

УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ У СРБИЈИ



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation (North Macedonia), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Government Academy (Estonia), Partners for Democratic Change Serbia (Serbia), NGO 35-MM (Montenegro) and LUVIA MAMT (Albania).



САДРЖАЈ

C Сажетак Страна 2

1 Увод Страна 4

2 Дигитална агенда у Републици Србији Страна 5

3 Где је дигитализација у Србији? Страна 9

4 Дигитализација и грађани Страна 11

5 Препоруке за унапређење процеса дигитализације Страна 14

6 еВртић Страна 17

7 Закључак Страна 22

САЖЕТАК

Процес дигитализације у Србији отпочео је 2000-их година, али је све до последњих неколико година текао споро услед недовољне активности државе када је у питању њена улога у процесу. Почетак стратешког и планског бављења процесом означило је доношење Дигиталне агенде 2006. године. Агенду су у почетку чиниле две стратегије: Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године и Стратегија развоја информационог друштва до 2020. године, а касније је допуњавана новим стратегијама. Доношењем Дигиталне агенде су постављени основни стратешки циљеви и правци развоја дигиталних комуникација и информационо-комуникационих технологија у земљи, а по узору на земље Европске уније. Развој електронске управе је један од постављених циљева чија реализација треба да подстакне развој привреде кроз унапређење пословног амбијента и међународне позиције привреде земље. Доношењем Стратегије развоја електронске управе од 2009. до 2013. је заокружен стратешки оквир за развој електронске управе.

Три органа су тренутно задужена за развој електронске управе у земљи: Канцеларија за информационе технологије и еУправу, Министарство државне управе и локалне самоуправе и Министарство трговине, туризма и телекомуникација; али учествују и остали органи, свако из своје надлежности. Сви они заједно раде на увођењу нових услуга и реорганизацији портала еУправа како би био приступачнији и доступнији свим грађанима и грађанкама. Тренутни изазов јесте питање приступачности портала, нарочито за особе за инвалидитетом.

Држава, осим развоја инфраструктуре, треба да подстиче развој дигиталних вештина и писмености грађана. Према доступним подацима, више од две трећине грађана је у 2021. години поседовало рачунар, а приступ интернету је у истом периоду имало више од 80% грађана. Међутим, тек 40% грађана који имају приступ интернету користи услуге еУправе. Пандемија коронавируса је подстакла грађане да више користе електронске услуге, те се као најпопуларније издвајају управо услуге које су везане за пандемију (Зелени дигитални сертификат, заказивање термина за тестирање и вакцинацију). Осим ових, популарне е-услуге су заказивање термина за замену личних докумената, упис деце у матичне књиге и вртић.

Услугу еВртић је потребно додатно унапредити кроз омогућавање отпремања свих докумената кроз апликацију на порталу, уместо тренутног слања додатне документације електронском поштом. Такође, треба омогућити електронско подношење захтева за субвенције за приватне вртиће.

Предности е-услуга су мање време чекања на извршење услуге, могућност да се услуга користи у било које доба дана, без чекања у реду и напуштања посла да би се извршила услуга. Међутим, грађани се некад опредељују за физички одлазак до шалтера због лоше интернет конекције или недоступности одређене е-услуге за њихову јединицу локалне самоуправе. Како би се унапредио процес дигитализације и достигла његова максимална ефикасност, потребно је његово стратешко спровођење. У складу са тим, све е-услуге морају бити доступне свим грађанима без обзира на место пребивалишта, а портал еУправа треба да буде једноставан и лак за коришћење. Стратешко спровођење дигитализације захтева одређивање приоритетних група корисника дигиталних услуга. Такође, битно је активно радити на промоцији е-услуга како би се сви грађани са приступом интернету привукли да користе портал. Припрема запослених у јавном сектору за дигитализацију се треба спровести кроз обуке и преобуке.

I УВОД

Дигитализација земље је вишедимензионалан процес. Она обухвата изградњу инфраструктуре, обезбеђивање опреме, креирање регулаторног оквира, дигитално описмењавање грађана кроз програме образовања и обука, развој безбедносних система и бројне друге активности. Како би све ово било могуће спровести системски, потребна је израда стратегија и акционих планова. У Србији је 2010. године донета Дигитална агенда која представља скуп стратегија из области информационо-комуникационих технологија. Временом су доношене нове стратегије којима је допуњавана Дигитална агенда.

Процес дигитализације у Србији је текао споро до средине друге деценије 21. века, када је дошло до убрзања. Приметан је тренд раста броја грађана који поседују дигиталне уређаје и интернет прикључак. Преко 90% грађана млађих од 55 година се користи интернетом. Међутим, тек 40% оних који имају приступ интернету користи услуге еУправе. Разлози за недовољан број корисника е-услуга које пружа јавна управа су бројни: од нестабилних интернет веза у појединим деловима земље до неприступачног и компликованог сајта еУправе који одбија грађане од коришћења.

Како би се привикло што више грађана да почне да користи портал еУправе, али и друге електронске услуге које држава нуди, потребно је стратешки приступити наставку процеса дигитализације. То подразумева поједностављење и повећање доступности услуга које су до сада развијене, одређивање и концентрисање на приоритетне групе корисника, активнији рад на промоцији е-услуга и увођење нових подстицаја за њихово коришћење и одређивање централног тела које ће бити задужено за спровођење и контролу дигитализације у земљи.

У даљем тексту су детаљно анализиране постојеће стратегије дигитализације које чине Дигиталну агенду, тренутни ток процеса дигитализације у земљи, као и дигитална писменост грађана и грађанки. Такође, дат је аналитички приказ портала еУправа, његове предности и недостаци, уз препоруке за унапређење; како портала, тако и самог процеса дигитализације. Детаљно је анализирана услуга еВртић, која је једна од најпопуларнијих услуга на порталу.

II ДИГИТАЛНА АГЕНДА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Почетак процеса дигитализације у Србији одликују спора прилагођавања и промене, што је последица недовољне посвећености и заинтересованости кључних актера. Србија је 2000. године приступила Иницијативи за електронску Југоисточну Европу (eSEE), што је означило почетак систематичног и планског развоја информатичког друштва у земљи. Основни циљеви Иницијативе су били промовисање бржег економског развоја заснованог на информационој и комуникационој технологији (у наставку: ИКТ), интеграција земаља Југоисточне Европе у европско и глобално тржиште, повећање конкурентности региона, раст запослености и животног стандарда становника. Упркос прикључењу Иницијативи, држава није довољно активно радила на дигитализацији друштва. Може се рећи да је значај дигиталног друштва за раст и развој привреде већим делом био занемарен у Србији у првој деценији 21. века. Први стратешки документ који је донет из области развоја информационог друштва и дигитализације је Стратегија развоја информационог друштва из 2006. године. Овом стратегијом је први пут у целости уређена ова област. Након тога потписана је eSSE+ Агенда чији је циљ био развој информационог друштва у Југоисточној Европи. На ове стратешке документе се ослања прва Дигитална агенда за Републику Србију.

Креирање Дигиталне агенде за Републику Србију означило је почетак стратешког бављења државе процесом дигитализације земље. Агенда се састоји од две стратегије: Стратегије развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године („Сл. гласник РС“, бр. 68/10)¹ и Стратегије развоја информационог друштва до 2020. године („Сл. гласник РС“, бр. 51/10)². Влада Републике Србије је 2010. године отпочела активније бављење процесом дигитализације у земљи, управо доношењем Дигиталне агенде. У то време су показатељи развијености информационог друштва били значајно испод просека ЕУ. На пример, у Европској унији (у наставку ЕУ) је 2009. године 65% домаћинстава имало интернет прикључак, док је у Србији исте године тек 36,7% домаћинстава имало приступ интернету³. Степен софистицираности сервиса е-управе у ЕУ је износио 83%, а у Србији 46%⁴.

Стратегијом развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године су постављени основни стратешки циљеви и правци развоја дигиталних комуникација у Србији. По угледу на развијене привреде, Влада Републике Србије је 2010. године препознала позитиван утицај који дигитализација може имати на привреду и раст привредне активности. Зато је развила документ који је имао за циљ да пружи стратешку подршку развоју сектора и на тај начин обезбеди повољнију позицију Србије у глобалној економији. У тренутку доношења Стратегије у Србији су биле развијене мобилне телекомуникације, али уз недовољно развијену инфраструктуру и сервисе⁵.

¹ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/reg/viewAct/df3fb65a-6acc-4e90-bd0f-f69066f6e0aa>

² <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>

³ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>

⁴ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>

⁵ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/reg/viewAct/df3fb65a-6acc-4e90-bd0f-f69066f6e0aa>

Један од основних показатеља развијености информационо-комуникационих технологија у земљи је индекс расположивости мреже. У време доношења Стратегије, према овом показатељу, Србија се налазила на веома ниском нивоу, са оценом 3,51⁶, док су неке развијене земље попут Финске и Шведске прелазиле оцену 5,5.

Како би се грађанима омогућило коришћење услуга јавне управе помоћу електронских комуникација, било је потребно развити адекватну инфраструктуру и обезбедити потребну опрему. У Стратегији је анализиран ниво развоја сервиса електронских комуникација и недвосмислено је закључено да је неопходно успоставити независну националну широкопојасну комуникациону мрежу. Оваква мрежа је неопходна за развој услуга јавне управе, здравства, образовања, правосуђа и полиције. Додатно, осим инфраструктуре, планиран је развој сектора индустријске опреме електронских комуникација у земљи. Све ово у циљу раста конкурентности на тржишту телекомуникација. Још овом Стратегијом је постављен циљ развоја електронске управе која би била доступна свим грађанима. Такође, постављени су циљеви развоја услуга образовања на даљину и е-здравства.

Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године одређује стратешки правац државе у развоју информационо-комуникационих технологија, а по узору на земље Европске уније. У Стратегији је препознат значај који су ИКТ имале у развоју привреда земаља Европске уније,

где су одређене као један од главних фактора утицаја на економски раст и развој крајем 20. и почетком 21. века. Стратешки смер развоја у том периоду је постављен тако да ИКТ подстакну раст ефикасности рада, економски раст, раст запослености и унапређење квалитета живота грађана. Како би се ово реализовало, потребно је да сви грађани имају приступ брзој и квалитетној интернет конекцији. Такође, елемент који је важан јесте рад на развоју е-пословања, али и овом Стратегијом се наглашава улога државе у том процесу. Њена улога је да развије: е-управу, е-правосуђе, е-здравље и е-образовање⁷.

Стратегијом су дефинисане приоритетне области деловања и циљеви које је потребно постићи, а који се тичу и развоја електронске управе. Постављени циљеви које је потребно постићи развојем електронске управе, а који између осталог, обухватају високо задовољство грађана јавним услугама, смањење терета администрације, раст ефикасности обављања послова органа државне управе, увећање транспарентности и одговорности и подстицај за раст учешћа грађана у демократском одлучивању⁸. Интересантни су циљеви који се односе на прекограничну интероперабилност са нагласком на сарадњи са чланицама ЕУ и очекивани позитиван утицај на кретање људи, капитала, роба и услуга. Према наведеним циљевима, приметно је да се од развоја е-управе у том периоду очекивало да подстакне развој привреде и унапреди њену међународну позицију.

Одређене су и активности, инструменти за реализацију постављених циљева и кључни актери у процесу. Активности које су предвиђене обухватају развој стартап компанија, електронске рачуне, е-трговину, дигиталне садржаје и слично.

⁷ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>

⁸ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>

Као инструменти за реализацију циљева одређени су едукација грађана, са посебном пажњом на оне из осетљивих категорија друштва, стално улагање у развој и иновације у овој области, како кроз инвестиције у инфраструктуру, тако и образовање. Предвиђена је сарадња свих релевантних актера, односно државе, привреде и цивилног сектора. Стратегијом је оцењено да је забрињавајуће недовољан напредак услуга е-управе у земљи⁹.

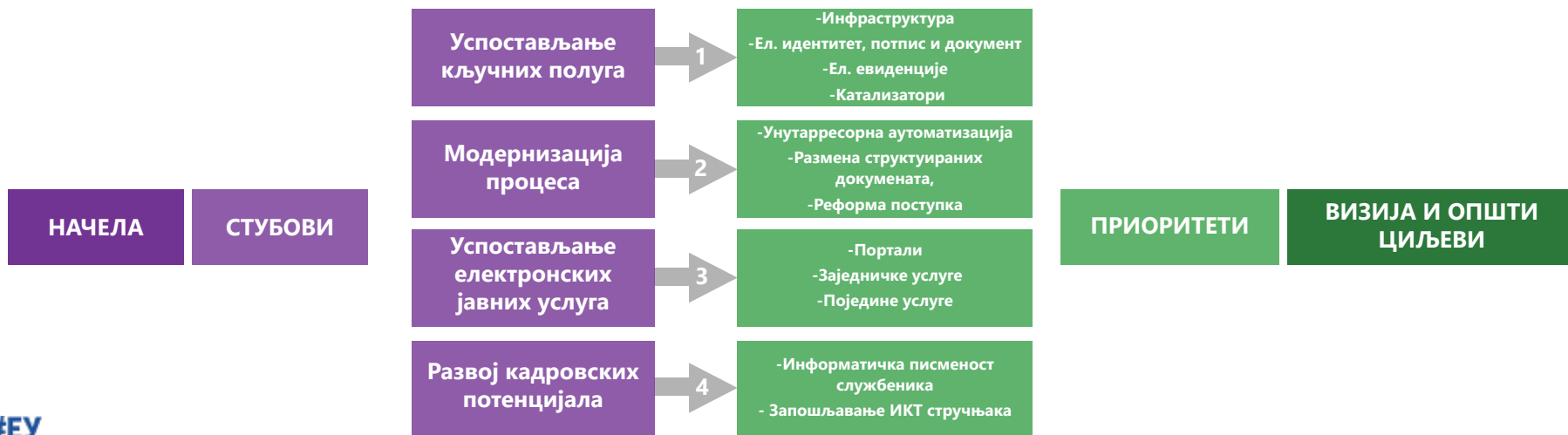
Препознато је да је јавни сектор још 2010. године каснио са дигитализацијом у односу на земље ЕУ и да је битно за развој државе и целокупног друштва интензивније радити на његовој дигитализацији. Наглашено је да је од суштинске важности за развој земље, али и за развој и реформу јавног сектора да се услуге које држава пружа дигитализују. Стога је комуникациона инфраструктура јавног сектора одређена као посебан приоритет Стратегије.

Било је предвиђено да до 2020. године грађанима буде омогућено да све контакте са органима управе, имаоцима јавних овлашћења, судовима и здравством који по својој природи не захтевају лични контакт, обаве електронским путем.

Доношењем Стратегије развоја електронске управе од 2009. до 2013. године¹⁰ се заокружује стратешки оквир за развој електронске управе. Појам е-управе, односно електронске управе, дефинисан је у Стратегији развоја електронске управе од 2009. до 2013. године. Он означава примену ИКТ-а у циљу постизања ефикаснијег и ефективнијег рада органа државне управе у функцији вршења власти, економског раста и смањења терета администрације. У наведеној Стратегији дата су начела развоја е-управе, на основу којих су дефинисани стубови, а потом и приоритети у посматраном процесу. Приоритети се ослањају на стубове, а доприносе реализацији општих циљева и визије саме Стратегије.

¹⁰ https://mtt.gov.rs/extfile/s-r/736/Strategija_i_akcion_plan_za_razvoj_elektronske_uprave.pdf

⁹ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>



Доношењем стратегија које се тичу развоја дигиталних вештина и информационе безбедности, Влада Републике Србије допуњује Дигиталну агенду са циљем унапређења дигиталне писмености и безбедности. Као додаток Дигиталне агенде, Влада Републике Србије је у марту 2020. године донела Стратегију развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године („Сл. гласник РС”, бр. 21/20) и Стратегију развоја информационе безбедности у Републици Србији од 2017. до 2020. године („Сл. гласник РС”, бр. 53/17)¹¹. Стратегија развоја дигиталних вештина је национални стратешки документ којим се уређује развој дигиталних вештина становништва са циљем бољег коришћења потенцијала информатичког друштва како би се унапредио животни стандард грађана и грађанки, позитивно утицало на запосленост становништва, ефикасност рада и раст и развој целокупне привреде земље. Паралелно са развојем дигиталног друштва треба развијати и дигиталну безбедност, пошто безбедносни ризици расту са повећаном употребом ИКТ-а. Безбедносни ризици обухватају ризике од крађе и злоупотребе података и електронских уређаја, хакерске нападе на појединце и предузећа и њихове информационе системе, али и државне системе и инфраструктуру. Напади угрожавају пословање предузећа и функционисање државе, док када су у питању појединци, они могу бити изложени претњама, уценама и злостављањима. Бројни су примери напада на државне ИКТ системе широм света, а према подацима МУП-а, број пријављених кривичних дела из области високотехнолошког криминала се увећава за 50% годишње¹². Како би се заштитио интернет простор у Србији, Влада је информациону безбедност препознала и сврстала међу приоритете у

оквиру области развоја информационог друштва, а у складу са тим је донета већ поменута Стратегија развоја безбедности у Републици Србији за период од 2017. до 2020. године.

Дигитална агенда, као скуп више стратегија, уређује област ИКТ-а са циљем унапређења образовања, пословања, приступа информацијама, безбедности и других сегмената, а како би се утицало на привредни раст и развој и побољшао животни стандард грађана и грађанки. Циљ Дигиталне агенде је пораст и поједностављење приступа информационом и комуникационим технологијама како за грађане тако и за привредне актере, раст отворености и доступности интернета и стварање информационог друштва развојем е-пословања, е-управе, е-трговине, е-правосуђа, е-здравља и дигиталног образовања¹³. Реализација наведеног циља могућа је једино уз јачање улоге образовања и обука, са посебним акцентом на информационо-комуникационе технологије. Битно је да се укључе сви грађани и грађанке у информационо друштво, кроз организовање различитих обука и радионица. На њима ће унапредити постојећа знања и стећи нова, што ће им олакшати коришћење е-услуга. У овом процесу се не смеју изоставити рањиве групе становника, већ се њима треба посветити посебна пажња. Најважнија улога у том процесу припада држави, која треба да изради што једноставнији портал еУправе, како би сви грађани могли да га користе. Значајну улогу имају и остали актери, попут невладиног сектора, који може да подржи процес дигитализације рањивих група кроз организовање радионица и обука. Унапређење дигиталне писмености грађана неће довести само до побољшања квалитета њихових живота, већ и до јачања локалних иницијатива, које утичу на развој друштва у целини. Користи Дигиталне агенде су вишеструке.

¹¹ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2017/53/1/reg>

¹³ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2020/21/2/reg/>

III ГДЕ ЈЕ ДИГИТАЛИЗАЦИЈА У СРБИЈИ?

У Србији су три органа задужена за развој електронске управе, што са аспекта регулаторног оквира, тако и са практичног аспекта развоја портала и апликација за кориснике. Органи који су задужени за развој еУправе у Републици Србији су Канцеларија за информационе технологије и еУправу (Канцеларија за ИТЕ), Министарство државне управе и локалне самоуправе (МДУЛС) и Министарство трговине, туризма и телекомуникација (МТТТ). Правни основ за развој еУправе постављен је Законом о општем управном поступку¹⁴ („Сл. гласник РС”, бр. 18/16, 95/18) и успостављањем е-ЗУП-а који повезује 14 база података шест институција¹⁵. У питању су: матичне књиге из МДУЛС-а, базе података Министарства унутрашњих послова, Пореске управе Министарства финансија, Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, Националне службе за запошљавање и Централног регистра обавезног социјалног осигурања. Као део регулаторног оквира донета је Директива која се односи на веб приступачност страница и мобилних апликација органа јавног сектора. Регулаторни оквир који се односи на еУправу треба да буде усаглашен са оним који прописује Европска унија, имајући у виду да је Србија земља кандидат за чланство.

¹⁴ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2016/18/2/reg>

Услуге јавне управе треба да буду једнако доступне свим грађанима и грађанкама, како оне које се обезбеђују уз физички контакт тако и оне за које је омогућено електронско коришћење. Законом о електронској управи („Сл. гласник РС”, бр. 27/18)¹⁶ је прописано да сви грађани имају право да користе е-услуге, што значи да оне треба да буду доступне и прилагођене свима на исти начин и под једнаким условима, без техничке, аудио-визуелне, семантичке и језичке препреке¹⁷. Наведеним Законом је прописано да су државни органи који обезбеђују е-услуге у обавези да поштују стандард приступачности у дизајнирању, развоју, одржавању и ажурирању електронских услуга које стављају на коришћење грађанима. Такође, све е-услуге морају бити једнако доступне и расположиве особама са инвалидитетом, као и свим другим грађанима, а у складу са поменутиим стандардом приступачности.

¹⁶ <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2018/27/4/reg>

¹⁷ https://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2021/12/Izvestaj_o_digitalnoj_ukljucenosti_u_Republici_Srbiji_2018-2021.pdf

Србија последњих пет година убрзава развој е-управе и сврстава се у групу лидера у региону када је дигитализација у питању. Убрзавање дигитализације допринело је и побољшању позиције Србије када је у питању пружање услуга државне управе грађанима. Према СИГМА Извештају за 2021. годину¹⁸, Србија је своју просечну оцену подигла са два у 2017. години на три и по у 2021. години и заједно са Албанијом представља регионалног лидера у дигитализацији. Максимална оцена може бити пет, а најбоља оцена коју је Србија добила је четворка и то за оријентисаност услуга јавне управе ка грађанима.

¹⁸ <https://www.sigmaxweb.org/publications/Monitoring-Report-2021-Serbia.pdf>

Промене су видљиве кроз увођење бројних нових услуга и реорганизацију портала еУправе како би био приступачнији и интуитивнији за грађане. Донет је Закон о електронској управи („Сл. гласник РС”, бр. 27/2018) и уведене су бројне нове услуге доступне путем електронског шалтера, односно портала еУправа. Сам портал је почео са радом у јуну 2010. године, а у међувремену се радило на његовом развоју, повећању броја доступних услуга и унапређењу квалитета и приступачности. Тренутно је грађанима доступно око 50 услуга на порталу е-Управа, а које се могу поделити у 8 категорија:

1. Документа и уверења;
2. Породица;
3. Здравље;
4. Посао и финансије;
5. Пројекти;
6. Инспекцијске службе;
7. Портал за грађане који се враћају у земљу;
8. Урбанизам и грађевина.

Портал еУправа се суочава са изазовом неприступачности, нарочито за особе са инвалидитетом, иако се континуирано унапређује како би био једнако приступачан за све грађане и грађанке који желе да електронским путем користе услуге јавне управе. Иако је 2018. године усвојена Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа („Сл. гласник РС”, бр. 104/18)¹⁹, просечно испуњење критеријума еПриступачности по државним органима у 2020. години је износило испод 50%, како се наводи у Извештају о дигиталној приступачности у Републици Србији за период од 2018. до 2021. године²⁰.

Влада Републике Србије и органи задужени за израду портала еУправа непрекидно раде на унапређењу софтверских решења како би она постала једноставнија и приступачнија за употребу свим грађанима и грађанкама. Како би се слабовидима и слепима олакшало коришћење портала еУправа, уведена је такозвана Даница, софтвер који текст претвара у говор. Коришћење портала је омогућено особама са инвалидитетом уз помоћ софтвера уведеног на новом порталу који садржи читач покрета ока, те на тај начин особе са инвалидитетом могу управљати рачунаром. Ипак, без обзира на наведене могућности, портал еУправе остаје потпуно недоступан особама са инвалидитетом²¹. Портал је компликован и није намењен свим грађанима и грађанкама, а особе са интелектуалним потешкоћама уопште не могу да се снађу на њему. Регистрација је изузетно компликована, као и проналажење услуга.

Пандемија коронавируса је позитивно утицала на развој е-услуга у земљи. Поред бројних негативних промена у животима људи, пандемија вируса КОВИД-19 донела је значајне и позитивне промене у раду еУправе. У кратком року су изграђене нове услуге чији је циљ био да грађанима олакшају живот у ванредним околностима током пандемије. Омогућено је електронско ангажовање грађана и заједница. Најпопуларније услуге у последње две године су услуге везане за КОВИД-19, односно заказивање термина за вакцинацију и тестирање, као и издавање Дигиталног зеленог сертификата. Такође, Канцеларија за информационе технологије и еУправу покренула је током пандемије портал Дигитална солидарност који је био доступан свим грађанима. На овом порталу су доступне информације о бесплатним платформама за учење и рад на даљину, бесплатним онлајн књигама, курсевима, филмовима, музици и телевизијском садржају. Циљ платформе је био да се грађанима олакша боравак у кући током изолације, да им се обезбеде све потребне информације на једном месту.

²¹ https://socijal-nouklijucivan-je.gov.rs/wp-content/uploads/2021/12/Izv-estaj_o_digitalnoj_ukljucenosti_u_Republici_Srbiji_2018-2021.pdf

¹⁹ <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/Sl-GlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2018/104/5/reg>

²⁰ https://socijal-nouklijucivan-je.gov.rs/wp-content/uploads/2021/12/Izv-estaj_o_digitalnoj_ukljucenosti_u_Republici_Srbiji_2018-2021.pdf

IV ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И ГРАЂАНИ

Убрзани развој информационог друштва и дигиталне економије захтева адекватан одговор у виду брзог развоја дигиталних вештина код грађана и грађанки. Дигиталне вештине су неопходне за проналажење и задржавање запослења, раст продуктивности рада, али и свакодневни живот. Коришћење ИКТ-а постаје све мање питање избора, а све више неопходност и то у свим сегментима живота, а не само на послу. Како би наведени тренд могао да се испрати потребно је усвајати нова знања и вештине, односно константно учити и развијати се. Велики број предузећа своје пословање организује искључиво електронским путем, што подразумева електронску комуникацију са купцима, електронску куповину и продају, али и организацију интерног пословања путем ИКТ-а. Из наведених разлога, дигитална писменост је постала предуслов за добијање одређених услуга, али и свакодневно функционисање.

Више од две трећине грађана поседује рачунар, док приступ интернету има више од 80%. Према подацима Републичког завода за статистику (у даљем тексту: РЗС) за 2021. годину, 77% становника поседује рачунар у домаћинству²². Приметан је тренд континуираног раста поседовања рачунара у домаћинствима у последњих 10 година. 2011. године нешто више од 50% домаћинстава је имало рачунар, док је у 2021. години тај проценат порастао тако да више од три четвртине домаћинстава поседује рачунар.

Процент домаћинстава која имају приступ интернету у 2021. години био је 81,5%, што је више од процента домаћинстава која имају рачунар. Заправо, грађани приступају интернету користећи и друге уређаје, најчешће мобилни телефон. Подаци РЗС-а за 2021. годину говоре да је чак 95% домаћинстава имало мобилни телефон. Од петине домаћинстава која немају приступ интернету, у анкети коју је спровео РЗС, чак 80% њих је рекло да нема потребу за интернетом, док се 8% изјаснило да немају интернет прикључак због високе цене опреме која се користи за приступање интернету. Значајан податак је да 20% домаћинстава која немају приступ интернету наводе недостатак вештина као главни разлог²³. Ово је групација домаћинстава којима је потребна подршка државе и невладиног сектора у едукацији, како би се дигитално описменили и могли да користе савремена достигнућа ИКТ-а. Поред њих, кандидати за обуке и радионице су лица са нивоом образовања испод средњег. Мање од 50% испитаних лица која имају ниже од средњег образовања је користило рачунар једном у претходна три месеца²⁴. Подаци РЗС-а показују да лица старости од 55 до 74 године користе значајно мање рачунар од лица млађих од 55 година. Преко 90% млађих, без обзира на пол, користи рачунар, док код старијих од 55 година тек 37% жена и 51% мушкараца користи рачунар. На основу наведених података је могуће формулисати програме обука за становнике, како би се повећао удео оних који су дигитално писмени и могу да користе е-услуге.

²³ У анкети је било могуће одабрати више одговора, те је из тог разлога сума процената већа од 100.

²⁴ Подаци добијени телефонском анкетом коју је спровео Републички завод за статистику у фебруару 2021. године.

²² <https://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf>

²⁵ <https://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf>

²⁶

<https://naled.rs/vest-tek-jedan-od-10-g-radjana-daje-prednost-salteru-nad-eu-pravom-krece-velika-anketa-o-razvijeni-ostieusluga-na-lokalu-6021>

²⁷

<https://naled.rs/vest-tek-jedan-od-10-g-radjana-daje-prednost-salteru-nad-eu-pravom-krece-velika-anketa-o-razvijeni-ostieusluga-na-lokalu-6021>

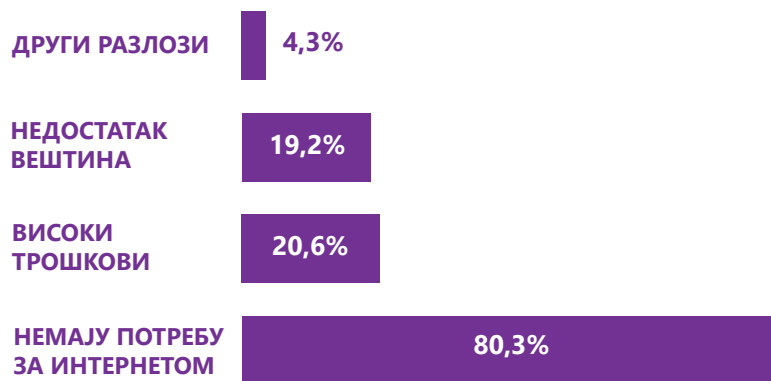
40% грађана који имају приступ интернету²⁵ користе е-услуге уместо одласка до државног органа или органа јединице локалне самоуправе. Посматрана група грађана највише користи сајтове органа како би добили потребне информације (37%), док четвртина корисника интернета користи услуге еУправе за преузимање, и петина за слање документације. Према истраживању које је спровео НАЛЕД²⁶, скоро две трећине грађана који су једном користили неку услугу на порталу еУправа, одлучује се да настави да користи портал и не враћа се више на праксу одласка до органа како би обавили неку услугу. Као кључна препрека за грађане у коришћењу портала еУправа је недовољна информисаност. У прилог томе говори и чињеница да шест од 10 грађана нема отворен налог на наведеном порталу²⁷.

Најпопуларније е-услуге су услуге везане за пандемију коронавируса, заказивање термина за замену личних докумената и упис детета у матичне књиге и вртић. Према истраживању портала ПОП Форум о упознатости грађана са е-услугама, закључено је да је грађанима који су упознати са постојањем е-услуга, најпрепознатљивији портал еУправа, а потом е-услуге које пружа Агенција за привредне регистре²⁸. Када су у питању појединачне услуге на порталу еУправа које су најпознатије грађанима, издвајају се „Бебо, добродошла на свет“, услуге заказивања термина за замену личних докумената (личне карте, пасоша, возачке дозволе) и услуга уписа детета у вртић – еВртић. У последње две године, као ретка позитивна последица појаве пандемије КОВИД-19, дошло је до раста броја корисника е-услуга. Грађани су у великој мери почели да користе портал еУправе како би заказали термин за тестирање на КОВИД-19 и за вакцинацију против КОВИД-19 као и издавање Дигиталног зеленог сертификата. Скоро 1.500.000 Дигиталних зелених сертификата је издато преко портала еУправа²⁹.

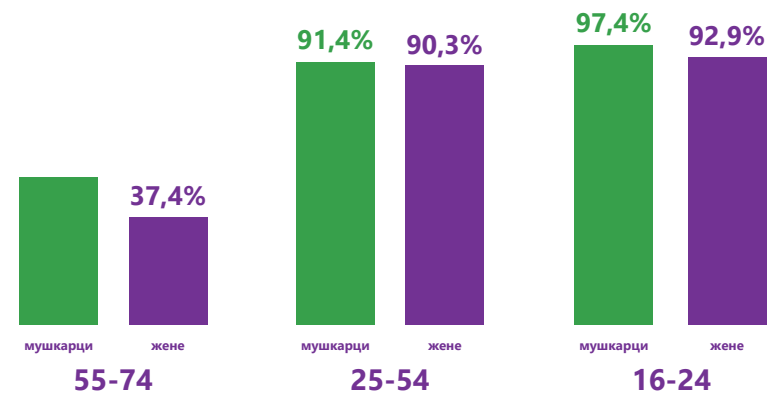
²⁸ <https://popforum.rs/gradjani-o-digitalnoj-agendi-srbije/> - приступљено 1. јула 2022. године

²⁹ <https://euprava.gov.rs/>

РАЗЛОЗИ ЗБОГ КОЈИХ ДОМАЋИНСТВА НЕМАЈУ ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ



КОРИШЋЕЊЕ РАЧУНАРА ПРЕМА СТАРОСТИ И ПОЛУ



Извор: Републички завод за статистику

НАЈПОПУЛАРНИЈЕ УСЛУГЕ НА ПОРТАЛУ еУПРАВА (број коришћења)



Коришћење портала скраћује време чекања извршења услуге, али некада се јављају изазови попут квалитета интернет конекције.

Грађани који користе е-услуге као предности наводе брзину пружања услуге пошто нема чекања у редовима, те им е-услуге олакшавају живот. Такође, не морају да излазе са посла како би се прилагодили раду органа и обавили неку услугу. Негативне стране које наводе су компликован сајт еУправе који захтева доста времена како би се пронашла одређена услуга. Такође, грађани из мањих места наводе како им је лакше да оду до органа, пошто нема редова, а некада им је проблем и интернет конекција која може бити спора³¹.

Развој е-услуга треба наставити, с тим да се више пажње мора посветити једнакој приступачности портала за све грађане.

Грађани углавном имају позитиван став о Дигиталној агенди која подразумева комуникацију држављана и јавне управе уз помоћ ИКТ-а, што је позитиван сигнал за државу да настави да развија ове услуге³². Потребно је посебно обратити пажњу на доступност е-услуга особама са инвалидитетом. У Студији о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији³³ изнето је становиште да је портал еУправе неприступачан особама са инвалидитетом, што их спречава да приступе информацијама које су од изузетне важности за њихово здравље, сигурност и социјалну заштиту.

³¹ <https://popforum.rs/gradjani-o-digitalnoj-agendi-srbije/>

³² <https://popforum.rs/gradjani-o-digitalnoj-agendi-srbije/>

³³ <https://media.srbija.gov.rs/medsrp/dokumenti/-studije-o-proceni-politika-digitalne-pristupacnosti-u-srbiji.pdf>

³⁰ <https://euprava.gov.rs/>

Извор: Портал еУправа³⁰

V ПРЕПОРУКЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ПРОЦЕСА ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ

Процес дигитализације доноси бројне користи друштву, али креира трошкове и захтева стратешко спровођење у циљу постизања максималне ефикасности. Дигитализација је битан процес како за грађане, тако и за привреду. Она унапређује квалитет живота грађана, олакшава им и приближава услуге јавне управе и умањује трошкове живота и пословања. Увођењем дигитализације у јавну управу унапређује се пословни амбијент и подстиче отварање и развој нових предузећа, али се привлаче и стране инвестиције. Такође, дигитализација јавних услуга смањује простор за корупцију, чиме се додатно унапређује пословни амбијент. Сам процес се не може обавити преко ноћи, већ су потребна финансијска средства, време и људски ресурси. Без наведених ресурса процес дигитализације неће бити квалитетно спроведен и може донети више проблема него користи. Како су сви потребни ресурси ограничени, процесу дигитализације јавних услуга треба приступити системски и плански, уз дефинисање приоритетних активности како би се процес спровео на најефикаснији и најучинковитији начин.

Потребно је све е-услуге учинити доступним свим грађанима и грађанкама, без обзира на место пребивалишта, како би сви били једнаки пред јавном управом. Тренутно, дигитализацијом нису обухваћене све јединице локалне самоуправе у земљи.

Поједине услуге су доступне само на територији одређених јединица локалне самоуправе (у даљем тексту: ЈЛС), попут услуге еВртић, о којој ће више речи бити у наставку. Такође, издавање информације о локацији, подношење захтева за накнаду зараде за време породичног одсуства, накнада за вантелесну оплодњу и бројне друге услуге нису доступне путем портала еУправа у свим ЈЛС. Број услуга доступних на порталу се разликује по ЈЛС. Једна од основних дужности управе јесте да обезбеди једнак приступ услугама јавне управе свим грађанима и грађанкама, што је наведено и у СИГМА Извештају за 2021. годину³⁴. Како би се испунила ова дужност, потребно је да орган задужен за развој електронске управе подстакне јединице локалне самоуправе да развијају е-услуге. Потребно је изједначити доступне услуге за становнике свих ЈЛС у земљи. На тај начин ће, пре свега, сви грађани имати једнак третман од стране државе и уједначен приступ е-услугама. Додатно, животни стандард свих грађана ће бити унапређен у једнакој мери. Тренутно, са разликом у доступности е-услуга, другачији третман грађана утиче и на разликовање у квалитету живота грађана широм земље. Док једна група грађана може електронски да поднесе захтев за накнаду за вантелесну оплодњу или породично одсуство, друга мора да одлази до шалтера чиме троши своје време и новац.

³⁴ <https://rsjp.gov.rs/wp-content/uploads/Smer-nice-za-prioritizaciju-administrativnih-postupaka-za-digitalizaciju-sa-uputstvom.pdf>

Портал еУправа треба да буде довољно једноставан и лак за коришћење свим грађанима. Раније истражена и наведена искуства грађана показују да портал еУправе није довољно једноставан и лак за коришћење, те да једна група грађана одустаје од електронских услуга из тог разлога. Како би се привукли нови корисници и задржали постојећи, потребно је поједноставити портал. Први корак у томе јесте идентификовање корисника или групе корисника услуге која се развија. Потребно је одредити ко су грађани који ће највише користити услугу, колика је просечна старост тих грађана и на ком нивоу је њихова дигитална писменост. Препознавање корисничке групе представља добру смерницу креаторима нових услуга у смислу једноставности дизајна портала и захтеваних дигиталних вештина за грађане.

Битно је одредити начин пружања услуге, што је зависно од групе корисника услуга, а доприноси ефикасности процеса дигитализације. Поред препознавања групе корисника услуге, потребно је идентификовање канала пружања услуге, у смислу да ли је боље услугу пружити аналогно или дигитално. Аналогне услуге подразумевају физички контакт, односно одлазак до канцеларије или коришћење једносмерних и двосмерних поштанских услуга, укључујући и телефонске услуге уз подршку службеника. Са друге стране, дигиталне услуге подразумевају коришћење електронске платформе или интернет странице органа управе, аутоматизовану телефонску услугу или комуникацију путем електронске поште. Да би услуга била у потпуности дигитализована, потребно је да се сваки њен део електронски подноси и обрађује, као и да се крајњи захтев кориснику достави електронским путем у његово еСандуче; да ли на порталу

еУправа, на адресу електронске поште или оба, ствар је корисниковог избора. Уколико се пак, кориснику услуге на крају доставља папир у физичком облику, путем поште, онда је у питању само делимично дигитализована услуга. У зависности од карактеристике групе корисника, одређује се да ли ће услуга бити пружена аналогно или дигитално. Потребно је проценити заинтересованост групе корисника за прихватање дигиталних услуга. На пример, уколико су у питању старији корисници који немају висок ниво дигиталних вештина, нису спремни да брзо прихвате дигиталну услугу и захтева се стицање додатних знања, што изискује трошкове, боље је задржати аналогну услугу него уводити дигиталну. Наравно, ово не имплицира да ће услуга заувек остати аналогна, већ не треба да буде на листи приоритета у процесу дигитализације. Када дође до смене генерација и повећа се дигитална писменост старијих становника, отвориће се простор за дигитализацију услуга намењених тој групи становника. На овај начин ће се одредити приоритетне услуге за дигитализацију, а сам процес ће бити ефикаснији и ефективнији.

Имајући у виду да тек 40% грађана који имају приступ интернету користи услуге портала еУправа, требало би пронаћи начин за подстицање осталих на коришћење портала и активније радити на промоцији е-услуга. Осим уштеде времена и других ресурса, који очигледно нису довољан мотив, држави на располагању стоје финансијски подстицаји. На пример, могу се умањити таксе које се плаћају за одређена уверења/потврде/захтеве уколико се они поднесу електронски. На тај начин ће грађани бити мотивисанији да отворе налоге на порталу и почну да користе е-услуге. Држава не сме заборавити да су финансијски подстицаји често најделотворнији, стога би било оптимално када би постојала могућност за привремено, ако не потпуно, укидање такси за одређене услуге које се обављају електронски.

Наставак оптимизације рада запослених у јавној администрацији је битан део процеса дигитализације, с тим да треба да буде праћен обукама и преобукама запослених из области дигитализације и других сегмената пословања јавне администрације. Процес дигитализације јавне управе је вишедимензионалан процес коме треба прићи са више различитих страна: са стране корисника услуге, пружаоца услуге, инжењера који је креатор услуге и друштва у целини, како би се на најбољи начин разумеле добробити које овај процес са собом носи. Такође, битна димензија процеса дигитализације је представљање дигиталних услуга грађанима. Они треба да разумеју користи које ће имати од дигитализације, као и на који начин се средства из буџета троше у сврхе дигитализације. Увођење сваке услуге треба транспарентно и јасно представити грађанима, кроз анализу трошкова које та услуга носи са собом, али и користи које ће грађани као појединци и друштво у целини имати од дигитализације одређеног процеса. Увођење дигиталних услуга у јавни сектор значи рационализацију запослених у смислу да услуге које су се обављале у оквиру више локалних самоуправа могу да се концентришу у једној, уколико је обим услуга такав да мањи број запослених може да обради једнак број захтева. Преостале запослене је потребно распоредити на радна места на којима недостају запослени. Међутим, премештај запослених захтева њихову преобуку за нова радна места, те је потребно обезбедити капацитете за ове активности. Програми обука у оквиру Националне академије за јавну управу су развијени, међутим треба развити и програме преобука.

Преобуке се такође могу спроводити и на самом радном месту, где би постојећи запослени обучавали своје нове колеге. Како би се пословни процеси одвијали неометано, све ово треба спровести плански, сагледати које су то вештине којима запослени располажу и где би се они уз најмање трошкове уклопили да наставе своју каријеру.

Потребно је одредити један орган који ће бити задужен за процес дигитализације у земљи. СИГМА у Извештају за 2021. наводи да је за унапређење услуга које држава пружа задужено више органа и то доводи до појаве празнина, односно јављају се области које нису ни у чијој надлежности³⁵. Тренутно се развојем дигиталних услуга баве: Канцеларија за информационе технологије и е-Управу, Министарство државне управе и локалне самоуправе и Министарство трговине, туризма и телекомуникација, с тим да додатно свако министарство развија е-услуге из своје надлежности. Стога, Влада би требало да овласти један орган који ће вршити централну контролу процеса дигитализације и који ће у највећој мери имплементирати пројекте који се односе на информационе системе унутар државне управе и јединица локалне самоуправе, што је и једна од краткорочних препорука СИГМЕ³⁶. На овај начин ће се убрзати процес дигитализације, пошто ће један орган имати централну контролу процеса, доносиће неопходне правне акте како би се процес спровео, имаће потпуну надлежност да контролише процес и кажњава оне који касне са имплементацијом. Такође, моћи ће да се сагледају тренутне празнине у донетим правним актима, да се оне попуне и на тај начин креира целовит план дигитализације у земљи.

³⁵ <https://www.sig-maweb.org/publications/Monitoring-Report-2021-Serbia.pdf>

³⁶ <https://www.sig-maweb.org/publications/Monitoring-Report-2021-Serbia.pdf>

VI еВРТИЋ

Услуга еВртић је једна од најпопуларнијих е-услуга на порталу еУправа и до сада је поднето скоро 250 хиљада пријава за упис детета у вртић помоћу ове услуге. Услуга е-Вртић је део групе услуга које се односе на породицу. Још увек није развијена за све јединице локалне самоуправе у земљи, већ је доступна у око 70 њих, укључујући и с.ваку појединачну општину у граду Београду. Поред очигледних предности које носи упис детета у вртић путем портала еУправа, попут избегавања личног одласка у предшколску установу, као додатна предност се издваја и то што родитељи или старатељи немају потребу да достављају документа из Матичне књиге рођених и Централног регистра обавезног социјалног осигурања, већ се она прибављају аутоматски по службеној дужности. Након подношења захтева за упис детета у одређену предшколску установу, захтев бива заведен под одговарајућим редним бројем у одабраној предшколској установи, а родитељ/старатељ бива обавештен о наредним корацима преко портала. Такође, осим обавештења на порталу, постоји опција да се обавештење добије путем електронске поште или СМС поруке. Међутим, за децу самохраних родитеља, за децу са сметњама у психофизичком развоју и/или децу из породица које користе неки облик социјалне заштите је потребно доставити додатну документацију, коју предшколска установа не може прибавити аутоматски по службеној дужности. Додатне доказе за наведене и још неке ситуације, родитељи треба да доставе путем електронске поште.

Електронско попуњавање захтева је једноставан процес. Прво је потребно у падајућем менију „Услуге“ кликнути на део „Породица“, након чега се отвара додатни подмени у коме се налази услуга еВртић. Кликом на опцију еВртић отвара се страница са списком свих предшколских установа у које родитељ/старатељ путем потрала еУправа може да упише дете. Након одабира предшколске установе отвара се страница са кратким упутством тј. објашњењем у ком случају је потребно доставити додатну документацију и електронском адресом на коју се доставља. У оквиру објашњења је дата веза ка захтеву који је потребно одштампати, попунити, скенирати и послати са додатном документацијом, у случају да родитељ/старатељ није у могућности да попуни електронски захтев. Са леве стране се налази опција „Покрени услугу“ и кликом на њу се отвара електронски захтев за пријаву детета у предшколску установу. Сам захтев садржи опште податке о упису детета, опште податке о детету за које се конкурише за упис, као и о његовим родитељима, здравствене податке о детету и специфичне податке о детету (да ли је из хранитељске породице, породице са тешко оболелим дететом или са дететом које има сметње у развоју, да ли су у питању расељена лица, старатељска породица, корисници социјалне помоћи, самохрани родитељ и слично). На наредним илустрацијама је приказан портал еВртић са свим подацима које је потребно унети.

ПРИКАЗ УСЛУГЕ еВРТИЋ НА ПОРТАЛУ еУПРАВА

Општи подаци о уласку детета	Општи подаци о детету за који конкурсирате	Општи подаци о мајци детета
Вртић 1 <input type="text"/>	Матични број детета <input type="text"/>	JMBG <input type="text"/>
Вртић 2 <input type="text"/>	Датум рођења <input type="text"/>	Име и презиме <input type="text"/>
Вртић 3 <input type="text"/>	Име и презиме детета <input type="text"/>	Адреса становања <input type="text"/>
Боснетна Група <input type="text"/>	Место рођења, општина и држава <input type="text"/>	Контакт телефон (Фиксни или мобилни) <input type="text"/>
Жељени месец уписа <input type="text"/>	Адреса становања <input type="text"/>	Назив, адреса фирме и број телефона <input type="text"/>
Да ли сте конкурсирали ^{у неку другу установу} ^{и коју} ^{*Напомена конкурсирати, унесите „не“} <input type="text"/>	Општина <input type="text"/>	Радно време <input type="text"/>
Језик васпитно- образовног рада <input type="text"/>	Дете за које се подноси захтев је по редоследу рођења <input type="text"/>	Радни статус мајке <input type="text"/>
		Образовње родитеља/старатеља <input type="text"/>
		Занимање родитеља <input type="text"/>

ПРИКАЗ УСЛУГЕ еВРТИЋ НА ПОРТАЛУ еУПРАВА

Општи подаци о оцу детета	Подаци о осталој деци у породици	Здравствени подаци о детету
ЈМБГ <input type="text"/>	Укупан број деце у породици <input type="text"/>	Здравствени проблеми <input type="text"/>
Име и презиме <input type="text"/>	Број деце која показују предшколску установу (навести име, презиме и објекат) <input type="text"/> <small>*Уколико нејезна дата на позаја предшколску установу учите 0 (нула) или „на“</small>	Специфичан начин храњења, дијета, алергиј <input type="text"/>
Адреса становања <input type="text"/>	Подаци о подносиоцу захтева	Дом здравља у коме је картон <input type="text"/>
Контакт телефон (фиксни или мобилни) <input type="text"/>	ЈМБГ <input type="text"/>	Смештај у развоју детета <input type="text"/>
Назив, адреса фирме и број телефона <input type="text"/>	Име и презиме подносиоца захтева <input type="text"/>	
Радно време <input type="text"/>	Контакт телефон (фиксни или мобилни) <input type="text"/>	
Радни статус оца <input type="text"/>	Подносилац захтева је: <input type="text"/> <small>Уколико сте одабрали да је подносилац захтева старатељ или хранитељ, потребно је да документацију којом доказујете наведена статуса хитно доставите прешколској установи.</small>	
Образовне родитеља/старатеља <input type="text"/>		
Занимање родитеља <input type="text"/>		

На порталу постоји могућност електронског уписа детета у вртић уколико је један од родитеља/старатеља странац.

Отворена је могућност електронског попуњавања захтева који се доставља одабраној предшколској установи, што донедавно није било могуће. Међутим, осим посматраног захтева, потребно је да родитељи/старатељи доставе додатну скенирану документацију. Од родитеља/старатеља који раде у иностраним фирмама се захтева да доставе пријаву боравишта за све чланове породице и преведену и оверену од стране судског тумача потврду послодавца. Родитељи/старатељи који су радно ангажовани у амбасадама, са друге стране, треба да скенирају и пошаљу електронском поштом потврду о радном статусу која је издата од стране амбасаде и фотокопију дипломатске личне карте. Даља процедура је иста као и за родитеље/старатеље који су држављани Републике Србије.

Изазов који је потребно превазићи код услуге еВртић је достављање додатне документације путем електронске поште уместо отпремања на портал где се подноси захтев.

На порталу је постављен лик ка захтеву који се може електронски попунити и заједно са додатном документацијом послати на адресу електронске поште одабране предшколске установе. Ова опција је корисна родитељима који морају да допуне документацију додатним доказима, као што је већ наведено,

али и родитељима који услед одређених специфичности не могу да поднесу захтев за упис детета у предшколску установу у потпуности онлајн. Наведене специфичности се могу односити на податке из матичне књиге рођених или на радно-правни статус родитеља. Изазов код наведеног електронског захтева је што га није могуће попунити на рачунару или мобилном телефону, већ се мора одштампати и ручно попунити, а потом скенирати и тако скенирана верзија се путем електронске поште доставља предшколској установи.

Позитивна страна портала је што осим могућности извршења услуге, нуди и потребне информације за родитеље/старатеље.

На тај начин заинтересовани суграђани могу сазнати када најраније могу уписати дете у јаслице/вртић, које групе имају приоритет приликом уписа у предшколску установу, али и о документацији која је потребна за лични упис детета у вртић. Такође, на порталу је омогућен начин провере акредитације приватних вртића, што је значајно имајући у виду да родитељи могу да добију рефундацију средстава по основу плаћања приватних вртића. На порталу се могу пронаћи информације о будућим плановима надоградње система еОбразовања, повезивања свих нивоа образовања и самог система образовања са тржиштем рада.

Републичка Влада је 2019. године донела одлуку да се јединицама локалне самоуправе дозволи да исплаћују субвенције, односно да рефундирају родитељима/старатељима средства плаћена за боравак деце у приватним вртићима. Одлука о томе да ли ће родитељима/старатељима бити рефундиран новац за приватне вртиће и у ком износу зависи од одлуке јединице локалне самоуправе. Јединице локалне самоуправе у зависности од расположивог буџета треба да одреде да ли и колико средстава ће бити рефундирано родитељима/старатељима. Најчешћи износ који су родитељи обавезни да плате износи 20% пуне цене боравка у приватном вртићу, док ЈЛС плаћа остатак. Позитивно је што се услови за добијање субвенције не разликују значајно у различитим ЈЛС у земљи, те је најчешће потребно испунити следеће услове: 1) да су држављани Републике Србије; 2) да имају пријаву пребивалишта на територији ЈЛС у којој се пријављују за субвенцију; 3) да су конкурисали за место у државном вртићу, али да га нису добили, односно да су одбијени. Последњи услов је другачији за Нови Сад, где родитељи/старатељи могу одмах да се определе за приватни вртић, без претходне пријаве за државни.

Документација која је потребна за подношење захтева за рефундацију може се пронаћи на сајту приватног вртића или ЈЛС, а након личног подношења захтева, преостала потребна документација се прибавља по службеној дужности. Формулар који представља захтев за рефундацију средстава се може пронаћи на сајту приватног вртића или ЈЛС и уз њега је потребно приложити копију личне карте родитеља/старатеља. На основу приложене копије личне карте службено ће бити прибављена преостала потребна документација попут уверења о држављанству и пребивалишту, извода из матичне књиге рођених за дете, одбијенице из државне предшколске установе (не у свим ЈЛС). Након прегледаних захтева и документације, ЈЛС доноси одлуку о одобравању субвенција. Најчешће, особље приватних вртића прибавља и предаје тражену документацију, пошто могућност за електронско подношење захтева за субвенциони- сање приватних вртића још није могуће. Питање је зашто није могуће, имајући у виду да постоји један формулар који је потребно попунити, а све остало јединица локалне самоуправе набавља по службеној дужности. Процес је минимално административно захтеван.

VII ЗАКЉУЧАК

Упркос спором и тромом почетку развоја информационо-комуникационих технологија у земљи, притисци и подстицаји који су стизали са различитих страна, од грађана, преко привредних субјеката, до међународних организација, довели су до убрзања процеса дигитализације. Грађани све више користе рачунаре, мобилне телефоне и интернет, не само за забаву већ и за куповину, проналажење посла и обављање услуга. Развој е-управе им је омогућио да бројне услуге обаве из свог дома без чекања у реду. Привредни субјекти су зарад смањења трошкова пословања и брзине прибављања информација модернизовали своје пословне процесе. Радо су прихватили достигнућа информационо-комуникационих технологија. Држава је, како би пратила корак са развијеним земљама, убрзала дигитализацију е-управе, омогућила обављање великог броја услуга електронски, путем портала еУправа.

У претходном периоду донет је регулаторни оквир за развој електронске управе, који чине закони, уредбе, директиве и Дигитална агенда. Дигитална агенда је скуп стратегија које уређују појединачне сегменте развоја информационог друштва у земљи. Међутим, већина стратегија које чине Дигиталну агенду је била донета за период пре 2020. године, те им је истекао рок. Како би се наставио процес развоја дигиталног друштва у земљи, потребно је донети нове стратегије и тако ажурирати Дигиталну агенду, поставити нове циљеве којима ће се težити у наредних десет година. Један од циљева свакако треба да буде поједностављење портала еУправа. Истраживања ставова грађана су показала да они сматрају да је портал еУправа недовољно приступачан и превише компликован.

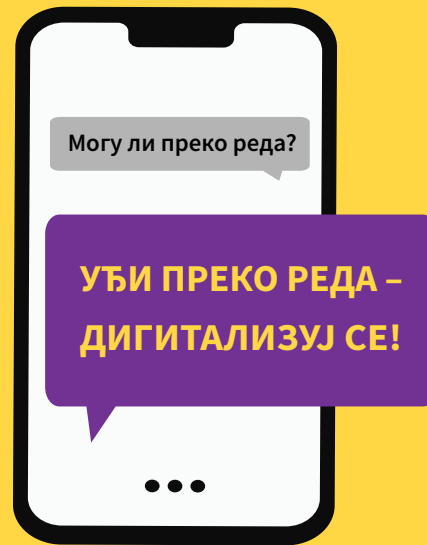
Даља унапређења портала треба да иду у смеру његовог поједностављења и приступачности за све групе грађана. Особама са инвалидитетом и интелектуалним потешкоћама је портал скоро у потпуности неприступачан и неприлагођен. Приликом креирања нових услуга, потребно је добро проценити групе које ће користити ту услугу и у складу са тим одредити начин пружања услуге и ниво једноставности и приступачности.

Додатно, потребно је радити на промоцији портала еУправа и привлачењу нових корисника. Само 40% грађана који имају приступ интернету користи услугу еУправе. Како би се привукли нови корисници, потребно је осмислити промотивне кампање. Тренутни подстицаји у виду уштеде времена и брзине обављања услуга, очигледно не привлаче довољан број грађана да користе портал еУправа. Стога, финансијски подстицаји у виду нижих такси за извршење услуга преко портала могу привући нове кориснике.

Пандемија коронавируса је показала да постоји простор за привлачење нових корисника и да се за кратко време могу развити електронске услуге које ће свима бити приступачне. Скоро милион и по корисника услуга везаних за КОВИД-19 је доказ да су грађани заинтересовани и спремни да користе е-услуге, само су потребни бољи подстицаји. Током пандемије је много урађено у корист промоције е-услуга и грађани су показали спремност. Не сме се пропустити тренутак за наставак развоја е-управе и дигитализације у земљи. Ресурси расположиви у ове сврхе се требају искористити на најбољи начин и зато је битно ангажовање не само државе, већ и цивилног друштва и образовних институција.

ЛИТЕРАТУРА:

- Грађани о Дигиталној агенди Србије, Пауновић, др В., “Increasing civic engagement in the Digital Agenda – ICEDA”. Доступно на: <https://popforum.rs/gradjani-o-digitalnoj-agendi-srbije/>
- Извештај о дигиталној укључености у Републици Србији за период од 2018. до 2021. године, Стојиљковић Роловић, Т., Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, Влада Републике Србије, Београд 2021. године. Доступно на: https://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2021/12/Izvestaj_o_digitalnoj_ukljucenosti_u_Republici_Srbiji_2018-2021.pdf
- НАЛЕД, приступљено: 2. јула 2022. године <https://naled.rs/vest-tek-jedan-od-10-gradjana-daje-prednost-salteru-nad-eupravom-krece-velika-anketa-o-razvijenosti-eusluga-na-lokalu-6021>
- Принципи јавне управе, СИГМА, ОЕЦД, Париз 2021. године. Доступно на: <https://www.sigmaxweb.org/publications/Monitoring-Report-2021-Serbia.pdf>
- Портал еУправа, приступљено: 8. јула 2022. године <https://euprava.gov.rs/>
- Смернице за приоритизацију административних поступака за дигитализацију са упутством - Нацрт, Републички секретаријат за јавне политике, Београд 2021. године. Доступно на: <https://rsjp.gov.rs/wp-content/uploads/Smernice-za-prioritizaciju-administrativnih-postupaka-za-digitalizaciju-sa-uputstvom.pdf>
- Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, Службени гласник РС, бр. 21/20, Београд 2020. године. Доступно на: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2020/21/2/reg/>
- Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године, Службени гласник РС, бр. 83/09, 5/10, Београд 2010. године. Доступно на: https://mtt.gov.rs/extfile/sr/736/Strategija_i_akcioni_plan_za_razvoj_elektronske_uprave.pdf
- Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године; Службени гласник РС, бр. 68/10, Београд 2010. године. Доступно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/reg/viewAct/df3fb65a-6acc-4e90-bd0f-f69066f6e0aa>
- Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године; Службени гласник РС, бр. 51/10, Београд 2010. године. Доступно на: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2010/51/2/reg>
- Стратегија развоја информационе безбедности у Републици Србији за период од 2017. до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 53/17, Београд 2010. године. Доступно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2017/53/1/reg>
- Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији, Међународна унија за телекомуникације (ИТУ), Влада Републике Србије, Београд 2021. године. Доступно на: <https://media.srbija.gov.rs/medsrp/dokumenti/studije-o-proceni-politika-digitalne-pristupacnosti-u-srbiji.pdf>
- Закон о електронској управи, Службени гласник РС, бр. 21/18, Београд 2018. године. Доступно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2018/27/4/reg>
- Закон о општем управном поступку, Службени гласник РС, бр. 18/16,95/18 – аутентично тумачење, Београд 2018. године. Доступно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2016/18/2/reg>
- Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, Службени гласник РС, бр. 104/18, Београд 2018. године. Доступно на: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2018/104/5/reg>
- Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2021, Ковачевић, др М., Шутић,В., Рајчевић, У., Републички завод за статистику, Београд 2021. године. Доступно на: <https://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf>



Контакт: iri@iri.rs

Сајт: www.iri.rs

Овај материјал објављен је уз финансијску помоћ Европске уније. За његову садржину искључиво је одговоран Институт за развој и иновације – ИРИ, и та садржина не изражава званичне ставове Европске уније.

