



Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

REPUBLIKA SRBIJA: PRAĆENJE RAZVOJA DIGITALNE AGENDE

NACIONALNI IZVEŠTAJ SA PREPORUKAMA ZA UNAPREĐENJE DIGITALNE AGENDE U REPUBLICI SRBIJI



This project is co-funded
by the European union



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation (North Macedonia), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Governance Academy (Estonia), CRTA – Center for Research, Transparency and Accountability (Serbia), NGO 35mm (Montenegro), and Levizja Mjaft! (Albania).

REPUBLIKA SRBIJA: PRAĆENJE RAZVOJA DIGITALNE AGENDE

NACIONALNI IZVEŠTAJ SA PREPORUKAMA ZA UNAPREĐENJE DIGITALNE AGENDE U
REPUBLICI SRBIJI

Oktober 2021

Ova publikacija sačinjena je uz finansijsku podršku Evropske unije. Stavovi izraženi u publikaciji su isključiva odgovornost Crte i ne odražavaju nužno stavove donatora

Sadržaj

Sažetak.....	7
Metodologija istraživanja	9
Preduslovi za primenu e-uprave	12
Koordinacija e-uprave.....	16
Strategije i pravni akti	16
Administrativni kapaciteti	18
Stanje razvoja e-uprave.....	23
Testiranje e-usluga	25
Zakazivanje termina za ličnu kartu ili pasoš	29
e-Porez.....	33
Informaciona bezbednost	37
e-Demokratija i e-Participacija.....	41
Plan za unapređenje Digitalne agende u Srbiji	44
Strateški, zakonodavni i administrativni okvir.....	44
Elektronska uprava i informisanost građana.....	44
Sajber bezbednost.....	45

Sažetak

Trenutno smo na polovini prirodnog ciklusa digitalne transformacije. Građani koji pripadaju starijoj populaciji nisu se susretali sa digitalnim tehnologijama sve do nedavno, njihov kapacitet da im se prilagode je ograničen. S druge strane, mlađe generacije rastu uz njihovo obavezno korišćenje i njihovi zahtevi daleko premašuju kvalitet digitalnih servisa koji državna uprava trenutno pruža. U novoj eri dominacije informacionih tehnologija, zahteva se brzina i zadovoljavajuće korisničko iskustvo. Državna administracija trenutno ne odgovara adekvatno ni na jedan od njih. Inertnost sistema podstaknuta je i niskim očekivanjima građana, koji u velikom broju smatraju da je mogućnost on-line zakazivanja termina za odlazak na šalter veliki napredak. Uzevši u obzir da je preko polovine građana Srbije digitalno nepismeno, evidentno je da ne postoji potreba od strane građana. Dodatno, država ne ulaže dovoljno napora da upozna građane sa mogućnostima elektronske uprave. Ponuđenih elektronskih usluga je malo, nedovoljno su jednostavne za korišćenje i često su kombinovane sa fizičkim odlascima na šalter. Infrastrukturni preduslovi postoje, 81 odsto domaćinstava u Srbiji ima obezbeđen pristup brzom internetu. Štaviše, završena je i prva faza uvođenja brze internet mreže u preostala domaćinstva, uključujući i najudaljenije ruralne zajednice.

Strateški pristup unapređenju digitanih veština građana otpočeo je 2020. godine sa usvajanjem Strategije razvoja digitalnih veština. Planirano je da do 2024. godine procenat kompjuterski pismenih lica poraste sa 30 na 46 odsto. Osim toga, na čekanju je izmena Zakona o elektronskim komunikacijama usvojenog 2010. godine i njegovo usklađivanje sa evropskim standardima. Prema Nacionalnom indeksu sajber bezbednosti Akademije za e-upravu¹, Srbija je pala za pet mesta u odnosu na prošlu godinu. Ovome je doprinela činjenica da od poslednjeg istraživanja na polju analize i informisanja o sajber pretnjama, Srbija ima samo 20 odsto ostvarenosti, a globalnoj sajber bezbednosti je doprinela sa samo 33 odsto.

U junu 2021. godine Vlada RS je najavila početak funkcionisanja portala e-Konsultacije u okviru portala e-Uprava s ciljem da se građanima omogući da elektronskim putem učestvuju u procesu pripreme i usvajanja dokumenata javnih politika i propisa. Međutim, portal na adresi e-konsultacije² još uvek nije u funkciji. U toku je usvajanje predloga novog Zakona o referendumu i narodnoj inicijativi koji kao novinu predviđa da se inicijativa može podneti u elektronskoj formi.

Evropska komisija je u Izveštaju o napretku za 2021. godinu³ ocenila da je Srbija postigla organičeni napredak u oblasti digitalizacije i e-uprave. Iako je istaknuto da se uvećao broj baza podataka umreženih u jedinstveni državni servis i broj usluga koje se nude na Portalu e-uprava, postoji prostor da se unaprede podaci sa portala Otvorenih podataka.

¹ National Cyber Security Index, e-Governance Academy, Estonia <https://ncsi.ega.ee/compare/>

² E-Konsultacije <https://eparticipacija.gov.rs>

³ Serbia 2021 Report <https://europa.rs/wp-content/uploads/2021/10/Serbia-Report-2021.pdf>

Metodologija istraživanja

Ovaj izveštaj zasniva se na polaznom istraživanju koje je sprovedeno sredinom 2020. godine. Stoga, on predstavlja ne samo presek stanja razvoja e-uprave u Republici Srbiji u jednom vremenskom periodu – trećem kvartalu 2021. godine, već ističe novine koje su se dogodile u toku poslednjih 14 meseci.

Istraživanje je metodološki obuhvatalo sledeće aktivnosti:

- Desk istraživanje – pregled već postojećih izveštaja, strategija i akcionih planova
- Intervjui sa relevantnim predstavnicima civilnog društva i medija
- Sprovođenje nestruktuiranih intervjuja u okviru kojih su testirane tri e-usluge koje građani Republike Srbije mogu da koriste

Metodologiju istraživanja kreirala je e-Governance Academy (eGA). eGA je neprofitna organizacija, analitički i savetodavni centar iz Estonije, koja stvara i prenosi znanja i najbolje prakse, te osnažuje odluke centralne i lokalne vlasti na polju digitalne transformacije: e-Uprave, e-demokratije i nacionalne sajber bezbednosti.

Istraživanje je sprovedeno u periodu između avgusta i oktobra 2021. godine.



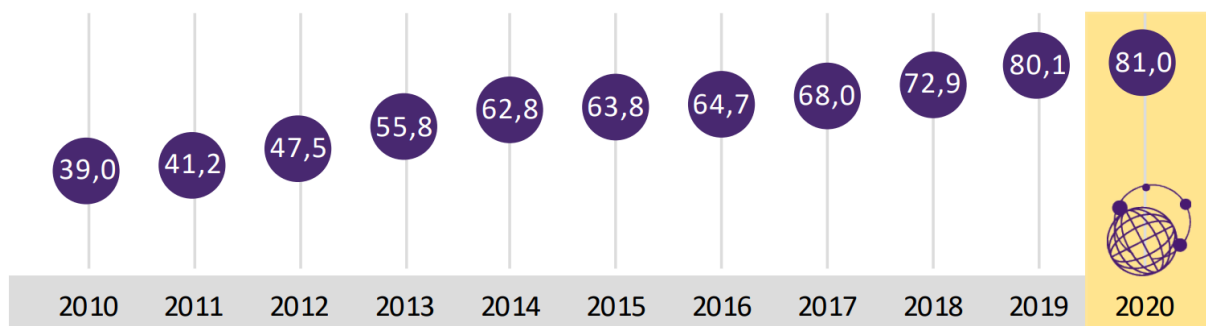
1



Preduslovi za primenu e-uprave

Preduslovi za primenu e-uprave

U Republici Srbiji u poslednjih godinu dana broj domaćinstava sa pristupom internetu je neznatno povećan. Prema Izveštaju Republičkog zavoda za statistiku za 2020. godinu, broj domaćinstava sa pristupom internetu u odnosu na 2019. godinu porastao je za 0,9% a u odnosu na 2018. godinu 8,1%.⁴



Slika 1. Procenat domaćinstava sa pristupom internetu, preuzeto iz *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2020*

Na pitanje "Zašto nemate internet priključak kod kuće?" najzastupljeniji odgovor je da domaćinstvo nema potrebu za internetom – 77.5 odsto, odmah iza toga usledio je odgovor da je oprema isuviše skupa (18.7%), dok niko od ispitanika nije izneo kao razlog nepostojanje priključka, privatnost ili bezbednost.

U Srbiji još uvek postoji 0.3% domaćinstava koji pristupaju internetu pomoću dial-up konekcije, dok se većina (90.5%) povezuje na internet fiksnom širokopojasnom internet konekcijom. U Srbiji 80.8% domaćinstava ima širokopojasnu internet konekciju, što u odnosu na 2018. godinu čini povećanje od 8.3%.

Prema istraživanjima u Srbiji postoji čak 19.8% lica koja nikada nisu koristila računar. Među onima koji najčešće koriste kompjutere najviše je onih sa visokim i višim obrazovanjem (87.7%), sa najvećim procentom studenata (99.8%) i zaposlenih lica (92.7%). U odnosu na polnu strukturu korisnika računara, 78.7% je muškaraca u odnosu na 67.9% žena.

⁴ [Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2020.](#)

Na osnovu Pregleda tržišta elektronskih komunikacija u Republici Srbiji za drugi kvartal 2021. godine⁵ usluge širokopojasnog pristupa internetu koristi 1.77 miliona stanovnika. U odnosu na 2020. godinu, procenat onih koji koriste xDSL⁶ je opao za 4.2% dok je procenat onih koji koriste kablovski internet porastao za 0.5%. Najčešće korišćena brzina širokopojasnog interneta je od 10Mbit/s do manje od 30Mbit/s (34.9%), dok 32.4 odsto građana koristi brzine preko 100Mbit/s, u odnosu na treći kvartal 2020. godine, ovaj procenat je porastao za 5.8%.

Procenat građana koji pristupaju internet mreži je 78.4 odsto i taj procenat je u odnosu na 2017. godinu povećan za 2 odsto, a u odnosu na 2018. godinu 6.8 odsto. Čak 100 odsto studenata su korisnici interneta, dok kod penzionera ili lica koja su na odsluženju vojnog roka taj procenat iznosi 60.4 odsto. Među nezaposlenima 89.2 odsto se koristi internetom.

Internetom se svakodnevno služi 91.2 odsto građana. Broj građana koji su koristili internet svakog ili skoro svakog dana se smanjio za 57.000 u odnosu na 2019. godinu. Internet, na tromesečnom nivou, mnogo češće koriste osobe muškog pola (81.8%) dok je taj procenat kod ženskog pola 76 odsto. Internet se u najvećoj meri koristi za slanje on-line poruka putem društvenih mreža, takođe veliki procenat građana je koristio opciju telefoniranja odnosno video-poziva putem interneta (80.5%). Internet je za 57.3 odsto ispitanika bio prvi izbor za traženje informacija u vezi sa zdravljem, a 69.6 odsto njih je na ovaj način pretraživalo informacije o robi i uslugama.

37 odsto internet populacije koristi elektronske usluge umesto da ostvaruje lične kontakte ili da posećuje javne ustanove ili organe administracije. Preko 1.415.000 lica koristi veb-sajt/aplikaciju javne uprave za dobijanje informacija. 34 odsto građana se informiše putem veb-stranica javnih institucija, 25.2 odsto koristi ovaj način kako bi preuzeo formulare/zvanične obrasce, a 23.9 odsto lica koristi ove servise za slanje popunjenih obrazaca. Upitani za razloge zbog kojih nisu slali popunjene obrasce javnoj upravi putem interneta, tek 1.2 odsto građana je reklo da je bilo zabrinuto za bezbednost i zaštitu ličnih podataka, dok je u najvećem procentu odgovor glasilo da nije bilo potrebe da se popunjeni obrasci šalju (76.6%). U 2.8 odsto slučajeva takva usluga nije bila dostupna na veb-stranici.

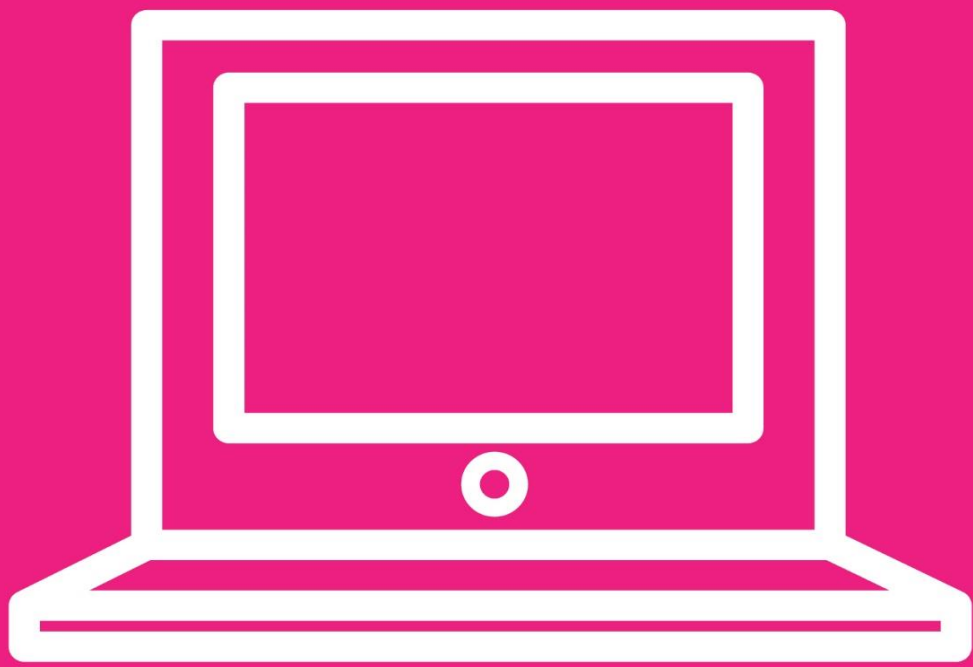
Najveći broj građana koji su pročitali izjave o politici privatnosi pre deljenja ličnih podataka je u starosnoj dobi između 25. i 34. godine (47.6%), a najmanji broj u starosnoj dobi između 55. i 64. godine (30.3%), od toga 35.9 odsto su žene a 33.8 odsto muškarci. Najveći procenat građana koji su ograničili i odbili pristup geografskoj lokaciji je među onima u starosnoj grupi između 16. i 24. godine (49.2%), a najmanji između 65. i 74. godine (9.1%).

U oktobru 2021. godine Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu, uz podršku Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, Ministarstva za rad, a u partnerstvu sa programom "Nova pismenost", pokrenula je projekat "Digitalna ekspedicija"⁷, karavan digitalnih veština, pismenosti i bezbednosti koji je planirano da poseti 16 gradova Srbije u periodu od četiri meseca. Cilj projekta je da se putem interaktivnog programa sa najaktuelnijim predavačima iz IKT oblasti, kroz diskusije i razgovore sa korisnicima informatičkih tehnologija na naprednijem nivou, građani upoznaju sa novim praksama i trendovima digitalnog sveta.

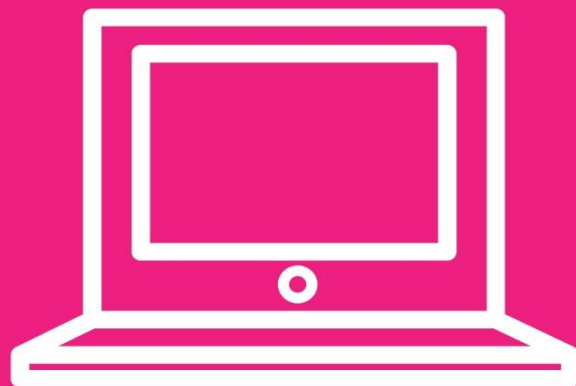
⁵ [Pregled tržišta elektronskih komunikacija u Republici Srbiji – drugi kvartal 2021.](#) godine

⁶ DSL – *Digital Subscriber Line* – prim. prev. *digitalna pretplatnička linija* je tehnologija koja omogućava digitalnu razmenu podataka, preko postojećih bakarnih provodnica koje dolaze u domove kao telefonska linija. Za uspostavljanje DSL linije nije obavezan DSL modem. Zbog različitih varijanti koje postoje (HDSL, RADSL, VADSL, VDSL, BDSL, IDSL, SDSL i SHDSL) kratko ih nazivaju xDSL.

⁷ digitalnaekspedicija.gov.rs



2



Koordinacija e-uprave

Koordinacija e-uprave

Strategije i pravni akti

Važeći strateški okvir:

Pomak u strateškom planiranju načinjen je usvajanjem Strategije razvoja digitalnih veština 2020–2024⁸, koja predstavlja ključni strateški dokument za primenu Digitalne agende. Cilj Strategije je unapređenje sistema kojim se ostvaruju veće digitalne veštine građana, pružanjem veština koje su potrebne za svakodnevni život i razvoj uspešne karijere u digitalnoj ekonomiji, kao i pružanjem uslova za dalje unapređivanje znanja i veština IKT stručnjaka.

Ostala strateška dokumenta koja u određenoj meri tretiraju pitanje sprovođenja Digitalne agende su:

- Strategija razvoja mreže nove generacije do 2023. godine⁹
- Strategija razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti u Republici Srbiji za period od 2021. do 2026. godine¹⁰
- Strategija razvoja veštačke inteligencije¹¹

Dodatno, Vlada Republike Srbije je usvojila Program razvoja elektronske uprave 2020–2022 i Akcioni plan za njegovu implementaciju¹², kojim se utvrđuje pravac daljeg razvoja elektronske uprave u Srbiji i predviđa uvođenje velikog broja novih elektronskih usluga za građane.

Važeći zakonodavni okvir:

- Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja¹³
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti¹⁴
- Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju¹⁵
- Zakon o elektronskoj upravi¹⁶
- Zakon o informacionoj bezbednosti¹⁷
- Zakon o elektronskim komunikacijama¹⁸

Važeći Zakon o elektronskim komunikacijama usvojen je 2010. godine i od tada je menjan u tri navrata. Budući da izmene nisu bile značajnijeg karaktera, sadašnji Zakon još uvek nije usklađen

⁸ <https://www.srbija.gov.rs/extfile/sr/448245/strategija-razvoja-digitalnih-vestina-RS-2020-24-0215-cyr.zip>

⁹ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2018/33/1>

¹⁰ https://www.srbija.gov.rs/extfile/sr/571078/strategija_informaciono_drustvo074_cyr.zip

¹¹ <http://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2019/11/1-Nacrt-strategije-razvoja-ve%C5%A1ta%C4%8Dke-inteligencije-u-Republici-Srbiji-za-period-2020.-2025.-godine.pdf>

¹² <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/drugiakt/2020/85/1/reg>

¹³ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_slobodnom_pristupu_informacijama_od_javnog_znacaja.html

¹⁴ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_zastiti_podataka_o_licnosti.html

¹⁵ <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-elektronskom-dokumentu-elektronskoj-identifikaciji-i-uslugama-od-poverenja-u-elektronskom-poslovanju.html>

¹⁶ <https://www.paragraf.rs/propisi/zakon-o-elektronskoj-upravi-republika-srbija.html>

¹⁷ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_informacionoj_bezbednosti.html

¹⁸ https://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_elektronskim_komunikacijama.html

sa regulatornim okvirom Evropske unije. Nacrt novog Zakona je 2017. godine ušao u skupštinsku proceduru, ali je ubrzo nakon toga povučen iz nje bez obrazloženja. Najnovija verzija Nacrta je nedavno prošla javnu raspravu i pretpostavlja se da će se naći na skupštinskoj agendi redovnog jesenjeg zasedanja.¹⁹ Poslednji izveštaj Evropske komisije i dalje ističe da je potrebno da Republika Srbija uskladi zakonodavstvo u oblasti elektronskih komunikacija sa ažuriranim regulatornim okvirom Evropske unije, uključujući i novi Evropski zakonik o elektronskoj komunikaciji.²⁰

*
* * *

Marta 2020. godine usvojena je Strategija razvoja digitalnih veština u Republici Srbiji za period od 2020. do 2024. godine kojom je planirano da se održi kontinuitet u sprovođenju Digitalne Agende za Srbiju, a kojom će se doprineti boljem pristupu građana i privrede informacionim i komunikacionim tehnologijama, otvorenosti i dostupnosti interneta, te stvaranju informacionog društva razvojem e-poslovanja, e-uprave, e-trgovine, e-pravosuđa, e-zdravlja i digitalnog obrazovanja. Opšti ciljevi ove strategije su povećanje procenta kompjuterski pismenih lica na 46.2 odsto do 2024. godine, a za posebne ciljeve se postavlja unapređenje digitalnih kompetencija u obrazovnom sistemu, unapređenje osnovnih i naprednih digitalnih veština za sve građane, razvoj digitalnih veština u odnosu na potrebe tržišta rada, celoživotno učenje IKT stručnjaka.

Posebnim ciljem smatra se unapređenje osnovnih i naprednih digitalnih veština za sve građane. Mere za postizanje ovog cilja su: obezbeđivanje uslova za razvoj različitih nivoa digitalnih veština za građane, akreditaciju programa obuka za razvoj digitalnih veština građana uz razvoj modela povećanog pristupa građanima koji pripadaju osetljivim kategorijama, poput starijih, osoba sa invaliditetom i siromašnih građana ili lica iz ruralnih područja, smanjivanje rodnih razlika i nejednakosti u razvoju digitalnih veština, podizanje svesti građana o potrebi usvajanja digitalnih veština, kao i unapređenje digitalnih veština za građane na nivou lokalne samouprave.

Za poseban cilj uzima se i razvoj digitalnih veština u odnosu na potrebe tržišta rada: zadovoljavanje potreba tržišta rada za digitalnim veštinama na svim nivoima i promocija mogućnosti u IKT sektoru, kreiranje i sprovođenje mera aktivne politike zapošljavanja u odnosu na efekte i oblasti IKT, unapređenje saradnje između relevantnih institucija i razvoj digitalnih veština zaposlenih, uključujući zaposlene u javnoj upravi, sa fokusom na digitalne veštine koje su povezane sa specifičnostima radnog mesta.

U avgustu 2021. godine Vlada Srbije je usvojila Strategiju razvoja informacionog društva i bezbednosti u cilju obezbeđivanja kontinuiteta u njihovom razvijanju, a koja bi bila prilagođena novim okolnostima koje su posledica ubrzane digitalizacije i razvoja novih tehnologija u svim segmentima društva. Za Strategiju su relevantna planska i strateška dokumenta u oblasti razvoja mreža nove generacije, digitalnih veština, veštačke inteligencije, razvoja industrijske politike, pametnih specijalizacija, turizma, kulture, poljoprivrede, pravosuđa, visokotehnološkog kriminala,

¹⁹ https://mtt.gov.rs/saopstenja-najave/javna-rasprava-5/?fbclid=IwAR2MuIey4U324JbpCeNTAbPWh0XJ_EyCyXoMprYxxV-bVWGCS-064VPRHVU

²⁰ https://www.mei.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/serbia_report_2020_SR.pdf

kao i propisi u oblasti elektronskog dokumenta, elektronske identifikacije i usluga od poverenja, informacione bezbednosti i elektronske uprave i bezbednosti dece na internetu.

Administrativni kapaciteti

Institucija koja je direktno nadležna da sprovodi pitanja od značaja za primenu Digitalne agende u Republici Srbiji je Vladina **Kancelarija za informacione tehnologije i e-upravu**. Kancelarija, koja je formirana 2017. godine, obavlja stručne poslove koji se odnose na:

- projektovanje, usklađivanje, razvoj i funkcionisanje sistema elektronske uprave i informacionih sistema i infrastrukture organa državne uprave i službi Vlade;
- razvoj i primenu standarda u uvođenju informaciono – komunikacionih tehnologija u organima državne uprave i službama Vlade, kao i podršku u primeni informaciono – komunikacionih tehnologija u organima državne uprave i službama Vlade;
- projektovanje, razvoj, izgradnju, održavanje i unapređenje računarske mreže republičkih organa;
- poslove za potrebe Centra za bezbednost IKT sistema u republičkim organima (CERT republičkih organa);
- pružanje usluga projektovanja, razvoja i funkcionisanja internet pristupa, internet servisa i drugih centralizovanih elektronskih servisa;
- planiranje razvoja i nabavke računarske i komunikacione opreme za potrebe organa državne uprave i službi Vlade;
- koordinaciju i pružanje podrške za ostvarivanje međunarodne saradnje i poslovanja na globalnom tržištu za digitalne, inovativne i kreativne delatnosti, praćenje i promociju povezivanja javnog i privatnog sektora u oblastima digitalne inovativne kreativne ekonomije kroz Platformu "Srbija stvara", sa ciljem održivog i integrisanog ekonomskog rasta Srbije;²¹

Imajući u vidu da je Vladina Kancelarija telo koje obavlja stručne poslove, kreiranjem regulative u ovoj oblasti se bavi **Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija**, koje ima uspostavljen Sektor za informaciono društvo i informacionu bezbednost u kome se obavljaju poslovi koji se odnose na:

- planiranje i pripremanje strategije razvoja informacionog društva;
- pripremu i praćenje projekata u oblasti razvoja informacionog društva;
- pripremanje predloga za utvrđivanje i vođenje politike Vlade u oblasti razvoja informacionog društva;
- primenu informaciono-komunikacionih tehnologija i pružanje informacionih usluga;
- razvoj i funkcionisanje informaciono-komunikacione infrastrukture;
- pripremu stručnih osnova za izradu nacrtu zakona i predloga drugih akata;
- preventivno delovanje i vršenje inspekcijskog nadzora nad primenom zakona i drugih propisa kojima se uređuju informaciona bezbednost, elektronski dokument, elektronska

²¹ <https://www.ite.gov.rs/tekst/sr/149/kancelarija-za-it-i-eupravu.php>

identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i preduzimanje propisanih upravnih i kaznenih mera u vršenju inspeksijskog nadzora u odnosu na procenjeni rizik, u skladu sa zakonom kojim se uređuje inspeksijski nadzor;

- zaštitu podataka i informacionu bezbednost;
- praćenje i analiza potencijala za podršku razvoju informacionog društva u privredi i državnim institucijama.²²

Pravilnikom o unutrašnjem uređenju i sistematizaciji radnih mesta **Generalnog sekretarijata Vlade**²³ osnovan je **Sektor za informaciono-komunikacionu infrastrukturu** u kome se obavljaju poslovi:

- davanje preporuka, u saradnji sa nadležnim organima, o uzajamnom usklađivanju planiranja informaciono-komunikacionih projekata ministarstava, posebnih organizacija i službi Vlade;
- učešće u međuresornim radnim telima čiji je zadatak povezan sa planiranjem, odnosno realizacijom informaciono-komunikacionih projekata;
- stručne i tehničke poslove podrške radu Vlade, odnosno Informacionog sistema Vlade;
- tehničku podršku korisnicima svih podsistema Informacionog sistema Vlade;
- poslove internet podrške i podrške funkcionisanju elektronske pošte; podršku radu računarske, mrežne i komunikacione infrastrukture; podršku korisnicima mobilne telefonije Generalnog sekretarijata Vlade;
- poslove koordinacije održavanja internet stranice Generalnog sekretarijata Vlade; poslove audio-vizuelne podrške i opsluživanja, kontrole i obezbeđivanja funkcionisanja audio-vizuelnih sistema;
- formiranje audio i video zapisa i njihove softverske obrade;
- pripremu instrukcija i informativnih materijala namenjenih ministarstvima, posebnim organizacijama i službama Vlade o standardima i tehničkim postupcima za komunikaciju sa Informacionim sistemom Vlade;
- evidenciju ovlašćenja za pristup Informacionom sistemu Vlade i usaglašavanje tehničkih mogućnosti pristupa sa izdatim ovlašćenjima;
- izradu i nadzor nad primenom plana mera informacione bezbednosti i interoperabilnosti Informacionog sistema Vlade;
- davanje preporuka, u saradnji sa nadležnim organima, o merama informacione bezbednosti i interoperabilnosti u komunikaciji organa državne uprave sa Vladom, kao i uzajamnom usklađivanju mera informacione bezbednosti i interoperabilnosti u međusobnoj komunikaciji organa;
- vođenje posebne evidencije informaciono-komunikacione imovine;
- pripremu tehničke dokumentacije za javne nabavke računarske, mrežne i komunikacione opreme;

U okviru sektora osnovane su i uže unutrašnje jedinice: Odeljenje za tehničku podršku radu Vlade i Odeljenje za koordinaciju informaciono-komunikacionih projekata organa državne uprave,

²² <https://mtt.gov.rs/sektori/sektor-za-informaciono-drustvo/>

²³ 06 broj: 110-00-12184/2019 od 24. decembra 2019.

informacionu bezbednost i interoperabilnost.²⁴ Dodatno, Vlada je u aprilu 2021. godine uspostavila novo telo – Savet za podsticanje razvoja digitalne ekonomije, inovacija, visokotehnološkog preduzetništva i digitalizacije u poslovanju privrednih subjekata.²⁵

U okviru Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge, Zakonom o informacionoj bezbednosti²⁶ je utvrđeno da je Agencija nadležna za koordinaciju i izvršavanje poslova Nacionalnog centra za prevenciju bezbednosnih rizika u informaciono-komunikacionim sistemima (Nacionalni CERT). Agencija, u okviru svojih nadležnosti, uz razmenu iskustava sa drugim nacionalnim organima i organizacijama koji imaju istu ili sličnu vrstu nadležnosti, kontinuirano prati i analizira sve vrste pretnji i napada na informacionu bezbednost u Srbiji.²⁷ Primarna zaduženja Nacionalnog CERT-a su koordinacija prevencije i zaštite od bezbednosnih rizika u informaciono-komunikacionim sistemima na nacionalnom nivou. Nacionalni CERT prikuplja i razmenjuje informacije o mogućim rizicima, a zatim obaveštava, upozorava i savetuje lica koja upravljaju IKT sistemima, kao i javnost Republike Srbije. Nacionalni CERT vodi evidenciju posebnih CERT-ova. Poseban CERT je tim koji obavlja poslove prevencije i zaštite od bezbednosnih rizika u IKT sistemima u okviru određenog pravnog lica, grupe pravnih lica ili oblasti poslovanja i slično. Nadzor nad radom Nacionalnog CERT-a u vršenju poslova poverenih ovim zakonom sprovodi nadležni ogran, odnosno Ministarstvo za trgovinu, turizam i telekomunikacije.²⁸ U registru je evidentirano 14 posebnih CERT-ova.²⁹

²⁴ https://www.srbija.gov.rs/extfile/sr/557976/informator0921_cyr.pdf

²⁵ "Službeni glasnik RS", broj 38 od 16. aprila 2021 <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/odluka/2021/38/4/reg?fbclid=IwAR2nlvf26xkUGdE52lyLTDdSG9pdZUc-uOPdngYlhCQjY050J5EiltSBNo8>

²⁶ Sl. gl. RS, br. 6/16, 94/17 i 77/19

²⁷ https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/60533f0f264c2.pdf

²⁸ <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-nacionalni-cert>

²⁹ <https://www.cert.rs/evidencija-certova.html>



3



Stanje razvoja e-uprave

Stanje razvoja e-uprave

Sajt e-Uprava, koji je pokrenut od strane Vlade Republike Srbije 2010. godine, u poslednjih godinu dana najčešće se koristio kako bi građani mogli da se informišu o COVID-19 vakcinaciji ili zakažu svoj termin za vakcinaciju. U martu 2021. godine unapređenje su pojedine usluge, građani više nisu u obavezi da donose potvrdu o uplati taksi i naknada za usluge MUP-a, olakšan je upis u vrtiće i prvi razred osnovne škole.

Broj korisnika e-Uprave se umanjio za 17.857 u odnosu na 2020. godinu, dok je u mesecu oktobru 2021. godine realizovano 76.028 usluga.³⁰

Najnovije usluge koje portal e-Uprava nudi jesu iskazivanje interesovanja za vakcinisanje protiv sezonskog gripa, lični podaci za banku, izdavanje uverenja o vođenju krivičnog postupka, digitalni zeleni sertifikat, kao i propušten termin za vakcinaciju.

Najčešće postavljena pitanja su: kako se prijaviti sa dvofaktorskom autentifikacijom, šta je kvalifikovani elektronski sertifikat, kako da se prijavim sa kvalifikovanim elektronskim sertifikatom i kako da kreiram nalog sa korisničkim imenom i lozinkom.

Kroz projekat "Otvoreni podaci – otvorene mogućnosti", koji sprovodi Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu u partnerstvu sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), izrađen je portal Otvoreni podaci³¹.

Na nacionalnom Portalu otvorenih podataka objavljuju se skupovi otvorenih podataka u posedu državnih organa Republike Srbije (obuhvaćeni su organi državne uprave, autonomnih pokrajina i lokalne samouprave, kao i organizacije kojima je povereno vršenje javnih ovlašćenja – ministarstva, opštine, agencije, regulatorna tela, ustanove i komunalna preduzeća, i drugi). Sadržaji portala dostupni su programerima putem aplikativnog programskog interfejsa (API), zainteresovani posetioci, takođe, mogu da steknu uvid u potencijal otvorenih podataka, kroz predstavljanje konkretnih primera upotrebe objavljenih skupova podataka – bilo da se radi o mobilnim ili veb-aplikacijama koje upotrebljavaju otvorene podatke, različitim vizuelizacijama, mapama ili drugim oblicima ponovne upotrebe.

³⁰ Poređenje napravljeno u odnosu na podatke koji se nalaze u prvom Izveštaju o razvoju digitalne agende koji je CRTA izradila i podacima koji se trenutno nalaze na sajtu E-uprave.

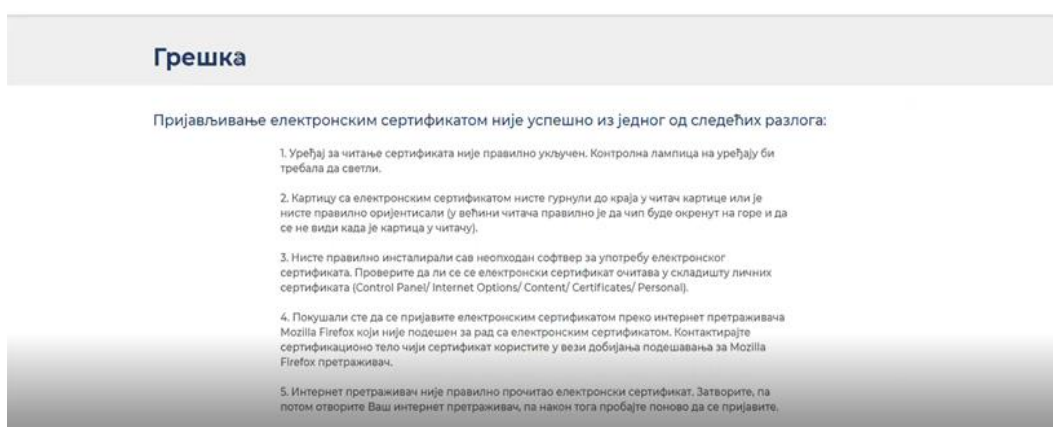
³¹ <https://data.gov.rs/sr/dashboard/>



Testiranje e-usluga

Testiranje e-usluga

Usluge koje Republika Srbija pruža u elektronskom formatu objedinjene su na portalu e-Uprava³². Portal je uspostavljen 2010. godine, a 2020. je unapređen u smislu poboljšanja bezbednosti podataka i optimizacije za korišćenje na mobilnim uređajima. Da bi se pristupilo bilo kojoj od elektronskih usluga neophodno je da se poseduje korisnički profil, koji je prema poslednjim podacima otvorilo 1.026.347 građana Srbije. U proseku se na ovaj način mesečno realizuje oko 75.000 usluga.³³ Postoje tri vida registrovanja naloga na Portalu: korisničkim imenom i lozinkom, korišćenjem elektronskog sertifikata i dvofaktorskom autentifikacijom. Najpouzdaniji način i jedini koji omogućava pristup svim elektronskim uslugama, je **korišćenje kvalifikovanog elektronskog sertifikata**, koji se može pribaviti kod: Ministarstava unutrašnjih poslova, Pošte Srbije, Privredne komore Srbije i dve ovlašćene privatne firme. Kako bi se apliciralo za izdavanje sertifikata, neophodno je da građanin dostavi tražena dokumenta u papirnoj formi, ukoliko se ta usluga potražuje od Ministarstva unutrašnjih poslova onda je obavezno i fizičko prisustvo građanina koji u prisustvu službenika potpisuje ugovor. Ista usluga se kod Pošte i sertifikovanih privatnih firmi može završiti bez prisustva građana, preko kurirske službe, slanjem ugovora na adresu građana. „Popunila sam formular u SUP-u i bukvalno za pet minuta je sve bilo gotovo. Dobila sam samo papir na kom se nalazi moja šifra. Još nisam koristila elektronski potpis, još nisam ustanovila kako funkcioniše“, Korisnica 1 (37 godina, profesor informatike). Postoje i drugačija iskustva gde je za funkcionisanje elektronskog sertifikata bilo potrebno nekoliko odlazaka na šalter MUP. „Jako se iskomplikovalo u MUP-u, meni to uopšte nije radilo, nije pokrenut sistem. Zvao sam MUP, nisu mogli da pomognu. Na kraju sam seo u kola i otišao do njih. Oni nisu pokrenuli sistem, to je trajalo nedelju dana dok nisam otišao do njih“, Korisnik 2 (43 godine, preduzetnik). Iskustva sa upotrebom elektronskog sertifikata takođe pokazuju da nije sve jednostavno i funkcionalno. Iako, u pojedinim slučajevima elektronski sertifikat funkcioniše na portalu e-Porezi, na portalu e-Uprava to nije slučaj: „Tako da sam ja, na kraju, morala da otvorim novi nalog sa korisničkim imenom i lozinkom“, Korisnica 3 (37 godina, preduzetnica).



Slika 2. Portal e-Uprava, prijavljivanje na korisnički nalog putem elektronskog sertifikata

³² <https://euprava.gov.rs/>

³³ <https://euprava.gov.rs/>

Srednji nivo pouzdanosti obezbeđuje **prijava dvofaktorskom autentifikacijom**, i ona se može koristiti samo preko mobilnih telefona i tableta, instaliranjem dodatne aplikacije, čije je parametre za korišćenje potrebno fizički zatražiti na 360 mogućih lokacija u Srbiji. Korisnici ovog metoda imaju pristup i jedinstvenom informacionom sistemu lokalne poreske administracije. Najjednostavniji način kreiranja profila **pomoću korisničkog imena i lozinke** nudi mogućnost korišćenja samo određenog broja usluga. Sama registracija uz pomoć korisničkog imena i lozinke predstavlja standardni formular, koji je jednostavan za korišćenje srednjim i mlađim generacijama, koje su već naviknute na upotrebu različitih programa i aplikacija sa registrovanjem korisničkih profila. Osim popunjavanja osnovnih ličnih podataka i kreiranja lozinke, potrebno je tokom registracije priložiti skenirani ili slikani lični dokument, uz jedinu opciju dodavanja dokumenta sa postojećeg uređaja. Za građane koji nisu digitalno pismeni, ovo predstavlja dodatni korak koji zahteva pomoć osobe koja bolje poznaje tehnologiju. Velika je verovatnoća da će građani koji naiđu na slične „prepreke“ odustati od ideje o korišćenju Portala, pod pretpostavkom da će i prilikom potraživanja elektronskih usluga naići na slične mehanizme koji im nisu poznati. Portal nema detaljno razrađena korisnička uputstva i jedini način da se kontaktira korisnički servis je da se popuni kontakt forma, bez mogućnosti direktnog četa sa službenikom ili broja telefona. Nije naznačeno radno vreme korisničkog servisa, niti u kom roku se može dobiti odgovor.

Jedna od elektronskih usluga koje je moguće pronaći na portalu e-uprave je **zahtev za zamenu vozačke dozvole**.

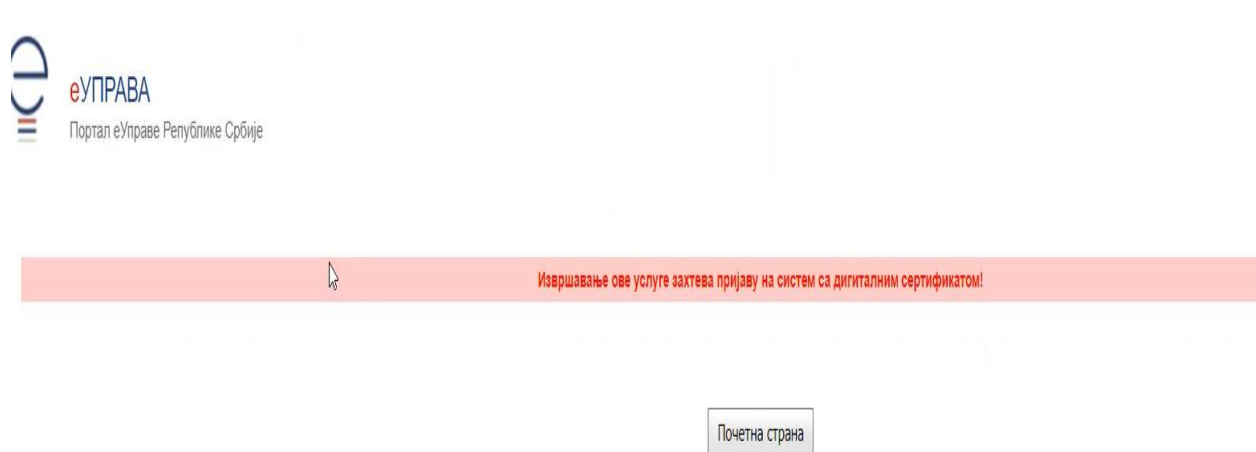
„Ja kada sam gledao na sajtu Ministarstva unutrašnjih poslova uopšte nisam ni video da može preko portala e-Uprave da se sredi, sve je pisalo da mora lično. Saznao sam za tu mogućnost preko koleginice.“, Korisnik 4 (30 godina, psiholog). „Nisam znao da može on-line da se završi, uvek bih pre birao tu opciju, nego da gubim vreme da se guram po redovima. To je trebalo uvesti mnogo ranije.“, Korisnik 5 (38 godina, lični trener).

Samu uslugu je jednostavno pronaći, ona je ponuđena u padajućem meniju za lična dokumenta, pod sekcijom „Usluge“. Link vodi na stranicu sa uputstvom, koje opisuje naredne korake ali ne prikazuje iznos koji je potrebno uplatiti tokom elektronske prijave. „Ono što meni ovde smeta je što ne piše ovde koliko treba da platim. Ja sad imam nekoliko hiljada (RSD) na računu i ne znam da li ću imati dovoljno da platim“, Korisnik 4 (30 godina, psiholog)

Pre pokretanja usluge, prema instrukcijama iz uputstva potrebno je instalirati program za potpis dokumenta za koji je ponuđen link. Na linku je moguće pronaći dve verzije aplikacije, koje su nazvane: instalacija za 64-bitne sisteme i instalacija za 32-bitne sisteme. Osim toga ne postoji objašnjenje šta su 64-bitni i 32-bitni sistemi i koji sistemi spadaju pod koju kategoriju. Potrebno je predznanje korisnika o kompjuterskim softverima. Aplikacija je veličine 86 MB.

Pokretanje usluge je jednostavno, na dobro istaknuto dugme: „Pokreni uslugu“. „Ono što bi meni značilo na početku je da bude istaknuto šta meni sve treba da priprelim pre nego krenem da realizujem e-uslugu. Znači koliko mi para treba, da li mi treba prethodna vozačka dozvola, ja sam je poneo a možda nisam ni morao.“, Korisnik 4 (30 godina, psiholog)


Ukoliko je korisnik ulogovan putem korisničkog imena i lozinke, prilikom pokušaja realizacije ove usluge dobiće sledeće obaveštenje: "Izvršavanje ove usluge zahteva prijavu na sistem sa digitalnim sertifikatom".



Slika 3. Portal e-Uprava, elektronska usluga Zahtev za zamenu vozačke dozvole

U uputstvu koje prethodi pokretanju usluge, nije istaknuta informacija da je korišćenje moguće samo putem korisničkih naloga koji koriste digitalni sertifikat. "Svi smo navikli da se registrujemo korisničkim imenom i lozinkom i zašto bih gledao onda druge opcije osim ako to nije negde naglašeno", Korisnik 4 (30 godina, psiholog). Na sajtu e-Uprave nije moguće pronaći objašnjenje šta je to digitalni sertifikat i na koji način se može pribaviti.

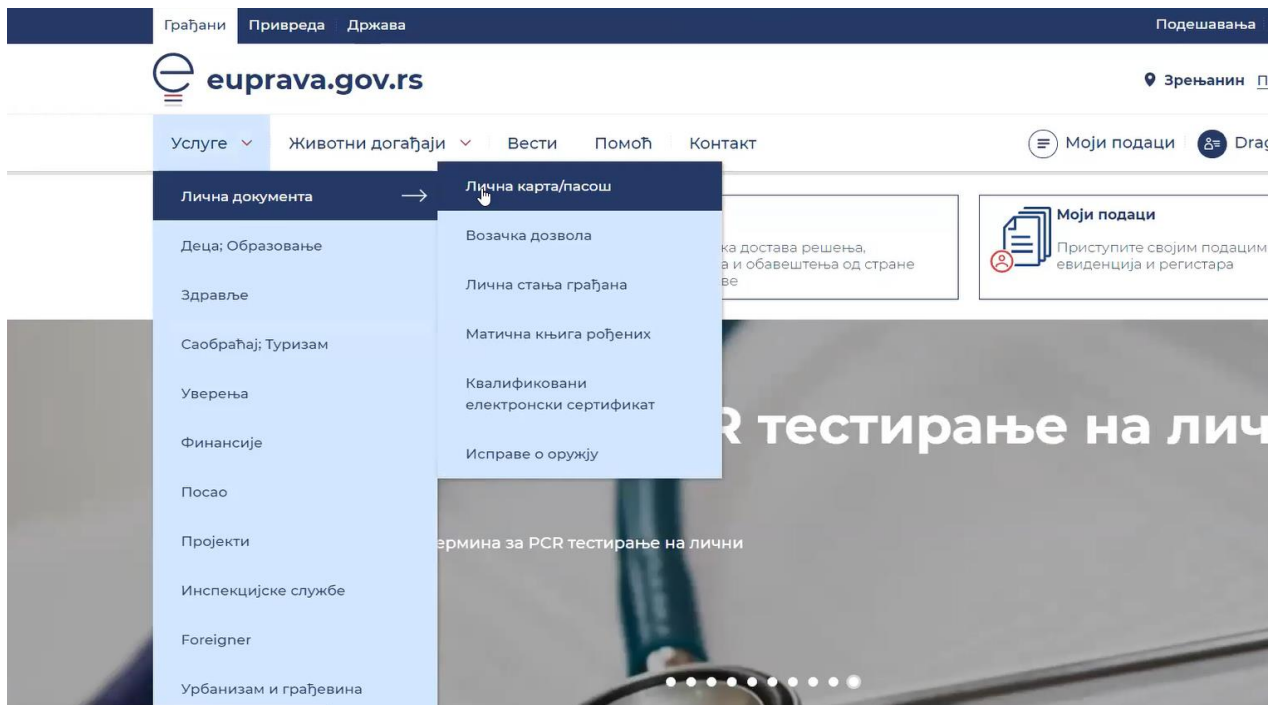
U slučaju elektronskih usluga koje nisu jednostavne za korišćenje građani uglavnom biraju odlazak na šalter uprave. "Sve što je on-line a nije jednostavno preferirao bih pre da odem lično da završim. Nije pravljeno za korisnike očigledno, nego je napravljeno samo tako da se napravi", Korisnik 4 (30 godina, psiholog). „Sve ovo je prekomplikovano, još na kraju ne možeš ni da završiš uslugu bez tog sertifikata. Uopšte me ne zanima da idem da vadim to, nek mi država obezbedi da mogu jednostavno u par klikova da završim sve što treba. Ne zanima me da li imaju mogućnosti, nek se snađu, to im je posao.“, Korisnik 5 (38 godina, lični trener).



Zakazivanje termina za ličnu kartu ili pasoš

Zakazivanje termina za ličnu kartu ili pasoš

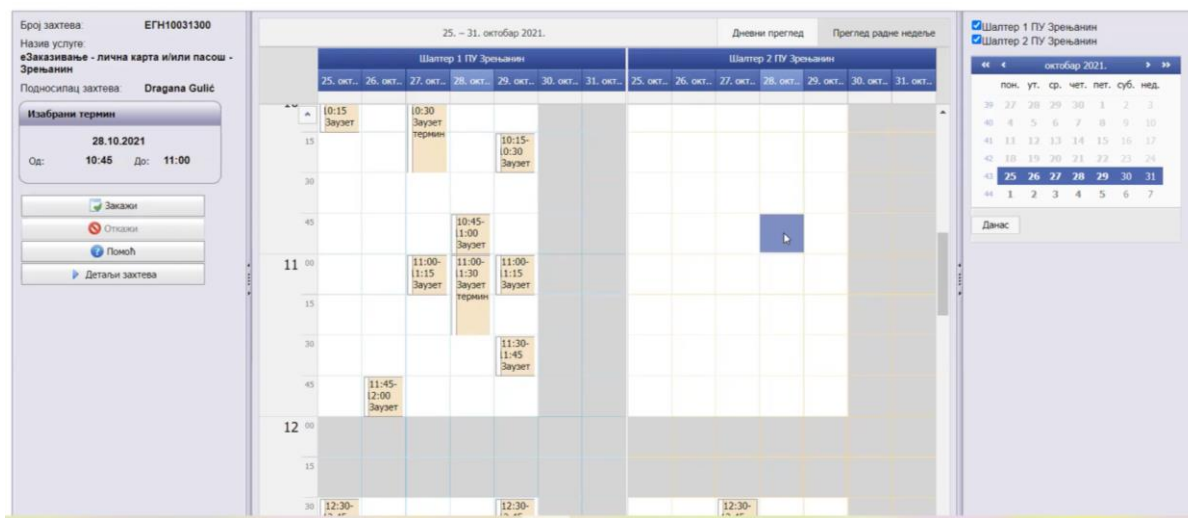
Pribavljanje ili produžavanje ličnih dokumenata: lične karte i pasoša, nije moguće završiti u elektronskom formatu preko portala e-Uprave, ono što je moguće uraditi je zakazivanje termina u odgovarajućoj lokalnoj samoupravi kako bi se izbegla čekanja u redovima. „Jedna od najbitnijih stavki je što kada se zakažeš on-line, onda ne moraš da čekaš, nego kada se zakažeš dođeš u svoj termin i oni te u tom momentu prozovu“, Korisnica 1 (37 godina, profesorka informatike). Nakon ulaska na lični profil korisnika usluga zakazivanja termina za ličnu kartu ili pasoš se nalazi u okviru prve ponuđene opcije „Lična dokumenta“ u padajućem meniju, međutim nigde nije jasno naznačeno da je ovo samo usluga zakazivanja termina a da se ova dokumenta ne mogu pribaviti na ovaj način. „Znala sam da ne mogu sve da uradim preko e-uprave. Pre nego što sam uopšte shvatila da ću morati da pravim ličnu kartu, sam pričala sa prijateljima koji su mi rekli da termin može da se zakaže, ali ništa više od toga, znači da moram fizički da budem prisutna“, Korisnica 1 (37 godina, profesorka informatike). Iako je zakazivanje termina najjednostavnija forma usluge, način na koji je prezentovana i otvaranje profila korisnika, koje bi moglo biti pojednostavljeno da odgovara i građanima koji nisu u potpunosti digitalno pismeni, izaziva nelagodu kod tog dela korisnika. „Nisam sigurna da sama pristupim ovim opcijama, trebala mi je pomoć tokom uključivanja na sajt i posle kada sam tražila uslugu. Ali svakako bih pre birala da mi deca pomognu, nego da idem na šalter, da čekam u redovima i da se bakćem sa neljubaznim službenicima“, Korisnica 6 (70 godina, penzionerka).



Slika 4. Portal e-Uprava, početna strana, padajući meni za elektronske usluge

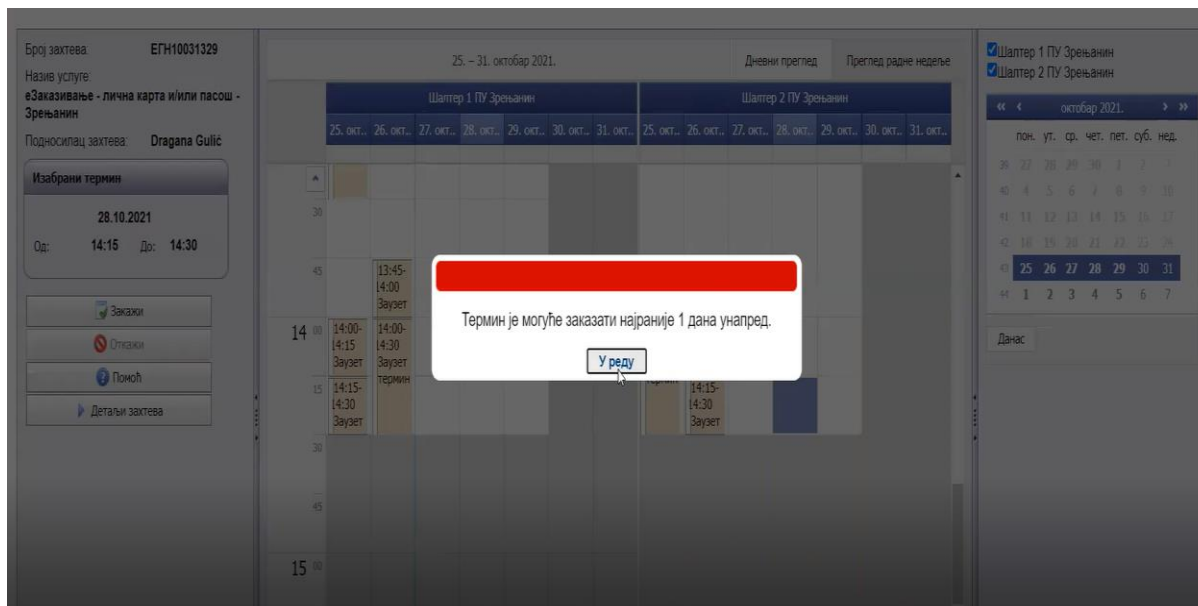
„Nije mi se dopalo što su lična karta i pasoš zajedno ali ne mogu da se zakažu kao jedan dokument već mora zasebno“, Korisnica 1 (37 godina, profesorka informatike).

Zakazivanje termina je moguće jednostavnim klikom na ponuđena polja u okviru kalendara i potvrđivanje na opciju "Zakaži" koja je istaknuta sa leve strane. "Dosta je jednostavno za korišćenje kada je sve u slikama, samo klikćem", Korisnica 6 (70 godina, penzionerka).



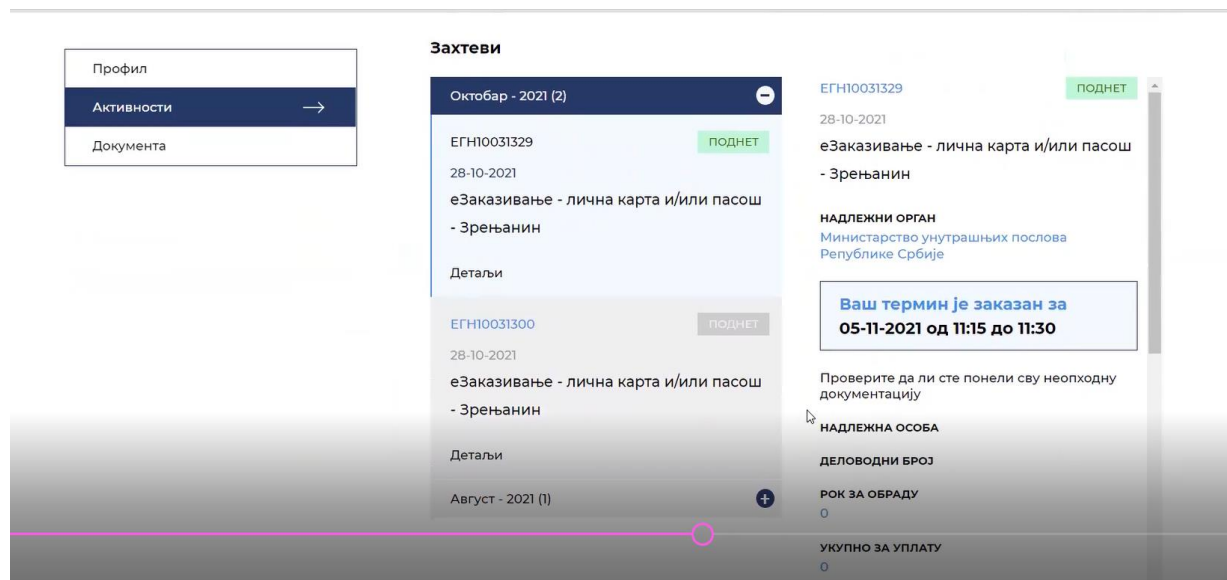
Slika 5. Portal e-Uprava, kalendar za zakazivanje termina za ličnu kartu

Program ne dozvoljava zakazivanje termina u danima pre onog u kojem se aplicira za termin.



Slika 6. Portal e-Uprava, kalendar za zakazivanje termina za ličnu kartu

Nakon uspešnog zakazivanja termina, prikazuje se potvrda na profilu korisnika.



Slika 7. Portal e-Uprava, potvrda zakazanog termina za ličnu kartu

Međutim, ukoliko se tražilac usluge predomisli, nalaženje opcije „Otkazivanje termina“ sa profila korisnika nije dovoljno jasno istaknuto. Za pronalaženje ove mogućnosti Korisnici 1 je bilo potrebno 8 minuta. „Nije uopšte jednostavno otkazivanje. Kalendar sam mi se ne sviđa uopšte, deluje jako zastarelo. Kao da je neprilagođen današnjim sistemima. Ako ne skroluješ gore, dole, možeš da propustiš opcije. Nema nigde uputstvo gde ti se šta nalazi, tako da je to baš nezgodno. Imam utisak gde god da dođem prvo što ću da uradim je da skrolujem gore, dole, da nešto ne propustim“, Korisnik 3 [43 godine, preduzetnik].

Plaćanje je moguće izvršiti on-line bez podnošenja dokaza o plaćanju prilikom apliciranja za uslugu u prostorijama državne uprave. Međutim, opcija za plaćanje putem Portala nije lako uočljiva. „Čak je i meni bilo malo konfuzno gde na prvoj strani postoje silni linkovi, gde se otvaraju novi tabovi. Pogotovu je bilo nezgodno dok nisam našla gde treba da se ide da se plati. Ja ne gubim vreme da čitam, to je moglo, mnogo jednostavnije da se uradi sa mnogo manje teksta.“, Korisnica 1 [37 godina, profesor informatike]. „Svoje račune inače plaćam on-line, banka mi daje tu mogućnost, odlično je što i ovo mogu na taj način, onda se samo pojavim na šalteru u zakazano vreme i nikakve papire ne nosim sa sobom, niti čekam u redovima u pošti, niti plaćam provizije“, Korisnica 6 [70 godina, penzionerka].

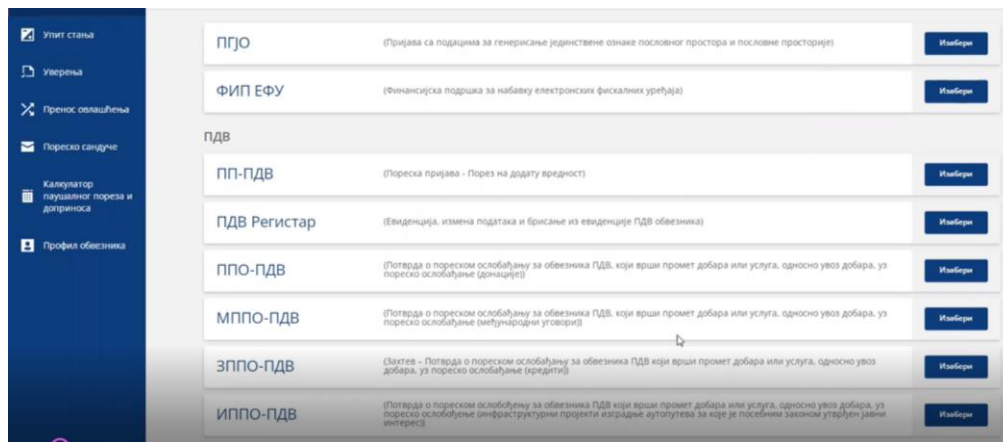
Osim što nije u potpunosti prilagođen delimično digitalno pismenim građanima, nedovoljno kvaliteta nudi i za one koji su napredni korisnici digitalnih tehnologija. „Unapređenje definitivno da, spor je softver. Verujem da bi bilo potrebno da se napravi mnogo bolja baza, da se podigne na neki mnogo bolji server, verujem da bi Portal funkcionisao mnogo brže“, Korisnica 1 [37 godina, profesor informatike].



e-Porez

e-Porez

Portal e-Porezi, prema rečima korisnika, nije pokazao značajnijih slabosti u korišćenju. „Više mi je trebalo vremena u početku da pronadem pravu opciju, ali zbog nepoznanica u smislu poreske terminologije a ne načina na koji je koncipirana sama platforma“, Korisnica 2 [37 godina, preduzetnica]. Preduzetnici koji paušalno plaćaju porez nisu u obavezi da angažuju knjigovođu, tako da preko portala e-Porezi mogu samostalno završiti sve radnje koje se tiču poreskih obaveza i biti redovno obaveštavani kroz elektronsko sanduče u okviru korisničkog profila.



Slika 8. Portal e-Porezi, početna strana, izbor usluga

Naročito korisna opcija za korisnike koji tek započinju sopstvenu delatnost je mogućnost da izračunaju porez koji treba da plate po određenom osnovu. „Na početku kada sam prijavljivala firmu, ovde sam gledala koliki bi mi porezi bili, oni i jesu bili toliko koliko je kalkulator pokazao“, Korisnica 2 [37 godina, preduzetnica].

The screenshot shows the tax calculator interface. On the left is a form with the following fields: 'Назив делатности' (text input), 'Основ осигурања' (dropdown menu), 'Основна делатност' (dropdown menu), 'Износ основнице утврђен за претходну годину' (text input), 'Општина' (dropdown menu), 'Улица' (text input), 'Зона' (dropdown menu), 'Година регистрације' (text input), and 'Година рођења' (text input). Below these are checkboxes for 'Стари занат', 'Инавалид', and 'Регистрован обавезник у последњих 18 месеци'. At the bottom of the form are two buttons: 'Израчунај' and 'Поништи'. On the right side of the interface, there are three boxes showing tax and contribution amounts: 'Износ пореза и доприноса 2021.година - РСД', 'Износ пореза и доприноса 2022.година - РСД', and 'Износ пореза и доприноса 2023.година - РСД'. Below these boxes is a label 'Време:'.

Slika 9. Portal e-Porezi, kalkulator poreza

Porez je u potpunosti moguće platiti elektronski, prateći uputstva sa portala e-Porezi, jedini korak koji korisnik mora obaviti u svom fizičkom prisustvu je početno pribavljanje elektronskog sertifikata. "Biram da radim elektronski, baš mi je jednostavno", Korisnica 2 (37 godina, preduzetnica).

Problemi sa Portalom se javljaju u periodima godine kada se rok za predaju završnih godišnjih izveštaja pravnih lica bliži kraju. Naime, u poslednjoj nedelji je gotovo nemoguće elektronski podneti izveštaj usled preopterećenja platforme. „Izveštaj smo morali da podnesemo za vikend, toliko je opterećeno bilo da nismo mogli uopšte da se logujemo“, Korisnik 3 (43 godine, preduzetnik).

Postoji puno prostora da se elektronske usluge unaprede u pravcu boljeg korisničkog iskustva i još više prostora da se uvedu nove kompletne usluge. Očekivanja digitalno pismenih građana su na niskom nivou, primetno je zadovoljstvo postojanjem mogućnosti da se samo elektronski zakaže termin u državnoj upravi. Očekivanja ostalih građana su praktično nepostojeća. Za postojanje elektronskih usluga se uglavnom i ne zna. Takođe, potrebno je da sistemi na kojima su ponuđene elektronske usluge efikasno funkcionišu kako bi se izbegli prekidi i preopterećenja. Potrebno je mnogo više ulaganja u digitalno opismenjavanje građana i prezentovanja koristi od mogućnosti da se usluge pribave elektronski umesto dosadašnjih odlazaka u prostorije državne uprave.

4



Informaciona
bezbednost

Informaciona bezbednost

Uzimajući u obzir sve češće pominjanje zaštite podataka na internetu, očekivano bi bilo da i brojevi govore o tome da građani postaju svesni opasnosti koje eventualno vrebaju. No, realnost je u potpunosti drugačija. U prilog tome govori i primer sve češćih prevara preko društvene mreže Facebook, gde koristeći se tuđim nalogom, hakeri pokušavaju da dođu do podataka sa platne kartice nekog od kontakata. Stručnjaci tvrde da bi ovakve vrste upada mogle biti sprečene dvofaktorskom autentifikacijom, ali deljenje ličnih podataka je neodgovornost i neznanje građana koji ih bez razmišljanja podele.

Kada govorimo o opštoj zaštiti podataka, sve češće se koristi termin blokčejn, za tehnologiju koja predstavlja alternativu trenutnom sistemu skladištenja i korišćenja podataka. Najjednostavnije rečeno blokčejn je decentralizovana mreža distributivne aplikativne arhitekturne tehnologije koja sakuplja digitalne vrednosti transparentno i ne menjajući ih i radi bez posrednika. Ova vrsta decentralizovane mreže nudi višestruke koristi u odnosu na tradicionalnu centralizovanu mrežu, uključujući i jaču privatnost i veće poverenje u sistem.

U Srbiji je 2018. godine osnovana startup kompanija Blinking³⁴, koju su osnovali profesori Univerziteta u Beogradu, a koja se bavi razvojem softverskih proizvoda primenom blokčejn tehnologije i bezbednosnih rešenja baziranih na biometrijskim podacima. Radili su na tome da razviju sveobuhvatno industrijsko rešenje za digitalnu identifikaciju, zaštitu podataka korisnika i privatno skladištenje podataka.

Prema "Nacionalnom indeksu sajber bezbednosti"³⁵, Akademije za e-upravu, Srbija je pala za pet mesta u odnosu na prošlu godinu, na 19 mesto od 160³⁶ država. Ovome je doprinela činjenica da od poslednjeg istraživanja na polju analize i informisanja o sajber pretnjama, Srbija ima samo 20 odsto ostvarenosti, a doprinela je globalnoj sajber bezbednosti samo 33 odsto. Isto tako krizni sajber menadžment je na 60 odsto ispunjenosti kriterijuma i to ponajviše iz razloga nepostojanja plana za rešavanje kriznih situacija u sajber prostoru. Dodatno, u Srbiji ne postoji organizovana podrška volontera u slučaju sajber krize. Edukacija i profesionalni razvoj su dostigli nivo ispunjenosti od 56 odsto, zbog toga što na nivou osnovnih ili doktorskih studija ne postoji nijedan program koji je fokusiran na sajber bezbednost odnosno bezbednost elektronskih informacija.

³⁴ <https://blinking.id/sr/>

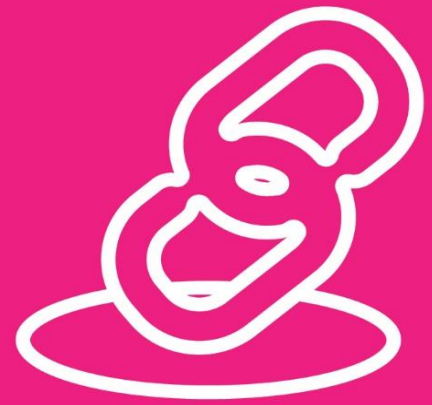
³⁵ <https://ncsi.ega.ee/country/rs/?pdfReport=1>

³⁶ <https://ncsi.ega.ee/>



Slika 10. Nacionalni indeks sajber bezbednosti, izvor - Governance Academy Estonija

5



e-Demokratija i e-Participacija

e-Demokratija i e-Participacija

Trenutna zakonska rešenja ne nude izobilje mogućnosti da građani učestvuju u procesu donošenja odluka elektronskim putem. Pravo građana na podnošenje inicijativa, peticija, predstavki i predloga, garantovano je Ustavom Republike Srbije. Saglasno Zakonu o Narodnoj skupštini, Narodna skupština, odnosno narodni poslanici razmatraju inicijative, peticije, predstavke i predloge. Građani mogu podneti inicijative, peticije, predstavke i predloge u pisanom ili elektronskom obliku u kom slučaju mogu koristiti obrazac koji je dostupan građanima na internet stranici Narodne skupštine.³⁷ Važeći Zakon o referendumu i narodnoj inicijativi, koji je donet pre 27 godina i pretrpeo jednu izmenu 4 godine kasnije, ne predviđa mogućnost podnošenja inicijativa u elektronskom formatu. U toku je priprema predloga novog Zakona o referendumu i narodnoj inicijativi koji u sadašnjem nacrtu predviđa da se predlog može podneti u elektronskoj formi.³⁸

Iako je u junu 2021, Vlada RS, najavila početak funkcionisanja **Portala e-konsultacije**, u okviru portala e-Uprava, s ciljem da se građanima omogući da elektronskim putem učestvuju u procesu pripreme i usvajanja dokumenata javnih politika i propisa, portal na adresi e-konsultacije³⁹ još uvek nije u funkciji.⁴⁰ Umesto njega, u funkciji je **Portal javnih rasprava**⁴¹, koji funkcioniše takođe u okviru portala e-uprava od 2014. godine. U arhivi portala moguće je pronaći 244 objavljene i okončane javne rasprave za sedam godina njegovog postojanja. Međutim, iako je Poslovnikom Vlade, koji uređuje ovo pitanje, propisana obaveza da se poziv za učešće u javnoj raspravi sa programom javne rasprave objavljuje na internet stranici predlagača i portalu e-uprave⁴², na veb-sajtovima ministarstava je moguće pronaći pozive kojih nema na ovom Portalu. Osim što je obezbeđen mehanizam za učešće zainteresovanih strana elektronskim putem, proces sprovođenja javnih rasprava i sama sadržina pratećih dokumenata trpe značajne nedostatke.

Još jednu, manje poznatu, opciju za on-line učešće u procesu kreiranja politika nudi Republički sekretarijat za javne politike na čijem veb sajtu je moguće prijaviti se za učešće u radnim grupama i podneti inicijativu za izmenu i izradu dokumenata javne politike, kao i podneti inicijativu za izmenu neefikasnih propisa.⁴³ Ovaj mehanizam uspostavljen je 2020. godine i na njemu se mogu naći informacije o dve podnete inicijative i njihov status.

Često korišćeni mehanizam za skretanje pažnje donosiocima odluka na postojeće probleme i na pravac njihovog rešavanja su on-line peticije. Trenutno su najaktuelnije dve platforme koje su kreirale organizacije civilnog društva.⁴⁴

³⁷ <http://www.parlament.gov.rs/gradjani/pitajte/inicijative-peticije-predstavke-i-predlozi.1098.html>

³⁸ Član 55 st 2 Nacrta Zakona o referendumu i narodnoj inicijativi <http://mduls.gov.rs/javne-rasprave-i-konsultacije/javna-rasprava-o-nacrtu-zakona-o-referendumu-i-narodnoj-inicijativi-2/?script=lat>

³⁹ E-Konsultacije <https://eparticipacija.gov.rs>

⁴⁰ <http://www.tanjug.rs/full-view.aspx?izb=661825>

⁴¹ <https://javnerasprave.euprava.gov.rs/>

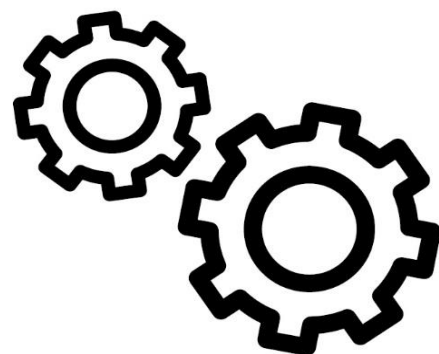
⁴² Čl 41 st 4 Poslovnika Vlade <https://www.srbija.gov.rs/dokument/2432/postlovnik-vlade.php>

⁴³ <https://rsjp.gov.rs/cir/inicijative-privrede-i-gradjana/>

⁴⁴ <https://www.peticije.online/> i https://peticije.kreni-promeni.org/about_us



6



Plan za unapređenje Digitalne Agende u Srbiji

Plan za unapređenje Digitalne agende u Srbiji

Strateški, zakonodavni i administrativni okvir

- Obezbediti sprovođenje postojećih propisa i poštovanje strateškog okvira i propisanih rokova. Organi javne uprave koji su nadležni za primenu strateških dokumenata i drugih propisa treba da obezbede njihovu doslednu primenu uz poštovanje rokova koji su propisani. Dodatno, potrebno je redovno ažurirati strateška dokumenta i prateće akcione planove kao i usklađivati pravni okvir sa standardima EU.
- Sprovoditi periodičnu ocenu ispunjenosti indikatora iz strateških dokumenata. Organi javne uprave koji su nadležni za primenu strateških dokumenata treba periodično da sprovede evaluaciju njihove primene. Ovi izveštaji treba da služe kao osnova za kreiranje svih budućih strategija i planiranju u skladu sa rezultatima evaluacije.
- Sprovoditi redovne konsultacije sa zainteresovanim akterima civilnog društva, na osnovu Zakona o planskom sistemu koji propisuje da se javne politike utvrđuju u okviru transparentnog i konsultativnog procesa, odnosno da se tokom izrade i sprovođenja planskih dokumenata, kao i analize efekata i vrednovanja učinaka javnih politika, sprovodi transparentan proces konsultacija sa svim zainteresovanim stranama i ciljnim grupama.
- Unaprediti postojeće elektronske mehanizme za učešće građana u procesu kreiranja politika i pravovremeno obaveštavati zainteresovanu javnost o mogućnostima učešća u procesu kreiranja politika.

Elektronska uprava i informisanost građana

- Unaprediti kvalitet postojećih elektronskih usluga. Potrebno je poboljšati kvalitet postojećih elektronskih usluga u pravcu kvalitetnijeg korisničkog iskustva i zaokruživanje elektronskog ciklusa svake usluge, bez odlazaka na šalter. Potrebno je informisati građane o postojanju pojedinačnih elektronskih usluga i promovisati ovaj vid administracije.
- Uvođenje novih elektronskih usluga po prioritetima utvrđenim na osnovu zahteva građana. Pre objavljivanja nove elektronske usluge potrebno je sprovesti testiranje među različitim ciljnim grupama i na osnovu povratnih informacija unaprediti predlog usluge u pravcu boljeg korisničkog iskustva.
- Kontinuirano sprovođenje anketa o korisničkom zadovoljstvu. Organi javne uprave koji su nadležni treba da uspostave stalne kanale za prikupljanje informacija od korisnika i za

ocenjivanje zadovoljstva uslugama. Periodična analiza prikupljenih podataka treba da pruži osnov za unapređenje sistema u skladu sa potrebama korisnika.

- Tokom prelaznog perioda, obezbediti kontinuirano pružanje podrške građanima za korišćenje elektronskih usluga u prostorijama državne uprave.
- Ciljana edukacija o digitalnoj pismenosti posebno osetljivih grupa građana. Nadležni organi javne uprave u saradnji sa civilnim društvom treba da organizuju edukacije građana o mogućnostima i koristima digitalne uprave, kao i o načinima korišćenja.
- Unaprediti razmenu dokumenata i informacija između državnih institucija, povezivanjem većeg broja baza podataka i uvođenjem novih elektronskih servisa koji će građanima omogućiti automatsko prikupljanje podataka iz baza podataka kojima upravljaju različite državne institucije.

Sajber bezbednost

- Uskladiti politike zaštite podataka i upotrebe biometrijskog nadzora sa standardima Evropske unije.
- Unaprediti sisteme zaštite ličnih podataka u posedu državnih institucija i procesuirati odgovorne za „curenje“ ličnih podataka građana na internetu.



Crta (Centar za istraživanje, transparentnost i odgovornost) je nezavisna, nestranačka organizacija civilnog društva posvećena razvoju demokratske kulture i građanskog aktivizma.

Kreiranjem predloga javnih politika, zastupanjem principa odgovornog ponašanja vlasti i državnih institucija i edukacijom građana o njihovim političkim pravima, Crta se zalaže za uspostavljanje vladavine prava i razvoj demokratskog dijaloga.

Od 2016. godine Crta se bavi posmatranjem izbora na nacionalnom i lokalnom nivou i koordiniše rad mreže Građani na straži, koja broji više hiljada građana osposobljenih da nadziru regularnost glasanja. Kontinuirana borba za unapređenje uslova za poštene i slobodne izbore je kičma svih Crtinih aktivnosti.

Crta – Centar za istraživanje, transparentnost i odgovornost

adresa: Takovska 23, 11000 Beograd, Srbija

e-mail: info@crtars.rs

тел: +381 11 24 00 062

www.crtars.rs

Partneri na projektu:

- e-Governance Academy (Estonija) – www.ega.ee
- Metamorfozis fondacija (Severna Makedonija) – www.metamorphosis.org.mk
- NGO 35mm (Crna Gora) – www.nvo35mm.org
- Open data Kosovo (Kosovo) – www.opendatakosovo.org
- Lëvizja Mjaft! (Albanija) – www.mjaft.org

Ovo istraživanje je deo aktivnosti praćenja razvoja Digitalne agende i sprovodi se u 5 zemalja Zapadnog Balkana u okviru projekta „Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA“ koji je sufinansiran od strane Evropske unije a sprovode ga Metamorphosis Foundation (Severna Makedonija) kao vodeći partner, e-Governance Academy (Estonija), Crta – Centar za istraživanje, transparentnost i odgovornost (Srbija), NGO 35mm (Crna Gora), Open Data Kosovo (Kosovo) i Lëvizja Mjaft (Albanija). Pitanja kojima se bavi Izveštaj fokusiraju se na poglavlja koja su relevantna za Digitalnu agendu, a naročito na Poglavlje 10 – Informaciono društvo i mediji iz procesa pridruživanja Evropskoj uniji, radi isticanja značaja Digitalne agende za Zapadni Balkan na evropskoj agendi.



This project is co-funded
by the European union



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation (North Macedonia), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Governance Academy (Estonia), CRTA – Center for Research, Transparency and Accountability (Serbia), NGO 35mm (Montenegro), and Levizja Mjaft! (Albania).