавних услуга;*
- 4) развој кадровских потенцијала.*

*Слика 1: Структура реализације Стратегије*



## 15. УСПОСТАВЉАЊЕ КЉУЧНИХ ПОЛУГА

Први стуб развоја е-управе обухвата приоритетна системска решења без којих није могућ ефикасан развој е-управе.

Овај стуб чине следећи приоритети.

### 15.1. ИКТ инфраструктура

Инфраструктура представља основну технолошку претпоставку развоја е-управе. Она обухвата:

- комуникациону инфраструктуру која омогућава рачунарску повезаност органа власти, као и везу са Интернетом;
- рачунарске центре са серверима и другим информационо-комуникационим ресурсима где ће се смештати базе података, извршавати апликације и технолошки реализовати електронске услуге;
- инфраструктуру на појединим локацијама која укључује локалне рачунарске мреже, рачунаре, другу рачунарску опрему и софтвер.

#### 15.1.1. Комуникациона инфраструктура

Комуникациона инфраструктура органа власти обухвата већи број рачунарских мрежа којима управљају различите институције, али које треба развијати тако да се обезбеди рационална употреба ресурса и међусобна повезаност мрежа.



Постоји неколико карактеристичних типова рачунарских мрежа у оквиру органа власти:

1. секторске рачунарске мреже повезују организационе јединице одређеног органа власти или установе из одређене области, односно кориснике одређеног информационог система, а могу обухватити и везе са другим субјектима са којима је потребна редовна комуникација у оквиру обављања послова из надлежности органа, односно у оквиру функција информационог система;
2. рачунарска мрежа републичких органа (РМРО) треба да повеже седишта републичких органа, односно централна чворишта секторских мрежа и да има обезбеђене везе са седиштима покрајина, управних округа, градова и општина. Повезивањем секторских мрежа, РМРО даје техничку могућност да субјекти повезани у једну секторску мрежу остварују комуникацију са свим републичким органима. РМРО делимо на:
  - средишњи део РМРО који повезује седишта републичких органа, односно централна чворишта секторских мрежа,
  - периферни део РМРО који повезује седишта покрајина, управних округа, градова и општина са средишњим делом РМРО;
3. рачунарске мреже на територији одређене општине, града или покрајине. Постоје различита решења рачунарских мрежа чијим се развојем управља на нивоу покрајинске или локалне власти. Одређене локалне самоуправе, на пример, при градњи комуналне инфраструктуре постављају и комуникационе каблове, што је начин да се ефикасно реши рачунарско повезивање јавног сектора у оквиру јединице локалне самоуправе.

Свака рачунарска мрежа има свој организациони контекст који намеће специфичне приоритете и условљава одређен ниво аутономије у управљању мрежом.

Са друге стране, ове рачунарске мреже користе услуге телекомуникационих оператора за физичко повезивање појединих локација, уколико не поседују сопствене физичке водове. Без обзира да ли су у питању трошкови према операторима или трошкови изградње и одржавања физичких водова, ови трошкови обично чине главнину трошкова изградње и рада мреже, па је њихова рационализација један од приоритета ефикасног развоја комуникационе инфраструктуре.

Рационализација физичких водова у поседу органа власти обавиће се кроз обједињавање ових ресурса у Државну комуникациону мрежу (ДКМ). Ресурси ДКМ користиће се за поједине рачунарске мреже органа власти.

ДКМ ће користити неке од постојећих комуникационих ресурса који су под контролом државе, али ће обухватити и инвестиције у њихову консолидацију, модернизацију и додатну изградњу.

Изградња ДКМ је главни приоритет развоја комуникационе инфраструктуре органа власти.



Добра повезаност седишта републичких органа у оквиру РМРО отвара могућност коришћења постојећих или проширених ресурса једне секторске мреже за потребе друге секторске мреже или за потребе периферног дела РМРО. Пројекти који унапређују секторску мрежу тако да омогући услугу повезивања за друге органе власти могу у сразмерно кратком времену и уз умерене трошкове унапредити комуникациону инфраструктуру органа власти.

#### 15.1.2. Рачунарски центри

Сервери на којима се налазе базе података, извршавају апликације информационих система и електронске јавне услуге, смештају се у рачунарским центрима где имају одговарајуће окружење.

У оквиру РМРО неопходна су два модерна рачунарска центра које би могли да користе сви републички органи, а посебно они који немају сопствени рачунарски центар.

Ради рационалне употребе постојећих ресурса, користиће се могућност да у рачунарским центрима који примарно служе потребама појединих органа, а имају слободне капацитете, ти капацитети буду понуђени другим органима. Један од примера је рачунарски центар Републичког завода за статистику.

#### 15.1.3. Инфраструктура на појединим локацијама

Инфраструктура на појединим локацијама органа власти, која укључује локалне рачунарске мреже, рачунаре, другу рачунарску опрему и софтвер, представља значајан сегмент укупне ИКТ инфраструктуре.

### 15.2. Електронски идентитет, електронски потпис и електронски документ

Потребно је обезбедити поуздано и безбедно утврђивање идентитета потписника електронског документа и корисника електронске услуге. Основ за то је технологија електронског потписа. Такође је потребно постићи пуну примену Закона о електронском документу како би се електронски документ у пракси користио као оригинал, уместо папирног документа.

Примена електронског потписа у оквиру е-управе заснива се на Закону о електронском потпису и прописима који су базирани на том закону.

Успешна примена Закона о електронском потпису заснива се на постојању сертификационих тела која ће корисницима пружати услуге издавања електронских сертификата у задовољавајућем обиму и квалитету. Ово се посебно односи на квалификоване електронске сертификате и сертификациона тела регистрована за издавање тих сертификата.

У Републици Србији постоји сертификационо тело за издавање квалификованих електронских сертификата, а у току су активности на регистравању и других сертификационих тела.

Квалификовани електронски сертификати представљају основни начин утврђивања идентитета корисника електронских јавних услуга, како у оквиру корисничке сесије, тако и у оквиру електронски потписаних докумената.

Посебно је значајно да се успостави пракса интероперабилне и једноставне употребе квалификованих електронских сертификата. Употреба треба да буде једноставна за кориснике сертификата, за оне који верификују електронски потпис формиран на бази сертификата, као и за оне који развијају техничка решења базирана на електронским сертификатима и електронском потпису.

Поред интероперабилности у оквиру Републике Србије, обезбедиће се и прекогранична интероперабилност електронског потписа и електронског идентитета, а посебно са чланицама ЕУ. Мере Републике Србије усмерене ка прекограничној интероперабилности треба да уважавају документ Европске комисије.

Службена лица треба да користе квалификовани електронски потпис када електронски потписују службена документа.

#### 15.2.1. Употреба електронских докумената у органима власти

Прелазак са папирних на електронска документа у органима власти укључује бројна питања као што су:

- достава и чување електронског документа,
- поуздано одређивање времена настанка документа,
- могућност формирања папирног оригинала за акт који је донет у електронској форми,
- као и бројна нормативна решења у појединим поступцима која представљају баријере примени електронских докумената.

Ова питања су нормативно уређена Законом о електронском документу. Интензивираће се активности на имплементацији овог закона у пракси.

Неопходно је да се прописима који уређују поступке пред органима власти, прописима који уређују архивску грађу, као и прописима о канцеларијском пословању предвиди употреба електронских докумената.

Управљање електронским документима у републичким органима условљено је постојањем Централне писарнице републичких органа у оквиру Управе за заједничке послове републичких органа (УЗЗПРО) коју користе већина републичких органа, али не сви. Како је писарница централна тачка управљања папирним документима у органу, она задржава своју улогу и за случај електронских докумената. Са друге стране, системи за управљање електронским документима, за разлику од постојеће улоге писарница, треба да прате ток докумената унутар организационих јединица, све

до појединих извршиоца. Стога су могућа три типа решења система за управљање документима у републичким органима:

1. орган користи централни систем за управљање документима који обезбеђује УЗЗПРО и који је интегрисан са евиденцијом Централне писарнице републичких органа;
2. орган користи сопствени систем за управљање документима који одговара специфичним потребама органа, али и даље користи Централну писарницу републичких органа. У том случају евиденције писарнице и архива папирних и електронских докумената, као функције писарнице, стоје у Централној писарници републичких органа са којом треба да је повезан систем за управљање документима који управља интерном доставом до обрађивача, односно током докумената;
3. орган не користи Централну писарницу републичких органа и има сопствени систем за управљање документима интегрисан са писарницом коју орган обезбеђује самостално.

Сваки од система за управљање документима размењује (шаље и прима) електронска документа са другим републичким органима и другим лицима. За размену докумената се користи:

- 1) централни систем за електронску размену докумената републичких органа;
- 2) поштанска регистрована електронска пошта
- 3) Интернет електронска пошта.

У појединим случајевима могу се користити и друге расположиве технологије за размену електронских докумената.

### 15.3. Електронске службене евиденције

И поред тога што се многе службене евиденције воде применом ИКТ и даље се не спроводе одредбе члана 126. став 3. Закона о општем управном поступку ("Службени лист СРЈ", бр. 33/97 и 31/01), који гласи:

"Службено лице које води поступак прибавиће по службеној дужности податке о чињеницама о којима службену евиденцију води орган надлежан за решавање у управној ствари. На исти начин поступиће службено лице у погледу чињеница о којима службену евиденцију води други орган."

То у пракси значи да је странка и даље преносилац информација између органа.

За приступ службеним евиденцијама треба успоставити Централни систем за приступ службеним евиденцијама који ће са једне стране бити повезан са информационим системима у којима се воде поједине службене евиденције, а са друге стране повезан са органима којима је потребан увид у службене евиденције.

Централни систем ће обезбедити јединствен кориснички интерфејс за увид службене евиденције, као и апликативни интерфејс за повезивања са информационим системима органа којима је потребан увид. У случају приступа подацима о личности, Централни

систем ће регистровати информације о приступу за потребе обавештавања физичких лица на које се подаци односе у складу са Законом о заштити података о личности.

Поред успостављања Централног система за приступ службеним евиденцијама, потребна је и модернизација појединих службених евиденција, као и промена прописа који у појединим поступцима захтевају прибављање и подношење потврда о подацима из службених евиденција.

Посебно је изражена потреба за успостављање централног електронског регистра становништва као језгра података е-управе.

У области електронских службених евиденција потребно је усагласити и употребу идентификатора (јединствених шифара, матичних или регистарских бројева, кодова и слично).

#### 15.4. Катализатори развоја е-управе

Сврха катализатора је стварање бољег окружења за активности развоја е-управе, да би активности биле хармонизованије, економичније, иновативније и безбедније.

Катализатори су:

- стандарди интероперабилности;
- поновно коришћење ИКТ решења уз употребу отворених стандарда;
- истраживање и развој иновативних примена ИКТ;
- координација ИКТ иницијатива;
- информациона безбедност.

Стандарди интероперабилности у области е-управе обухватају стандарде формата података, стандардне протоколе електронске комуникације, функционалне карактеристике система и стандарде приступачности, а могу обухватити и стандарде за софтверске и хардверске платформе и друге услове које треба да испуњавају примењена ИКТ решења.

При изради стандарда интероперабилности, поред техничког, треба узети у обзир семантички и организациони аспект интероперабилности.

Стандарде интероперабилности израђује Републички завод за информатику и Интернет (РЗИИ), као надлежни орган за развој и примену стандарда у увођењу информационих технологија у државним органима, у сарадњи са органима чија је надлежност повезана са предметом стандардизације.

Израда стандарда интероперабилности може да укључи и референтну имплементацију софтверског решења којим се демонстрира имплементација тог стандарда. У том случају референтна имплементација треба да буде објављена као софтвер отвореног кода, са могућношћу да цео изворни код или делови изворног кода буду слободно коришћени у комерцијалним и некомерцијалним решењима.

Израђени стандарди интероперабилности и референтне имплементације објављују се на веб сајту РЗИИ. Њихова примена нема обавезујући карактер осим ако се посебним актом Владе, задуже надлежни органи да примењују одређен стандард интероперабилности.

Националним оквиром интероперабилности стандардизоваће се општи услови за интероперабилност у области е-управе.

## **16. МОДЕРНИЗАЦИЈА ПРОЦЕСА**

Сваки орган треба да за специфичне послове из свог делокруга планира, развија и унапређује информационе системе који те послове чине ефикаснијим, односно уводе већи степен аутоматизације у процесе рада.

При развоју информационих система треба да се има у виду интероперабилност са другим системима на нивоу размене структурираних електронских докумената. Уколико у време развоја система не постоје конкретни стандарди и захтеви везани за такву размену, треба барем изабрати платформу и алате који подржавају ХМЛ и веб сервисе, а систем структурирати тако да омогућава надградњу подсистема који би остваривао комуникацију са другим системима.

Други стуб развоја е-управе треба суштински да реформише процесе којима се реализује пружање услуга, користећи могућности које пружају ИКТ.

Стуб модернизације процеса чине следећи приоритети.

### **16.1. Аутоматизација међуресорских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената.**

За пуну аутоматизацију процеса неопходно је да се електронски документ израђује, чува и доставља у форми која је погодна за даљу аутоматску обраду, односно у форми структурираног електронског документа. Аутоматизација међуресорских процеса базира се на комуникацији ресорних информационих система путем добро стандардизованих протокола и формата структурираних електронских докумената.

Увођењем електронских докумената убрзава се комуникација и проналажење докумената, али се не мења нужно процес обраде документа. Електронски документ може настати на сличан начин као што настају папирни документи који се претходно припремају уз помоћ рачунара, уз разлику да се уместо достављања одштампаног документа на папиру, доставља припремљена електронска форма. Свака обрада таквог документа и даље укључује потребу да га човек прочита, чиме обрада није суштински аутоматизована.

Структурирани електронски документ је електронски документ који се израђује, чува и доставља у форми погодној за даљу аутоматску обраду. То, на пример, значи да се из оригиналног решења којим се утврђује право на финансијску помоћ, а које је израђено у електронској форми, подаци о износу помоћи, датуму стицања права, о особи која је

носилац права и други битни подаци могу пренети у информациони систем за исплату, без потребе да службеник прекуцава податке из решења.

Добро дефинисани стандарди за структурирана електронска докумената представљају основну претпоставку за њихову успешну размену. Овакви стандарди треба да се дефинишу за сваки појединачни тип докумената. На пример, за сваки прописани образац из кога се подаци прекуцавају у информациони систем, односно који се штампа попуњен подацима из информационог система, постоји потреба стандардизације структурираног електронског документа који ће представљати попуњен образац у електронској форми.

Стандарди за структурирана електронска документа треба да се базирају на спецификацији.

Систем размене структурираних електронских докумената обезбеђује заједничке основе за размену, што укључује:

- 1) стандарде који одређују опште услове за формате структурираних електронских докумената;
- 2) стандардне протоколе размене;
- 3) речник типова докумената и њихових формата;
- 4) надградњу Централног система за размену електронских докумената републичких органа тако да се користи и за размену структурираних електронских докумената.

Кроз Систем размене структурираних електронских докумената се технички реализују аутоматизовани међуресорски процеси. Процесима управљају органи у оквиру својих надлежности и одговорности, а процесом који обухвата више органа управља онај орган у чијој је надлежности основни поступак.

## 16.2. Реформа поступака

Суштинска модернизација процеса подразумева реформу поступака са пуним узимањем у обзир могућности другачијег начина рада који омогућава технологија.

Употребом електронских докумената, модернизацијом службених евиденција, аутоматизацијом процеса и системом размене структурираних електронских докумената стварају се претпоставке за суштинску реформу поступака пред органима власти, која се неће зауставити на споразумима два или више органа о међуресорској аутоматизацији у појединим случајевима.

Таква реформа треба да укључи иновирање Закона о општем управном поступку и многих прописа који уређују појединачне поступке, као и прописа који уређују канцеларијско пословање и поступање са архивском грађом.

Принцип једног шалтера треба да постане норма, као и транспарентност статуса предмета у поступку, а међуресорски поступци уредно регулисани, укључујући рокове и одговорности појединих органа у таквим поступцима.

## 17. УСПОСТАВЉАЊЕ ЕЛЕКТРОНСКИХ ЈАВНИХ УСЛУГА

Стуб успостављања електронских јавних услуга обухвата следеће приоритете.

### 17.1. Портали е-управе и заједничке електронске услуге

Портал представља јединствену тачку приступа већем броју електронских јавних услуга. Електронске услуге које су од значаја за реализацију многих електронских јавних услуга, као што су централни системи за проверу идентитета, електронско плаћање, електронски формулари и сл., представљају заједничке електронске услуге.

Портал е-управе представља заједничку тачку приступа већем броју електронских јавних услуга.

За корисника портал омогућава лако проналажење одговарајуће јавне услуге и сличан начин коришћења разних услуга.

За онога ко имплементира одређену електронску услугу портал значи платформу која олакшава да нова услуга буде имплементирана.

Потребно је успоставити централни портал е-управе који ће, поред услуга које сам нуди, нудити информације о свим електронским јавним услугама и упутити корисника на место где може остварити одговарајућу услугу.

Поред централног портала е-управе могу постојати портали специјализовани за поједине области или одређене типове корисника, а могуће је и да поједине електронске јавне услуге буду засебно имплементирани.

Поједина техничка решења могу да буду заједничка за многе електронске јавне услуге, без обзира да ли су те услуге имплементирани на истом порталу или не.

Када такво техничко решење и само представља електронску услугу, која се користи при реализацији електронске јавне услуге, говоримо о заједничкој електронској услузи.

Типична заједничка електронска услуга је услуга провере идентитета корисника, услуга електронског плаћања или услуга верификације електронског потписа.

### 17.2. Електронске јавне услуге

То су услуге из надлежности појединих органа власти које се пружају електронским путем.

Орган у чијој је надлежности јавна услуга је одговоран за развој одговарајуће електронске јавне услуге. Тај развој је подржан решењима из свих претходно наведених приоритета.

Приликом планирања улагања у примену ИКТ, сваки орган треба посебан приоритет да да реализацији електронских јавних услуга.

Кориснички и апликативни интерфејс електронске јавне услуге



Поред тога што систем који реализује електронску услугу треба да обезбеди кориснички интерфејс који човеку омогућава да непосредно користи услугу, систем може да обезбеди и апликативни интерфејс за електронску услугу, који омогућава пружање услуге кроз непосредну комуникацију са другим техничким системом. Тај други систем може бити информациони систем привредних субјеката, за услуге намењене привредним субјектима, или информациони систем независног даваоца услуга који поред пружања своје услуге, посредује у коришћењу јавне услуге, као, на пример, осигуравајуће друштво које клијенту за кога осигурава аутомобил нуди и посредовање при регистрацији.

Употреба квалификованог електронског потписа осигурава аутентичност и обезбеђује доказну снагу електронском документу без обзира којим каналом је документ дошао од корисника услуге до органа власти и обрнуто, што олакшава постојање посредника.

Исти апликативни интерфејс електронске јавне услуге може да се користи и за интеграцију са порталом е-управе, што значи да постоји довољно разлога да приликом планирања успостављања електронске јавне услуге, орган власти размотри и реализацију апликативног интерфејса.

#### 17.2.1. Приоритетне електронске јавне услуге

Међу електронским јавним услугама, посебно издвајамо 20 приоритетних, у складу са Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији и захтевима из докумената ЕУ. За 12 од тих услуга корисници су грађани, а за осам су корисници привредни субјекти.

Приоритетне електронске јавне услуге за грађане јесу:

- 1) годишњи порез на доходак грађана (потпун е-сервис у подношењу пријава, плаћању у добијању обавештења о стању пореских обавеза и примени пореских закона);
- 2) услуге тражења запослења при бироима за рад;
- 3) услуге у вези права из области социјалне заштите;
- 4) лична документа (пасош и возачка дозвола);
- 5) регистрација аутомобила (нових, коришћених и увезених);
- 6) добијање грађевинске дозволе;
- 7) пријава полицији (нпр. у случају крађе);
- 8) јавне библиотеке (доступност каталога и алата за претрагу публикација);
- 9) изводи из матичних књига;
- 10) пријава на конкурс за високо образовање;
- 11) обавештење о пресељењу (промена адресе);
- 12) услуге у вези за здравством (интерактивни савети у вези са доступношћу услуга у различитим болницама; заказивање прегледа у болницама).



Приоритетне електронске јавне услуге за привредне субјекте јесу:

- 1) социјални доприноси за запослене;
- 2) порез на добит предузећа (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона);
- 3) порез на додату вредност (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона);
- 4) регистрација новог предузећа;
- 5) подношење података канцеларијама које се баве статистиком;
- 6) царинске декларације;
- 7) дозволе у вези са животном средином (укључујући и извештавање);
- 8) јавне набавке.

## 18. РАЗВОЈ КАДРОВСКИХ ПОТЕНЦИЈАЛА

Да би се е-управа успешно развијала, неопходна је оспособљеност службеника који представљају кориснике информационих система и електронских сервиса унутар државне управе, као и стручњаци чија је одговорност да технички системи функционишу и да се унапређују.

Стуб развоја кадровских потенцијала обухвата приоритете.

### 18.1. Информатичка писменост и вештине службеника

Потребно је подићи општу информатичку писменост запослених у органима државне управе, као и вештине у коришћењу посебних информатичких решења;

### 18.2. Запошљавање ИКТ стручњака

Да би ИКТ решења потребна за развој е-управе била одржива, потребно је обезбедити одговарајућу ИКТ подршку. При томе, посебну пажњу треба посветити формирању стручних тимова који пружају ИКТ услуге. Као што је рационално рачунарске ресурсе концентрисати у рачунарске центре који су заједнички за више организационих јединица или органа, тако је рационално и да високостручни тимови који су одговорни за рад и унапређење тих ресурса буду организовани тако да пружају услуге већем броју организационих јединица или органа. Без обзира у којој мери се одредимо да неопходне ИКТ услуге уговоримо са спољним предузећима, одређени стручни тимови су потребни унутар органа власти.

## 19. ПОНОВНО КОРИШЋЕЊЕ ИКТ РЕШЕЊА УЗ УПОТРЕБУ ОТВОРЕНИХ СТАНДАРДА

Подржава се развој и употреба отворених стандарда и спецификација.

При набавци ИКТ решења равноправно ће се узимати у обзир софтвер отвореног кода и софтвер који није отвореног кода. То укључује и могућност одговарајуће мешавине софтвера отвореног кода и другог софтвера у оквиру ИКТ решења.

Одлуке у поступцима набавке треба доносити на бази најбољег односа цене и карактеристика решења које се нуди, узимајући у обзир укупне трошкове које решење носи током целокупног животног циклуса, укључујући трошкове одржавања и трошкове неопходне софтверске и хардверске платформе, а након што се утврди да решење испуњава минималне услове функционалности, безбедности, скалабилности, преносивости, подршке и управљивости.

Из разлога отклањања баријера за поновно коришћење набављеног решења у оквиру органа власти, у набавкама које укључују софтвер треба настојати да се добију пуна права на изворни код софтверског решења, осим за делове решења који представљају готове комерцијалне производе доступне на тржишту, а који треба да су исказани у понуди.

При набавци софтверских лиценци, треба настојати да је лиценцама покривен цео јавни сектор или барем да лиценце буду преносиве унутар јавног сектора без ограничења и додатних трошкова.

Када неки орган власти већ има власништво над реализованим системом, пројектним решењем или архитектуром, треба настојати да то буде поново искоришћено у оквиру јавног сектора када год је погодно.

## **20. ИСТРАЖИВАЊЕ И РАЗВОЈ ИНОВАТИВНИХ ПРИМЕНА ИКТ**

Стални напредак и све већа доступност технологије отвара простор за иновативна решења која уз смањена улагања доводе до знатно већег унапређења праксе него претходно уобичајена решења. У условима ограничених средстава за улагање у развој е-управе, иновативна примена ИКТ представља пут ка бржем развоју примене технологије.

Иновативна решења често укључују одлуке које треба донети пре покретања набавке или пројекта кроз који ће се то решење реализовати у пракси. Због тога је потребно да се у посебним активностима истраживања и развоја истражују могућности, анализирају примери добре праксе, проверава изводљивост, израђују спецификације и развијају прототипови иновативних решења примене ИКТ.

Ове активности треба да буду подржане приоритетима научног и технолошког развоја Републике Србије. Такође, органи који планирају пројекте у области развоја е-управе треба да размотре могуће идеје инвентивне примене ИКТ и спроведу истраживање и евентуални развој прототипа, да би проверили те идеје.

## **21. КООРДИНАЦИЈЕ ИКТ ИНИЦИЈАТИВА**

У оквиру органа власти тренутно не постоје јасни услови и стандарди које треба да испуњавају пројекти који укључују примену ИКТ. Применом закона којим се уређују јавне набавке, прописа у вези пројеката Националног инвестиционог плана, као и међународних споразума, установљени су поступци у којима се не препознају општи услови везани за примену ИКТ. Прописи као што су Упутство за израду и усвајање пројеката информационих система државних органа ("Службени гласник СРС", број 49/89) и Закон о информационом систему Републике Србије ("Службени гласник РС", број 12/96) имају мали ефекат у пракси.

Потребно је развити инструменте координације у ИКТ пројектима, укључујући измене наведених прописа.

Координација примене ИКТ треба да обезбеди усклађивање приоритета развоја, мањи степен непотребног дуплирања ресурса и реализацију пројеката који ће решавати заједничке проблеме већег броја органа.

## 22. ИНФОРМАЦИОНА БЕЗБЕДНОСТ

Брз развој примене ИКТ прате безбедносни ризици. Безбедна е-управа значи безбедну ИКТ инфраструктуру, безбедне софтверске апликације, безбедне персоналне рачунаре, безбедне податке на преносивим медијима, одговарајућу организацију, безбедне електронске услуге, информационо-безбедносноу културу и друге аспекте информационе безбедности.

Аспекти информационе безбедности требају се узети у обзир у свим активностима развоја е-управе, почевши од реализације појединих ИКТ решења, па до израде прописа.

## 23. ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ

Имајући у виду мере Владе против економске кризе, за реализацију Стратегије неће се користити буџетска средства ван оквира претходно планираних средстава за текућу буџетску годину и за наредне две фискалне године, а исказана стратешка одређења ће се употребити и као основ за планирање и добијање додатних средстава из страних фондова.

Са друге стране, развојем е-управе долази до значајних непосредних уштеда као што је смањење трошкова штампе и достављања докумената, укључујући смањење потребе за пословима везаним за отпрему, курирску доставу и пријем докумената, смањене потребе за пословима који се односе на издавање потврда о чињеницама из службених евиденција, као и других послова који ће се рационализовати аутоматизацијом процеса.

Поред тога, е-управа ће повећати транспарентност рада и омогућити боље праћење ефикасности и ажурности рада органа, што ће значајно допринети планирању и спровођењу мера рационализације јавног сектора.

Развојем е-управе ће се смањити и трошкови предузећа кроз ефикаснију и јефтинију комуникацију са органима власти, брже и транспарентније обављање поступака пред органима, као и кроз позитиван утицај е-управе на развој електронског пословања.

Увођењем новог информационог система омогућено је брже и ефикасније решавање захтева крајњих корисника (грађана). Имплементирани е-сервиси омогићили су да грађани већину захтева поднесу у потпуности преко Интернета. Последица примене је ефикаснији и транспарентнији рад локалне самоуправе. Увођењем Web портала очекује се даље смањење броја долазака грађана у зграду општине.

Приходи се остварују у виду услужних такси које се наплаћују за издавање извода. Плаћање се остварује у тренутку преузимања извода у општини, који је претходно наручен преко портала Е-управа. Могућност примене у другим градовима/општинама Потреба за постојањем Web портала е-управа постоји у свим градовима и општинама без обзира на величину. За реализацију, по тврдњама подносиоца ове пријаве, потребно је поседовати добру вољу, подршку руководства града или општине и одговарајућа финансијска средства. Уз све наведено, неопходан је и

едуковани технички кадар који ће омогућити да систем заживи у пракси. Предуслови које други градови и општине морају поседовати за примену овог примера добре праксе су постојање хардверске инфраструктуре и одговарајућег софтвера. Потребно је да увођење и одржавање система изврши технички образован кадар. Постоје и друге општине које користе слична комерцијална решења за пружање услуга грађанима преко Интернета.

Потенцијална унапређења се односе на набавку нових модула који ће обезбедити пружање услуга грађанима и од других служби на нивоу општинске управе. Постоји потреба за променама у примени ове ИКТ праксе како би се обезбедило грађанима да могу да добију тражена документа на кућну адресу. За сада је само омогућено наручивање извода из матичних књига преко Интернета, док се исти морају преузети лично у згради општине. Постоји потреба за унапређење у домену примене електронског потписа у овој пракси. Применом електронског потписа, омогућило би се слање различитих докумената (извода из матичних књига, решења, одобрења,...) на електронске адресе корисника.

## **24. ПРЕПОЗНАТИ ПРОБЛЕМИ И ПОТЕНЦИЈАЛНА РЕШЕЊА**

Након увида у све пријаве (33 из 24 градова и општина), и обиласка 13 градова и општина широм Србије, генерални утисак је да су активности на пољу увођења ИКТ у градовима и општинама у Србији интензивирани, присутно је побољшање у односу на претходне године, али је проценат општина које имају имплементирани све нивое електронских услуга према грађанима и правним лицима још увек низак. У неким општинама улажу се напори у циљу развоја информационог система и услужног центра за кориснике општине који би без лутања по службама могли да на једном месту добију потребне информације.

Свакако је ово добра основа за даљу надградњу, али у домену е-управе пре свега је неопходно омогућити грађанима и правним лицима да услуге добију и преко Интернета, без доласка у општину. Видљиво је да развој ИКТ-а у општинама у многоме зависи од донација и разумевања руководства. Наиме, уколико се водећа структура власти састоји од људи којима је професија везана за ИКТ, тада су активности у тој области у потпуности подржане.

Мали је проценат општина које средства за развој ИКТ-а прибављају искључиво из општинског буџета. За веће пројекте ипак је неопходна помоћ донатора, па су општине које су обезбедиле донације успешно реализовале изузетно добре примере ИКТ праксе. Лидери у пружању електронских услуга према корисницима јесу општине које се не одликују великим бројем становника већ добром организацијом ИКТ сектора, подршком руководства и довољним финансијским средствима. Велики број градова и општина на Web сајтовима нуди само информације или преузимање образаца.

Од е-сервиса који се пружају преко Интернета најприсутнији су: “Виртуелни матичар” - наручивање извода из матичних књига (који врло ретко има ниво трансакције – плаћање извода у тренутку наручивања) и провера бирачког списка. Неке општине пружају комплетно праћење предмета грађана путем Интернета кроз сервис е-Писарница. Овај сервис се базира на интерном сервису општине који омогућава кретање, обраду и решавање предмета у електронском облику, без

коришћења интерне доставне књиге. Грађанима је омогућено да након подношења захтева лично у општини, уз одговарајућу шифру добију информације које се тичу статуса њиховог предмета преко Интернета. У појединим општинама постоје тзв. Услужни центри за грађане. Они функционишу по принципу “one stop shop” – све услуге на једном месту за корисника. Услужни центри поседују шалтере за рад са грађанством и/или правним лицима, и то углавном по један из сваке службе општине. Понекад је и више од тога – поднесци грађана се електронским путем дистрибуирају по службама захваљујући јединственом информационом систему и 114 специјализованом “back office” софтверу. Ове општине на “back office” софтверу базирају све електронске услуге према грађанима као и оне које су доступне преко Интернета.

Међутим, замена физичког услужног центра виртуелним и размена докумената искључиво у електронској форми унутар локалне самоуправе је дуготрајан процес. Већина општина у Србији за сада ипак нема надградњу информационог система апликацијама које би омогућиле електронизацију писаних докумената и комплетну електронску обраду. Оно што је присутно у већини општина, а што свакако представља добар пример увођења е-управе унутар општине, јесу електронске матичне књиге.

Постојање информација о грађанима у електронском облику омогућава добијање извода веома брзо и једноставно, чиме се смањују гужве у општинском услужном центру. Многи градови/општине омогућавају издавање извода грађана и у месним канцеларијама у удаљеним околним местима која су на територији општине/града. Могућност добијања извода у било ком граду или општини без обзира на место рођења за сада не постоји. За имплементацију оваквог типа сервиса неопходно је имати јединствену базу грађана на нивоу државе или омогућити приступ независним базама градова/општина на основу електронских сертификата. Оно што се може уочити на основу увида у стање, али и на основу информација из самих градова и општина, је да број корисника електронских сервиса није велики. Узрок за ово највероватније лежи у недовољној информатичкој писмености грађана или у недостатку техничких предуслова (РС рачунар и Интернет конекција). Због тога држава треба да поведе рачуна о томе – при томе је вероватно најлакше да се већ у основној и средњој школи деца информатички образују и спреме за изазове који их очекују у новој ери примене ИКТ у свим областима укључујући е-управу.

Садашњим стањем образовања у коме се Информатика учи само као факултативни предмет у основним школама то свакако није могуће. Код реализације е-управе јако је важна правна регулатива. Е-сервиси које треба имплементирати према грађанима, правним лицима или који се користе у интерном раду општинских служби морају бити у складу са постојећим законима и уредбама. У неким случајевима неопходне су промене у регулативи на нивоу локалне самоуправе. Занимљиво је да је врло мали број градова и општина које су учествовале у овом пројекту дало информације о томе која законска регулатива се примењује и да ли је било неопходно нешто мењати у постојећој.

Већина ИКТ представника градова и општина није навело да софтверска решења морају бити у складу са Законом о управном поступку, Уредбом о канцеларисјком пословању органа државне управе, Упутством о канцелариском пословању државне управе и другим законским и подзаконским актима који регулишу употребу софтвера. Занимљиво је и да је одговор на питање употребе

електронског потписа био углавном исти – не постоји одговарајућа регулатива која обезбеђује његову примену. Међутим, законом и позаконским актима Влада Републике, одговарајућа министарства, управе и јавна предузећа увелико показују спремност да електронски потпис коначно почне да се примењује и градови и општине треба да им помогну у томе. Квалификовани електронски потпис је замена за својеручни потпис, а његовом применом грађанима ће бити омогућено обављање администрације од куће путем Интернета, самим тим и мање чекање у редовима.

Употреба електронских потписа као и развој електронске управе и електронског пословања елиминисаће непотребну папирологију и убрзати размену докумената. Када је у питању ИКТ кадар у градовима и општинама који се бави проблемима увођења е-управе, ситуација је јако лоша. Већина општина има врло мали број стручног ИКТ кадра задуженог за послове примене ИКТ, што свакако треба променити. Обично је то један човек који ради све послове од одржавања мреже и система, до реализације неких парцијалних решења. Врло је мали број локалних самоуправа које имају Одељења, Службе или Управе са већим број запослених. Едуковани кадар је неопходан како за израду и одржавање, тако и за коришћење е-управе. Позитивни примери су Суботица и Ниш са 15-так запослених у овој области, и Инђија која има Агенцију која ће покушати да оствари приходе на основу искуства стеченог код увођења е-управе у својој општини.

За локалне самоуправе проблем је и начин избора софтвера и опреме. На основу информација добијених из општина које смо посетили, локалне самоуправе очекују да се на нивоу Републике изврши стандардизација за софтвер који је неопходан, да се изврши прилагођење законске регулативе, дефинишу процедуре за размену података и створе услове једнозначности у развоју и примени софтвера.

Међутим, већину ових захтева је тешко испунити или не треба урадити због потенцијалног увођења монопола и фаворизовања појединих фирми. Опрема и софтвер треба да одговарају захтевима локалне управе и величини информационог система.

На основу информација добијених од предлагача ИКТ праксе код избора опреме и софтвера потребно је знати:

- број радних места
- начин управљања оптерећењима (броју операција у току радног дана и изменама рола)
- број рачунара у мрежи и тип мреже
- жељени ниво заштите система
- хаваријски сценарио и жељено стање у непредвиђеним ситуацијама
- број модула који се имплементирају
- послови које поједини извршиоци обављају у случајевима различите оптерећености
- начин управљања пословним процесима од стране руководства (шефови, начелници ...)

На основу наведених ставки могуће је предложити потребну опрему, софтвер и обуку запослених. Организациона структура управе не утиче на имплементацију



система и начин функционисања система. Промена организационе шеме не треба да има утицаја на информациони систем. Важни су само пословни процеси. Важно је извршити обуку запослених и припремити их за промену начина рада како би се умањио отпор према информационом систему. Након анализе доступних упитника и анкета и реализованих обилазака, препознали смо генералне чиниоце који отежавају увођење е-управе у градовима и општинама:

- Непостојање свести руководства о доприносу ИКТ-а општини,
- Недостатак финансијских средстава општина,
- ИКТ одељења у оквиру општина немају одговарајућу надлежност; често се дешава да је ИКТ одељење у оквиру неке друге службе која није свесна предности (и вредности) које ИКТ доноси,
- Непостојање довољног броја радних места - ИКТ одељења се у појединим општинама свде на једну особу задужену за одржавање целокупне ИКТ инфраструктуре, програмирање, и сл.
- Неравномеран развој општина (Постоје општине које преко Интернета корисницима нуде само информације – ово су углавном мале и сиромашне општине код којих се мало улаже у унапређење ИКТ-а.

У овим општинама одељења функционишу независно и не размењују међусобно информације. Услед тога се грађани много више задржавају унутар општине, шетајући од службе до службе ради добијања неке услуге.



## ОПШТИНА ЛАПОВО



### 25. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА РАЗВОЈ ИНФОРМАЦИОНО – КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА 2024-2029

**Стратешки циљ: Повећање ефикасности јавне управе употребом ИКТ**

<b>Приоритет</b>	<b>Активности</b>	<b>Носиоци активности</b>	<b>Рок</b>	<b>Индикатор</b>
1.1.ИКТ инфраструктура	1. Снимање стања ИКТ ресурса у општини Лапово и успостављање редовног праћења стања ИКТ ресурса	Општина Лапово	2025	Извештај
	2. Успостављање правила коришћења ИКТ ресурса у општини Лапово	Општина Лапово	2025	Правилник
	3. Израда техничке спецификације циљног стања	Општина Лапово	2024-2029	Спецификација
	4. Подизање капацитета рачунарске мреже	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	5. Изградња рачунарских мрежа у општини Лапово, којис су у складу са дефинисаним стандардима Републике Србије	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	6. Реконструкција рачунарског центра	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	7. Примена прописа о канцеларијском пословању, како би се	Општина Лапово	2024-2029	Извештај

	обухватила употреба електронских докумената			
--	--	--	--	--

<b>Стратешки циљ: Успостављање електронских евиденција</b>				
<b>Приоритет</b>	<b>Активности</b>	<b>Носиоци активности</b>	<b>Рок</b>	<b>Индикатор</b>
1.2. Електронске службе евиденције	1. Поштовање стандарда за вођење службених евиденција у електронској форми	Општина Лапово	2025	Извештај
	2. Израда плана за прелазак појединих служби евиденција у електронску форму вођења	Општина Лапово	2027	Извештај
	3. Успостављање речника података свих службених евиденција у електронској форми	Општина Лапово	2024-2029	Речник
	4. Успостављање електронског адресног регистра	Општина Лапово	2024-2029	Регистар

<i>Стратешки циљ:Развој е -управе</i>				
<i>Приоритет</i>	<i>Активности</i>	<i>Носиоци активности</i>	<i>Рок</i>	<i>Индикатор</i>
1.3.Катализатори развоја Е - управе	1.Поштовање стандарда за систем електронске поште	Општина Лапово	2024	Извештај
	2.Поштовање стандарда за техничка решења веб презентација	Општина Лапово	2024	Извештај
	3.Анализа сигурности у области примене ИКТ , израда предлога унапређења сигурности	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	4. Примена закона о информационој безбедности	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	5. Израда годишњег извештаја о спровођењу стратегије	Општина Лапово	2024-2029	Извештај

<i>Стратешки циљ: Аутоматизација процеса;</i>				
<i>Приоритет</i>	<i>Активности</i>	<i>Носиоци активности</i>	<i>Рок</i>	<i>Индикатор</i>
2.1. Аутоматизација међусекторских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената	1. Поштовање општих стандарда за размену структурираних докумената	Општина Лапово	2024	Извештај
	2. Реализација система размене структурираних докумената, са аутоматизацијом одређених процеса	Општина Лапово	2024-2029	Извештај

<i>Стратешки циљ: Развој електронских сервиса</i>				
<i>Приоритет</i>	<i>Активности</i>	<i>Носиоци активности</i>	<i>Рок</i>	<i>Индикатор</i>
3.1. Појединачни електронски сервиси	1. Реализација система електронских јавних набавки	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	2. Реализација електронског сервиса за регистар хипотека	Општина Лапово	2024-2029	Извештај

	3.Реализација система за електронско подношења података Републичком заводу за статистику.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	4. Реализација електронских сервиса за остваривање законом прописаних права из области социјалне заштите и финансијске подршке породици са децом.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	5. Реализација електронских сервиса везаних за издавање личних докумената (лична карта, пасош и возачка дозвола) до нивоа који је лимитиран обавезним присуством грађана ради идентификације и узимања биометријских података.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај

	6. Јавна библиотека (реализација е-приступачности каталога и алата за претрагу публикација).	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	7. Успостављање централног система за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига као предуслова даљег развоја електронског сервиса за издавање извода из матичних књига, без обзира на место надлежности органа.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	8. Реализација електронског сервиса за подношење пријаве промене адресе стана.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	9. Израда Интернет портала за младе.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај



<i>Стратешки циљ: Развој кадровских потенцијала</i>				
<i>Приоритет</i>	<i>Активности</i>	<i>Носиоци активности</i>	<i>Рок</i>	<i>Индикатор</i>
4.1. Информатичка писменост и вештине службеника	1. Утврђивање стандарда за знања и вештине државних службеника у области коришћења ИКТ и израда плана мера за примену тих стандарда.	Општина Лапово	2024-2029	Извештај
	2. Запошљавање ИКТ службеника	Општина Лапово	2024-2029	Уговор о раду