



Ministarstvo
javne uprave



44%

68%

25%

87% loading ...

VODIČ

DIGITALNI EKO SISTEM

i vještine korišćenja elektronskih usluga

Oktober 2022.



Vodič DIGITALNI EKO SISTEM i vještine korišćenja elektronskih usluga
dio je projekta "Putevi reforme javne uprave"

Projekat "Putevi reforme javne uprave" realizuje
NVO Identitet u partnerstvu sa NVO Zenit Plus Montenegro

Projekat je podržalo Ministarstvo javne uprave
na javnom konkursu „Zajedno kroz reformu javne uprave“ u 2022. godini

O VODIČU

Vodič DIGITALNI EKO SISTEM i vještine korišćenja elektronskih usluga je dio projekta "Putevi reforme javne uprave" koji se odnosi na benefite društva od reforme javne uprave, a ukazuje i na potrebu i način podizanja stepena interesovanja, znanja i vještina građana za korišćenje elektronskih usluga.

Opšti cilj projekta je povećan nivo znanja o benefitima reforme javne uprave usmjerenih na poboljšanje kvaliteta života pojedinca i privrede. Specifični ciljevi se odnose na uspostavljanje informativno-edukativnog sistema za razumijevanje značaja i efektivno korišćenje elektronskih usluga i na poboljšan kvalitet medijskih kampanja o efikasijem korišćenju elektronskih usluga: ePeticija, eParticipacija i eUprava.



Digitalni eko sistem

Sadržaj:

| | |
|--|----|
| Digitalni eko sistem | 5 |
| Istraživanje zadovoljstva građana elektronskim uslugama i radom javne uprave u 2022. godini..... | 7 |
| Identifikovane potrebe i zadaci digitalnog društva | 10 |
| Elektronske usluge..... | 12 |
| Najveće interesovanje građana za elektronske servise u zdravstvenom sistemu | 14 |
| Digitalna transformacija | 16 |
| Jedinstveni sistem za elektronsku razmjenu podataka (JSERP)..... | 18 |
| e-Poslovanje, e-Obrazovanje i e-Inkluzivnosti..... | 20 |
| Završi Elektronski preko portala eUprava za privredu | 25 |
| Termini | 27 |

Digitalni razvoj je prioritet u gotovo svim zemljama svijeta. Za bolju izgradnju inkluzivnog digitalnog društva u Crnoj Gori potrebno je obezbijediti jednake uslove za sve građane na putu kojim savremeno društvo ide i raditi na prevazilaženju digitalnog jaza u svakom pogledu. Svaki pojedinac mora biti ravnopravan član i korisnik digitalnog ekosistema, ali i da istovremeno mora preuzeti dio odgovornosti za napredak društva čije benefite koristi.

I dalje su evidentni: edostatak znanja o benefitima elektronskih usluga i nedostatak medijskih kampanja sa ciljem da građani više koriste elektronske usluge, tj. ePeticija, eParticipacija, eUprava.

Pozivajući se na **Istraživanje Balkanskog barometra** www.par-monitor.org/what-do-citizens-tell-us-about-administrative-services-the-second-public-perception-survey-in-the-western-balkans/ koje se, po uzoru na Evropski barometar, sprovodi u zemljama Zapadnog Balkana, Evropska komisija je konstatovala porast zadovoljstva građana uslugama uprave na centralnom nivou na 66% u 2019. godini sa 42% koliko je bilo 2017. godine. U poređenju sa rezultatima prethodnog PAR Monitora i promjenama u vezi sa građanskim percipiranjem jednostavnosti procesa javne administracije, Crna Gora bilježi porast od 14%. Kada je u pitanju upotreba elektronskih usluga,

OECD je u svom izvještaju *Government at a Glance: Western Balkans iz 2020.* godine konstatovala da zemlje Zapadnog Balkana zaostaju u odnosu na zemlje OECD-EU. Po istraživanju Ujedinjenih Nacija (UN eGovernment Survey 2020) Crna Gora bilježi pad u odnosu na prethodne godine, te je na listi svjetskog razvoja eGovernmenta na 75. mjestu.

Nedovoljno efikasno pružanje usluga – upravne usluge obuhvataju pretjerano birokratske, skupe i dugotrajne procedure koje utiču na njihov kvalitet i zadovoljstvo korisnika. Prema podacima iz **Izveštaja o postupanju u upravnim stvarima javnopravnih organa za 2020. godinu**, u radu javnopravnih organa na centralnom i na lokalnom nivou bilo je preko 2 miliona predmeta. U prvostepenom postupku, efikasnost rješavanja upravnih predmeta je na nižem nivou u odnosu na 2019. godinu. U odnosu na ukupan broj predmeta u 2020. godini, procenat neriješenih predmeta kod organa na centralnom nivou je 4,01%, dok je na lokalnom nivou taj procenat znatno veći i iznosi 15,51%. Na efikasnost rada administracije nesporno je uticala epidemija izazvana Covid19, ali i drugi faktori koji zahtijevaju preduzimanje mjera u cilju unapređenja efikasnosti rada organa u rješavanju upravnih stvari. Dobar pokazatelj je da je mali procenat izjavljenih žalbi protiv odluka javnopravnih organa, u odnosu na ukupan broj riješenih predmeta u



2020. godini (procenat izjavljenih žalbi na centralnom nivou je 0,62%, dok je na lokalnom nivou taj procenat 0,88%). Procenat poništenih prvostepeni rješenja od strane drugostepeni organa na centralnom nivou je 52,06%, što je znatno više u odnosu na prošli izvještajni period (22,73%). Za razliku od centralnog nivoa, procenat odbijenih žalbi (40,02%) i usvojenih kada je predmet vraćen na ponovno odlučivanje (39,39%) je približno isti na lokalnom nivou. Kod organa centralnog nivoa povećan je procenat podnijetih tužbi Upravnom sudu i iznosi 31,88%, dok je u prošlom izvještajnom periodu, taj procenat iznosio 28%. Za razliku od centralnog nivoa, kod organa na lokalnom nivou procenat podnijetih tužbi u odnosu na broj riješenih predmeta je 21,75%, što je značajno smanjenje u odnosu na komparativni period, kada je taj procenat iznosio 56%. U postupku preispitivanja zakonitosti odluka organa od strane Upravnog suda, povećan je procenat poništenih rješenja. U odnosu na ukupan broj odluka Upravnog suda Crne Gore, procenat poništenih rješenja na centralnom nivou povećan je na 32,15%, dok je u periodu 01.01.2019-31.12.2019. bio 23%, dok je na lokalnom nivou procenat znatno veći i to 53,46%, dok je u taj procenat u prethodnom izvještajnom periodu bio 28,49%.

Percepciju vremena potrebnog da se dobije informacija iz javnog sektora, građani Crne Gore u 2021. godini ocjenjuju: 14% vrlo loše, 33% loše prema nalazima Balkan Barometra za 2021. godinu, što predstavlja pogoršanje u odnosu na 2020. godinu gdje je 9% ocijenilo sa vrlo loše, a 20% loše ili u odnosu na 2019. godinu gdje je 4% ocijenilo sa vrlo loše, a 23% loše. Sličnu percepciju imaju i za tretman od strane javnih organa (12% vrlo loš – 29% loš u 2020. godini, 7% vrlo loš – 14% loš u 2020. godini, odnosno 6% vrlo loš – 21% loš u 2019. godini) - Balkan Barometar: <https://www.rcc.int/balkanbarometer/results/2/public>.

Putem **Analize elektronske ankete** koja je bila aktivna to-

kom 2019. godine na Portalu e-uprave 82,76% korisnika smatra da je podnošenje elektronskog zahtjeva putem Portala olakšalo postupak dobijanja traženog dokumenta. U 2020. godini mjerenje zadovoljstva elektronskim uslugama je urađeno kroz dodatnu funkcionalnost na Portalu e-uprave koja podrazumijeva da korisnici nakon završene e-usluge mogu davati pozitivnu („Like“) odnosno negativnu („Dislike“) ocjenu pružene usluge koju su elektronski završili. Korisnici su ocjenjivali ukupno 38 e-usluga, a ukupan broj pozitivnih ocjena je 4182, dok je njih 55 dalo negativnu ocjenu, što predstavlja procenat od 98,70% zadovoljnih korisnika koji su koristili e-usluge na Portalu.

U okviru projekta „Efikasna interna i eksterna komunikacija reforme javne uprave“ koji je finansirala Evropska unija, a koji je sproveo konzorcijum koji predvodi KPMG za potrebe Ministarstva javne uprave, urađeno je istraživanje čiji rezultati su da gotovo 41% građana zna šta je reforma javne uprave, dok preostali dio ispitanika se izjasnio da ne zna ili da nije siguran. Istraživanje rađeno 2020. godine, pokazalo je da građani u visokom procentu (59,9%) imaju povjerenje u javnu upravu, iako procenat ispitanika koji nemaju povjerenja nije zanemarljiv – 37,1%. Iako povjerenje u javnu upravu ne zavisi od kontakta sa javnom upravom, istraživanje je pokazalo da je u vezi sa negativnim iskustvima. Takođe, lično negativno iskustvo povezano je sa opštom ocjenom javne uprave kao sektora. Negativna iskustva se uglavnom odnose na čekanje, neljubaznost, nedostatak kompetencija i proaktivnosti u želji da se pomogne klijentu. Kada je u pitanju oblast digitalizacije, 61,2% građana čulo da javna uprava radi na tome da omogući da se veći broj usluga završi digitalno, preko interneta, a ne odlaskom na šalter. O Portalu eUprave ispitanici najčešće saznaju sa televizije i društvenih mreža, što i jesu dva najčešća kanala informisanja u Crnoj Gori. Većina onih koji su koristili Portal tvrde da im je olakšao dobijanje dokumenta (56,1%), dok 11,5% tvrde da nije.

Istraživanje zadovoljstva građana elektronskim uslugama i radom javne uprave u 2022. godini

Istraživanje **ZADOVOLJSTVO GRAĐANA ELEKTRONSKIM USLUGAMA I RADOM JAVNE UPRAVE** dio je projekta „Putevi reforme javne uprave“ i odnosi na benefite društva od reforme javne uprave, a ukazuje i na potrebu i način podizanja stepena interesovanja, znanja i vještina građana za korišćenje elektronskih usluga.

Istraživanje je sproveo projektni tim **NVO Identitet u partnerstvu sa NVO Zenit Plus Montenegro** u septembru 2022. godine, sa grupom volontera, a ono je bazirano na obuhvatnoj heuristici i metodi dodatne analize već obavljenih istraživanja, kao i izvornog noog istraživanja. Istraživanje treba da ukaže na kreiranje sadržaja koji će se naći u vodiču kao jednoj od projektnih aktivnosti. Istraživanje je obuhvatilo sve opštine u Crnoj Gori, a glavna pitanja su se odnosila na zadovoljstvo građana pruženim uslugama i transparentnosti i otvorenosti rada javne uprave, razumijevanje suštine reforme javne uprave, benefita od reforme i modernizacije javne uprave, na korišćenje elektronskih usluga i na voljnost za participaciju, odnosno na potrebu za organizovanjem obuka. U tu svrhu su korišćeni: google uptinik, telefonski pozivi – metodom slučajnog uzorka i anketiranje građana – na terenu.

Period realizovanja istraživanja je avgust-septembar 2022. godine, s tim da je za potrebe koncipiranja projekta obavljena analiza prethodnih istraživanja u oblasti reforme javne uprave.

Od 134 ispitanika, 58,2% su bili ženskog, a 31,8 muškog pola. Upitnik su popunjavala lica iz svih opština Crne Gore. Suština pitanja se ujedno odnosila na rodni kontekst.

Upitnik je najviše popunjavao dio populacije od 30 – 35 godina – 42,5%, a najmanje stariji preko 65 godina i mladi od 15 . 20 godina starosti, što ukazuje na značaj uzrasta u društvenom životu.

Stepen obrazovanja je takođe pokazao interesovanje za temu. Najzastupljeniji su bili pojedinci/ke sa završenim osnovnim studijama – 41%.

Radni status je posebno odredio interesovanje za temu i učesće u istraživanju. Najzastupljeniji su bili zaposleni pojedinci – 54,5%, a najmanje su bili zastupljeni penzioneri, što ukazuje na veliki digitalni jaz.

Zadovoljstvo uslugama javne uprave je izrazilo 41,8% stanovnika, što ukazuje na solidan process povjerenja građana u rad javne uprave. Ovo je značajan momenat daljeg razvoja kulture javne uprave.

Da je rad javne uprave u potpunosti otvoren i transparentan, izjasnilo se 36,6% ispitanika, tako da je očekivano da se



ovoj temi posveti više pažnje i da se poboljša relacija javne uprave sa građanima i njihovim očekivanjima od javne uprave.

Ispitanici su se izjasnili da većina građana ne razumije suštinu reforme javne uprave, benefite od reforme i modernizacije javne uprave – 58%, što ukazuje na potrebu veće informisanosti, veće participacije građana u info-edukativnim aktivnostima koje će biti sprovedene kroz projekat “Putevi reforme javne uprave”, kao i kroz druge projekte koje podržava Ministarstvo javne uprave i drugi donatori. Ovdje je od presudnog značaja objektivna procjena dijela populacije koja će biti direktan korisnik informativno-edukativnih aktivnosti u cilju razumijevanja reforme javne uprave korišćenja prednosti i benefita od reforme javne uprave eUsluge. U okviru projekta “Putevi reforme javne uprave” će biti zastupljene aktivnosti “Dani otvorenih vrata” koji će biti održani na Tehničkom fakultatu u Podgorici, gdje će građani imati priliku da steknu praksu korišćenja eUsluga na tabletima i mobilnim telefonima. U okviru projektne aktivnosti “Organizovanje štanda”, građani će takođe imati mogućnost da potvrde svoje digitalne vještine, ali i da nauče kako najlakše da pristupe eUslugama, da štede svoje vrijeme i da budu sastavni dio modernizacije javne uprave, koja upravo zavisi od njihovog, odnosno korisničkog angažovanja.

Ispitanici su se izjasnili da u velikoj mjeri koriste elektronske usluge – 60,4%. Rijetko koriste elektronske usluge samo 12,7% ispitanika. Ovo je odlična mjera u smislu da je koncept eUsluga zaista počeo da živi i da je sastavni dio prakse građana, što znači da će se i dalje razvijati i biti prihvatljiv od strane većine građana.

Građani smatraju da se najviše koriste usluge eUprave – 91,8%, dok se minimalno koriste usluge ePetitione i eParticipacije. Građanima su eUsluge u velikoj mjeri dostupne i većina njih ih nesmetano koristi, samim tim što koriste više opcija interneta.

Građani uglavnom smatraju da godine starosti imaju veze sa korišćenjem eUsluga. Tako se izjasnilo 40,3% ispitanika, što je bio dominantan odgovor. Suština je da činjenice upravo ukazuju da su starija lica manje aktivna na internetu, da manje koriste pametne telefone, a i ako ih koriste, to se uglavnom odnosi samo na onovnu komunikaciju. Starija lica imaju otežan pristup eUslugama, uglavnom su sporiji u prihvatanju modernizacije usluga. U tu svrhu će u okviru projekta biti posebna pažnja posvećena starijim licima i penzionerima u direktnoj komunikaciji sa Savezom penzionera Crne Gore, odnosno sa udruženim penzionerima u svim opštinama, kao i sa nevladinim udruženjima koja se bave brigom o starijima, a naročito udruženja starijih lica, poput udruženja “Naše doba”. Ovdje je važno angažovanje andragošskog domena, nefomalnog učenja i obrazovanja kojim se bavi Centar za stručno obrazovanje. Inputi će svakako biti adresirani na sve navedene činioce, kako bi se digitalni jaz prevazišao na najefikasniji način i kako bi se dostojanstvo starijih lica ispoštovalo, a starija lica uključila u korisničke tokove eUsluga.

Na pitanje izvora informisanosti o eUslugama, ispitanici su naglašavali portale i društvene mreže, dok su televizija i radio bili manje aktuelno sredstvo informisanja. Naglasili su i “ostalo” kao opciju kojom su se informisali. To ukazuje na potrebu da se povećava vidljivost portal na društvenim mrežama, kao i da se naprave dodatne informativne stranice na društvenim mrežama. Značaj informisanosti o eUslugama je od velikog značaja



za građane, naročito za populaciju koja selektivno koristi internet i kojoj je potreban specifičan pristup.

Ispitanici su se na pitanja modula eParticipacije izjasnili u 82,8% da ne koriste nijedan od modula, a 11,2% ispitanika je navelo da koriste javna obavještenja, što ukazuje na minimalno korišćenje eParticipacije.

Na pitanje korišćenja portala ePetitione, 73,9% građana je naglasilo da nikada nisu koristili portal ePetitione, 15,7% da su ovaj portal koristili manje od pet puta i 10,4% da su ovaj portal koristili više od pet puta. Odgovori su vrijedni pažnje utoliko što se na osnovu njih može uticati ja javnost u smislu razumijevanja značaja građanskog učešća u javnom životu, uticaja na donošenja odluka koje su bitne za njih i njihovu budućnost, kao i na značaj djelovanja i iskazivanja stavova i zalaganja za određene društvene vrijednosti i procese.

Oligledno je da građani imaju svijest o prdnostima eUsluga u odnosu na smanjene redove čekanja, što je bitan pokazatelj napretka digitalne kulture i razvoja svijesti građana o značaju korišćenja eUsluga.

Građani su se u 96,5% izjasnili da su iskusili benefite elektronskih usluga koji se odnose na efikasnost i odsustvo u redovima čekanja, što znači da su svjedoci tih benefita i takođe znači da njihovo lično iskustvo omogućava dalji napredak i razvoj eUsluga, ukazujući na brže privikavanje na nove opcije eUsluga itd.

Zadovoljstvo građana uslugom eZdravlje je posebno drago-

cjeno, utoliko što su svi pojedinci najosjetljiviji na čekanje za medicinske usluge.

U procentu od 49,3 su ispitanici iskazali zadovoljstvo uslugom eZdravlje, dok su ostale gradacione vrijednosti u poadanju bile ravnomjerne, tako da je samo 1,5% ispitanika navelo da nije zadovoljno uslugom eZdravlje. Odgovori ukazuju na činjenicu da je odsadašnjim uslugama u oblasti zdravlja napravljen veliki iskorak, ali da se elektronske usluge i dalje moraju usavršavati i prilagođavati građanima, što je svakako u najavi i što građanima treba približiti, redovno ih informisati o pojednostavljenim procedurama.

Vrednovanje usluga eObrazovanje je pitanje na koje su građani odgovorili tako što 47% njih naglasilo da je usluga eObrazovanja odlična, 29,9% da je prosječna, što ukazuje da su građani upoznati sa ovom uslugom i da su upućeni uglavnom kroz nastavu na daljinu, online seminare i ostale oblike obrazovanja na daljinu, kao i ostale mogućnosti koje pruža usluga eObrazovanje.

Elektronsko poslovanje je u odnosu na eObrazovanje po mišljenju i saznanju građana manje zastupljeno. Polovina od anketiranih građana smatra da je usluga ePoslovanje prosječna, a kao odličnu uslugu ePoslovanja vidi 20,1% ispitanika. Činjenica je da građani još nisu upoznati sa mogućnostima ePoslovanja i da je ovaj segment elektronskih usluga u razvoju, tako da tek predstoji njegova ekspanzija.

Građani najmanje znaju o e-Inkluzivnosti, a tako je odgo-

vorilo 41% ispitanika, dok je 13,4% naglasilo da je ova usluga odlična. Ova usluga će posebno biti razmatrana i afirmisana u narednim aktivnostima projekta “Putevi reforme javne uprave”. Od posebnog je značaja uključiti građane u informisanje, u diseminaciju i na taj način povećati vidljivost ove usluge, kao i njeno korišćenje i dobrobit.

O potrebi da se građani informišu, animiraju i obučavaju izjasnilo se 85,1% ispitanika. U tu svrhu treba insisitirati na što kvalitetnijem povezivanju građana, na frontalnom razvoju digitalne kulture, kao i na što bronijem učešću poznatih ličnosti koje bi animirale građane. Takođe je važno uključiti mlade u ovaj proces, ostvariti asocijaciju OCD u zemlji i regionu i sagledavati uporedne prakse i uzore u ovoj oblasti.

Odovori na pitanje obuka koje se odnose na korišćenje eUsluga ukazuju na istinsku potrebu da se jednom dijelu građana približe informacije o eUslugama, da se prilagode obuke potrebama pojedinaca i da se fokus stavi na osjetljive ciljne grupe, kako bi standardi inkluzivnog otvorenog društva bili u punoj snazi.

Sistamtizovanje obuka se svakako ne odnosi na građane koji naveliko koriste eUsluge, ali ne smijemo zanemariti činjenicu da postoje “nevidljivi građani” koji su prepušteni sebi i za koje je neophodan adaptacioni model informisanja i edukacije. Takođe treba imati na umu razna organiziranja koja ima određen broj građana, od raznih vrsta invaliditeta do starosti, odnosno od nemogućnosti da se “snađu” na internetu.

Identifikovane potrebe i zadaci digitalnog društva

Crna Gora je usvojila niz e-zakona, propisa i izvršila digitalizaciju brojnih institucija i organa vlasti, tako da je digitalna transformacija prepoznata u svim strateškim dokumentima Vlade Crne Gore, ali i pored svega u praksi digitalizacija je u povoju.

Identifikovane potrebe građana/ki su:

a) Organizovanje informativno-edukativnih manifestacija u cilju fokusiranja na predstavljanje benefita elektronskih usluga, boljeg razumijevanja procesa reforme javne uprave i boljeg percipiranja ciljeva, aktivnosti i rezultata reforme javne uprave;

b) Permanentno istraživanje društvenih refleksija, adaptiranje metoda i održavanje obuka o značaju reforme javne uprave;

c) Sprovođenje medijskih kampanja sa ciljem da građani više koriste elektronske usluge, tj. ePeticija, eParticipacija, eUprava i diseminacije sadržaja koji se odnose na reformu javne uprave i doprinos kvalitetu života pojedinca i privrede.

Krucijalni segment u procesu uspostavljanja eUsluga, načelno sa eUpavom, predstavlja elektronska komunikacija države sa građanima i građankama i privrednim subjektima. Osavremenjavanje poslovnih procesa, bez fizičkog prisustva, vodi ka digitalizaciji poslovnih procesa, upravo upotrebom informaciono komunikacionih tehnologija. U tom pravcu, na svim nivoima uprave pokrenuti su brojni projekti kojima treba da se obezbijedi veća efikasnost poslovnih procesa i bolji kvalitet usluga. U ovom domenu je veoma bitna uloga OCD, upravo zbog efektivnijeg pristupa građanima i građankama i mogućnostima primjene inovativnih i fleksibilnih metoda rada, informisanja i edukacije, odnosno neposredniji uvid u potrebe koje populacija ima. Takođe je od velikog značaja povezanost OCD sa velikim brojem građana i građanki, a naročito sa osjetljivim društvenim grupama koje zahtijevaju drugačiji pristup promjenama u društvu i praćenju društvene geneze na svim nivoima.

U Direktoratu za elektronsku upravu i informatičku bezbjednost obavljaju se poslovi koji se između ostalog odnose na elektronsku upravu, za što je konkretno zadužena Direkcija za elektronsku upravu. Direkcija se sastoji od Odsjeka za portale i servise i Odsjeka za razvoj dijeljenih sistema i razmjenu sa drugim sistemima. U Direkciji za elektronsku upravu obavljaju se poslovi koji se odnose na: informatizaciju poslovanja organa državne uprave kroz planiranje, razvoj i podršku u implementaciji elektronskih usluga; planiranje, razvoj i podrška u implementaciji portala za informisanje i komunikaciju sa građanima; planiranje aktivnosti za promociju e-uprave i elektronskih usluga; razvoj i planiranje aplikativnih rješenja za upravljanje dokumentima, razmjenu dokumenata i razmjenu podataka između organa državne uprave i integraciju informacionih sistema u ovoj oblasti; procjenu ispunjenosti uslova za razmjenu podataka iz nadležnosti Direkcije; praćenje razvoja elektronske uprave u Crnoj Gori i usklađivanje sa evropskim standardima i najboljom praksom iz ove oblasti; praćenje standarda e-pristupačnosti i predlaganje njihove primjene; praćenje metodologija i prikupljanje parametara razvoja digitalizacije i elektronske uprave na osnovu utvrđenih indeksa razvoja; koordinacija poslovanja istraživanja razvoja e-uprave u Crnoj Gori u saradnji sa drugim organima i institucijama; primjenu prihvaćenih standarda i metodologija za praćenje nivoa korišćenja elektronskih usluga i zadovoljstva korisnika; predlaganje različitih alata za mjerenje zadovoljstva korisnika; prepoznavanje različitih potreba korisnika i predlaganje modela za povećanje njihovog zadovoljstva; priprema analize i izvještava o stanju e-uprave i drugim relevantnim podacima iz ove oblasti i obavljanje drugih poslova iz djelokruga rada Direkcije.

Elektronske usluge



Vlada je, uz saradnju svih aktera u društvu, prepoznata kao glavni pokretač i regulator razvoja digitalnog društva. Prepoznajući značaj razvoja digitalnog društva na najvišem nivou u jednom sistemu, sa svim prednostima koje će donijeti jednom društvu, njen razvoj će zavisiti od konkretnih aktivnosti pretočenih u zakone, uredbe ali i strategije

sa jasnim ciljevima i zadacima koje će podržati ove inicijative. Razvoj elektronske uprave i digitalnog društva u velikoj mjeri zavise od normativne infrastrukture. Posebni ciljevi zakonskog uređivanja sastoje se u tome da se pravnim uređenjem ove materije otvori prostor za intenzivniju primjenu elektronskog poslovanja, da se izgradi povjerenje najšire javnosti kada je riječ o upotrebi i razmjeni elektronskih dokumenata, upotrebi usluga od povjerenja u elektronskom poslovanju ali i da se postigne konkurentnost na svjetskim tržištima. Ovi zakoni su podjednako značajni za građane, privredu, državnu upravu, lokalnu samoupravu i ostale subjekte, a njihova primjena omogućava napredak i u međunarodnom položaju i djelovanju.

Kroz portal e-uprava, elektronskim putem, institucije državne uprave i jedinice lokalne samouprave imaju mogućnost da pružaju usluge fizičkim i pravnim licima, kao i drugim institucijama. Portal e-uprava obezbjeđuje značajne uštede u radu

državne uprave, jer:

- povećana je efikasnost uprave u dostavljanju traženih podataka, uvjerenja i potvrda
- skraćeni su rokovi za dobijanje potvrda i uvjerenja od kojih se većina dobija odmah nakon podnošenja zahtjeva
- povećano je zadovoljstvo građana i pravnih lica radom uprave
- kreira se bolje poslovno okruženje
- obezbjeđuje se kontinuirani rast produktivnosti i efikasnosti državnih institucija
- ojačava se sistem dobrog upravljanja i povećava participacija građana u njoj
- korisnici su na vezi, a ne u redu (customers on line, not in line).

Na portalu e-uprave, koji je prepoznat kao centralna tačka za elektronske usluge (e-usluge) organa državne uprave, broj e-usluga je na dan 31.12.2020. godine iznosio 575, a usluge je pružalo 50 institucija. Od ukupnog broja usluga, 187 je elektronskih, a 388 informativnih. U toku 2021. godine bilježi se blagi pad broja elektronskih usluga i do relevantnog datuma (decembar 2021. godine) iznosi 523.

Korišćenjem e-usluga građani i pravna lica brzo, jednostavno i efikasno mogu da ostvare svoja prava i obaveze. Osnovna prednost elektronskih usluga jeste što mogu da se ostvare u bilo koje vrijeme i sa bilo kog mjesta, bez fizičkog prisustva. Što znači da su dostupne 24 sata, 7 dana u nedelji, svakog dana u godini (24/7/365), čime je povećana efikasnost, a takođe značajno utiču i na smanjenje troškova, uštedu vremena građana i povećanje dostupnosti, time što su dostupni sa bilo kog mjesta. Umjesto preko šaltera građani i pravna lica svoje potrebe za pojedinim informacijama i dokumentima mogu da obave sa bilo kog mjesta i u bilo koje vrijeme.

Infrastruktura i podaci za e-usluge

Na portalu eUprava možete pristupiti uslugama koje pružaju državne institucije elektronskim putem. Te usluge su podijeljene na usluge za fizička lica, pravna lica i državnu upravu. Potvrdom (klikom) na odgovarajuću uslugu obezbjeđen je pregled usluga preko životnih oblasti i životnih situacija.

Možete koristiti tri vrste pretrage ponuđenih usluga:

- Pregled po početnom slovu naziva usluge;

eUsluge i digitalna infrastruktura kao mjera odgovora na COVID-19

Projektne aktivnosti započete su u januaru 2021. i trajaće do januara 2023. godine.

Cilj ovog projekta je da se ubrza digitalna transformacija javne uprave u Crnoj Gori razvojem platformi i složenih elektronskih usluga kao mjera odgovora na COVID-19, obezbijedi efikasno pružanje digitalnih usluga koje zadovoljavaju, prije svega, potrebe građana, ali i preduzeća.

U okviru projekta radi se na poboljšanju, odnosno razvoju zajedničkih informacionih platformi/ sistema: sistema elektronskog identiteta, sistema za elektronsko plaćanje administrativnih i drugih taksi, sistema za elektronsku razmjenu podataka, te razvoju i primjeni eAdministracije, kao i razvoju i primjeni modernog portala eUprave i obuka za korišćenje zajedničkih informacionih sistema.

Cilj je da se uspostavi efikasan i održiv integrisani sistem pojednostavljenih elektronskih procedura za građane i preduzeća, što će se postići razvojem i primjenom najmanje 10 elektronskih usluga za građane i privredu, te poboljšati zaštita podataka i digitalno uključivanje javnih institucija kroz pružanje podrške za povezivanje javnog i privatnog sektora, kako bi se poboljšala bezbjednost u skladu sa direktivama EU i izrada analize i poboljšanje plana kontinuiteta poslovanja zemlje u cilju pružanja eUsluga.

izvor: <https://www.gov.me/clanak/eusluge-i-digitalna-infrastruktura-kao-mjera-odgovora-na-covid-19>

- Pregled po nazivu nadležnog organa koji pruža uslugu;
- Klasičnu pretragu unosom dijela riječi ili cijele riječi iz naziva usluge u polje Pretraži, koje se nalazi u desnom meniju iznad predhodno navedenih pretraga, i klikom na ikonicu "lupe" pored.

Ukoliko usluga sadrži originalni obrazac, to je naznačeno simbolom tt.

Ukoliko se usluga može izvršiti elektronskim putem, to je naznačeno simbolom tt.

Ukoliko usluga zahtjeva upotrebu digitalnog sertifikata, to je naznačeno simbolom euprava.

U zavisnosti od potrebnog stepena autentifikacije koji zahtjeva organ državne uprave koji pruža uslugu izvršavanje nekih elektronskih usluga je moguće samo korisnicima koji su se prijavili sa elektronskim certifikatom. Na strani Opšti tehnički uslovi za korišćenje Portala eUprava možete se upoznati sa tehničkim preduslovima izvršavanja elektronskih usluga na portalu eUprava koje zahtevaju korišćenje elektronskog sertifikata.

Najveće interesovanje građana za elektronske servise u zdravstvenom sistemu

eZdravlje i dominantno interesovanje

Portal eZdravlje omogućava korišćenje i pruža informacije o elektronskim servisima u zdravstvenom sistemu Crne Gore. Pristup portalu je moguć putem web adrese (www.ezdravlje.me) ili odgovarajuće mobilne aplikacije (eZdravlje.me). Prijava se obavlja ukucavanjem broja zdravstvene knjižice (desetocifreni broj koji je upisan na prvoj strani zdravstvene knjižice ili broja nove lične karte (za osiguranike koji su je verifikovali u zdravstvenu legitimaciju ne mogu koristiti na dalje br. zdravstvene knjižice za prijavu)) i PIN koda. Da biste pristupili elektronskim servisima, neophodno je da se obratite nadležnoj područnoj jedinici/filijali Fonda ili uputite zahtjev elektronskim putem na našem portalu, kako biste dobili odgovarajući PIN kod. Uz lozinku (PIN), svaki osiguranik dobija osnovne informacije o načinu pristupa Portalu.

Za maloljetnog osiguranika, odnosno osiguranika lišenog poslovne sposobnosti lozinku (PIN) može preuzeti njegov zakonski zastupnik ili staralac (roditelj,...). Osiguranici koji nisu izabrali doktora nemaju mogućnost korišćenja onih servisa za koje se usluga ostvaruje kod ID (eZakazivanje i eNaručivanje).

Mobilnu aplikaciju za Android OS možete preuzeti preko Google Play Store-a. Mobilnu aplikaciju za IOS možete preuzeti preko iTunes App Store-a.

eZakazivanje

eZakazivanje je servis za online zakazivanje posjeta kod izabranih doktora u domovima zdravlja (izabrani doktor za odrasle, izabrani doktor za žene i izabrani doktor za djecu). eZakazivanje omogućava online zakazivanje posjete, kao i provjeru, otkazivanje ili promjenu zakazanih termina. Na ovaj način se mogu zakazati sve vrste posjeta, osim preventivnih pregleda (savjetovališta za djecu i redovnih imunizacija) i kućnih posjeta izabranih doktora.

Servis mogu koristiti osiguranici Fonda za zdravstveno osiguranje, koji su registrovani kod izabranih doktora u Domovima zdravlja. Bliže informacije o izabranim doktorima i načinu registracije možete dobiti na web sajtu Fonda ili u područnim jedinicama Fonda, kao i u najbližem domu zdravlja.

eRecept

eRecept je elektronski servis koji omogućava pacijentima uvid u propisane i realizovane recepte, putem interneta uz korišćenje naprednih tehnologija i uređaja (PC, SmartPhone, Tablet uređaji i slično).



Pacijenti na svom nalogu u svakom trenutku mogu dobiti informacije o receptima koji su propisani i aktivni, kao i o receptima koji su realizovani u poslednjih 6 mjeseci sa informacijom gdje i kada su realizovani.

Na ovaj način unapređuje se dostupnost informacija građanima odnosno osiguranicima iz domena zdravstvene zaštite, obzirom da u sistemu zdravstva u Crnoj Gori štampana verzija recepta nije više u upotrebi (osim u specifičnim slučajevima).

eNalaz

eNalaz je elektronski servis koji omogućava pacijentima uvid u rezultate biohemijskih laboratorijskih analiza putem interneta, uz upotrebu odgovarajućih aplikacija i uređaja novije generacije. Servis je razvijen za potrebe osiguranika, sa ciljem da informacije o pruženim uslugama (analizama) i rezultatima laboratorijskih nalaza budu dostupne pacijentima u najkraćem mogućem roku. Na ovaj način pacijenti mogu hronološki pratiti i pretraživati rezultate biohemijskih analiza koje su realizovali u domu zdravlja. Ovaj servis dostupan je građanima

zahvaljujući uspješnoj implementaciji projekta laboratorijskog informacionog sistema u domovima zdravlja u Crnoj Gori, koji imaju centre za laboratorijsku dijagnostiku u svom sastavu.

U toku su aktivnosti uvođenja laboratorijskog informacionog sistema i u ostalim javnim zdravstvenim ustanovama u Crnoj Gori (opštim bolnicama,...).

eApoteka

eApoteka je elektronski servis namijenjen građanima (pacijentima), razvijen u cilju pružanja informacija o dostupnosti lijekova u svim apotekama na teritoriji Crne Gore, koje sa Fondom za zdravstveno osiguranje imaju zaključene ugovore o snabdijevaju osiguranih lica lijekovima. Putem portala i mobilnih aplikacija osiguranici dobijaju preciznu informaciju u kojim apotekama mogu preuzeti propisanu terapiju.

Svoju primjenu i veliki značaj ovaj servis ima pri mogućim promjenama u dostupnosti određenih lijekova, tačnije u slučaju nedostatka ili nestašica određenih lijekova i medikamenata.

eOsiguranje

eOsiguranje je elektronski servis koji omogućava građanima (osiguranicima) uvid u status njihovog zdravstvenog osiguranja, kao osnov za ostvarivanje prava iz zdravstvene zaštite u zdravstvenim ustanovama u Crnoj Gori, a na teret sredstava Fonda za zdravstveno osiguranje.

Pored ovoga građanima (osiguranicima) su na raspolaganju i informacije o njihovom Obvezniku uplate doprinosa.

Podaci koji su dostupni pacijentima se kroz elektronsku razmjenu automatski preuzimaju iz matičnih registara (CROO i CRS) nadležnih institucija (Poreske uprave i Ministarstva unutrašnjih poslova).

Ostale informacije iz oblasti zdravstvenog osiguranja osiguranici mogu dobiti u nadležnoj područnoj jedinici/filijali Fonda za zdravstveno osiguranje. Spisak područnih jedinica / filijala dat je na linku https://fzocg.me/o_nama.php?type=units



Digitalna transformacija

Šta je digitalna transformacija?

Digitalna transformacija je reorganizacija/unapređenje poslovnih procesa uz pomoć svih raspoloživih digitalnih alata i tehnologija.

U javnoj upravi ona podrazumijeva unapređenje poslovnih procesa i pružanje usluga u elektronskom i digitalnom obliku.

Da bi ovo bilo moguće, neophodno je da donesemo odgovarajuću regulativu, da unapređujemo znanje i vještine naših zaposlenih, ali i da u kontinuitetu, prateći potrebe građana, kreiramo nove elektronske usluge za građane.

U pitanju je kontinuirani proces koji nije uvijek jednostavan, ali bez kojeg poslovanje i život u današnjem svijetu nije moguć.

Digitalnu transformaciju pokreću potrebe vas korisnika – građana, građanki i privrede i to je osnova digitalne transformacije. Svaka usluga treba da potiče od realne potrebe građana. Nema dobre uprave i pravog servisa građana bez kvalitetne elektronske uprave.

Digitalna transformacija javne uprave

Procesi digitalne transformacije javne uprave i uvođenje elektronskih servisa predstavljaju važan dio procesa reforme

javne uprave. Vlada Crne Gore i Ministarstvo javne uprave prepoznali su značaj i vrijednosti eUprave i nastojimo da u potpunosti implementiramo ovaj koncept.

Naš cilj je izgradnja jednostavnih, brzih i boljih javnih usluga za građane i privredu.

Da bi se postigla transformacija mora doći do promjene primarno iznutra, kroz primjenu praksi i prilasku načinu rješavanja problema u samoj javnoj upravi. U narednom periodu inkorporiramo prakse iz privatne industrije, bazirane na multidisciplinarnim timovima, projektno orijentisanom agilnom menadžmentu, kao i promjene u kulturi poslovanja unutar Vlade gdje ste vi kao korisnici u centru svih naših politika. Sve politike i usluge ćemo kreirati na osnovu vaših potreba, a tek kada počnemo da kreiramo servise oko potreba građana, onda možemo stvarno da utičemo na živote ljudi.

Svakako, bitan segment u procesu uspostavljanja eUprave predstavlja elektronska komunikacija države sa vama, građanima i građankama i privrednim subjektima. Osavremenjavanje poslovnih procesa, bez fizičkog prisustva, vodi ka digitalizaciji poslovnih procesa, upravo upotrebom informaciono komunikacionih tehnologija.

U tom pravcu, na svim nivoima uprave pokrenuti su brojni projekti kojima treba da se obezbijedi veća efikasnost poslovnih procesa i bolji kvalitet usluga.

Digitalna transformacija je u pandemiji korona virusa dodatno dobila svoju upotrebnu vrijednost i kod onih kojima su

bliži tradicionalni načini komunikacije i rada. Mnogi procesi se sada odvijaju u potpunosti elektronski u svim oblastima. Bilo korone ili ne, podstičemo Vas da što više koristite pogodnosti novih tehnologija, da mijenjate navike i da se prilagođavate novom načinu komunikacije sa upravom.

Normativni okvir

Ministarstvo javne uprave nadležno je za kreiranje sveobuhvatnog normativnog okvira koji će obezbijediti digitalizaciju u punom kapacitetu, kako unutar javne uprave, tako i u postupcima koje građani i privreda imaju sa javnom upravom. Ključni zakoni koji regulišu ovu oblast su: Zakon o elektronskoj upravi, Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, Zakon o informacionoj bezbjednosti i Zakon o elektronskom dokumentu.

Pravni okvir za digitalnu transformaciju je u stalnom procesu usklađivanja sa direktivama EU. U tom procesu konstantno radimo na unapređenju pravnog okvira, ali i dajemo mišljenja i smjernice drugim organima kako bi svi propisi, koje donose ostali organi, bili usklađeni sa ovim sistemskim zakonima, te se time pravaznašile i smanjile barijere za realizaciju procesa digitalne transformacije.

Strateško planiranje

Strateško planiranje je, takođe, važan segment rada ovog Ministarstva u dijelu reforme javne uprave, digitalne transformacije i sajber bezbjednosti. Ovi strateški dokumenti, koji već nekoliko godina predstavljaju okosnicu razvoja, donose se za četvorogodišnji ili petogodišnji period sa ciljem da se prepo-

znaju trendovi u razvoju iz pojedinačnih oblasti.

Razvoj digitalnog društva prozima sva strateška dokumenta, budući da je ono pokretač inovacija, modernizacije, konkurentnosti i sveobuhvatnog društveno-ekonomskog razvoja. Naše aktivnosti usmjerene su na saradnju sa privatnim, akademskim i civilnim sektorom, međunarodnim organizacijama, kao i dobroj intersektorskoj saradnji sa ciljem stvaranja moderne eUprave, podizanja nivoa informacione bezbjednosti kao i većoj digitalizaciji društva u cjelini. Upravo se kvalitetnim i održivim strateškim okvirom mora osigurati zajednički pravac u razvoju u svim oblastima rada javne uprave.

Pružanje usluga

Pružanje usluga građanima jedna je od osnovnih djelatnosti u javnoj upravi, a procesi digitalizacije usluga treba da omogućće efikasno, transparentno i kvalitetno pružanje usluga. Digitalna rješenja koja Vam se, u vidu elektronskih usluga i komunikacionih platformi, nude treba da se oslanjaju na savremena tehnološka rješenja, optimizovane procese i usluge usmjerene ka potrebama građana, privrede i javne administracije.

U tom cilju prepoznat je i jedinstveni šalter za sve eUsluge javne administracije – portal eUprave www.euprava.me.

Jedan od preduslova za podizanje nivoa sofisticiranosti eUsluga predstavlja i razvoj sistema elektronskog plaćanja čime će se zaokružiti proces kompletne eUsluge. Ovaj sistem unaprijediće i postojeće eUsluge, jer će građani na jednom mjestu moći da podnesu elektronske zahtjeve, plate određene obaveze prema državi, a javna uprava će imati kontrolu svih plaćanja.

Razmjena podataka između institucija – manje potvrda

Takođe, jedan od stubova digitalizacije predstavlja i informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka koji se popularno zove GSB ili skraćeno JISERP.

Ovaj jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka omogućava da organi, odnosno drugi subjekti razmjenjuju podatke iz elektronskih registara koje vode i informacionih sistema kojima upravljaju.

Zahvaljujući ovom sistemu neće biti potrebe da donosite potvrde i dokumenta koje izdaju drugi organi državne uprave, jer će se podaci razmjenjivati po službenoj dužnosti shodno Zakonu o upravnom postupku. Na ovaj način se štedi Vaše vrijeme i novac, jer više ne morate lično donose razne vrste potvrda kao dokaz da ste upisani u neki registar ili slično.

U prethodne dvije godine, koliko sistem postoji, kroz ovaj sistem je povezano dvanaest (12) registara između koji se vrši elektronska razmjena podataka: centralni registar stanovništva, centralni registar privrednih subjekata, centralni registar obrazovanja, carinski centralni registar, zatim centralni registar materijalnih davanja itd.

Upravo ovaj sistem je zaslužan za razvijanje mnogih elektronskih usluga: ostvarivanje prava na materijalno obezbjeđenje, provjera plaćanja doprinosa za zdravstveno osiguranje, elektronski upis djece u osnovne škole i vrtiće, vođenje internih evidencija organa.

Izvor: <https://www.gov.me/clanak/digitalno-drustvo>



Jedinstveni sistem za elektronsku razmjenu podataka (JSERP)

Šta je interoperabilnost?

Interoperabilnost je sposobnost različitih heterogenih sistema da rade zajedno, kako bi informacije između njih mogle biti razmjenjivane. Ovaj pojam podrazumijeva funkcionalnost elektronskih registara i informacionih sistema koja omogućava međusobnu razmjenu dokumenata i podataka u elektronskom obliku preko Jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka.

Zakon o elektronskoj upravi dao je normativni okvir za uvođenje interoperabilnosti registara.

Zakon o upravnom postupku je dao dodatni impuls odredbom da nijedan dokument koji se može dobiti elektronskim putem iz službenih evidencija podataka, građanin ne mora više da dostavlja prilikom podnošenja zahtjeva za ostvarivanje svojih građanskih prava.

Šta je JSERP?

Unapređenje usluga koje pružaju organi, počinje sa unapređenjem interne komunikacije između državnih organa i organa državne uprave. Uspostavljanje i međusobno povezivanje odgovarajućih registara pruža mogućnost za najracionalniji tok podataka od mjesta na kojem podaci nastaju do krajnjih tačaka na kojim se ti podaci koriste.

Uspostavljanjem Jedinstvenog sistema za elektronsku razmjenu podataka (JSERP) između državnih organa i organa državne uprave, u prethodnom periodu je pokrenuta razmjena podataka, a sve u cilju stvaranja boljih uslova za rad efikasne javne uprave i eliminisanja barijera za dalji razvoj elektronske uprave u Crnoj Gori.

JSERP sistemom se omogućava i obezbjeđuje razmjena podataka između više različitih informacionih sistema državnih organa i organa državne uprave, nezavisno od njihove kompatibilnosti.

Razmjena podataka podrazumijeva pristup tim podacima, uvid u podatke, preuzimanje i davanje podataka na korišćenje.

JSERP se oslanja na government service bus (GSB) magistralu za razmjenu podataka, za davanje ili konzumaciju podataka iz različitih izvora.

Sistem omogućava razmjenu podataka između organa na unificiran način preko jednog kanala umjesto dosadašnje razmjene koja je bila na principu "peer to peer" što znači da su organi razmjenjivali podatke preko zasebnih pojedinačnih kanala.

Ciljevi JSERP-a su da se:

- pojednostave procedure razmjene;
- redukuje unos podataka, eliminacija njihovog multipli-

ciranja putem ponovnog unosa;

- poveća transparentnost organa javne uprave u smislu davanja na uvid informacija (autentični, odnosno izvorni podaci);
- unaprijedi sveukupna djelotvornost javne uprave.

Sadržaj sistema za elektronsku razmjenu

Jedinstveni sistem za elektronsku razmjenu podataka sadrži: evidenciju elektronskih registara i informacionih sistema, elektronskih usluga i semantičkih standarda zapisa podataka.

Elektronska usluga je skup tehničko-tehnoloških procesa koji obezbjeđuju organima razmjenu podataka preko JSERP-a.

Semantički standard zapisa podataka definiše standard zapisa podataka koji je nezavisan od pojedinog elektronskog registra i informacionog sistema, a sadrži preciznu definiciju značenja svakog pojedinog podatka, kao i definiciju načina zapisa podatka u strukturiranom podatku.

Na osnovu dostupne i analizirane dokumentacije, posljednjih godina je vidljiv napredak u uspostavljanju osnovnih informacionih sistema koji predstavljaju osnovu za pružanje kvalitetnih e-usluga i njihovu potpunu digitalizaciju. Platforma jedinstvenog informacionog sistema za elektronsku razmjenu podataka (SISEDE) Vladinog servisa, koja se naziva i Jedinstveni sistem elektronske razmjene podataka (JSERP), stavljena je u funkciju krajem 2018. godine. Primarni cilj ovog sistema je da obezbijedi komunikaciju između postojećih sistema i bržu razmjenu informacija između građana i uprave, omogućavajući pružanje usluga elektronskim putem i automatizovanu razmjenu i upotrebu velikih količina podataka iz državnih registara. Osnovna funkcija centralnog, interoperabilnog sistema je da institucijama pruži jedinstvenu komunikacionu platformu za sigurnu i pouzdanu razmjenu podataka i na taj način pruži osnovu za kvalitet i brzu isporuku usluga. Trenutno su na JSERP-u povezani sljedeći registri:

- Centralni registar stanovništva,
- Centralni registar poreskih obveznika i osiguranika (Registar poreskih obveznika i Registar zaposlenih),
- Centralni registar privrednih subjekata,
- Registar obrazovanja Crne Gore,
- Registar korisnika materijalnih davanja,
- Registar osiguranika Fonda zdravstva,
- Registar otpada.

Na JSERP-ovom dijelu, koji se zove Metaregistar (evidenci-



ja registara koje vode organi prepoznati Zakonom o e-upravi), prijavljeni su i sljedeći registri (ali se još uvijek ne vrši razmjena među njima, iako su svi uslovi sa strane sistema ispunjeni) iz kojih se u 2021. godini očekuje značajan protok podataka i iz sljedećih registara:

- Registar kaznene evidencije fizičkih lica,
- Registar kaznene evidencije pravnih lica,
- Kaznena evidencija krivičnih sankcija maloljetnika,
- Registar novčanih kazni i prekršajne evidencije,
- Registar nepokretnosti.

Neophodno je nastaviti sa priključivanjem svih najvažnijih registara koji se nalaze u različitim informacionim sistemima različitih organa državne uprave. Radi se jednom od najvažnijih dijeljenih servisa bez kojeg nije moguć savremen razvoj elektronske uprave i elektronskih usluga. Prije svega jer JSERP omogućava da korisnik ne mora prilagati obavezne dokumente iz drugih organa, već se to realizuje "po službenoj dužnosti" u skladu sa Zakonom o upravnom postupku. Sistem za elektronsko upravljanje dokumentima (eDMS) predstavlja jedan od ključnih Vladinih servisa koji omogućava unaprijeđenje poslovnih procesa postepenim prelaskom sa papirnog na elek-

tronski vid upravljanja dokumentima. Cilj uvođenja eDMS-a u organe državne uprave je stvaranje efikasnije, kvalitetnije i transparentnije elektronske uprave. Sistem omogućava bržu razmjenu informacija, smanjenje papirologije i veću sigurnost pri skladištenju dokumenata. Elektronski način upravljanja dokumentima omogućava tačno definisan protok dokumenta od trenutka unosa u sistem, njegovog obrađivanja od strane korisnika, mogućnosti elektronskog potpisa, do njegovog arhiviranja, što znači da sistem prati cjelokupan životni ciklus dokumenta od njegovog stvaranja do arhiviranja. Prednost ovog sistema je što osim upravljanja dokumentima, koji su izvorno nastali u elektronskom obliku, pruža mogućnost upravljanja dokumentima koji su nastali u papirnoj formi, digitalizacijom istih, što je prepoznato novim zakonskim rješenjima. eDMS je uspostavljen u 16 institucija, a u devet se u potpunosti koristi bez ikakvih pomoćnih evidencija (internih dostavnih knjiga, djelovodnika, upisnika i sl.). Iako sistem podržava funkcionalnost razmjene elektronskih dokumenata između institucija, do sada se koristio samo za potrebe evidencije i razmjene unutar pojedinačnih institucija.

Izvor: <https://www.gov.me/clanak/jedinstveni-sistem-za-elektronsku-razmjenu-podataka-jserp>

e-Poslovanje, e-Obrazovanje i e-Inkluzivnosti



e-Poslovanje

Tokom perioda implementacije Strategije razvoja informacionog društva 2016-2020 u oblasti e-Poslovanja sprovedene su aktivnosti koje su imale za cilj promovisanje i unapređenje poslovanja u digitalnom okruženju, kako bi se crnogorska privreda digitalno transformisala. U okviru ovog strateškog cilja definisana su **četiri operativna cilja**:

- Podizanje svijesti o značaju i prednostima e-Poslovanja,
- Unapređenje zakonodavnog okvira - u smislu usaglašavanja zakonodavstva u cilju pune primjene e-Poslovanja,
- Podsticaj kompanijama za prelazak na e-Poslovanje i
- Unapređenje e-Poslovanja sa 8 aktivnosti koje su obuhvatale 14 podaktivnosti.

Nosilac aktivnosti u ovoj oblasti je bila Privredna Komora Crne Gore koja je tokom 2020. godine sprovela istraživanje o

barijerama u e-Poslovanju, čiji su rezultati dostavljeni Savjetu za konkurentnost. Na ovaj način upućena je inicijativa za usaglašavanje zakonodavnog okvira u smislu usaglašavanja zakonodavstva u cilju pune primjene e-Poslovanja. U prethodnom periodu najveći broj aktivnosti odnosio se na podizanje svijesti o mogućnostima e-Poslovanja, održan je veliki broj okruglih stolova, radionica, promocija i sl. na temu e-Poslovanja, e-Trgovine, Cloud servisa, otvorenih podataka, bezbjednosti na internetu i sl. Međutim, i pored svih aktivnosti, očekivani rezultati nijesu postignuti.

Predstavnici javne uprave, akademske zajednice, udruženja privrednika i IT sektora saglasni su u mišljenju da je u ovom trenutku digitalizacija poslovanja prioritetan faktor ekonomskog rasta privrede dok, sa druge strane, među njima postoji saglasnost i da je digitalizacija privrede u Crnoj Gori uglavnom na niskom nivou (Ipsos Public Affairs, IKT kao pokretač daljeg razvoja Crne Gore istraživanje koje je sprovedeno za potrebe

kancelarije Programa Ujedinjenih nacija za razvoj). Ocjene predstavnika preduzeća o stanju digitalnih vještina zaposlenih u njihovim preduzećima, potvrđuju generalne stavove o problemu digitalne pismenosti na tržištu rada. Tek nešto više od trećine predstavnika preduzeća, 35%, ocijenilo je da zaposleni koji rade na poslovima gdje su digitalne vještine potrebne, imaju dovoljno visok nivo vještina da u potpunosti efikasno obavljaju svoj posao, dok je u 19% preduzeća digitalna pismenost zaposlenih ocijenjena kao vrlo dobra. Istraživanje ukazuje da su razlozi za ovakvo stanje:

1. Nedostatak svijesti privrednika o značaju digitalizacije - među privrednicima još uvijek ne postoji potpuno razumijevanje dobiti koje digitalizacija donosi. U velikom broju, prije svega malih preduzeća, na ulaganje u informaciono-komunikacione tehnologije i dalje se gleda kao na dodatni trošak, a ne kao na investiciju za unapređenje poslovanja.

2. Finansijski razlozi - digitalizacija zahtijeva ulaganja na

koja firme, prije svega male, nijesu spremne.

Kada se, međutim, posmatraju faktori ocijenjeni kao velike prepreke od strane IT sektora, u prvi plan dolaze oni koji su vezani za problem ljudskih resursa, a slijedi ih nedostatak finansijskih mogućnosti preduzeća da investiraju u viši nivo digitalizacije poslovanja. Tek svaki četvrti ispitanik nedovoljnu svijest privrednika vidi kao veliku prepreku.

Novi regulatorni okvir, prije svega Zakon o fiskalizaciji u prometu proizvoda i usluga ("Službeni list Crne Gore", br. 46/19, 73/19 i 8/21) koji se primjenjuje od januara 2021. godine uz predstojeće promjene na kojima se već radi (elektronska identifikacija) omogućice da proces prodaje usluga, aktivacije dodatnih i novih usluga i servisa, isporuke računa i plaćanja bude digitalizovan od početka do kraja.

Savjet Stranih investitora je u Bijeloj knjizi 2020 definisao ključne preporuke za potpunu realizaciju digitalnog poslova-

nja:

1. Digitalna komunikacija sa korisnicima – bez šaltera/ posrednika - Prema postojećem Zakonu o elektronskim komunikacijama, operatori elektronskih komunikacija međusobna prava i obaveze sa korisnikom uređuju pisanim ugovorom. Odgovarajućim izmjenama postojećeg zakonskog rješenja treba obezbijediti mogućnost digitalne interakcije bez papira koja bi se zasnivala na korišćenju eID-a (sadržan u novoj ličnoj karti). Ovo bi u omogućilo krajnjim korisnicima da se trenutno spora i komplikovana procedura čekanja u redovima, za potpisivanja ugovora, promjene paketa, kupovine i sl. znatno pojednostavi i olakša što bi doprinijelo i popularizaciji upotrebe eID-a.

Isto tako, elektronske metode dostavljanja računa (putem SMS, slanjem linka za preuzimanje računa, preuzimanje računa iz mobilne aplikacije operatera itd.) moraju imati jednak tretman kao i dostavljanje računa u papirnoj formi. Iako Zakon o elektronskim komunikacijama nije u nadležnosti Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija, za potpunu realizaciju digitalnog načina poslovanja, neophodne su izmjene ovog Zakona.

2. Digitalna komunikacija sa javnim institucijama - Imajući u vidu već pomenuti pravni regulatorni okvir iz Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, neophodno je, preko portala e-uprave, omogućiti preuzimanje potrebnih dokumenata za prijavu za različite javne tendere, kao što su potvrde, izvodi itd. koji bi naravno bili elektronski potpisani od strane odgovarajućeg organa u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu. Skeniranje zahtijeva puno vremena i stvara nepotrebnu birokratiju i papirologiju.

Podnošenje zahtjeva za izgradnju i održavanje mreže bila bi još jedna usluga koju treba omogućiti online.

3. Razmjena podataka o Nacionalnom identifikacionom broju - Nacionalni identifikacioni broj (NIB), koji je uveden istovremeno sa novim ličnim kartama, rješava problem koji pružaoci usluga imaju u smislu strane osigurava zaštitu ličnih podataka. To nije slučaj sa JMB jer pored toga, JMB nije podatak koji se obavezno registruje. Međutim, u ovom procesu prepoznata su dva problema:

4. Digitalna komunikacija sa javnim institucijama - Imajući u vidu već pomenuti pravni regulatorni okvir iz Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, neophodno je, preko portala e-uprave, omogućiti preuzimanje potrebnih dokumenata za prijavu za različite javne tendere, kao što su potvrde, izvodi itd. koji bi naravno bili elektronski potpisani od strane odgovarajućeg organa u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu. Skeniranje zahtijeva puno vremena i stvara nepotrebnu birokratiju i papirologiju.

Podnošenje zahtjeva za izgradnju i održavanje mreže bila bi još jedna usluga koju treba omogućiti online.

5. Razmjena podataka o Nacionalnom identifikacionom broju - Nacionalni identifikacioni broj (NIB), koji je uveden istovremeno sa novim ličnim kartama, rješava problem koji pružaoci usluga imaju u smislu strane osigurava zaštitu ličnih podataka. To nije slučaj sa JMB jer pored toga, JMB nije podatak koji se obavezno registruje. Međutim, u ovom procesu prepoznata su dva problema:

- Svijest građana koji je njihov NIB (nacionalni identifikacioni broj) - pošto nije odštampan na ličnoj karti;
- Većina sistema u Crnoj Gori (organi javne uprave, banke itd.) i dalje se baziraju na JMB kao jedinom nepromje-



njom podatku koji jednoznačno identifikuje osobu. Organizovanjem razmjene podataka sa Ministarstvom unutrašnjih poslova (MUP) omogućilo bi se da kompanije automatski dobiju podatak o NIB korisnika uparivanjem sa podacima iz aktuelnih verzija lične karte.

Kada je riječ o ulugama e-Bankarstva, za punu implementaciju kao i podršku razvoju e-Poslovanja, potrebni su određeni regulatorni i tehnološki faktori, među kojima se, kao najvažniji, izdvajaju sljedeći:

- Regulatorne izmjene kako bi se podržala identifikacija kupaca i AML procedure putem mrežnih kanala (npr. video poziv);
- Regulatorne izmjene koje podržavaju potpisivanje ugovora o zajmu putem e-bankinga - bez upotrebe kvalifikovanog digitalnog potpisa;
- Primjena eID-a i "Trust" usluga u zemlji (MobileID i digitalni potpisi);
- Produženje rada Kreditnog biroa CBCG na način da bude dostupan 24/7 (trenutno je dostupan od 8:00h do 20:00h, što uslovljava dostupnost online usluga kada je u pitanju kreditiranje);
- Uprava prihoda Crne Gore i Fond PIO da učine dostupnim svoje registre podataka (kako bi banke i druga

pravna lica mogli da integrišu svoje sisteme).

U Završnom izvještaju o implementaciji Strategije razvoja informacionog društva 2016–2020 koje je pripremio MJU, navodi se da su najveći izazovi u realizaciji operativnih ciljeva bili nedovoljna zainteresovanost aktera (kako nadležnih institucija tako i privrede, od kojih se dobijaju značajne povratne informacije) kao i nedovoljna saradnja nadležnih institucija, u smislu iniciranja realizacije zacrtanih ciljeva. Primijećeno je da se na događajima koji su organizovani u cilju podizanja svijesti o značaju unapređenja svijesti o važnosti digitalne transformacije, kao i radionicama u cilju unapređenja digitalnih kompetencija, uglavnom delegiraju zaposleni koji su IT struke zanimanja. Još uvijek ne postoji kritična masa digitalno osviještenih lidera, koji bi pokrenuli intenzivniju digitalnu transformaciju crnogorske privrede (ovo se odnosi na ne IKT sektor). Primjeri institucija koje su obezbijedile eService za dostavljanje dokumenata tokom COVID-19 pandemije, i koje su nakon isteka mjera tražile da dokumenti naknadno budu dostavljeni u papirnoj formi, djelovali su obeshrabrujuće.

Sve prethodno navedeno ukazuje na potrebu osmišljavanja drugačije kampanje za promovisanje koncepta digitalne transformacije (sami događaji kao da nijesu dovoljni) u svim segmentima društva kao i stvarnu primjenu zakonodavnog okvi-

ra u ovoj oblasti. Sa tim u vezi korisno je proučiti iskustva i inicijative drugih zemalja koje su već prošle kroz početne faze digitalne transformacije i primijeniti dobru praksu u Crnoj Gori.

e-Obrazovanje

Strateški cilj e-Obrazovanje se u prethodnom petogodišnjem periodu realizovao u okviru dva operativna cilja:

- Poboljšanje uslova za podizanje nivoa primjene IKT-a u nastavi, obezbjeđivanje uslova za online kolaboraciju nastavnika, poboljšanje uslova za korišćenje informacionog sistema obrazovanja u područnim ustanovama i
- Podrška za povećanje primjena IKT-a u nastavi kao i u svakodnevnom radu zaposlenih u obrazovno-vaspitnim ustanovama.

U toku 2020. godine započeta je instalacija lokalne računarske mreže u svim objektima osnovnih škola u kojima se realizuje nastava. Nabavka računarske opreme, kao i opreme za Data centar i Disaster Recovery nije realizovana zbog procedura Evropske investicione banke, ali sredstva su odobrena i pripremljena je tenderska dokumentacija. U potpunosti su realizova-

ne obuke nastavnika za korišćenje školskog portala (www.skol-skiportal.edu.me), kao i Oracle obuke. Britanski savjet u okviru trogodišnjeg projekta "Škole za vijek" ("21 century schools") je obezbijedio finansiranje edukacije nastavnika za primjenu microbit uređaja u nastavi. Bez obzira što je svim nastavnicima dostupan i online kurs "micro:bit" Basics for

Teachers!?, microbit uređaje dobija samo određen broj osnovnih škola koje se definišu u okviru projekta, tako da je primjena ograničena. Osim navedenog, u svim osnovnim i srednjim školama implementiran je SELFIE alat za samoevaluaciju. Uspostavljen je koncept "Digitalna škola" zasnovan na Microsoft Teams aplikaciji u cilju organizacije i realizacije svih školskih aktivnosti online. Izrada koncepta "Digitalna škola" podržana je od strane Kancelarije UNICEF-a u Crnoj Gori, nakon čega su podržali i obuku 4200 zaposlenih u obazovno-vaspitnim ustanovama tokom 2020. godine za primjenu digitalnih alata za realizaciju online nastave.

Uspostavljen je model online komunikacije između svih aktera (nastavnika, uprave, djece i roditelja), mogućnost planiranja obrazovno-vaspitnog rada, realizacije online nastave, dijeljenje edukativnog sadržaja sa učenicima, kreiranje online kvizova itd.

Informacioni sistem obrazovanja je značajno unaprijeđen u dijelu rane identifikacije djece u riziku od napuštanja škole, praćenjem i prevencijom nasilja, digitalizacijom procesa prijavljivanja za polaganje maturalnog i stručnog ispita kao i vraćanjem ocjena od strane Ispitnog centra i obavještanje škole i roditelja putem aplikacija.

U 2021. godini kreirana je i online usluga Upisa studenata na prvu godinu fakulteta (na fakultetima Univerziteta Crne Gore) koju je koristilo 3.322 korisnika (muškaraca: 1.442, žena: 1.880). Realizacijom ovih usluga i tokom svakodnevnih procesa, smanjila se potreba za donošenjem potvrda za oko 20.000 korisnika mjesečno. Osim toga, potvrde se ne moraju prilagati ni prilikom realizacije navedenih servisa (izvod iz matične knjige rođenih, potvrda iz socijale itd.).

Kreirani novi portal za roditelje (www.dnevnik.edu.me) pruža roditeljima mogućnost uvida u Informacioni sistem obrazovanja u dijelu ocjena, izostanaka, vladanja, eksternih provjera znanja itd. Prvi put je izrađena i mobilna aplikacija za android i iOS, eDnevnikME. Tokom 2020. godine ovu aplikaciju je koristilo 68.859 korisnika, a tokom pandemije COVID-19 aplikacija se koristila kao glavni način informisanja roditelja o postignućima djece, dobijanjem informacija od odjeljenjskog starješine, ali i od Ministarstva prosvjete, nauke, kulture i sporta.

Jedna od najkorišćenijih usluga tokom 2020. i 2021. godine je bila platforma #UčiDoma. Ministarstvo prosvjete nauke, kulture i sporta pripremi je i realizovalo projekat #UčiDoma u okviru kojeg se nastava snimala i emitovala putem TV kanala TVCG i MNE SPORT prema programskoj šemi objavljenoj na školskom poratlu www.dnevnik.edu.me. Nastavni sadržaj je objavljan i na YouTube kanalu UčiDoma, kao i na portalu www.ucidoma.me.

e-Inkluzivnost

Ratifikacijom Konvencije UN o pravima osoba s invaliditetom, država Crna Gora obavezala se da osigura nesmetan pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama osobama sa invali-

ditetom, kako bi se eliminisale barijere za pristup informacijama, uključujući i internet. Strategijom razvoja informacionog društva Crne Gore do 2020. godine, kao i direktivama EU, prepoznato je osnaživanje prisustva osoba sa invaliditetom u procesu izgradnje digitalnog društva u Crnoj Gori. S tim u vezi, Ministarstvo javne uprave je u martu 2019. godine potpisalo Memorandum o saradnji sa Savezom slijepih Crne Gore u cilju praćenja standarda e-pristupačnosti i njihove primjene. Strateški cilj eUključivanje u prethodnom periodu imao je za cilj edukaciju i jačanje svijesti o e-pristupačnosti u državnoj upravi.

Ministarstvo javne uprave je 2019. godine objavilo treću verziju Smjernica za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave, u okviru kojih su date preporuke za kreiranje pristupačnih stranica institucija. Takođe, iste godine objavljena je prva verzija Smjernica za standardizaciju internet sajtova jedinica lokalne samouprave. MJU je u saradnji sa NVO organizovalo okrugle stolove i druge skupove usmjerene ka promociji koncepta e-pristupačnosti i radilo na kreiranju web sadržaja u skladu sa standardima e-pristupačnosti. Tokom 2020. godine, sproveden je Monitoring primjene smjernica za kreiranje elektronskih dokumenata u skladu sa standardima e-pristupačnosti, a koji je prepoznat Akcionim planom za sprovođenje inicijative Partnerstva za otvorenu upravu Crne Gore (2018-2020).

Tokom 2020. godine pripremljena je i sprovedena javna nabavka za projekat "Izrada Portala Vlade". Prva faza za izradu novog Portala Vlade osim sajta Vlade obuhvata i sajtove ministarstava. Novi veb portal vlade (GOV.ME) pokrenut je sredinom maja 2021. godine i zadovoljava standarde e-pristupačnosti u skladu sa Zakonom o elektronskoj upravi. Kreirana je posebna sekcija za poboljšanje pristupačnosti sadržaja sa kontrolom kontrasta, veličine fonta, veličine teksta, razmak, animacije, zatim vizuelni vodič za lakše čitanje, isticanje linkova, kompatibilnost sa čitačima ekrana kroz restrukturiranje stranice, poseban font koji olakšava čitanje osobama sa disleksijom ili oštećenjima vida. Kroz redizajnirani portal Vlade usluge su dostupne na svim uređajima, od prenosivih računara do pametnih telefona. Za razliku od njega veb sajt e-uprave ima i dalje zastarjeli dizajn koji ne zadovoljava Smjernice za kreiranje pristupačnih stranica.

U cilju daljeg unapređenja potrebno je kompletno redizajnirati i portal e-uprave prvenstveno u smislu prilagođavanja korisnicima (tzv. User Center Design) uz primjenu smjernica za pristupačnost. Kroz dalju promociju koncepta e-pristupačnosti u saradnji sa NVO potrebno je pokrenuti inicijative za redizajn veb sajtova javnih informativnih servisa, novinskih agencija, obrazovnih institucija kao i veb sajtova lokalnih samouprava.

Pored navedenog, planirano je proširenje portala Vlade (gov.me) na sajtove organa državne uprave, kako bi i ti sajtovi, u toku 2022. godine, u dijelu e-pristupačnosti bili usklađeni sa Zakonom o elektronskoj upravi i Pravilnikom o standardima pristupačnosti.

U cilju daljeg povećanja pristupačnosti Portala Vlade, ministarstava i organa državne uprave, potrebno je raditi na povećanju broja pristupačnih dokumenata koji se objavljuju na zvaničnim internet stranicama. U tom smislu potrebno je raditi kontinuirane obuke službenika javne uprave vezano za izradu i razmjenu dokumenata u elektronski čitljivom formatu.

Izvor: <https://wapi.gov.me/download-preview/0c802520-e016-41ee-a6e4-7af6eb66e19d?version=1.0>



Završi Elektronski preko portala eUprava za privredu

Portal eUprava omogućava elektronske transakcije između uprave i pravnih lica, umanjuje birokratiju, pojednostavljuje postupke i na taj način pomaže privrednicima da budu konkurentniji.

Elektronske usluge su postale potreba u funkcionisanju savremene javne uprave. Zato je portal eUprave važna tačka pristupa organima državne uprave, pogotovo od strane privrednika, na kojem je moguće pružiti različite vrste elektronskih usluga koje nude državne i lokalne institucije.

Portal eUprave trenutno pruža 336 eUsluga za pravna lica iz domena poslovanja, finansija, urbanizma i sl.

Obrazovanje

Putem portala eUprava, možete podnijeti Zahtjev za izdava-

nje licence za rad auto-škole, Zahtjev za izdavanje licence za rad privatne predškolske ustanove, Zahtjev za izdavanje saglasnosti na programe i projekte nevladinih organizacija.

Poljoprivreda

Neke od usluga koje kao pravna lica možete realizovati preko portala eUprava u oblasti poljoprivrede: Zahtjev za refundiranje troška kontrole kvaliteta vina, Zahtjev za upis u registar maslinara, kao i Zahtjev za upis u registar proizvođača maslinovog ulja.

Poslovanje

Kao pravno lice možete podnijeti zahtjev za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe, zahtjev za izdavanje uvjere-

nja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, usluge u nadležnosti Poreske uprave.

Pored toga, kao pravnim licima omogućeno Vam je i podnošenje Obavještenja o uvođenju prekovremenog rada, Prijave o početku radova, kao i Prijem povreda na radu koje su u nadležnosti Uprave za inspeksijske poslove.

eLicence

Na portalu eUprava, u okviru posebnog modula eLicence, dostupne su Vam i eUsluge za biznis licenciranje u cilju transparentnog informisanja zainteresovanih lica o svim administrativnim procedurama za dobijanje i obnavljanje licenci za obavljanje djelatnosti, neophodnim formularima, uz mogućnost elektronskog podnošenja zahtjeva za dobijanje biznis licenci.

U okviru ovog modula možete elektronski podnijeti zahtjev za izdavanje licence za obnavljanje revizije, licence za obav-

ljanje poslova zastupanja pred carinskim organima, dozvolu za pristup tajnim podacima, te zahtjev za izdavanje licence za rad lica za podršku djetetu u postupcima u vezi sa porodičnim odnosima i dr.

Informativne usluge

Kao pravno lice, takođe, imate mogućnost da preko portala eUprave dobijete informacije o velikom broju usluga informativnog karaktera sa mogućnošću preuzimanja originalnog obrasca. Neke od takvih su u nadležnosti Uprave prihoda: Podnošenje prijave za registraciju brisanja poslovne jedinice, Podnošenje prijave za registraciju promjene podataka u poslovnim jedinicama, Registracija brisanja preduzetničke djelatnosti, Registracija osnivanja poslovne jedinice, Registracija promjene podataka kod oblika obavljanja preduzetničke djelatnosti.

Izvor: <https://www.gov.me/clanak/zavrshi-elektronski-preko-portala-euprava-za-privredu>

Termini

- Digitalni identitet - identitet osobe u digitalnom prostoru koji predstavlja njenu jedinstvenu verifikovanu identifikaciju.
- Digitalni potpis - skup podataka u elektronskom obliku koji su dodati ili logički pridruženi elektronskim porukama ili dokumentima i služe kao metod za identifikaciju potpisnika.
- Interoperabilnost - sposobnost računarskih sistema ili softvera da razmjenjuju i koriste informacije.
- Otvoreni podaci - digitalni podaci besplatno dostupni, koji se mogu ponovo koristiti i dalje objavljivati i koji su dati u formatu koji je moguće računarski obrađivati i analizirati.
- P2P (peer-to-peer) - model komunikacije putem interneta, pandan klijent/server modelu, najčešće u upotrebi za dijeljenje datoteka.
- Razmjena podataka - razmjena podataka između različitih

zainteresovanih strana.

- Sajber bezbjednost - skup tehnologija, procesa i praksi dizajniranih da zaštite mreže, uređaje, programe i podatke od napada, oštećenja ili neovlašćenog pristupa. Sajber bezbjednost se takođe može označiti kao bezbjednost informacione tehnologije.
- Elektronske usluge povjerenja - usluge izrade sertifikata za elektronski potpis, elektronski pečat i autentifikaciju internet stranice; izrada elektronskog vremenskog pečata; usluga elektronske preporučene dostave; verifikacija elektronskog potpisa i elektronskog pečata; čuvanje elektronskog potpisa, elektronskih pečata ili sertifikata koji se odnose na te usluge. Elektronske usluge povjerenja koje ispunjavaju posebne uslove propisane Zakonom o elektronskoj upravi su kvalifikovane elektronske usluge povjerenja.
- Elektronski vremenski pečat - skup podataka u elektronskom obliku koji povezuju druge podatke u elektronskom obliku sa određenim vremenom i na taj način dokazuju da su ti podaci postojali u to vrijeme.



