



Kvalitativno istraživanje

Uspostavljanje indeksa lokalne e- uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Izveštaj



Septembar 2021.

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
Struktura fokus grupa:	3
Struktura dubinskih intervjua:	3
REZULTATI	4
1. OCENA OPŠTEG STANJA DIGITALIZOVANOSTI U SRBIJI	4
Ocena opšteg stanja od strane načelnika	4
Ocena opšteg stanja od strane IT službenika	6
Stavovi načelnika o planskom i sistematskom uvođenju i unapređenju elektronske uprave u Srbiji	7
2. ELEKTRONSKI SERVISI DRŽAVE	7
Stavovi načelnika o elektronskim servisima države	7
Stavovi predstavnika IT službi o elektronskim servisima države	8
3. ELEKTRONSKE USLUGE I SERVISI JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE	10
Načelnici	10
Predstavnici IT službi	12
Bezgotovinsko plaćanje	13
Komunikacija načelnika sa drugim organima i institucijama	14
Komunikacija predstavnika IT službi sa drugim organima i institucijama	16
eZUP	17
Bezbednost i zaštita podataka	17
Otvoreni podaci	20
4. INFORMISANJE I KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA	20
Načelnici	20
IT služba	21
5. PROCENA KORISNIČKOG ZADOVOLJSTVA	22
Načelnici	22
Predstavnici IT službi	23
6. PROCENA POTREBA LOKALNIH SAMOUPRAVA KAO PRUŽAOCA USLUGE	24
Načelnici	24
IT sektor	26
7. OCENA BUDUĆEG INDEKSA	27
Načelnici	27
IT službenici	28

METODOLOGIJA

Fokus grupe i dubinski intervjui predstavljaju metodu kvalitativnog istraživanja koje omogućavaju dublje razumevanje stavova, motiva i ponašanja pojedinaca. Cilj ovakve vrste istraživanja je dobijanje odgovora na pitanja „kako?“ i „zašto?“ čime se doprinosi boljem razumevanju teme od interesa. Ovakav postupak omogućava dobijanje veoma detaljnih informacija od pojedinaca, uz fleksibilnost kada je u pitanju vreme održavanja razgovora.

U ovom istraživanju prosečno vreme trajanja fokus grupa sa četiri učesnika je isnosilo između 100 i 120 minuta, dok je prosečno vreme trajanja dubinskih intervjua sa jednim sagovornikom iznosilo 60 minuta. Fokus grupe i dubinske intervjue je sprovodio obučeni istraživač.

Struktura fokus grupa:

Ciljna grupa	Broj fokus grupa	Broj sagovornika	Struktura sagovornika
Načelnici	2	8	<ul style="list-style-type: none"> • Načelnici lokalnih samouprava • Zamenici načelnika lokalnih samouprava
IT službenici	2	8	<ul style="list-style-type: none"> • IT službenici u lokalnim samoupravama • Osobe zadužene za održavanje IT sistema

Struktura dubinskih intervjua:

Ciljna grupa	Broj dubinskih intervjua	Broj sagovornika	Struktura sagovornika
Načelnici	7	1	<ul style="list-style-type: none"> • Načelnici lokalnih samouprava • Zamenici načelnika lokalnih samouprava
IT službenici	7	1	<ul style="list-style-type: none"> • IT službenici u lokalnim samoupravama • Osobe zadužene za održavanje IT sistema

REZULTATI

1. OCENA OPŠTEG STANJA DIGITALIZOVANOSTI U SRBIJI

Ocena opšteg stanja od strane načelnika

Većina načelnika pozitivno ocenjuje opšte stanje digitalizovanosti u Srbiji i smatra da je ostvaren vidljiv napredak. Kao jedna od glavnih referentih tačaka pominje se Izmena i dopuna zakona o opštem upravnom postupku, što se uzima kao osnova za implementaciju kasnijih predloga.

Pojedini načelnici, koji i sami priznaju da su bili skeptični prema brzini procesa digitalizacije, navode da im se mišljenje drastično popravilo nakon posete data centru u Kragujevcu.

„Do pre nekoliko meseci, dok nismo posetili Kragujevac i dok nismo videli Data centar, bili smo u ubeđenju da uvođenje e-uprave ide sporo i onda smo shvatili da nemamo infrastrukturu, ali obećano nam je da ćemo imati možda i najboju u Evropi. Mislim da digitalizacija sada ide odlično. Bar mi imamo iskustva da je za sve ono što smo od usluga podigli na e-upravu, za sve što nam je država omogućila, jako velika zainteresovanost građana, tako da apsolutno pozitivan stav imam o celokupnoj takvoj priči.” – Načelnik¹

Primetno je da načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava² češće navode demografske faktore – veći udeo pretežno staračkih domaćinstava i socijalno ugroženih građana, a samim tim i manji udeo informatički pismenih građana sa dostupnim internetom. Iz tog razloga, predstavnici manje razvijenih lokalnih samouprava imaju nešto pesimističniji stav kada je reč o stepenu iskorišćenosti postojećih e-usluga i potencijalima za dalje razvijanje.

„Što se mene lično tiče, mislim da je to veliki pomak kada se radi o digitalizaciji i mogućnosti elektronskog podnošenja zahteva i završavanja mnogih poslova online. Ali što se tiče stanovništva i zaposlenih to predstavlja malo veći problem, naročito u našoj opštini gde je pretežno staračko domaćinstvo, gde se ljudi ne snalaze i gde mnogima nije dostupan ni internet, to su sela koja često nemaju ni telefonske linije a kamoli internet. Sto se tiče zaposlenih, svi oni koji su mlađi mogu uspešno da prate taj proces, dok stariji koji imaju malo do penzije malo teže. Tu imamo veći problem gde bez pomoći mlađih kolega ne mogu nikako to da odrade.” – Načelnik

¹ Kad god se pojam načelnik navodi u muškom rodu, podrazumeva se da nije reč samo o pripadnicima muškog pola, već je to zajednički termin za muškarce i žene koji su predmet ove studije.

² Prema stepenu razvijenosti jedinica lokalnih samouprava, ovu grupu čine jedinice lokalne samouprave čiji je stepen razvijenosti ispod republičkog proseka.

Takođe, utisak je i da struktura zaposlenih u većoj meri predstavlja prepreku manje razvijenim lokalnim samoupravama – stariji zaposleni se teže prilagođavaju na promene.

„Otpor najviše prave službenici, a tu ima puno razloga zašto je to tako. Imate prvo one zatečene službenike kojima nedostaje nekoliko godina do penzije i oni ne žele da se usavršavaju. Imamo službenike koji su u punoj snazi i kojima mi samo dodajemo poslove s obzirom na to da nije bilo dozvoljeno dodatno zapošljavanje, neki su otišli u penziju, neko je preminuo, neko je otišao na drugi posao. Mi umesto da zaposlimo novi kadar, mi smo dodavali već postojećem kadru nove poslove. Onda kada se tu doda nov način rada odnosno digitalizacija, onda i oni pokazuju otpor u smislu „dokle više“..” – Načelnik

Pored nedostatka kadrova, dominantan stav načelnika je da ipak **nedovoljna informisanost građana predstavlja najveću prepreku državi u razvoju elektronske uprave**. Opšti utisak načelnika je da država ulaže dovoljno u razvoj elektronskih sistema i usluga, ali da treba obratiti više pažnje na promociju pomenutih usluga i edukaciju građana, kao i menjanje njihovih navika.

Mišljenja su podeljena oko toga da li je razvoj digitalizacije dovoljno ujednačen, a oni koji misle da nije pre svega kao razlog navode nejednak razvoj infrastrukture u različitim lokalnim samoupravama. Sveukupno, prevladava mišljenje da **država ulaže dovoljno novca u proces digitalizacije**, ali primetno je da načelnici manjih lokalnih samouprava češće ističu potrebu za većim ulaganjima države.

„Tamo gde je razvijenije, tamo ima više infrastrukture. Recimo, mi na teritoriji naše lokalne samouprave nemamo svuda optiku, nego većinom imamo ADSL. Ta potreba za brzim internetom baš se uočava. Eto to je ta naša zamerka. Sa druge strane pretpostavljam da ne može svuda da bude ravnomerno i idealno.” – Načelnik

„Novac je najveća prepreka državi u razvoju elektronske uprave. Na drugom mestu hardver. Vi možete da razvijate šta god hoćete, ali ako vi nemate pare na lokalnu za hardver, za licence, ako nemate licence i ako vam država ne omogući da ih dobijete a da ih ne platite onda je to vama veliki problem..” – Načelnik

U daleko manjoj meri, pojedini načelnici kao probleme navode neusklađenost, odnosno, preklapanje zakonskih propisa. Kao jedan od problema navodi se sukob zakona kada je reč o Zakonu o zaštiti podataka i pribavljanje dokumenata po službenoj dužnosti. Takođe, pojedini načelnici smatraju i da postoji sukob propisa kada je reč o Zakonu o ozakonjenju. Sa jedne strane, navodi se da je taj zakon *lex specialis* i da određuje da stranke same dostavljaju pojedina dokumenta (npr. list nepokretnosti) dok sa druge strane ističu da postoji i mogućnost da jedinica lokalne samouprave direktno pribavi taj podatak iz Službe za katastar.

„...vi imate recimo Zakon o ozakonjenju koji je lex specialis, koji vam kaže da vam stranka npr. sama dostavi list nepokretnosti, a sa druge strane imate tu mogućnost da jedinica lokalne samouprave pribavi direktno podatak iz Katastra. Tu imamo sukob propisa koji dovode ponekad u kočnju.” – Načelnik

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

„Neki, uslovno rečeno, problem koji sam primetila da se dešava je sukob zakona oko Zakona o zaštiti podataka i pribavljanja dokumenata po službenoj dužnosti. Malo tu dolazi do nekog preklapanja, ali sve u svemu funkcioniše sistem, ne mogu da kažem. Mnogo je bolje nego što je bilo i mnogo lakše i brže idu procedure.” – Načelnik

Zakonska neusaglašenost se navodi i kada je reč o oblasti zaštite podataka o ličnosti. Pojedini načelnici ističu da lokalne samouprave imaju obavezu da na osnovu Zakona o podacima o ličnosti sve podatke zajedno čuvaju kao službenu tajnu, ali navode da se zakoni kose. Ističu da sa jedne strane postoji Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, ali postoji i zakon koji dozvoljava pristup informacijama od javnog značaja, kao i zahtev institucija da svako rešenje mora sadržati matični broj kako bi se znalo o kom licu se radi. Tako se navodi da neki od zakona uvek mora da se prekrši.

„Imamo obavezu na osnovu Zakona o podacima o ličnosti da sve te podatke zajedno čuvamo kao tajnu. Znači, uzimamo samo podatke koje moramo. Ali, tu se zakoni kose, i nije moguće uvek ispoštovati svaki zakon sa svake strane; sa jedne strane je Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, sa druge strane je zakon koji dozvoljava pristup informacijama od javnog značaja, a sa treće strane su institucije koje traže da svako rešenje mora da ima matični broj da bi se znalo da je to to lice. Tako da neki zakon uvek moramo da prekršimo.” – Načelnik

Predlozi za unapređenje procesa digitalizacije se najčešće navode u dva ključna pravca delovanja: ulaganje u ljudske resurse (povećanje broja zaposlenih koji se bave poslovima elektronske uprave u lokalnim samoupravama, ali i povećanje broja zaposlenih u republičkim institucijama koje dostavljaju podatke lokalnim samoupravama) i ulaganje u edukacija građana, za koje se generalno smatra da nisu dovoljno upoznati sa elektronskim uslugama.

„Najveća prepreka državi u razvoju elektronske uprave je nedovoljna informisanost. Ne postoji dovoljno informacija o tome. Ne postoji informacija koje su sve prednosti. Postoji dosta predrasuda kada su u pitanju nove tehnologije. Kada se to prihvati ispostavi se da ima dosta benefita. Ali, dok se to prihvati to je jedan ceo proces, ljudima treba objasniti kako to funkcioniše i zašto je to dobro, koji su to nedostaci... Ali, mislim da prvenstveno treba da se poveća informisanost građana za tako nesto...” – Načelnik

Ocena opšteg stanja od strane IT službenika

Kada je reč o stavovima IT službenika, prevlađuje utisak da nisu dovoljno upoznati sa opštim stanjem, pogotovu sa aspektima sa kojima nemaju direktan kontakt. Ipak, generalni utisak je u načelu pozitivan, primećuju napredak i veći stepen centralizovanosti procedura, što smatraju korisnim.

S druge strane, predstavnici IT službi su nezadovoljni informisanošću građana, u znatno većoj meri u odnosu na načelnike, pre svega kada je reč o starijim građanima. Stoga je opšti utisak da

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

se, s obzirom na digitalnu pismenost građanstva, ipak ide brzim tempom, ali da je potrebno taj napredak ubrzati, pre svega edukacijom korisnika.

IT službenici se slažu sa načelnicima u oceni da se u razvoj e-usluga ulaže dovoljno. Pre svega, ističu razumevanje kada je reč o troškovima nabavke novih softvera i opreme.

Stavovi načelnika o planskom i sistematskom uvođenju i unapređenju elektronske uprave u Srbiji

Načelnici smatraju da se uvođenje i unapređenje elektronske uprave u Srbiji u načelu sprovodi planski i sistematski. U prilog tome, ističu izradu većeg broja strategija, ali i početak rada Adresnog registra i Lokalne poreske administracije kao faktore koji doprinose sistemskom unapređenju elektronske uprave u Srbiji.

Ipak, zbog utiska načelnika da lokalne samouprave nisu podjednako razvijene, preovladava mišljenje da je potrebna veća centralizacija procesa. Kao konkretan problem koji proističe kao posledica nedovoljne usklađenosti navodi se primer komunikacije između MUP-a i Parking servisa – Parking servis dobija podatke od MUP-a kako bi pronašli nekog korisnika, ali MUP s druge strane, nema dovoljno povratnih informacija od strane Parking servisa.

„Sve stvari na kojima se sada radi, će verovatno pomoći kasnije u svim tim stvarima o kojima sam govorio, ali da li je dovoljno centralizovano, da li je dovoljno povezano, po mom mišljenju ne. To treba da bude mnogo više razvijeno u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i treba da se vodi računa o tome. Ali, trebalo bi da postoji veća povezanost. Konkretno, imate Parking servis i MUP i sad Parking servis dobije tu neke podatke od MUP-a, postoji ugovor, poslovni sporazum i ostalo da pronađu korisnika, ali sa druge strane policija nema povratne podatke od Parking servisa šta se događa sa tim. To su sve neke stvari koje mogu da unaprede rad kako policije i njihov uticaj u društvu, tako i rad Parking servisa pa samim tim i lokalne samouprave, koji je jedan servis građana. Mislim da to definitivno nije dovoljno povezano sa drugim državnim organima i organizacijama.” – Načelnik

2. ELEKTRONSKI PORTALI DRŽAVE

Stavovi načelnika o elektronskim portalima države

Kada je u pitanju funkcionisanje elektronskih portala primetni su različiti pogledi zavisno od toga da li se ocenjuje funkcionalnost iz ugla korišćenja jedinica lokalne samouprave ili način na koji su portali dostupni i dovoljno jasni građanima. Konkretno, eKatistar preko ovlašćenja koje ima jedinica lokalne samouprave funkcioniše dobro, ali utisak je da građani nemaju dovoljno informacija i da često dolazi do konfuzije nakon zakazivanja sastanka.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Kao pozitivne primere, načelnici izdvajaju CROSO i APR. Konkretno, portal APR se često navodi kao najpozitivniji primer, zbog jednostavnosti, lakog korišćenja, pristupa i sadržaja informacija. Dodatno, utisak je da je APR prilagođen podjednako i građanima i jedinicama lokalnih samouprava.

„...pa ja mogu da kažem moje mišljenje - apsolutno sam zadovoljan sa svim tim portalima. Apsolutno su stabilni, konkretno APR se veoma brzo refrešuje, odnosno dodaju se novi podaci koji su bitni. Tako da mislim da sa te strane nemamo problema i mislim da sve to funkcioniše jako dobro.“ – Načelnik

Mišljenja oko Portala javnih nabavki su izrazito podeljena – s jedne strane, ističe se novi softver, koji je unapredio rad, te su utisci u načelu su pozitivni, dok se s druge strane, navodi da bi portal trebalo da bude jednostavniji za korišćenje. Pored toga, svaka izmena zaheva ponovnu obuku, kako zaposlenih tako i korisnika.

„To je relativno nov portal s obzirom da je krenuo sa radom od jula 2020 godine. Pre mesec dana možda i više imali smo dorađivanje tog portala. Taman se čovek navikne kako koja procedura ide i gde se nalazi, onda ide ažuriranje ili usavršavanje tog portala i onda na neki način čovek izgubi nit dok poveže, dok ponovo uđe u sve to, pa onda opet prođe nekoliko meseci i opet sledi neka izmena. Mislim da to treba možda malo bolje da se sagleda na početku, u smislu kako treba da izgleda, pa onda sa promenom zakona ili zakonskih normi da se menja taj portal..“ – Načelnik

„Koristimo portal javnih nabavki, sad sam se setila. S tim što je to zakonska obaveza, tu znači postoji mesto gde mi kačimo sve što je u vezi nabavki. Tu je kolega imao nekih problema kada Zakon o javnim nabavkama predviđa određenu sadržinu a tamo ne mogu svi ti elementi da se unesu. To bi bila jedna primedba. Pretpostavljam da će u neko dogledno vreme da otklone te probleme i da ih usklade sa zakonom.“ – Načelnik

Kod načelnika manje razvijenih lokalnih samouprava je primetno manje iskustvo sa konkretnim elektronskim servisima države, ali i pored toga, iskustva su pretežno pozitivna.

„Pa nisam mnogo koristila te portale. Ono što sam koristila mislim da je korektno i uvek može bolje i nešto može da se unapredi ali mislim da je na zadovoljavajućem nivou. Postoji uvek prostora za nešto bolje i inovativnije ali za sada i za naše mogućnosti mislim da je sasvim zadovoljavajuće... da mogu građani da se snađu, naravno ne svi, ali da za većinu to nije nešto sto je naročito komplikovano. Neko osnovno informatičko znanje je sasvim dovoljno da se pristupi tim portalima i da se koriste različite usluge.“ – Načelnik

Stavovi predstavnika IT službi o elektronskim portalima države

Predstavnici IT službi su u načelu zadovoljni radom svih elektronskih portala države. Utisak je da se kao posebno pozitivni primer izdvajaju elektronske Matične knjige i portal CROSO.

„Matične knjige se izdvajaju kao pozitivan primer, bitne su zbog obima podataka i jako su lepo odrađene. Možda bi trebalo još nešto dodati sa nivoa države, npr, da li zakonski možemo da dobijemo izveštaje koje smo navikli da dajemo ustanovama, o broju dece za upis i sl.“ – IT službenik³

„Najbolji utisak imam sa portalom CROSO, tu i korisnička podrška kada nam nešto treba odgovara u roku od par minuta. Kada sve podatke treba obraditi, par minuta čekanja je sasvim ok i prihvatljivo.“ – IT službenik

Među pojedinim IT službenicima manje razvijenih lokalnih samouprava primetno je nezadovoljstvo portalom e-Uprava ali pre svega zbog saradnje sa Kancelarijom za IT, na čije odgovore se često čeka duži vremenski period.

„Generalno imamo taj problem sa e-Upravom gde sam i posle razgovora sa načelnicom susednog grada shvatio i da oni imaju taj problem – kancelarija za IT kasni i po mesec dana sa odgovorima. Ako već pričamo o razvijenom digitalnom sistemu, korisničkom centru, kontakt službi, neka rade malo brže, a ne čekanje po mesec dana, što nam je stvaralo problem jer određene predmete nismo mogli završiti u roku koji nam je predviđen, pa smo imali i pritisak građana“ – IT službenik

Kao konkretan primer, navodi se situacija sa konkursima za đачke domove kada zaposleni u lokalnoj samoupravi nisu imali pristup servisu.

„Konkretno, bio je primer sa studentskim, odnosno đачkim domovima, bio je konkurs, i uporno je javljalo grešku gde zaposleni u upravi nisu imali pristup servisu. Proverim kao administrator da imam pristup ZUP-u, da zaposleni može vršiti sve servise i tek posle 15 dana dobijem odgovor na e-mejl iz kancelarije da opština kao opština ima potpisan ugovor na nekih 5 ili 6 servisa globalno dok za ostale moramo ponovo da pišemo zahteve. Onda ne može elektronski, nego zvaničan dopis koji se šalje preko pošte, onda čekanje dok to stigne, pa obrada – izgubili smo 20 dana u nekom čekanju da bismo završili sve naše potrebe.“ – IT službenik

Pojedine tehničke zamerke na račun portala e-Uprava se prvenstveno odnose na brzinu softvera i probleme oko sertifikata i prijava.

„Ja sam generalno malo nezadovoljan tim softverom, čini mi se da je spor. Dosta velikih problema ima i oko sertifikata i oko prijava. Kada govorimo o softveru, to sve ide sada preko weba, ali ima dosta problema oko sistema prijava. Da li je u pitanju brzina interneta, ili je softver u pitanju ne znam, ali tu generalno mislim da treba da se poradi dosta.“ – IT službenik

³ Kad god se pojam službenik navodi u muškom rodu, podrazumeva se da nije reč samo o pripadnicima muškog pola, već je to zajednički termin za muškarce i žene koji su predmet ove studije.

3. ELEKTRONSKE USLUGE I SERVISI JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE

Načelnici

Načelnici su generalno zadovoljni stepenom razvitka e-usluga u njihovim lokalnim samoupravama, iako i dalje postoji prostor za napredak. Kao najveći problem, koji je prisutan kada je reč o većini tema, navodi se nedostatak kadrova. Često se dešava da ni političko rukovodstvo lokalnih samouprava nema dovoljno sluha za potrebe IT sektora, ili jednostavno nisu dozvoljena nova zapošljavanja a u samoupravama u kojima jesu dozvoljena, postoji veliki raskorak između iznosa koji su lokalne samouprave spremne da izdvoje za platu IT službenika i plata koje oni mogu da ostvare u privatnom sektoru. **Kao posledica ovakvog stanja, opšti utisak je da je veoma teško naći nove stručne kadrove i ovaj problem se predstavlja kao najveća prepreka daljem razvoju elektronskih usluga u Srbiji, generalno.**

„...ali, tu se javlja problem - i da hoćete da zaposlite takvog, sa zabranom zapošljavanja ne možete da ga primite. S druge strane, oni koji mogu da rade, neće da dođu za tu paru da rade, koeficijenti su u pitanju i tako dalje... Tako da, to nije mali problem, a s druge strane i sve košta.” – Načelnik

„Jedan deo službenika koji je ušao u digitalizaciju i koji u obradi predmeta koristi digitalizaciju se jako dobro snašao i oni koriste sve prednosti digitalizacije. Druga polovina, niti ima želju, niti ima volju da se upozna sa svim prednostima koje im pružaju ti portali i uopšte elektronski servisi.” – Načelnik

Problem u manje razvijenim lokalnim samoupravama je modernizacija opreme, odnosno njeno brzo zastarevanje, imajući u vidu da se promene u oblasti IT-ja odvijaju suviše brzo, prema utisku načelnika.

„Ja bih rekao da smo organizovani, preduzeli smo sve, imamo tehničke preduslove, ali oprema je u pitanju kod nas. Koliko se razvija brzo ta oblast informatike, to praktično svake godine mi nabavljamo određenu količinu računara i prateće opreme, ali to tako brzo zastareva da tu vidim jedan od problema što smo bukvalno spori. Ne uvođenje novih tehnika i tehnologija, nego tehnička oprema nam ne dozvoljava da pratimo korak sa potrebama. Sad smo uveli za matične knjige, za biračke spiskove, za lokalnu poresku administraciju, zahtevaju dobru opremu što mi ne stižemo da dopunimo, da nabavimo, da uskladimo potrebe za opremom, potrebe za onim što program zahteva, tako da vidim poteškoće.” – Načelnik

Načelnici takođe navode da većinom imaju strategije razvoja ili planove digitalizacije.

Načelnici najčešće navode da je u njihovim lokalnim samouprava moguće elektronski obaviti usluge iz oblasti Matične službe i matičnih knjiga, Lokalne poreske administracije i eVrtića. Navode da je broj usluga je često bio i veći nego što je trenutno slučaj, ali da su neke od usluga

odlukom Kancelarije za IT skinute sa nadležnosti lokalnih samouprava i trenutno se čeka se njihova puna implementacija na republičkom nivou.

Ipak, slobodna procena načelnika je da se oko 10% od ukupnog broja usluga koje pružaju trenutno može obaviti elektronski. Primetno je da načelnici uprava često nisu u prilici da pruže odgovor kada je reč o broju usluga njihove lokalne samouprave koje su dostupne preko portala eUprave, a kao razlog se navodi uvođenje nove platforme, pa je čest njihov utisak da se 'sve radi iz početka'. Dodatan problem predstavlja izuzetno slaba upoznatost načelnika sa načinom i brojem usluga koje se postavljaju na lokalnu eUpravu. Iz tog razloga, načelnici su slabo upoznati sa postojanjem eventualnih e-usluga koje postoje u drugim lokalnim samoupravama, a da se u njihovoj lokalnoj samoupravi ne koriste.

Kao jedna od stavki se pominje Jedinствено upravno mesto – postoje saznanja da pojedine opštine imaju ovaj servis i primetan je prostor za napredak kada je reč o uvođenju ove platforme.

O portalu e-Uprava vlada generalno pozitivno mišljenje. Kao i kada je bilo reči o ostalim platformama, prvenstveno se navodi nedovoljna upućenost građana, a tek onda tehničke karakteristike i jednostavnost korišćenja iz ugla pružaoca usluga.

„Mogu vam reći da je jednostavno i lako za korišćenje, nije komplikovano. Program te sam prati, odnosno, upućuje te šta da radiš i ukoliko preskočiš neki korak, vrati te, tako da je jednostavno i lako za korišćenje. To mogu da kažem iz svog ličnog iskustva, jer ja nisam nešto preterano informatički pismena. Takođe mogu da zaključim iz razgovora sa ljudima mog doba da mogu da se snađu, a za mlađe da i ne pričam, oni se tek dobro snalaze.” – Načelnik

Pored usluga koje idu preko portala eUprava, većina opština zapravo ne nudi druge usluge, odnosno nema neko posebno rešenje na lokalnom nivou.

Elektronska usluga koja se najčešće navodi, osim usluga koje idu preko e-Uprave je Elektronska pisarnica. Dodatno, među opštinama koje nemaju ovu uslugu, elektronska pisarnica se izdvaja kao prioritet u budućem periodu, kako za potrebe korisnika, tako i pružaoca usluga.

Načelnici kao problem navode da je najavljeno da će dobiti jedinstveni softver i da su obavешteni od strane SKGO i Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave da se ne započinje sa nabavkom programa, jer će sve biti usklađeno i uvezano sa republičkim nivoom.

Ipak, kao jedan od potencijalnih problema koji se može javiti uvođenjem e-pisarnice ističe se mišljenje da će najveći teret posla pasti na mali udeo zaposlenih.

„Postoje prepreke da Elektronska pisarnica bude sprovedena u potpunosti. Svaki dokument i zahtev iz pisarnice će morati da se skenira i da se elektronskim putem pošalje službeniku na obradu. To je dobra stvar zbog uvida u dokumentaciju i zbog rokova, jer rokovi teku. Ono što je problem, to je što malo ljudi radi u toj elektronskoj pisarnici, odnosno, u pisarnici.” - Načelnik

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Konsenzus među načelnicima, kao i među IT službenicima je da bi centralizovanje elektronske pisarnice, kao i ostalih usluga, bilo pozitivno i korisno.

Načelnici navode da građani najčešće koriste uluge iz oblasti matičnih dokumenata. Iskustva su pozitivna i kada je reč o elektronskom pristupu poreskoj administraciji – veliki broj načelnika navodi da se usluge iz ove oblasti često koriste, kako od strane građana, tako i među privrednicima, a u prilog tome se ističe i veliki broj primljenih i odrađenih zahteva za regulisanje poreza.

Pored toga, primetno je da građani ipak nailaze na tehničke poteškoće – platforma zahteva da se korisnici registruju da bi pristupili, što oni i čine, ali već nakon nekoliko nedelja veliki broj korisnika nailazi na probleme pri pristupu, zbog čega moraju i fizički da dolaze na šaltere. **Zaključak je da je informatička nepismenost glavni razlog nedovoljne iskorišćenosti ove platforme i da se iz tog razloga koristi manje nego što su realne mogućnosti.**

Predstavnici IT službi

IT službenici su takođe u načelu zadovoljni tempom razvitka e-usluga u njihovim lokalnim samoupravama, ali kao problem navode činjenicu da je veliki deo usluga skinut sa nadležnosti opština i gradova i prebačen na republički nivo, a navode da nisu sve njihove usluge u potpunosti prebačene na portal e-Uprava. Utisak je da se ovaj proces obnavlja 'od nule' da im je potrebno više informacija o tome kako da se ove informacije povežu sa sajtom opštine. Dodatni problem predstavlja i to što ne znaju tačno na koju adresu je najbolje da se ovim povodom obrate.

„Kod nas sve to ide ok. Koristimo sve servise. Sa eZUP-om mislim da smo negde procentualno i među prvim opštinama po korišćenju i po upitima, zadovoljni smo. Imali smo recimo problem, ja i koleginica smo administratori i nekako je koleginica izgubila taj administratorski nalog, nešto se desilo i više nije mogla da se prijavi. I onda nemamo kome da se obratimo, to je najveći problem. Pisali na jednu adresu, na drugu adresu, niko ne odgovara, dok u jednom trenutku posle par meseci su to samo pustili odjednom. Znači, kad odeš na e-portal nije ti jasno kome za koji problem da se obratiš. Eto, to je moj utisak..” – IT službenik

Ipak, i pored navedenih problema, utisak je da se procesi odvijaju zadovoljavajućim tempom, ne računajući aktuelnu sezonu godišnjih odmora, koja je u nekoj meri usporila pomenute procese.

Među predlozima koji bi doprineli daljem poboljšanju razvitka e-usluga, najčešće se spominje adekvatna obuka zaposlenih, i to odmah po uvođenju novih aktivnosti na portalima.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Zanimljivo, IT službenici smatraju da se oko 50% usluga koje njihove lokalne samouprave pružaju može obaviti elektronski, što je značajno više u odnosu na procenu načelnika, a od e-usluga koje se pružaju odvojeno od e-Uprave spominju se e-Katastar i CEOP.

„Recimo taj e-katastar, on je van e-Uprave koliko znam ali postoji mogućnost elektronski završiti sve te potrebe sa katastrom” – IT službenik

Kao usluge koje se najčešće koriste, IT službenici manje razvijenih lokalnih samouprava ističu usluge iz oblasti dečije zaštite, odnosno roditeljskih dodataka. Ovu vrstu usluga koristi mlađa populacija (mladi roditelji). Oni poseduju informatičku pismenost u većoj meri, tako da se sama usluga češće odvija elektronski nego lično, dolaskom na šalter. Deo građana koji ovakve usluge ne koristi elektronski je pretežno iz seoskih domaćinstava, bez tehničkih uslova, nepoverljiv prema digitalnim platformama.

„Tih 30% koji više koriste usluge lično na šalterima, nego elektronski, je zbog toga što je stanovništvo većinom ili iz nekog seoskog područja koje nema tehničku mogućnost ili neko ko želi lično da završi, ne veruje digitalnim platformama i hoće da to lično završi.” – IT službenik

Kada je reč o oblastima koje privrednici najčešće koriste elektronski, IT službenici se slažu sa stavom načelnika da su to uglavnom poreske obaveze. Praktično svi IT službenici ističu da oni sami ne postavljaju usluge na e-portale, već da to funkcioniše preko republičkog nivoa.

Kada je reč konkretno o funkcionisanju portala e-Uprava, primetno je veće nezadovoljstvo kod predstavnika IT službi u odnosu na načelnike. Konkretno zamerke se tiču pretraživača za koje je portal originalno namenjen – predviđen je *Microsoft Explorer*, a često se nailazi na poteškoće u njegovom funkcionisanju, tako da je često potrebno i po nekoliko dana kako bi se dobile neke informacije. Kako navode, problem kod prelaska na druge pretraživače, osim *Microsoft Explorer*-a je taj što na njima nije moguće, ili je otežano, elektronsko potpisivanje dokumenata.

Kao dodatni problem, navodi se primer elektronskih sertifikata. Konkretno, navodi se da se sa novim karticama dobija i novi softver koji nije prilagođen uslovima za pretraživač i e-Upravu, i prikazuje obaveštenje da aplikacija nije instalirana. Osim navedenih tehničkih zamerki, sadržaj portala, preglednost i jednostavnost se ocenjuju pozitivno.

Bezgotovinsko plaćanje

Većina načelnika navodi da je u njihovim lokalnim samoupravama moguće bezgotovinsko plaćanje, ali su primetne razlike u stepenu korišćenja ove opcije u odnosu na veličinu opštine. Načelnici manjih opština navode da je građanima, pretežno onim starijima, i dalje jednostavnije da plate na licu mesta, odnosno u pošti koja se nalazi u blizini sedišta svake Opštine.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

“Ja ne vidim neki prostor za poboljšanje. Iz razloga što to plaćanje uglavnom sprovode naši stariji sugrađani. Oni ne koriste plaćanje karticom ni u prodavnicama, nigde.. Pre će stati u red da plate to nekom uplatnicom na nekom šalteru pa se vratiti u Opštinu sa uplatnicom, nego da to izvrše karticom. Malo je bio i otpor zaposlenih u početku. Ne otpor, nego čuđenje ‘šta, još i to da radimo!?’ . U suštini to je.” – IT službenik

Načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava češće navode nepostojanje mogućnosti bezgotovinskog plaćanja u njihovim lokalnim samoupravama, iako imaju saznanja da pojedine, njima bliske, slabo razvijene opštine imaju ovu mogućnost i imaju pozitivna iskustva. Kao prepreka pri uspostavljanju ove vrste plaćanja, navodi se uslov da se prođe na javnom pozivu za uspostavljanje jedinstvenog upravnog mesta, u okviru čega je u planu da postoji jedan takav šalter.

“Sada smo konkurisali putem javnog poziva za uspostavljanje jedinstvenog upravnog mesta, u okviru toga je u planu da postoji jedan šalter gde bi građani mogli da plaćaju i takse ali uslov je da najpre prođemo na tom javnom pozivu. Kao opštinska uprava nemamo trenutno sredstva da to sve obezbedimo jer to zahteva određena ulaganja.”
– Načelnik

Pozitivni primeri iz manjih lokalnih samouprava pokazuju da je bezgotovinsko plaćanje korišćeno u većoj meri, jer šalter pošte radi do 13 časova, a da je bezgotovinsko plaćanje na šalteru u opštini bilo moguće izvršiti do 15 časova.

Predstavnici IT službi ređe od načelnika smatraju da građani u dovoljnoj meri koriste mogućnosti bezgotovinskog plaćanja. Njihov utisak je da su oni, tj. lokalne samouprave koje predstavljaju, dovoljno uradili na ovom polju i da je neophodna dodatna edukacija korisnika sa republičkog nivoa.

Dodatni problem koji ističu IT službenici iz manjih opština predstavlja korišćenje elektronskog bankarstva u bankama koje nemaju filijalu u datoj opštini. Ovo je uzrokovalo dodatna kašnjenja u izvršenju usluga.

“Postoji elektronsko bankarstvo, s tim što je problem što su mnogi građani koji koriste elektronsko bankarstvo u bankama koje nemaju filijalu u našoj opštini - onda moramo da čekamo jedan dan da bismo videli da li je uplata prošla ili da budu u Poštanskoj štedionici i Komercijalnoj banci, koje imaju ovde svoje ekspoziture.” – IT službenik

S druge strane, IT službenici ističu da građani odlaskom na šalter dobijaju uplatnicu koja je već overena od strane banke i sa kojom bržu mogu da završe sve poslove.

Komunikacija načelnika sa drugim organima i institucijama

Načelnici opština su generalno zadovoljni komunikacijom sa drugim državnim organima i institucijama. Ipak, određena doza nezadovoljstva je primetna kada je reč o Poreskoj upravi i

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Službi za katastar nepokretnosti, iako postoji određeno razumevanje da su pomenute institucije zaista prebukirane zahtevima. Ipak, pored dužeg vremena koje je potrebno za pribavljanje nekih dokumenata, pomenutim institucijama se zamera i na pouzdanosti podataka, neažuriranim ili neizvršenim upisima.

„...Ja nemam primedbe. Od početka je to dobro funkcionisali. Crpimo podatke iz Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave, a to su matične knjige, iz policijske stanice, prebivalište, boravište..“ – Načelnik

Konkretno, kada je reč o komunikaciji sa Službom za katastar, pojedini načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava navode da su njihove lokalne samouprave u obavezi da s njima komuniciraju elektronski, a vraćaju im se dokumenti u papirnom oblik. Osim toga, navodi se i dugačak period čekanja za pojedine predmete.

“Što se tiče elektronske komunikacije mislim da je najgora stvar kod katastra. Tu imamo obavezu da sa njima komuniciramo elektronski a oni nama šalju sve u papirnom obliku. Mi šaljemo elektronske zahteve a oni nam vraćaju u papirnom obliku. Što se tiče ostalih republičkih organa, na republičkom nivou se sve više insistira da se komunicira elektronski i da se maksimalno smanji papirni oblik, dok su neki organi i opštine jos zadržali taj papirni oblik komunikacije i tako im je lakše.” – Načelnik

“Elektronska razmena podataka i pribavljanje dokumenata od katastra nije baš efikasno. Imamo tu situaciju sa katastrom gde se mnogo kasni. Nisu u pitanju meseci nego godine. Sa ostalim organima zavisi od organa do organa...” – Načelnik

Kada je reč o dokumentima koja se ne mogu pribaviti elektronski, primetno je nezadovoljstvo kada je reč o podacima koji dokazuju da li se protiv određenog fizičkog ili pravnog lica vodi istražni postupak, ili da je bilo osuđivano. Pojedine opštine dobijaju ove podatke direktno preko Viših sudova u njihovim opštinama, ali ne uvek i preko eZUP-a.

„Dosta dokumenata nemamo mogućnost da pribavimo elektronski... Npr, potvrde o osuđivanosti nam šalju u papirnom obliku, gotovo sva dokumentacija se šalje u papirnom obliku, potvrde o zaposlenosti i nezaposlenosti, pravo na materijalnu pomoć, sve se šalje u papirnom obliku. Čak i kad se šalje nešto elektronski mi to skeniramo i odštampamo i onda za par dana stize u papirnom obliku...” - Načelnik

Još jedan konkretan predlog od strane načelnika manje razvijenih lokalnih samouprava tiče se uspostavljanja elektronske komunikacije sa istorijskim arhivom. Ovo se navodi kao važno, pre svega u situacijama kada se rekonstruiše objekat za koji je građavinska dozvola izdata pre više od 20 godina, jer pri zahtevima za izdavanje kopije projekta istorijski arhiv traži tačan broj predmeta i podatke, a smatra se da bi se to mnogo lakše pronalazilo ukoliko bi sve bilo u digitalnom obliku.

„Recimo, od Istorijskog arhiva su nam potrebne informacije o građevinskim dozvolama koje su izdate pre dvadeset godina. Kada imate arhiviran projekat koji je u

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

istorijskom arhivu, da bi neko mogao zgradu da rekonstruiše, mora prvo da vidia projekat. Sada je pitanje šta ako ne možeš da dođeš do saznanja da li je projekat iz 1989. godine ili 1991. godine. A kada pišeš Istorijskom arhivu zahtev za izdavanje kopije tog projekta, oni traže tačan broj predmeta, iz koje je godine i sl. Kada bi to nekako bilo digitalizovano da na neki način može da bude lakše da se dođe do tog prvog inicijalnog podataka, onda bi se to i lakše nalazilo. To nam je nekako kamen spoticanja.“ – Načelnik

Manje razvijene lokalne samouprave češće navode da im se potvrde o osuđivanosti, zaposlenosti, prava na materijalnu pomoć i slično, šalju u papirnom obliku, a čak i u slučajevima kada primaju dokumenta elektronskim putem, to se štampa i čuva u papirnom obliku.

Kao pozitivan primer saradnje navodi se Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave. Mišljenja o saradnji sa MUP-om su podeljena – iako postoji dobra saradnja u načelu, postoje problemi, konkretno pri dostavljanju istorijata prebivališta, što se smatra i uzrokom velikih gužvi tokom izdavanja pasoša za vreme letnje sezone, ali i tokom izbora za savete mesnih zajednica, u pojedinim opštinama koje su sprovodile ovu vrstu izbora.

„Konkretno, mislim da policijska stanica ima problem sa tim. Zaposleni su im stare osobe koje se ne snalaze sa tim. Imali smo problem kod organizovanja izbora za savete mesnih zajednica gde smo za svaku osobu posebno morali da tražimo potvrdu o prebivalištu, umesto da to odradimo elektronski i pošaljemo ceo spisak i dobijemo u roku od par sati informaciju da li svi imaju prebivalište na teritoriji nase opstine, oni su tražili zahteh za svakog posebno u papirnom obliku. A moglo je samo na osnovu očitane lične karte da se izvrši proveru. Putem jednog mejla je moglo sve da se reši.“ – Načelnik

Komunikacija predstavnika IT službi sa drugim organima i institucijama

Predstavnici IT službi su zadovoljni komunikacijom sa drugim državnim organima i institucijama. Komunikacija se najčešće vrši elektronski, a vrše je sve službe koje rade preko eZUP-a.

„...Saradnja je dobra. Vrše je elektronski sve službe koje rade preko eZUP-a. Zadovoljni su zaposleni. S tim što se ponekad dešava prekid rada sistema, ali jako retko. To je normalno i za sisteme na lokalnom nivou. Svi su zadovoljni“ – IT službenik

Glavne zamerke IT službenika se odnose na, ponekad, duži period čekanja. Osim toga, IT službenici ne izdvajaju posebno neku vrstu podataka koje ne mogu da dobiju elektronskim putem.

eZUP

Načelnici imaju pozitivan generalni utisak o eZUP-u. Iako se navodi da 'uvek može bolje', primetan je napredak u funkcionisanju platforme, a skoro svi načelnici ističu da se koristi praktično svakodnevno. Kao najčešće oblasti u kojima se eZUP koristi navode se postupci iz oblasti socijalnih pitanja i brige o deci, pre svega jer ovakvi postupci zahtevaju pribavljanje dokumentana iz većeg broja različitih institucija.

Kao jedno od pozitivnih rešenja koje bi unapredilo rad eZUP-a navodi se uvođenje stavke *Ostale usluge*, koja je omogućila referentima pribavljanje dokumenata iz institucija poput Republičkog geodetskog zavoda, a kao glavni prostor za napredak se vidi uvođenje elektronske pisarnice i elektronske arhive.

„Moje lično mišljenje da je daleko bolje nego što je bilo. Što kaže koleginja, uvek može bolje, može jednostavnije, može lakše. Mislim da se još uvek dovoljno ne koristi e-Uprava i da to još uvek nije u dovoljnoj meri zaživelo.” – Načelnik

„Najviše koristimo eZUP za društvenu brigu o deci. Tu je potrebno iz različitih institucija da se pribave podaci. Iz katastra, policije da nisu osuđivani, centra za socijalni rad. Zatim iz matične službe informacija koliko ih ima u domaćinstvu...” – Načelnik

Ipak, primetan je utisak načelnika manje razvijenih lokalnih samouprava da eZUP nije u dovoljnoj meri iskorišćen, pre svega jer je zaposlenima teško da menjaju svoje navike, odnosno, nastavljaju da rade onako kako su navikli.

Predstavnici IT službi su takođe veoma zadovoljni eZUP-om, ali pre svega prenose i pozitivne reakcije koje stižu do njih od strane korisnika. Ističe se brzina pribavljanja podataka, a prema njihovim saznanjima, eZUP se najviše koristi za postupke vezane za dečiji i roditeljski dodatak, poreske slučajeve i imovinsko-pravne.

Bezbednost i zaštita podataka

Načelnici

Većina načelnika navodi da njihove opštine imaju akte o informacionoj bezbednosti, iako priznaju da se propisani mehanizmi ne sprovode u najvećoj meri. Dodatno, sami načelnici nisu najbolje upoznati sa sadržajem ovih akata, niti sa mehanizmima kontrole jer je taj deo posla uglavnom prepušten informatičkim službama. Većina načelnika je upoznata sa činjenicom da se koriste pojedini anti-virus softveri, ali nemaju više informacija od toga.

„Ne mogu baš da se pohvalim da se dosledno sprovode. Postoji Pravilnik, postoje procedure, ali nekako se sve to prećutno provlači.” – Načelnik

Pored toga, utisak je da su podaci kojima lokalne samouprave raspolažu u dovoljnoj meri zaštićeni. Ipak, načelnici neretko navode da je bilo nekih vrsta napada u proteklih nekoliko godina, ali da nije pričinjena nikakva šteta, odnosno da ništa od podataka nije izgubljeno.

Mišljenja su podeljena oko toga da li njihove opštine imaju dovoljno kapaciteta da obezbede sigurnost svojih podataka, pre svega zbog nepoznavanja teme, ali kao glavna prepreka se i na ovom mestu izdvaja **nedostatak kadrova**. Ovo je posebno primetno u manjim opštinama u kojima najčešće **jedna ili dve osobe pružaju širok spektar informatičkih usluga i nisu u stanju da se više posvete IT bezbednosti**.

„Imamo IT lice, jedna osoba je u pitanju. Ta osoba se bavi i održavanjem opreme, programiranjem, apsolutno svim što je vezano za računare, aplikacije itd..” – Načelnik

Kao jedan od konkretnih problema, pre svega u manjim lokalnim samoupravama, ističe se pitanje koja dokumenta su neophodna pri rešavanju nekog predmeta. Pojedini načelnici manjih opština ističu da postoji sumnja da pojedinci traže pristup dokumentima koja im nisu neophodna za rešavanje određenog slučaja, te da žele da dobiju određene informaciju u neke druge svrhe.

„Mislim da bezbednost nije na dovoljnom nivou, mislim da moraju da postoje neki mehanizmi. Recimo, imali smo situaciju da imovinic za jedan predmet treba da koristi katastar odnosno vlasnički list da bi video na koga se vodi. Ja kao načelnik nisam znala da li je to neophodno za predmet ili jednostavno ta osoba želi da vidi nešto drugo. Ja jednostavno nemam taj mehanizam, niti ako je propisan, mi ga nemamo da bi ga primenjivali kao bi videli da li ta osoba to koristi za sopstvene lične interese ili samo za određeni predmet. Onda kada je toj osobi data mogućnost da taj podatak može da dobije, onda smo proverili sa predmetom naknadno da li je to u vezi sa tim predmetom. To je jedan predmet, a kroz opštinu prođe na stotine, hiljade predmeta. Jednostavno nemam mehanizam da proverim da li neko može da zloupotrebi pravo uvida u neke podatke...” – Načelnik

Pored toga, skoro svi načelnici navode da njihove samouprave koriste neke od mera zaštite podataka o ličnosti, ali većina nije dovoljno upoznata da navede sve mere koje se koriste.

Utisak, pre svega, načelnika manje razvijenih lokalnih samouprava je da bi čuvanje podataka o ličnosti moglo da se unapredi isključivo preko republičkog nivoa, a da je prioritet izmena Zakona o informacijama od javnog značaja, s obzirom da omogućava uvid u ugovor o radu, ili slična dokumenta, koja sadrže veliki broj ličnih podataka, a ne postoji osnova po kojoj bi se takvi zahtevi odbili.

Takođe, mišljenja su podeljena kada je reč o poverenju koje građani imaju u bezbednost korišćenja e-usluga. **Pre svega se ističe skepticizam oko korišćenja elektronskog bankarstva**, prvenstveno kod starijih građana.

„Iz dosadašnjih razgovora i njihovih dolazaka bih rekla da građani i privrednici imaju poverenja u sigurnost i bezbednost eUsluga i uopšte u online komunikaciju sa državnim organima, Kada ne mogu sami da ostvare uslugu, oni dođu kod nas i traže

pomoć. Znači postoji to poverenje da tim elektronskim putem mogu da završe neke poslove. Nije bilo ni nekih skandala, pa da se to čuje i da se o tome priča...” – Načelnik

„Mislim da nemaju poverenja, posebno u manjim sredima kao sto je naša. Uvek postoje predrasude u tome, teorije zavere...da će to neko da zloupotrebi. Ja mislim da je samo neznanje. Sto se tiče većih gradova, mislim da to prilično dobro funkcioniše. Građani nemaju poverenje kod nas i mislim da im je lakše da dođu na šalter i provere. Takva je sredina.” – Načelnik

Kod načelnika manjih lokalnih samouprava utisak je da građani u manjoj meri imaju poverenja u u bezbednost i sigurnost korišćenja elektronskih usluga zbog veće bojazni da će podaci biti zloupotrebljeni, odnosno, da će osobe koje ih poznaju doći do njihovih privatnih podataka, ili da će podaci na neki način biti zloupotrebljeni.

Predstavnici IT službi

Predstavnici IT službi takođe navode postojanje akta o informacionoj bezbednosti u njihovoj lokalnoj samoupravi. Ipak, primena i kontrola mehanizama često zavisi od veličine opštine, odnosno od broja zaposlenih u IT službi, imajući u vidu da je čest slučaj da su ispitanici zapravo jedini zaposleni IT službenici u lokalnoj samoupravi, pa često dolaze u paradoksalnu situaciju da kontrolišu sami svoj rad, što se ponekad i zaista dešava, pre svega zbog birokratskih zahteva.

Očekivano, predstavnici IT službi su svesniji većeg broja opasnosti kada je reč o čuvanju podataka, što dovodi do utiska da su u manjoj meri od načelnika uvereni u bezbednost podataka njihove samouprave. I pored toga, **smatraju da su opremljeni zadovoljavajućom zaštitom** i u najvećoj meri smatraju da su podaci bezbedni, ali retko ko od predstavnika IT službi navodi da se primenjuje enkripcija podataka na nivou lokalne samouprave.

Takođe, IT službenici iz manje razvijenih lokalnih samouprava su ređe vršili procenu rizika bezbednosti informacionog sistema koji koriste, a utisak IT službenika je da **sami zaposleni u opštini, zapravo, predstavljaju najveći bezbednosni rizik.**

Kao način da se zaštita informacionih sistema poboljša, IT službenici manje razvijenih lokalnih samouprava smatraju da je idealno rešenje da se sistemom zaštite podataka upravlja sa republičkog nivoa.

„Kada bi se sa nivoa Republike dozvolio servis lokalnim samoupravama, jer sama Republika zna za svaki sektor kroz koju platformu radi. Dakle, kada bi se sa nivoa Republike ponudila neka zaštita. Verovatno bi to bilo najidealnije rešenje...” – IT službenik

Zanimljivo, IT službenici u većoj meri od načelnika smatraju da građani imaju poverenja u sigurnost i bezbednost korišćenja e-usluga i online komunikacija.

„Sve što je u elektronskom obliku, da, podložno je ranjivosti, promeni podataka ili krađi. Ali, mi se trudimo. Ne možemo nikada da kažemo da je 100% sve sigurno i bezbedno. Ali, 95% možemo da garantujemo. Pogotovo jer poštujemo preporuke Ministarstva i Grada, svih službi, koristimo Check point kao ulazak ili izlazak u mrežu.”
– IT službenik

Otvoreni podaci

Načelnici većinom nisu upoznati sa pojmom otvorenih podataka. Većina nije upoznata da se neke opštinske baze podataka čine dostupnima online, a prvenstveno se navodi kačenje zapisnika sa sednica i odluka opštinskih organa na veb sajt opštine, a načelnici uglavnom nisu ni upoznati sa Portalom otvorenih podataka.

„Mislim da nema baze podataka, ali transparentni su planovi za koridore, za pruge i tako te stvari koje su vezane za građevinsku službu. Tu je transparentnost velika, da svako može da uđe i da se upozna sa tim, bilo da je to na državnom nivou, bilo da je vezano za naš lokal.” – Načelnik

Predstavnici IT službi u većoj meri ističu korišćenje Portala otvorenih podataka, ali kao problem navode da iako su u obavezi da okače što više otvorenih podataka, nije bilo definisano na kakve se podatke misli. Iz tog razloga, utisak je da su ti podaci uglavnom beskorisni, odnosno da već mogu da se pronađu na nekim drugim mestima, a kao najkorisnija vrsta podataka ističu se GIS podaci, odnosno geo-reference određenih referentnih tačaka.

4. INFORMISANJE I KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA

Načelnici

Iako većina načelnika navodi da njihove lokalne samouprave imaju korisničku podršku za rad sa građanima, ta podrška se ne odnosi isključivo na e-usluge već je često zajednička za sve vrste usluga koje lokalna samouprava pruža građanima.

„Mi nemamo korisničku podršku strogo za elektronske postupke, nego imamo uopšteno više tih Pitajte gradonačelnika iz svih oblasti, odgovoriće za 48h, tako da iz svih mogućih oblasti građani mogu da postavljaju pitanja. Nije to strogo za elektronske stvari.” – Načelnik

Čest je slučaj u manjim lokalnim samoupravama da e-mejl adresa IT službenika zapravo služi i kao adresa za korisničku podršku.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Slično ostalim oblastima, utisak načelnika je da bi veći stepen informisanosti, odnosno edukacije građana u velikoj meri pomogao zaposlenima u pružanju usluga. Smatra se da bi građani u većoj meri koristili e-usluge, ukoliko bi bili bolje informisani. Kao jedan od predloga ističe se sastavljanje info-mejlova, koji bi sadržali sve potrebne informacije o korišćenju e-usluga i koji bi se s vremena na vreme slali građanima.

„Možda bi trebalo da se šalju info mailovi. Da se sastavi informacija koja je potrebna i pošalje se putem maila. Kada se pošalje putem maila, to ostaje onda kao trag, da se tačno zna šta se htelo time, a ne da se pogrešno razume i da posle opet ne dođe do primenjivosti..” – Načelnik

Posebno u manjim opštinama primećuje se razlika između građana i privrede – privrednici se ističu kao izrazito napredni korisnici, upućeni u nove platforme i spremni da se prilagode, pre svega zbog utiska da ih poslovno okruženje 'tera' na brže i efikasnije sprovođenje procedura.

Načelnici su pretežno zadovoljni kvalitetom internet sajta njihovih lokalnih samouprava u smislu jednostavnosti i preglednosti ali se često priznaje da nisu dovoljno ažurni, pre svega zbog više puta spomenute činjenice da se jedna osoba bavi svim poslovima iz oblasti informatike.

IT služba

IT službenici smatraju da se građani prvenstveno informišu preko internet portala opštine. Iako u načelu smatraju da se sajtovi njihovih lokalnih samouprava redovno ažuriraju, čest utisak IT službenika je da su njihovi sajtovi prenatrpani podacima i da je zbog velike količine novih podataka i usluga u velikoj meri potrebna neka vrsta reorganizacije.

Nakon veb sajta opštine, sledeći najčešći izvor informisanja korisnika je telefonski centar. Ipak, uslužni telefonski centri su češće namenjeni za hitne pozive, a da bi se rasteretili potrebno je sve usluge koje je moguće završiti preko e-Uprave implementirati i na sajtovim samih opština, što trenutno nije slučaj. Primetne su i tehničke poteškoće, kao što su nedostatak tehničke podrške, odnosno nedostatak API pristupa koji bi omogućili integrisanje pomenutih e-Usluga sa sajtom lokalne samouprave.

Predstavnici IT službe smatraju da bi jasnija uputstva na portalu e-Uprava u najvećoj meri dovela do većeg broja podnesenih elektronskih zahteva od strane građana i privrednika. Pored toga, smatraju da su neophodne i dodatne obuke za građane i privredu. Obuke korisnika se takođe navode i kao najefikasniji način da se rasterete sami pružaoci usluga, jer je utisak da bi njima posao bio mnogo lakši ukoliko bi korisnici bili samostaljniji u korišćenju elektronskih usluga.

Kada je reč o promovisanju elektronskih usluga, **predstavnici IT službi smatraju da njihove lokalne samouprave u dovoljnoj meri promovišu usluge koje pružaju** i da mnogo veća odgovornost na ovom polju treba da bude na republičkim organima.

„...korisnici dodju prvo kod nas na sajt, gledaju sve bitne informacije. Ako ih nema, zovu call center, pa da bismo izbegli zagušenje otvorili smo uslužni centar, gde je direktno na usluzi građanima sve što im treba, dok call centar i dalje služi za hitne pozive i sve što može hitno da se uradi. Iz tog razloga, pokušavamo da usluge, koje ćemo iskreno se nadam završiti na e-Upravi do kraja septembra, implementiramo i na samom sajtu. Ne znam kako će to ići, još uvek nismo dobili tehničke, pozadinske stvari, API pristupe da možemo da integrišemo sa sajtom...” – IT službenik

5. PROCENA KORISNIČKOG ZADOVOLJSTVA

Načelnici

Sagovornici iz grupe načelnika smatraju da bi za građane trenutno bilo najkorisnije uvesti e-usluge koje se tiču izdavanja ličnih dokumenata i registracije vozila. Kao promena koja bi u narednom periodu bila najrealnija, ističe se početak potpune primene Zakona o elektronskoj upravi. Dodatno, jedan od predloga je i elektronska savetodavna služba za građane, preko koje bi bilo moguće dobiti pravne savete bez odlaska na šalter, a opšti utisak je da su glavne prepreke za ostvarivanje ovih usluga tehničke prirode i da ih je realno moguće prevazići u narednih nekoliko godina.

„Možda savetodavna služba za građane, možda bi to moglo elektronski, da oni postave pitanje, da im se dostavi odgovor... Ali, i to bi opet moralo malo da se ispita - da li je u saglasnosti sa drugim zakonima. Ali svakako da ne moraju da dolaze na šalter po pravni savet.” - Načelnik

U lokalnim samoupravama u kojima to trenutno nije moguće, smatra se da bi mogućnost da korisnici imaju uvid u stanje svojih predmeta bilo od velike koristi. Pre svega bi to 'umirilo' građane da znaju da je predmet u proceduri, jer načelnici manjih opština ističu da građani često telefonskim putem proveravaju stanje svojih predmeta, a imajući u vidu da je u pitanju nešto starije stanovništvo, pretežno se radi o zahtevima za popravku puteva i dodeljivanje osnovnih sredstava za život, što su oblasti u kojima je mala mogućnost da se sve obavi elektronski.

Što se tiče privrednika, utisak je da bi njima pre svega bilo važno **omogućiti elektronsko konkurisanje za pogodnosti koje pruža program Lokalnog ekonomskog razvoja, kao i za podsticaje koje pružaju lokalne samouprave**. Uvođenje ovih promena se takođe smatra ostvarivim u narednih nekoliko godina. Pored toga, planira se i uvođenje jedinstvenog mesta (šaltera) za privrednike i omogućavanje opcije da privrednici pomoću matičnih brojeva ili PIB-a mogu da provere svoja dugovanja prema lokalnoj samoupravi (tamo gde to još uvek nije moguće).

„Realno je da se u naredne dve-tri godine sprovede nešto oko šaltera za privrednike, tu će biti jedinstveno mesto za privrednike, tako da će tu biti najviše pomaka”- Načelnik

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

*„Ja mislim da će oko jedinstvenog mesta za privrednike biti najmanje prepreka jer su privrednici ljudi koji se stalno edukuju i moraju da budu u skladu sa novim trendovima.” -
Načelnik*

Načelnici manjih lokalnih saouprava češće navode da se građani žale na odnos službenika prema njima, odnosno, da sumnjaju da je razlog nerešavanja njihovog predmeta lične prirode. Ovi slučajevi se obično odnose na inspeksijske poslove.

Predstavnici IT službi

Utisak zaposlenih u IT službama je da su građani načelno zadovoljni uslugama koje njihove samouprave pružaju. Do nezadovoljstva najčešće dolazi kada su u pitanju potvrde koje zavise i od drugih službi. Utisak IT službenika je da korisnici u takvim situacijama pokazuju veliku dozu nerazumevanja procesa, a smatraju da je potrebna bolje uvezanost republičkih, pokrajinskih i opštinskih uprava.

IT službenici smatraju da je dvofaktorska autentifikacija najkomplicovaniji deo procesa za građane kada je reč o korišćenju lokalnih servisa, jer zahteva rad i na računaru i na telefonu, a mali broj usluga na tom nivou ima rad sa korisničkim imenom i lozinkom. Ipak, rešenje se ne nalazi u većem broju usluga koje bi zahtevale samo korisničku šifru, jer je ipak reč o bezbednosti podataka – umesto toga, ponavlja se dominantan stav IT službenika – **neophodna je bolja edukacija građana.**

*„Dvofaktorska autentifikacija je građanima najkomplicovanija. Zahteva rad i na računaru i na telefonu u suštini. A rad sa korisničkim imenom i lozinkom ima jako malo usluga na tom nivou”
– IT službenik*

„Ne treba da bude više usluga gde je dovoljna samo korisnička šifra, treba to jednostavno da sazri među građanima. Zato što su ipak dozvoljene one koje su bezbedne da se radi na taj način. Tu je bezbednost podataka u pitanju. I ne znam da li bih ja tu nešto menjala. Jednostavno, na tom nivou kod građana treba da sazri ta ideja” – IT službenik

Kada je reč o novim uslugama koje bi bile najkorisnije za građane, IT službenici slabo poznaju potreba građana i ne mogu da navedu usluge za koje smatraju da bi građanima bile najkorisnije. Jedino oko čega se IT službenici slažu je da bi veća centralizacija procesa bila korisna za građane, osim što bi i samim pružaocima usluga olakšala posao.

Kao najkorisnije buduće usluge za privrednike, IT službenici iz lokalnih samouprava u kojima ova mogućnost trenutno ne postoji, predlažu da bi privrednicima trebalo omogućiti uvid u dugovanja na dan naplate poreza (15-ti u mesecu), umesto da traže pojedinačnih dnevnih upita i promena na računu.

„Generalno kod poreza, kada je svakog 15-og u mesecu potrebno naplatiti porez, sam taj njihov portal e-porezi ima problem jer ne može korisnicima da se dostavi koliko su dužni. Ne

može saldo da se dostavi, već mora da se ide na upit iz dana u dan, pa da se gleda šta je rađeno i koje su bile promene.” – IT službenik

6. PROCENA POTREBA LOKALNIH SAMOUPRAVA KAO PRUŽAOCA USLUGE

Načelnici

Kada je reč o elementima koji su olakšali obavljanje posla unutar organizacije lokalne samouprave, načelnici su saglasni u mišljenju da je eZUP u najvećoj meri doprineo olakšavanju posla i smanjenju papirologije.

Jedan od predloga koji bi doprineo lakšem obavljanju posla unutar lokalnih samouprava je omogućavanje pristupa određenim bazama podataka, poput baze nezaposlenih lica. Na taj način bi, na primer, lice moglo da ostvari određeno pravo iz oblasti socijalne zaštite, a da lokalna samouprava ne mora da šalje poseban zahtev za pristup, već da uz određenu šifru bude omogućena samostalna provera. Pored podataka iz oblasti socijalne zaštite ponavlja se i potreba za potvrdama o osuđivanosti, potvrdama o vođenju postupka protiv lica, posedovanju državnog ispita i sl. što bi omogućilo brzi pristup podacima, umesto slanja pojedinačnih zahteva i čekanja, koje ponekad traje i po nekoliko meseci.

Pored navedenog, otežavajući element predstavlja i nedostatak kadrova. Posebno u slučaju bolovanja i godišnjih odmora. Tada u manjim opštinama veći deo posla pada na šefove odseka.

„Digitalizacija je otežala u smislu da jedan zaposleni radi jedan referat. Pa kada ode na bolovanje ili na odmor, onda imamo problem ko će to da završi. Šefovi odseka znaju skoro sve referate, pa onda oni uskaču da pomognu. To je problem što nemamo više lica na jednom referatu, tako da su male opštine na taj način hendikepirane.” – Načelnik

Načelnici takođe većinom smatraju da zaposleni u njihovoj administraciji mogu uspešno da isprate proces digitalizacije i da ih je prvenstveno eZUP u velikoj meri rasteretio, kao i da je to dovelo do smanjenja gužvi na šalterima.

Kao najveća prepreka i izazov u korišćenju eUprave iz ugla pružalaca usluga navodi se edukacija samog stanovništva, elektronska i digitalna (ne)pismenost.

Ipak, i sami načelnici priznaju da su mnoge procedure komplikovane na početku, pogotovu starijim službenicima, da postoji blagi otpor, ali da je pomenute probleme ipak moguće uspešno savladati. Pre svega, prisutan je 'strah od greške' kod starijih službenika, koji je posledica neznanja.

Načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava češće navode i nedovoljnu tehničku opremljenost, pa se tako navode primeri računara koji nemaju licencirane *Windows* programe i na kojima se koriste razni besplatni softveri kao zamena za predviđeni *Microsoft Office*.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

„Nedovoljna edukovanost je najveća prepreka, ali i strah od onoga „šta ako pogrešim“ a taj strah se javlja samo zbog neznanja. Pored toga, možda i tehnička opremljenost. Tu imamo problem jer imamo računare koji nemaju licencirane Windows programe. Recimo umesto Worda, mi koristimo neki program Lidder koji je besplatan. Kod tog Liddera je jedina dobra stvar to što je usaglašen sa tim portalima, ti portali mogu da ga prepoznaju..“ – Načelnik

Utisak je da bi održavanje skupština opština elektronskim putem najviše moglo doprineti pojednostavljenju posla načelnicima. Ovaj utisak je pre svega pojačan aktuelnom pandemijom COVID-19 i operativnim poteškoćama koje se pojavljuju pri zakazivanju i održavanju sednica. Takođe, pojedine opštine su otvorile platforme koje omogućavaju postavljanje materijala za naredne sednice, kako bi odbornici mogli unapred da im pristupe i pripreme se na vreme, ali veoma čest slučaj je da sami odbornici ipak zahtevaju materijale u papirnom obliku.

„Za vreme COVID-19 naši zaposlenici nemaju razloga da izlaze iz kancelarije. Mi imamo elektronsku pisarnicu. Svaki zaposleni ima sertifikat, pristup informacijama, podacima iz službenih evidencija. Mnogo je pomogla ta digitalizacija u vreme korone“ – Načelnik

Kada je reč o uslugama koje bi olakšale rad zaposlenih u njihovim institucijama, načelnici imaju podeljena mišljenja – stariji načelnici i predstavnici manjih opština češće navode da bi uvođenje novih usluga zapravo opteretilo njihove zaposlene, iako je opšti konsezus da bi sa uvođenjem novih usluga građanima bilo lakše.

Kao oblasti gde bi „možda bilo bolje da se stvari vrate na staro“, odnosno, oblasti koje ne treba digitalizovati, načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava pominju objedinjene procedure za izdavanje građevinske dozvole, kao primer gde se sve u potpunosti odvija elektronskim putem, ali upravo iz tog razloga postoji strah da zbog tehničkih problema može doći do gubitka podataka. Iz tog razloga, papirni oblik se vidi kao rezervna opcija za bezbedno skladištenje podataka.

„Možda stvari ne treba u potpunosti digitalizovati kod objedinjene procedure, jer dokumentacije za građevinsku dozvolu se dobijaju elektronski u potpunosti. Vi nemate ništa u papirnom obliku. Ne daj bože da pukne neki sistem ili nešto slično, nestalo bi sve. Nekako je to narizičnije.“ – Načelnik

Načelnici pretežno ne prate i ne ocenjuju razvoj eUprave i eUsluga na nivou njihove lokalne samouprave. Ipak, upoznati su sa postojanjem pojedinih ideja o mehanizmima praćenja razvoja i opšti stav je umereno pozitivan.

Pored toga što većina načelnika smatra da su skoro svi njihovi zaposleni u dovoljnoj meri edukovani kako bi pružali e-usluge, slažu se da je dodatna pomoć pri uspostavljanju eUsluga potrebna. Ipak, ne postoji jasna ideja kako bi ta pomoć izgledala, niti u kom obliku bi trebalo da bude.

Kada su u pitanju konkretne obuke, većina načelnika je pohađala neki od programa, dok oni koji nisu, navode da njihove kolege koje su bile mogu lako da im prenesu stečena znanja. Skoro sve obuke vezane za eZUP se ističu kao pozitivni primeri.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

Primetno je da su načelnici manje razvijenih lokalnih samouprava ređe prisustvovali obukama ili treninzima iz oblasti korišćenja alata e-Uprave i e-usluga. Najčešće su takve obuke pohađali IT administratori.

Kao predlozi za buduće obuke, ističe se upoznavanje sa promenama na Portalu javnih nabavki, a a utisak je da su seminari najpoželjniji vid ovih obuka.

„Mislim da bi trebalo ispitati službenike iz kojih oblasti su njihova saznanja najmanja. Potrebno je napraviti neki program na osnovu njihovih potreba. Nije loše napraviti program usavršavanja na osnovu zahteva zaposlenih, podeliti ih u nekoliko grupa i na taj način to rešiti..“ – Načelnik

IT sektor

Opšti konsenzus predstavnika IT službi je da je digitalizacija u velikoj meri pomogla u obavljanju posla unutar njihove organizacije i da praktično nijedan aspekt nije otežan. Pre svega, zadovoljni su što je smanjeno fizičko prisustvo u zgradama lokalnih samouprava i primećuju da su kolege koje rade na pisarnici u velikoj meri rasterećene.

Kao negativan aspekt navode se visoka finansijska ulaganja, koja su često neophodna a u nekim slučajevima predstavljaju značajan izdatak za lokalne samouprave.

„Zadovoljstvo je zato što sve manje ljudi ima u opštini. Sve manje ljudi cirkuliše kroz opštinu. Prijavnice su rasterećene u odnosu na to kako je bilo pre. To je dobro. Negativno je što to zahteva dosta finansijskog ulaganja. Drago mi je što je koleginica spomenula da kod njih ima CISCO, to kod nas nije rešenje, ali idemo polako ka tome svi.“ – IT službenik

Takođe, njihov utisak je da zaposleni u administraciji mogu da isprate proces digitalizacije, ali da se to privikavanje odvija sporije nego što bi trebalo, pre svega jer u početka postoji odbojnost zaposlenih, moguće zbog toga što im je tematika strana i nisu sigurni da li će biti u stanju da savladaju nove tehnologije. Međutim, nakon malo vremena i inicijalnih obuka, primetan je napredak na svim nivoima.

Ipak, primetno je da IT službenici manje razvijenih lokalnih samouprava češće ističu i problem tehničke opremljenosti.

„Zaposleni mogu da isprate proces digitalizacije na dosta visokom nivou, samo to treba ispratiti i što se tiče opreme. Pitanje je koliko mi to možemo i budžetom sve isplanirati jer se budžet radi krajem godine za sledeću godinu, a nekad se nešto desi da iskrсне tek tako. Bilo bi dobro kada bi bilo više tih konkursa koji bi pomogli lokalnim samoupravama da se to završi dosta brže i efikasnije.“ – IT službenik

Kada je reč o obukama, neophodno je razdvojiti obuke službenika i IT osoblja, jer je opšti stav da su kvalitetne obuke za IT službenike zapravo dosta skupe i taj aspekt može predstavljati problem.

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

S druge strane, osnovne obuke za službenike se smatraju jeftinim i opšti utisak je da ih je potrebno održavati odmah nakon uvođenje pojedine nove usluge. Dodatno, **predstavnici IT službi navode da je primetan sve veći broj zaposlenih po službama koji traže sertifikate i koji žele da rade u sistemu.**

Kada je reč o tehničkim uslovima, pre svega se smatra da je neophodno da se sa republičkog nivoa opredeli oko **vrste pretraživača u kom će sistem funkcionisati**, jer se često dešava da korisnici, ili zaposleni imaju lične zahteve oko pretraživača koji žele da koriste, što predstavnicima IT službi često izaziva tehničke probleme.

Kada je reč o delovima posla koji još nisu potpuno digitalizovani, opšti konsenzus IT službenika je da je prioritet uvođenje Elektronske pisarnice. S druge strane, ne navodi se ni jedna usluga za koju bi bilo bolje da se vrati na staro, odnosno da se ne digitalizuje.

Kao najkorisnije obuke, navode se obuke oko otvaranja dvofaktorske autentifikacije, a utisak je da su najpotrebnije obuke za poslove administratova, kako bi što veći broj zaposlenih bio u mogućnosti da obavlja ovu vrstu poslova, a sve kao posledica nedovoljnog broja obučanih kadrova.

Takođe, IT službenici manje razvijenih lokalnih samouprava predlažu i dodatne obuke oko korišćenja samog e-ZUP-a, kao i CEOP procedura.

„Najviše bi pomogla obuka oko e-ZUP-a. Eventualno, kada bi bilo nekih obuka, ali to sada nije deo e-uprave, to je CEOP procedura, građanska služba, znam da su oni imali dosta problema ne samo kod nas nego i u okolnim opštinama. Obuke za CEOP sistem verovatno bi ubrzale rad svih zaposlenih.– IT službenik

7. OCENA BUDUĆEG INDEKSA

Načelnici

Primetno je da su pojedini načelnici već čuli za ideje poput indeksa praćenja razvoja elektronske uprave na lokalnu, ali nisu dovoljno upućeni da sa sigurnošću tvrde kako bi takav indeks izgledao. Kao glavni aspekt budućeg indeksa izdvaja se učestalost korišćenje elektronskih usluga od strane korisnika.

Pored toga, kao važan aspekt navodi se i brzina rešavanja predmeta, odnosno jednostavnost korišćenja pomenutih usluga. Opšti konsezus je da su tehnički aspekti svakako bitni, ali da **stepen korišćenja ipak treba da bude glavni faktor koji bi prikazivao stepen razvoja elektronske uprave na lokalnu.**

U načelu, na ovu ideju se gleda krajnje pozitivno i opšti utisak je da bi se na taj način najbolje prikazali nedostaci, a samim tim i prilike za unapređenje. Pre svega je kod načelnika manje

Uspostavljanje indeksa lokalne e-uprave (LEI) za jedinice lokalne samouprave u Republici Srbiji

razvijenih lokalnih samouprava primetan utisak o veoma izraženoj nejednakosti između opština po stepenu ekonomskog razvitka. Ova podela je često izražena i po geografskom principu – na bogatiji sever i siromašniji jug. Utisak načelnika manje razvijenih opština je da bi se indeksom praćenja razvoja elektronske uprave na lokalnu u boljoj meri sagledali problemi sa kojima se oni kao samouprava susreću.

„Indeks bi pre svega trebalo da meri koliko se koristi od strane građana. To je merilo, ne samo koliko usluga se pruža nego koliko se koristi” – Načelnik

IT službenici

IT službenici su takođe donekle upoznati sa nekim predlozima za pravljenje budućeg indeksa razvoja elektronske uprave na lokalnu i stavovi su u načelu pozitivni. Kao potencijalne razloge za brigu, IT službenici navode mogućnost da će upravo na njih pasti teret popunjavanja velike količine upitnika.

Kao glavna mera koju bi indeks trebalo da meri navodi se broj izvršenih usluga, jer se smatra da bi upravo količina izvršenih usluga bila dobar pokazatelj zadovoljstva korisnika, a opšti utisak je da bi predložene komponente najbolje bilo meriti preko portala. Dodatno, predlaže se i da jedan od faktora bude broj registrovanih e-građana na nivou lokalne samouprave.

„Samo mislim da treba proveriti koja opština ima koliko registrovanih e-građana. Jer, samo e-građani mogu da koriste e-upravu i sve usluge. Sve što im stiže u sanduče.” – IT službenik

Posebno IT službenici manje razvijenih lokalnih samouprava ističu potrebu za poređenjem u odnosu na broj stanovnika.

„Pre svega, bitan je odnos broja građana i broja usluga, odnosno broja korisnika koji su se odazvali po servisima. Nakon toga, mogli bismo dalje da radimo na tom indeksu.” – IT službenik

Ipsos Strategic Marketing
Gavrila Principa 8
Beograd, Srbija
Telefon: +381 11 328 40 75
Fax: +381 11 2626430
www.ipsos.rs

