



**ICEDA**

Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

# OPSERVATORIJA ZA DIGITALNU AGENDU

ZAVRŠNO ISTRAŽIVANJE O STANJU RAZVOJA  
E-UPRAVE & DIGITALNE PISMENOSTI U CILJANIM ZEMLJAMA  
ZAPADNOG BALKANA ZA 2022. GODINU

JANUAR, 2023. SKOPLJE

OVA PUBLIKACIJA NAPRAVLJENA JE UZ FINANSIJSKU PODRŠKU EVROPSKE  
UNIJE I DIJELOM KOFINANSIRAN OD STRANE MINISTARSTVA JAVNE UPRAVE  
CRNE GORE. IZRAŽENI STAVOVI ISKLJUČIVA SU ODGOVORNOST ICEDA PART-  
NERA I NE ODRAŽAVAJU NUŽNO STAVOVE DONATORA.



Projekat ko-finansira  
Evropska unija



Crna Gora  
Ministarstvo javne uprave

Projekat „Povećanje učešća građana na polju Digitalne agende – ICEDA“ sprovode Fondacija Metamorfosis (Sjeverna Makedonija), Open data Kosovo (Kosovo), Akademija za eUpravu (Estonija), Partneri za demokratske promjene Srbija (Srbija), NVO 35mm (Crna Gora) i Levizja Mjajt! (Albanija).



# Opservatorija za Digitalnu agendu

Završno istraživanje o stanju razvoja  
e-uprave & digitalne pismenosti u ciljanim zemljama  
Zapadnog Balkana za 2022. godinu

Januar, 2023. Skoplje

Ova publikacija napravljena je uz finansijsku podršku Evropske unije i dijelom kofinansiran od strane Ministarstva javne uprave Crne Gore. Izraženi stavovi isključiva su odgovornost ICEDA partnera i ne odražavaju nužno stavove donatora.

Originalni naslov: Digital Agenda Observatory, Final research on the state of e-government development & digital literacy in the targeted Western Balkan countries 2022

Izdavač:



### Fondacija Metarmofozis

Misija Metamorfozisa je da doprinese razvoju demokratije i poboljšanju kvaliteta života kroz inovativnu upotrebu i razmjenu znanja. Naše vodeće vrijednosti su otvorenost, kvalitet i sloboda.

Adresa: "Apostol Guslarot" 40, 1000 Skopje,  
Sjeverna Makedonija  
e-mail: info@metamorphosis.org.mk  
tel: +389 2 3109 325  
www.metamorphosis.org.mk

O izdavaču:

Bardhyl Jashari (Bardhyl Jashari)

Autori: Predrag Topić, Miloš Milivojević  
(Predrag Topić, Miloš Milivojević)

Urednica: Mila Josifovska Danilovska  
(Mila Josifovska Danilovska)

Saradnici: Ariana Gjuli, Mila Josifovska Danilovska,  
Uroš Mišljenović, Snežana Nikčević, Xheni Lame  
(Ariana Gjuli, Mila Josifovska Danilovska,  
Uroš Mišljenović, Snežana Nikčević, Xheni Lame)  
Prevod i lektura sa engleskog na crnogorski jezik:  
Porta Aperta (Crna Gora)

Koordinator projekta:

### Fondacija Metamorfozis

Sjeverna Makedonija

Website: www.metamorphosis.org.mk

Partnerske organizacije:

### Akademija e-uprave

Estonija

Website: ega.ee

### Partneri za demokratske promene Srbija

Srbija

Website: www.partners-serbia.org

### NVO 35mm

Crna Gora

Website: www.nvo35mm.org

### Otvoreni podaci Kosovo

Kosovo\*

Website: www.opendatakosovo.org

### Lèvizja Mjaft!

Albanija

Website: www.mjaft.org



Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

Povećanje građanskog angažmana na polju Digitalne agende – ICEDA projekat ima za cilj povećanje angažmana organizacija civilnog društva (OCD) u oblikovanju i implementaciji Digitalne agende na Zapadnom Balkanu (DAZB).

CIP - Каталогизација во публикација

Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

35:004(497-15)"2022"(047.31)

37:004(497-15)"2022"(047.31)

ТОПЌ, Predrag

Opsevatorkija za Digitalnu agendu [Електронски извор] : završno istraživanje o stanju razvoja e-uprave & digitalne pismenosti u ciljanim zemljama Zapadnog Balkana za 2022. godinu / [autori Predrag Topić, Miloš Milivojević]. - Skopje : Fondacija Metamorfozis, 2023

Начин на пристапување (URL):

[https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2022/12/final-dao\\_mne.pdf](https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2022/12/final-dao_mne.pdf)

- Превод на делото: Digital Agenda Observatory : Final research on the state of e-government development & digital literacy in the targeted Western Balkan countries : 2022. - Текст во PDF формат, содржи 68 стр., граф. прикази. - Наслов преземен од екранот. -

Опис на изворот на ден 10.01.2023. - Фусноти кон текстот

ISBN 978-608-263-099-1

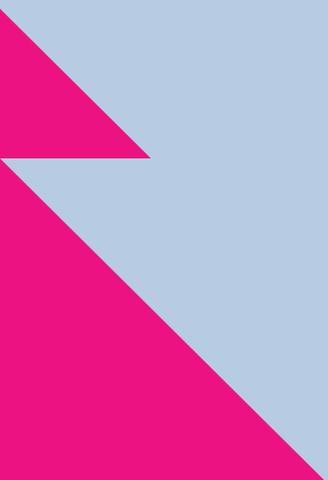
1. Milivojević, Miloš [автор]

а) Дигитализација -- Јавна администрација -- Електронски услуги -- Западен Балкан -- 2022 -- Истражувања б) Дигитална писменост -- Западен Балкан -- 2022 -- Истражувања

COBISS.MK-ID 59122437

# SADRŽAJ

SKRAĆENICE .....	7
PREDGOVOR.....	9
ISTRAŽIVAČKA METODOLOGIJA.....	11
KRATAK PREGLED – TRENUTNA KLIMA NA ZAPADNOM BALKANU.....	13
1. PREDUSLOVI ZA IMPLEMENTACIJU E-UPRAVE.....	16
2. POLITIČKA VOLJA I STRATEGIJA.....	27
3. KOORDINACIJA IMPLEMENTACIJE E-UPRAVE.....	32
4. PRAVNI OKVIR .....	36
5. STANJE E-USLUGA.....	40
6. DIGITALNA PISMENOST .....	46
7. PRISTUP E-USLUGAMA I PODIZANJE SVIJESTI .....	51
8. SAJBER BEZBJEDNOST .....	56
9. E-PARTICIPACIJA I E-DEMOKRATIJA.....	61
10. MAPA PUTA ZA UNAPREĐENJE DIGITALNE AGENDE U CILJANIM ZEMALJAMA ZAPADNOG BALKANA .....	66



# Skraćenice

- AEK** – Agencija za elektronske komunikacije
- ADISA** – Agencija za pružanje integrisanih usluga Albanija
- CCSDA** – Medusektorska strategija za Digitalnu agendu
- CDA** – Centralizovana digitalna agencija
- OCD** – Organizacija za civilno društvo
- DA** – Digitalna agenda
- DAO** – Opservatorija za Digitalnu agendu
- DMS** – Sistem za upravljanje dokumentima
- eID** – Elektronski identifikacioni dokument
- ENER** – Elektronski registar propisa
- EU** – Evropska unija
- ICEDA** – Projekat Povećanje građanskog angažmana na polju Digitalne agende
- ICT** – Informacione i komunikacione tehnologije
- INSTAT** – Institut za statistiku Republike Albanije
- KODE** – Projekat Digitalne ekonomije Kosova
- MISA** – Ministarstvo za informaciono društvo i upravu
- MKD - CIRT** – Nacionalni centar za odgovor na kompjuterske incidente
- NAIS** – Nacionalna agencija za informaciono društvo
- NALED** – Nacionalna alijansa za lokalni ekonomski razvoj
- NAP** – Nacionalni akcioni plan
- NCSI** – Nacionalni indeks sajber bezbjednosti
- OGP** – Partnerstvo za otvorenu upravu
- RSM** – Republika Sjeverna Makedonija



# PREDGOVOR

Kao što je navedeno u prethodnim regionalnim i nacionalnim izvještajima, digitalizacija u svim područjima i za sve društvene grupe je djelotvoran mehanizam za unapređenje blagostanja građana. Potreba za digitalizacijom postala je još očiglednija zbog pandemije COVID-19, jer je ukazala na hitnu potrebu za mehanizmima, alatima i prilagođenom regulativom radi bolje organizacije i potpuno funkcionalnog društva. Nakon pandemije COVID-19, još je očiglednije da postoji potreba za digitalizacijom kako bi građani, kompanije i društva u cjelini bili otporniji i sposobni da izdrže spoljne šokove i promjene.

Digitalna agenda (DA) obuhvata razvoj informacionog društva u najširem smislu. U cilju aktuelizovanja problematike DA u zemljama Zapadnog Balkana, trenutno se realizuje projekat „Povećanje građanskog angažmana na polju Digitalne agende – ICEDA“, uz finansijsku podršku Evropske unije (EU). Projekat sprovodi partnerski konzorcijum organizacija civilnog društva iz regiona Zapadnog Balkana: Fondacija Metamorfozis za internet i društvo (Sjeverna Makedonija) kao vodeći partner, u saradnji sa Akademijom e-uprave (Estonija), Partnerima za demokratske promjene (Srbija), NVO 35mm (Crna Gora), Otvođenim podacima Kosovo (Kosovo\*\*) i Levizja Mjaft! (Albanija).

Pojam „Digitalna agenda“ često je teško definisati zbog njegove širine. Obično se ovaj pojam koristi zajedno sa drugim pojmovima, kao što su informaciono društvo, digitalno društvo i e-uprava. Informaciono društvo najčešće odgovara pojmu digitalno društvo, dok e-upravu treba koristiti isključivo za označavanje elektronskih usluga koje pruža javna uprava. Aktivnosti i istraživanja ICEDA projekta uglavnom su usmjereni na implementaciju: e-uprave, podizanja svijesti javnosti, digitalne pismenosti i građanskog učešća. U tom okviru, u periodu od marta do maja 2022. godine, sprovedeno je istraživanje u skladu sa osnovnom studijom (sprovedenom u periodu maj-jun 2020.) i studijom iz 2021. godine (sprovedenoj u periodu od marta do maja 2021. godine) u svakoj od ciljanih zemalja Zapadnog Balkana, naime, Albaniji, Kosovu\*, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji. Cilj istraživanja je da se izmjeri napredak u odnosu na početno stanje u datim područjima povezanim sa DA.

Naime, ovaj dokument predstavlja zbirni izvještaj o napretku DA u svakoj od ciljanih zemalja Zapadnog Balkana od Osnovnog istraživanja<sup>1</sup> do ovog istraživanja, koji daje uporedni pregled trenutnog stanja u ovoj oblasti. Konkretnije informacije za svaku zemlju mogu se naći u pojedinačnim nacionalnim izvještajima, čiji su linkovi dostupni u odjeljku Mapa puta ovog dokumenta.

\* Ova oznaka ne prejudicira stavove o statusu i u skladu je sa Rezolucijom SB UN 1244/1999 i Mišljenjem Međunarodnog suda pravde o Deklaraciji o nezavisnosti Kosova\*.

<sup>1</sup> Opservatorija za Digitalnu agendu - Osnovno istraživanje stanja razvoja e-uprave & digitalne pismenosti u ciljanim zemljama Zapadnog Balkana 2020. Avgust, 2020. Fondacija Metamorfozis. Dostupno na: <https://cutt.ly/gBkU95n>



# Istraživačka metodologija

Istraživačka metodologija Opservatorije za Digitalnu agendu (DAO) nadovezuje se na prethodne nacionalne izvještaje i mape puta za unapređenje Digitalne agende u ciljanim zemljama Zapadnog Balkana i fokusira se na teme na koje organizacije civilnog društva imaju najveći uticaj. Istraživanje se sprovodi na osnovu ključnih indikatora sadržanih u prethodno pripremljenom upitniku. Indikatori su predviđeni da omoguće regionalno poređenje između odabranih zemalja Zapadnog Balkana, što bi dodatno trebalo da doprinese pozitivnoj konkurenciji i posluži kao motiv za dalju implementaciju Digitalne agende.

Istraživanje se zasniva na sprovedenom sekundarnom istraživanju (pregled sprovedenih istraživanja, postojećih dokumenata politike, nacionalnih strategija, programa Vlade i centralnih institucija ciljanih zemalja Zapadnog Balkana, javno dostupnih izvještaja i drugih relevantnih izvora), polustrukturiranim intervjuima sa licima koja su direktno uključena ili pod uticajem procesa digitalizacije, kao i ispitivanju jedne nacionalne politike i tri elektronska servisa. Vremenski period u kome su sprovedeni glavni izvori istraživanja (nacionalni izvještaji) je mart-maj 2022. godine. Ovaj zbirni regionalni izvještaj izrađen je tokom septembra i oktobra 2022. godine.

Na osnovu ovako sprovedenog istraživanja pripremljen je izvještaj i mapa puta sa preporukama za svaku ciljanu zemlju Zapadnog Balkana. Izvještaj daje pregled trenutnog stanja razvoja Digitalne agende i pruža uvid u ulogu OCD-a u ovoj oblasti u svim ciljanim zemljama Zapadnog Balkana. Izvještaj i mapa puta mogu poslužiti kao osnova za dodatno dubinsko istraživanje, ali i kao motiv i argument za izradu strateških dokumenata koji će dovesti do bolje digitalne transformacije.



# KRATAK PREGLED – TRENUTNA KLIMA NA ZAPADNOM BALKANU

Od početka Opservatorije za Digitalnu agendu (DA) - ICEDA, razvoj DA u cijelom regionu bio je snažno oblikovan spoljnim uslovima, prije svega pandemijom COVID-19. Pandemija je uticala na kretanja u domenu DA i kao pokretač, i kao inhibitor. S jedne strane, COVID-19 je podstakao sva sredstva elektronske komunikacije na svim nivoima. Zbog fizičkih ograničenja i lockdown-a, svako je bio primoran da prihvati različite usluge vezane za svakodnevni život. Što je još važnije, ljudi koji su pripadali kategorijama koje nisu koristile usluge prije pandemije, kao što su pripadnici starije populacije, počeli su da usvajaju nova sredstva komunikacije. Ovo je svakako predstavljalo veliki skok u prodoru e-usluga među stanovništvom u regionu.

S druge strane, pandemija je usporila i otežala napredak u pojedinim aspektima, kao što su izrada i donošenje novih strateških dokumenata, projekata i sprovođenje inicijativa, ili javna uprava nije mogla da izdvoji dovoljno sredstava za odgovor na iznenadnu tražnju jer je ona također ublažavala posljedice tekuće pandemije. Iako je odgovor pojedinih sektora javne uprave bio adekvatan, ostali su se borili da održe korak s novom realnošću s kojom su morali da se suoče. Na primjer, registracija za vakcinaciju, pristup rezultatima testiranja i distribucija potvrda o vakcinaciji omogućeni su brzim odgovorom u pogledu izrade nacionalnog e-portala. Ali efikasnost prikazana u ovom pogledu nije bila preslikana u druge sektore. Često se dešavalo da su jedan ili više strateških dokumenata u vezi sa DA, kao što su strategije i akcioni planovi, prestali da važe, a da nisu donešeni novi kao zamjena i nastavak procesa. Ovo je stvorilo prazan prostor u kome su institucije čekale na donošenje formalnih dokumenata prije nego što nastave da se bave novim ciljevima i/ili sprovode aktivnosti.

Zbog izazova koje je stvorila pandemija, vlade u regionu morale su da se fokusiraju na druga pitanja, dajući na taj način DA niži prioritet na političkoj agendi. Iako politička spremnost da se suoče sa izazovima u domenu DA nikada nije izostala, stvarnost u kojoj su se našle skrenula je njihovu pažnju. Uzimajući u obzir činjenicu da pandemija COVID-19 polako, ali sigurno postaje stvar prošlosti, mogli bismo očekivati da će se kretanja u domenu DA nastaviti svojim uobičajenim tempom.

Ostali faktori koji su uticali na napredak DA i koje treba navesti su izborni ciklusi i politička nestabilnost. Iako ove okolnosti nisu bitno promijenile posvećenost pitanjima vezanim za DA, efekti koje su imali na ukupan napredak su evidentni. Imajući to na umu, uz energetske krize koja se nadvila nad Evropom, region bi se mogao suočiti sa urgentnijim pitanjima u bliskoj budućnosti.



**1**



**PREDUSLOVI ZA  
IMPLEMENTACIJU  
E-UPRAVE**

# 1. PREDUSLOVI ZA IMPLEMENTACIJU E-UPRAVE

Uporednim istraživanjem razvoja e-uprave u EU (eng. eGovernment Benchmark) ispituje se gdje se pružaju usluge e-uprave u Evropi i „upoređuje kako vlade pružaju digitalne javne usluge širom Evrope”.<sup>2</sup> Pored zemalja članica EU, ono uključuje i zemlje Zapadnog Balkana, što je čini korisnim analitičkim alatom za poređenje zemalja u našem istraživanju i načina njihovog napredovanja. Ono prati razvoj e-uprave kroz 4 klastera, i to:

- 1. Usmjerenost na korisnika** – označava obim u kome se usluga pruža online, njenu prilagođenost mobilnim uređajima i upotrebljivost u smislu dostupne online podrške i mehanizama povratnih informacija.
- 2. Transparentnost** – označava stepen do koga su vlade transparentne u pogledu: procesa realizacije; dužnosti i aktivnosti javnih organizacija; ličnih podataka koji se obrađuju u okviru javnih usluga.
- 3. Prekogranična mobilnost** – pokazuje u kojoj mjeri korisnici javnih usluga iz druge evropske zemlje mogu koristiti online usluge.
- 4. Ključni faktori podrške** – pokazuje u kojoj su mjeri ispunjeni tehnički i organizacioni preduslovi za pružanje usluga e-uprave, kao što su elektronska identifikacija i autentični izvori.

Nije iznenađujuće da ovo istraživanje stavlja zemlje Zapadnog Balkana na dno liste. Dok je prosječna digitalna zrelost e-uprave u EU27+ 68%, ona iznosi samo 43% za zemlje Zapadnog Balkana (prema dostupnim podacima).



# ALBANIA

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]		
USER CENTRICITY	<b>Overall scores</b>	<b>88.3</b>		<b>76 *</b>
	Online Availability	87.2		68 *
	Mobile Friendliness	88.4		88 *
	User Support	91.2		93 *
TRANSPARENCY	<b>Overall scores</b>	<b>64.3</b>		<b>42 *</b>
	Service Delivery	56.9		42 *
	Personal Data	68.3		34 *
	Service Design	61.6		25 *
KEY ENABLERS	<b>Overall scores</b>	<b>65.2</b>		<b>46 *</b>
	eID	59.1		53 *
	eDocuments	71.9		55 *
	Authentic Sources	61.4		77 *
CROSS-BORDER SERVICES	<b>Overall scores</b>	<b>54.8</b>		<b>23 *</b>
	Online Availability	61.1		23 *
	User Support	67.8		25 *
	eID	21.7		17 *
	eDocuments	48.1		100 *



**Slika 1:** eGovernment benchmark za 2021. – Informativni list za Albaniju<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Evropska komisija, Generalni direktorat za komunikacione mreže, sadržaj i tehnologiju, (2021). *eGovernment benchmark* za 2021. godinu: ulazak u novu eru digitalne uprave: informativni listovi zemalja, strana 4. Kancelarija za publikacije. <https://bit.ly/3X9TU1L>

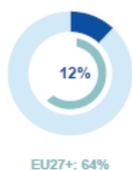


# MONTENEGRO

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]		
USER CENTRICITY	<b>Overall scores</b>	<b>88.3</b>		<b>64 *</b>
	Online Availability	87.2		61 *
	Mobile Friendliness	88.4	47 *	
	User Support	91.2		82 *
TRANSPARENCY	<b>Overall scores</b>	<b>64.3</b>		<b>37 *</b>
	Service Delivery	56.9	14 *	
	Personal Data	68.3		48 *
	Service Design	61.6	25 *	
KEY ENABLERS	<b>Overall scores</b>	<b>65.2</b>		<b>21 *</b>
	eID	59.1	16 *	
	eDocuments	71.9		43 *
	Authentic Sources	61.4	16 *	
	Digital Post	73.3	25 *	
CROSS-BORDER SERVICES	<b>Overall scores</b>	<b>54.8</b>		<b>26 *</b>
	Online Availability	61.1		30 *
	User Support	67.8		42 *
	eID	21.7	0	
	eDocuments	48.1	7	



**Slika 2:** eGovernment benchmark za 2021. – Informativni list za Crnu Goru<sup>4</sup>

18 4 Evropska komisija, Generalni direktorat za komunikacione mreže, sadržaj i tehnologiju, (2021). *eGovernment benchmark za 2021.*: ulazak u novu eru digitalne uprave: informativni listovi zemalja. Strana 67. Kancelarija za publikacije. <https://bit.ly/3X9TU1L>



# NORTH MACEDONIA

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]			
USER CENTRICITY	<b>Overall scores</b>	<b>88.3</b>			<b>64 *</b>
	Online Availability	87.2			61 *
	Mobile Friendliness	88.4			83 *
	User Support	91.2			64 *
TRANSPARENCY	<b>Overall scores</b>	<b>64.3</b>			<b>32 *</b>
	Service Delivery	56.9		21 *	
	Personal Data	68.3			33 *
	Service Design	61.6			38 *
KEY ENABLERS	<b>Overall scores</b>	<b>65.2</b>			<b>32 *</b>
	eID	59.1		18 *	
	eDocuments	71.9			57 *
	Authentic Sources	61.4			76 *
CROSS-BORDER SERVICES	<b>Overall scores</b>	<b>54.8</b>			<b>22 *</b>
	Online Availability	61.1		22 *	
	User Support	67.8			33 *
	eID	21.7		3	
	eDocuments	48.1			33 *



**Slika 3:** eGovernment benchmark za 2021. – Informativni list za Sjevernu Makedoniju<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Evropska komisija, Generalni direktorat za komunikacione mreže, sadržaj i tehnologiju, (2021). *eGovernment benchmark za 2021.*: ulazak u novu eru digitalne uprave: Informativni listovi zemalja, Strana 69. Kancelarija za publikacije. <https://bit.ly/3X9TU1L>



# REPUBLIC OF SERBIA

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]		
USER CENTRICITY	Overall scores	88.3		78
	Online Availability	87.2		77
	Mobile Friendliness	88.4		85
	User Support	91.2		79
TRANSPARENCY	Overall scores	64.3		49
	Service Delivery	56.9		31
	Personal Data	68.3		57
	Service Design	61.6		50
KEY ENABLERS	Overall scores	65.2		43
	eID	59.1		39
	eDocuments	71.9		64
	Authentic Sources	61.4		72
	Digital Post	73.3		25
CROSS-BORDER SERVICES	Overall scores	54.8		29
	Online Availability	61.1		33
	User Support	67.8		33
	eID	21.7		11
	eDocuments	48.1		45



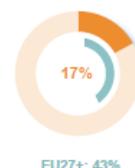
of the services are online



of the government portals show whether personal data was consulted  
EU27+: 61%



of the services accept eID login



of the services are online for cross-border users

**Slika 4:** eGovernment benchmark za 2021. – Informativni list za Republiku Srbiju<sup>6</sup>  
Nažalost, nema dostupnih podataka za Kosovo\*.

20 6 Evropska komisija, Generalni direktorat za komunikacione mreže, sadržaj i tehnologiju, (2021). *eGovernment benchmark* za 2021.: ulazak u novu eru digitalne uprave: informativni listovi zemalja, Strana 88. Kancelarija za publikacije. <https://bit.ly/3X9TU1L>

**Tabela 1:** Udio korisnika e-uprave u ukupnoj populaciji

	2022		2021	
	Registrovani korisnici e-uprave	% korisnika u ukupnoj populaciji	Registrovani korisnici e-uprave	% korisnika u ukupnoj populaciji
Albanija	2.545.311 <sup>7</sup>	91,1%	1,210,093 <sup>8</sup>	42,8%
Kosovo*	648.939 <sup>9</sup>	36,6%	5.945 <sup>10</sup>	0,3%
Crna Gora	80.000 <sup>11</sup>	12,9%	9.028 <sup>12</sup>	1,5%
Sjeverna Makedonija	72.932	4,0%	34.834	1,7%
Srbija	1.320.305	19,4%	1.026.347	14,9%

Ukupan broj registrovanih korisnika e-uprave na nacionalnim portalima e-usluga<sup>13</sup> je možda glavna metrika koja ukazuje na rast i razvoj implementacije Digitalne agende. Ova brojka se povećala u svakoj zemlji u odnosu na prethodni izvještajni period. Činjenica potvrđuje da sve zemlje idu u pozitivnom smjeru kada je u pitanju implementacija Digitalne agende, posebno u oblasti e-usluga. Najznačajniji napredak ostvaren je u Crnoj Gori i na Kosovu\*, dok se Albanija približila procentu od 100% udjela korisnika e-uprave u cjelokupnoj populaciji.

**Tabela 2:** Prodor interneta u domaćinstvima

	2022	2021	2020	Trenutni izvještaj: Osnovni izvještaj (povećanje u procentima)
Albanija	88,3%	83,3%	82,2%	+7,4%
Kosovo*	96,1%	96,4%	93,0%	+3,3%
Crna Gora	80,8%	80,3%	74,3%	+8,7%
Sjeverna Makedonija	83,7%	79,9%	81,8%	+2,3%
Srbija	81,5%	81,0%	80,1%	+1,7%

Prodor Interneta u domaćinstvima jedan je od glavnih preduslova za implementaciju Digitalne agende. Svaka zemlja je krenula od relativno visokog udjela prodora u osnovnom izvještaju i nastavila sa čvrstim i stabilnim rastom tokom 2021. i 2022. godine. Najznačajniji napredak je zabilježen u Crnoj Gori i Albaniji, rast od 8,7%, odnosno 7,4% u odnosu na osnovni izvještaj. Iako bilježi najbrži rast, Crna Gora ima najniži udio prodora interneta (80,8%), a slijedi Srbija sa 81,5%. Najveći prodor interneta je zabilježen na Kosovu\* tokom svih godina.

7 Progresivni ukupni broj jedinstvenih korisnika

8 Ukupan broj građana i kompanija koji se opslužuju preko portala e-Albanija

9 Građani i kompanije

10 Građani i kompanije

11 Građani i kompanije <https://www.zzzcg.me/wp-content/uploads/2022/02/strategija-digitalne-transformacije-sa-ap-1.pdf>

12 Broj zahtjeva

13 Napomena: Ovi brojevi su posljednji put preuzeti u maju 2022.

**Tabela 3:** Dostupnost fiksne širokopojasne veze

	2022	2020	Trenutni izvještaj: Osnovni izvještaj (povećanje u procentima)
Albanija	78,3%	56,6%	+38,3%
Kosovo**	94,0%	n/a	n/a
Crna Gora	81,5%	n/a	n/a
Sjeverna Makedonija	88,0%	69,8%	+26,1%
Srbija	91,7%	79,6%	+15,2%

Podaci za dostupnost fiksne širokopojasne veze su oskudniji od podataka za prodor interneta. Prema dostupnim podacima, Kosovo\* i Srbija imaju najveći udio širokopojasne veze, 94,0%, odnosno 91,7%, dok Albanija bilježi najveći napredak sa rastom od 38,3% u odnosu na osnovni izvještaj.

### Albanija

Prema posljednjem izvještaju Instituta za statistiku Republike Albanije (INSTAT), 79,3% ljudi između 16-74 godine ima pristup internetu. Od toga, 91,7% njih svakodnevno koristi internet. Mobilni telefoni su preferirana opcija za pristup internetu. U odnosu na prethodnu godinu, brojke su i dalje stabilne, sa 98,7% populacije koja koristi mobilni internet, dok je udio laptop-ova samo 22,8%.

Podaci Svjetske banke vezani za mjerenje udjela pojedinaca koji koriste internet u ukupnoj populaciji pokazuju da Albanija zaostaje u regionalnom rangiranju. Iako se njen rezultat u odnosu na prethodnu godinu povećao sa 68,55 na 72,24, ona je i dalje iza Kosova\*\* (89), Sjeverne Makedonije (81), Srbije (78) i Crne Gore (78).

Prema izvještaju Digitalni podaci za 2021. za Albaniju<sup>14</sup>, 62,5% populacije živi u urbanim područjima, dok 37,5% građana živi u ruralnim područjima. Nadalje, u ovom izvještaju prodor interneta iznosi 69,6%, odnosno 2 miliona građana, što je skoro deset procenata niže od procenata u zvaničnom vladinom izvještaju.

Takođe, Internet World Stats<sup>15</sup> predviđa da 76,3% ukupne populacije ima pristup internetu. Iako procenti variraju, možemo zaključiti da više od 2 miliona Albanaca ima pristup internetu.

### Kosovo\*

Prema podacima, 96,1% domaćinstava je imalo pristup internetu u 2021. godini. U poređenju sa 2020. godinom, prodor interneta je neznatno smanjen, jer je pad iznosio samo 0,3% procentna poena. Nadalje, više domaćinstava posjeduje fiksni širokopojasni pristup nego mobilni. Trenutno, Ministarstvo ekonomije i Svjetska banka zajedno sprovode projekat KODE<sup>16</sup> sa glavnim ciljem uvođenja brzog optičkog interneta i 5G infrastrukture.

14 Digitalni podaci za 2021.: Albanija / pristupiti linku ovdje: <https://cutt.ly/2X0Hbd2>

15 Internet statistika i upotreba Facebook-a u Evropi u 2022. Međugodišnja statistika u julu 2022. / pristupite linku ovdje: [https://cutt.ly/kX0KFrZ\\_](https://cutt.ly/kX0KFrZ_)

16 Projekat Digitalne ekonomije Kosova - KODE. <https://bit.ly/3MOboer>

U martu 2021. godine, Agencija za informaciono društvo (AIS) je pokrenula e-portal e-Kosova<sup>17</sup>. Od aprila 2022. godine nudi više od 30 e-usluga i ima 648.939 registrovanih korisnika, uključujući građane i kompanije. Portal je od svog pokretanja svojim korisnicima ponudio oko 700.000 usluga, dok se polovina zahtjeva odnosila na zdravstveni aspekt pandemije COVID-19 (potvrde, zakazivanje vakcinacije). Iako je portal e-Kosova kreiran da bude centralna tačka koja nudi sve usluge e-uprave, određene javne institucije, kao što su Poreska uprava Kosova\* i Agencija za registraciju preduzeća, nude e-usluge odvojeno preko svojih platformi/website-ova.

## Crna Gora

U 2021. godini, prodor interneta je zabilježio blagi rast. Prema zvaničnom izvještaju Državne agencije za statistiku o korišćenju IKT-a, pristup internetu je imalo 80,8% domaćinstava. U poređenju sa 2020. godinom, ovaj rast je iznosio samo 0,05% u odnosu na početnih 80,3%. Nadalje, Izvještaj pokazuje da 81,5% domaćinstava posjeduje širokopoljasni internet, dok se 61,1% domaćinstava oslanja na mobilni internet.

Ruralna/urbana podjela u pogledu pristupa internetu i dalje ostaje relevantna sa značajnim jazom između ovih kategorija. Dok 85,4% domaćinstava u urbanim sredinama ima internet vezu, samo 70,3% seoskih domaćinstava ima pristup internetu. Takođe, ovaj jaz se povećava jer je procenat seoskih domaćinstava sa pristupom internetu opao sa 70,9% na 70,3% između 2020. i 2021. Sa druge strane, 2021. godine više od 50% domaćinstava sa niskim primanjima (do 300 EUR mjesečno) imalo je pristup internetu. To je rast od 7% u odnosu na prethodnu godinu.

Od ukupne populacije, 90% Crnogoraca svakodnevno koristi internet. Presjek korisnika interneta po godinama pokazuje da postoji skoro univerzalna upotreba interneta u starosnoj grupi od 16 do 44 godine, dok procenti opadaju kako se krećemo prema starijim segmentima stanovništva. U starosnim kategorijama 45-54 i 55-64 više od 80% pojedinaца svakodnevno koristi internet dok 68,9% lica iz starosne grupe 65-74 svakodnevno pristupa internetu.

## Sjeverna Makedonija

Trend rasta prodora interneta nastavio se i u 2021. godini. Prema zvaničnim podacima koje je objavio Zavod za statistiku, 83,7% domaćinstava u Sjevernoj Makedoniji imalo je pristup internetu. U poređenju sa prethodnom godinom, ovo predstavlja rast od 3,8%. Od domaćinstava koja imaju pristup internetu, oko 88% njih ima fiksni širokopoljasni pristup. 82,8% domaćinstava ima brzinu interneta između 30 i 100 Mbps, što je dovoljno da pokrije potrebe prosječnog korisnika.

Iako je prodor mobilnog interneta dostigao gotovo 100%, još uvijek postoje poteškoće sa njegovim korišćenjem, jer je upotreba mobilnog interneta i dalje na 65%. Gotovo svaka kompanija ima pristup internetu (94,1%), ali samo polovina njih (54,5%) ima online prisustvo putem website-a.

U vrijeme izrade nacionalnog izvještaja, na nacionalnom portalu e-usluga bilo je skoro 73.000 korisnika. U poređenju sa 2021. godinom, broj korisnika se udvostručio, sa 35.000 korisnika na kraju godine. Međutim, nemoguće je izmjeriti ukupan broj građana koji koriste usluge e-uprave jer se određene usluge nude izvan nacionalnog portala. U poređenju

sa ukupnom populacijom, broj korisnika predstavlja samo 4% populacije. Ne postoji dodatno raslojavanje korisnika e-uprave, tako da ne možemo zaključiti koja kategorija je najčešći korisnik. Treba napomenuti da ne postoje sistemski naponi vlade da promovišu sami Portal. Zbog toga nije iznenađenje da Portal ima neznatan broj e-usluga dostupnih građanima – samo 51<sup>18</sup> od 816 ponuđenih usluga na portalu je zaista elektronska.

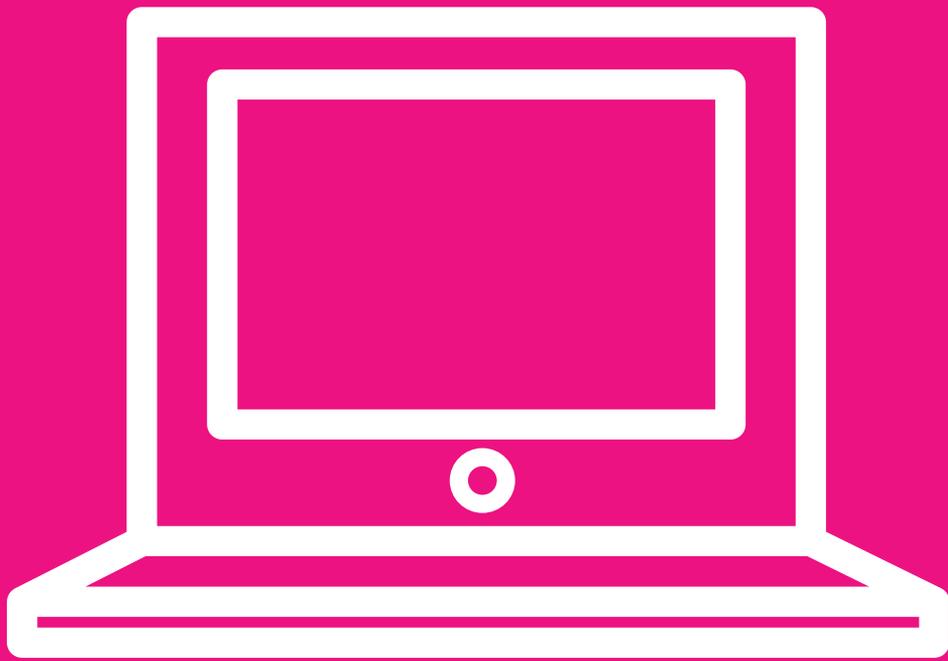
## Srbija

U 2021. godini, prodor interneta je zabilježio neznatan rast od 0,5 procenata, čime je taj broj porastao na 81,5 procenat. Ne postoji velika podjela između urbanih i ruralnih područja u pogledu pristupa internetu, s obzirom da procenti iznose 85,6%, odnosno 74,7% domaćinstava. Oni koji još uvijek nemaju pristup internetu kao glavni razlog takvog ponašanja navode nedostatak potrebe za internetom. Smanjuje se udio populacije koji nikada nije koristio internet ili računar, međutim, ovaj trend se ne odnosi na razlike između manje i više obrazovanih segmenata stanovništva, gdje razlika i dalje postoji. Takođe, preko 90% ljudi koristi mobilni internet za surfovanje internetom.

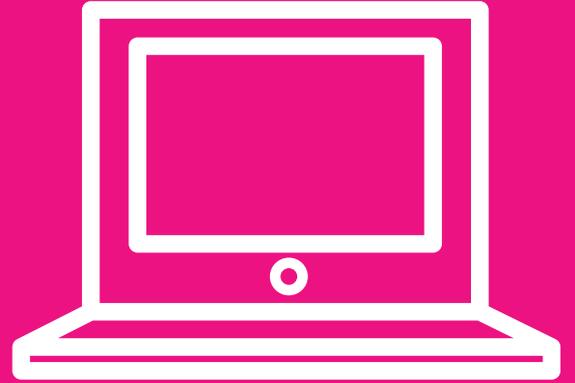
Više od 60% stanovništva posjeduje internet vezu bržu od 50 Mbit/s, dok 36,5% ima još bržu, preko 100 Mbit/s.

Prema zvaničnom statističkom izvještaju, 40% građana koji koriste internet su i korisnici usluga e-uprave. Međutim, ovo je prilično široka formulacija korišćenja usluga e-uprave, jer izvještaj uključuje aktivnosti kao što je dobijanje informacija sa website-ova institucija kao pristup e-usluzi.

U avgustu 2021. godine, Kancelarija za informacione tehnologije i e-upravu pokrenula je inicijativu „Digitalna ekspedicija“ za podizanje svijesti o savremenim praksama i trendovima u digitalnom svijetu kroz interaktivna predavanja, diskusije i radionice.



**2**



# **POLITIČKA VOLJA I STRATEGIJA**

## 2. POLITIČKA VOLJA I STRATEGIJA

Politička volja i strateška posvećenost Digitalnoj agendi jasno se uočava u cijelom regionu. Većina relevantnih strateških dokumenata je već donesena, sa pripadajućim programima i akcionim planovima. Ovo se može posmatrati kao poboljšanje u odnosu na osnovno istraživanje, kada su se sve zemlje suočavale sa situacijom u kojoj su glavni strateški dokumenti važili do 2020. godine. Ono što ostaje kao izazov je operacionalizacija i sprovođenje usvojenih strategija. Ovo je zajednički izazov za sve ciljane zemlje i ekonomije.

U prethodne tri godine, može se zaključiti da je postojao sveukupni slični napredak zemalja kada je u pitanju politička volja i strategija – relativno stabilan i srednjeg tempa. Neke zemlje su uključile digitalizaciju u svoje državne planove, što je zauzvrat dovelo do izrade brojnih relevantnih strategija i akcionih planova (Sjeverna Makedonija i Srbija), dok su se druge fokusirale na strategije Digitalne transformacije/agende koje su utrle put aktivnostima digitalizacije vezanim za Digitalnu agendu (Albanija, Kosovo\* i Crna Gora).

Albanija je bila najsmjelija u realizaciji djelova strategija, prebacivši gotovo 100% javnih usluga na internet, što je pozitivno uticalo na napredak ka punoj digitalizaciji s jedne strane i otvorilo druge rizike poput ranjivosti cijelog sistema, s druge strane.

U Srbiji i Sjevernoj Makedoniji zabilježene su inicijative višeg nivoa koje su se fokusirale na vještačku inteligenciju kao značajan dio razvoja Digitalne agende. Srbija je uspjela da izradi nacionalnu strategiju vezanu za ovu oblast.

### Albanija

Posvećenost Vlade digitalizaciji procesa i usluga ostaje prioritet. U vrijeme izrade nacionalnog izvještaja, 95% usluga javne uprave se nudilo online putem centralne platforme e-Albanija. U maju 2022. godine, u cilju daljeg prodora ka e-upravi, albanska vlada je odlučila da prekine lično podnošenje zahtjeva za usluge javne uprave. To znači da šalteri Agencije za pružanje integrisanih usluga Albanije (ADISA), koji su predstavljali integrisane objedinjene centre, više ne služe građanima. Nadležni organi tvrde da je zatvaranjem ADISA punktova korišćenje e-usluga na portalu e-Albanija povećano 2,4 puta.

Nadalje, donesena je nova Međusektorska strategija za Digitalnu agendu 2022-2026. Strategija se fokusira na ulaganja u domene, kao što su napredna informatika i obrada podataka, vještačka inteligencija (VI), sajber bezbjednost i napredne digitalne vještine. Zacrtni ciljevi uključuju digitalnu vladu, **digitalno poslovanje, digitalne građane i digitalno obrazovanje.**

### Kosovo\*

Političke promjene na nacionalnom, kao i na lokalnom nivou koje su se dogodile 2021. godine, u kombinaciji s pandemijom COVID-19, usporile su napredak u domenu Digitalne agende. Iako postoji strateško opredjeljenje, ona je u izvjesnoj mjeri bila stavljena u drugi plan tokom prošle godine.

Ministarstvo ekonomije je zaduženo za implementaciju Digitalne agende. Tokom 2022. godine, Ministarstvo je pripremalo novu Strategiju i akcioni plan **Digitalne agende za**

**2030. godinu**<sup>19</sup> i očekuje se da će nacrti ovih dokumenata biti doneseni 2022. godine. Strateški ciljevi u okviru ovog plana bili bi sljedeći: napredna i sigurna digitalna transformacija (5G, Internet stvari, vještačka Inteligencija, itd.); digitalna transformacija kompanija (kao međusektorska strategija); digitalizacija javnih usluga (e-uprava); digitalne vještine i inovativni ekosistem za istraživanje i razvoj; jačanje sistema sajber bezbjednosti.

Iako je u pripremi nova strategija za period 2022-2026, **Strategija modernizacije javne uprave 2015-2020** implementirana je 2021. godine tokom prelazne faze.

Postoje nastojanja vlade da pristupi **Partnerstvu za otvorenu upravu (OGP)** i prijava će vjerovatno uslijediti krajem 2022. godine. Trenutno se priprema **Nacionalni akcioni plan (NAP) za 2022-2024** u sklopu okvira OGP-a kojim se implementira proces kokreacije sa naglaskom na međusektorsku saradnju.

## Crna Gora

Promjena Vlade donijela je formalne promjene u organizaciji javne uprave. Dana 28. aprila 2022. godine, prethodno Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija, postalo je samo Ministarstvo javne uprave.

Nadležni državni organi su 2022. godine donijeli nekoliko važnih strategija u domenu Digitalne agende:

- **Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026 sa Akcionim planom 2022-2023 za njeno sprovođenje.**

Ova Strategija predstavlja razvojni okvir koji definiše strateške ciljeve unapređenja kapaciteta za digitalnu transformaciju Crne Gore i jačanje digitalne svijesti stanovništva i konkurentnosti IKT sektora.

- **Strategija sajber bezbjednosti Crne Gore 2022-2026**

Nova strategija je zasnovana na prethodnim i uglavnom slijedi viziju i ciljeve kojima se prethodno težilo. Njome se utvrđuje pet strateških ciljeva na osnovu analize nedostataka identifikovanih u proteklih devet godina.

- **Strategija reforme javne uprave 2022-2026**

Strategija postavlja princip „samo jednom“ u kreiranju usluga u budućnosti u nadi da će se postići jednostavno, dostupno korisničko iskustvo u svim javnim uslugama, odgovorna i efikasna javna uprava, otvorenost javnih institucija i poboljšanja u procesu formulisanja javnih politika.

- **Strategija za digitalizaciju obrazovnog sistema 2022-2027**

Usvojena Strategija teži razvoju velikog broja e-usluga, poboljšanju funkcionisanja javne uprave i međusektorske saradnje; uspostavljanju neophodnih uslova u obrazovnim ustanovama za unapređenje digitalnih procesa u njima; i razvoju i unapređenju digitalnih vještina učenika i njihovom podsticanju da u budućnosti grade karijere u IKT sektoru.

Takođe, vrijedi spomenuti i **Program za privlačenje digitalnih nomada**, donesen u decembru 2021. godine, koji bi trebalo da unaprijedi cjelokupno poslovno okruženje, kako digitalnih nomada, tako i građana, uvođenjem novih e-usluga.

## Sjeverna Makedonija

U planu Vlade za 2022. godinu, unapređenje Digitalne agende je identifikovano kao jedan od strateških ciljeva Vlade. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na digitalizaciju procesa u institucijama; razvoj usluga digitalnog plaćanja; povećanu pokrivenost e-uslugama; pristup internetu u ruralnim područjima.<sup>20</sup> Ovo se dalje razrađuje u strategijama, kao što su **Nacionalna strategija za širokopojasnu mrežu 2019-2023, Nacionalna strategija kibernetičke sigurnosti 2018-2022, Strategija otvorenih podataka 2018-2020, Nacionalni operativni plan razvoja širokopojasnog pristupa, Strategija za reformu programa javne uprave 2018-2022, Program ekonomskih reformi 2021-2023, Strateški plan MISA 2021-2023, Strategija regionalnog razvoja RSM 2021-2031.**<sup>21</sup>

Sjeverna Makedonija još uvijek nema IKT strategiju, iako je izrađena i čeka na usvajanje od strane nadležnih organa.<sup>22</sup> Prioriteti za razvoj e-uprave navedeni su u Strategiji za reformu javne uprave 2018-2022.<sup>23</sup>

S obzirom da je većina dokumenata vezanih za **Digitalnu agendu i e-upravu zastarjela, Program ekonomskih reformi 2021-2023**<sup>24</sup> i **Strateški plan MISA 2021-2023**<sup>25</sup> predstavljaju glavne dokumente u domenu Digitalne agende.

Uloženi su naponi da se izradi **Nacionalna strategija za vještačku inteligenciju**, ali, osim početnog koraka osnivanja radne grupe, nije postignut nikakav napredak.<sup>26</sup>

Ukratko, postoji politička volja i posvećenost uprava digitalnoj transformaciji javne uprave, ali implementacija strateških inicijativa često kasni.

## Srbija

Vlada ostaje posvećena razvoju e-uprave i transformaciji ka digitalnoj ekonomiji. Iako e-uprava nije bila među glavnim ciljevima u ekspozeu premijerke 2020. godine, ovo pitanje je navedeno kao jedan od prioriteta nove Vlade. Ipak, nakon parlamentarnih izbora 2022. godine, ostaje da se vidi koliko će e-uprava biti visoko na dnevnom redu nove Vlade.

Pored toga, u saradnji sa Svjetskim ekonomskim forumom, u februaru 2022. godine osnovan je Centar za 4. industrijsku revoluciju. U budućnosti će se Centar fokusirati na vještačku inteligenciju i bioinženjering. Jedan od osnovnih ciljeva usvojene Strategije razvoja veštačke inteligencije u Republici Srbiji za period 2020-2025 je unapređenje javne uprave korišćenjem vještačke inteligencije. Međutim, Akcioni plan za implementaciju Strategije je u završnoj godini, ali još uvijek nedostaje sveobuhvatan izvještaj o statusu implementacije Akcionog plana.

20 Program rada Vlade Republike Sjeverne Makedonije za 2022. Dostupno na: <https://bit.ly/3giwsPp>

21 Izmijenjeni prijedlog Strategije regionalnog razvoja RSM 2021-2031. Dostupno na: <https://bit.ly/3TMJgLJ>

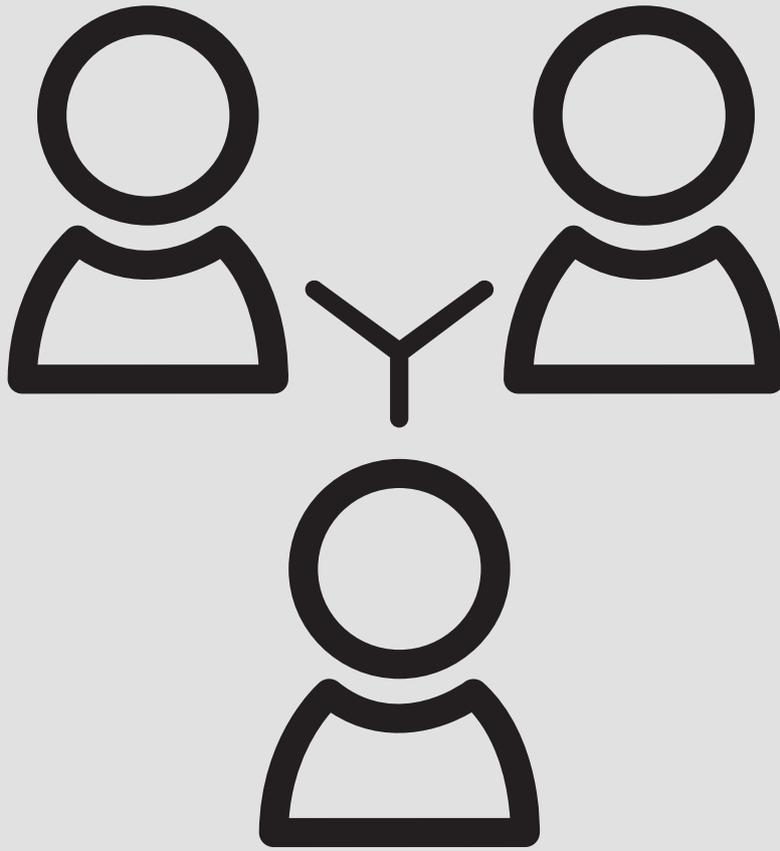
22 Nacrt Nacionalne strategije za IKT 2021-2025, dostupno na: <https://bit.ly/3TLIHCS>

23 Strategija reforme javne uprave 2018-2022. Ministarstvo informacionog društva i uprave. Dostupno na <https://bit.ly/3U1j1kR>

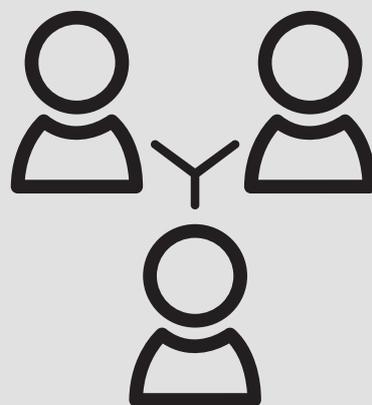
24 Program ekonomskih reformi za period 2021-2023. Januar, 2021. Ministarstvo finansija. Dostupno na: <https://bit.ly/3Amu9BO>

25 Strateški plan 2021-2023. Ministarstvo za informaciono društvo i upravu. Dostupno na: <https://bit.ly/3E-ICqCG>

26 Nacionalna strategija za vještačku inteligenciju. Fond za inovacije i tehnološki razvoj. Dostupno na: <https://bit.ly/3Eg61C0>



3



# KOORDINACIJA IMPLEMENTACIJE E-UPRAVE

### 3. KOORDINACIJA IMPLEMENTACIJE E-UPRAVE

U cijelom regionu postoje sličnosti u pogledu institucija koje vode i unapređuju aktivnosti vezane za Digitalnu agendu. Najčešći pristup je da postoji nacionalna agencija koja je intenzivno uključena i/ili sprovodi Digitalnu agendu, pri čemu se nekoliko ministarstava pridružuje naporima - ministarstva ekonomije, javne uprave, trgovine i telekomunikacija, da navedemo ona koja su najčešća. U poređenju sa osnovnim istraživanjem, svaka zemlja je postala efikasnija u pogledu koordinacionog dijela implementacije e-uprave. U 2020. godini, samo dvije zemlje imale su najmanje diversifikovanu nadležnost javnih organa za koordinaciju mjera u implementaciji e-uprave. Prema najnovijim nacionalnim izvještajima, može se zaključiti da su sve zemlje uvidjele da centralizovaniji pristup može donijeti više koristi od procesa Digitalne agende.

Crna Gora i Sjeverna Makedonija se više oslanjaju na ministarstva koja sprovode aktivnosti na implementaciji e-uprave, Albanija i Kosovo\* imaju pristup koji se oslanja na nacionalne agencije koje sprovode pomenute aktivnosti, dok Srbija ima kombinovani pristup sa nekoliko javnih institucija koje dijele odgovornosti.

#### Albanija

**Nacionalna agencija za informaciono društvo** je institucija sa ovlašćenjem za sprovođenje Digitalne agende, zadužena za implementaciju i koordinaciju inicijativa, održavanje portala e-Albanija i promociju novih tehnologija i investicija.

Iako nova Međusektorska strategija za digitalnu agendu 2022-2026 uključuje širok spektar državnih organa u procese Digitalne agende, nalazi izvještaja Opservatorije za digitalnu agendu pokazuju da postoji nedostatak saradnje između javnih institucija. Na primjer, jedan od nalaza fokus grupe bio je da tri različite institucije (Nacionalna uprava za elektronsku sertifikaciju i sajber bezbjednost, Ministarstvo za mlade i djecu i Opština Tirana) rade na obrazovnim programima za mlade bez neophodne saradnje zbog nedostatka institucionalne komunikacije.

Na lokalnom nivou, Opština Tirana predvodi napore ka digitalizaciji kroz različite inicijative i projekte. Pored postojeće platforme Otvorenih podataka, eKioska i Digitalne Tirane, Opština kreira novu institucionalnu strategiju za digitalizaciju i inovacije.

#### Kosovo\*

Najvažnije institucije za implementaciju Digitalne agende su i dalje **Ministarstvo ekonomije i Agencija za informaciono društvo (AIS)** u okviru **Ministarstva unutrašnjih poslova**. AIS se bavi pitanjima vezanim za e-upravu i operativnu implementaciju strategija. Od marta 2021. godine, posluje u okviru Ministarstva unutrašnjih poslova pošto je prethodno Ministarstvo državne uprave ukinuto i pripojeno Ministarstvu unutrašnjih poslova.

Trenutno ne postoji samostalna strategija e-uprave i ona je i dalje dio drugih, širih strategija, kao što je IT strategija. Ova strategija obuhvata period do 2020. godine, a AIS priprema novu za predstojeći period.

Treba napomenuti da, usljed promjena u političkom spektru, izostaje puna posvećenost razvoju e-uprave na Kosovu\*.

## Crna Gora

Iako je došlo do promjene naziva, novo-staro Ministarstvo javne uprave ostaje nadležno za digitalnu transformaciju zemlje.

**Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026** prepoznaje kao važno pitanje podjelu procesa digitalne transformacije između različitih državnih organa, institucija i savjeta. Stoga je jedan od njenih ciljeva uspostavljanje centralnog koordinacionog tijela koje će upravljati digitalnom transformacijom Crne Gore na sveobuhvatan način, izbjegavajući sukobe ovlaštenja između različitih aktera i fragmentaciju ciljeva među njima.

Prema Planu Vlade za 2021 godinu., državni organi koji se fokusiraju na razvoj digitalnog društva i digitalnu transformaciju su:

Savjet za inovacije i pametnu specijalizaciju

- Savjet za konkurentnost
- Savjet za elektronsku upravu
- Savjet za reformu javne uprave
- Savjet za upravljanje portalom otvorenih podataka
- Platforma za razmjenu ideja

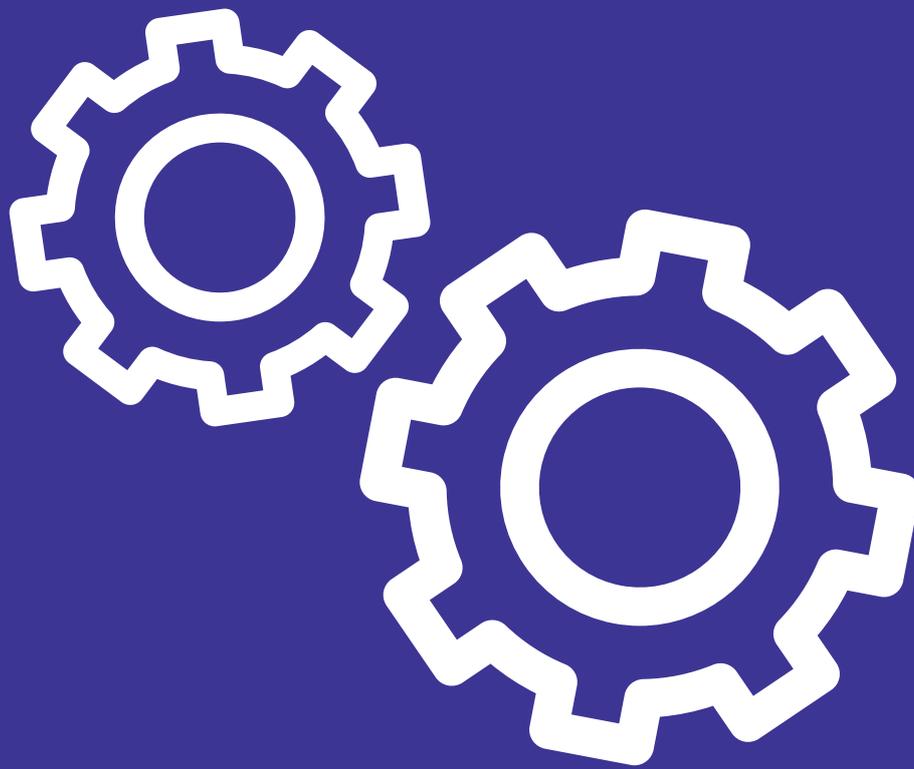
## Sjeverna Makedonija

**Ministarstvo za informaciono društvo** i upravu zaduženo je za Digitalnu agendu. Ono obavlja poslove koji se odnose na razvoj i promociju informacionog društva, kao i poslove vezane za integrisanu informaciono-komunikacionu mrežu, baze podataka, interoperabilnost i razmjenu informacija, bezbjednosne aspekte i razvoj infrastrukture. Međutim, česte promjene ministara na čelu Ministarstva otežale su napredak. Takođe, u okviru Nacionalne IKT strategije Sjeverne Makedonije 2021-2025, predviđena je **Centralizovana digitalna agencija (CDA)** u nadi da se vladini napori i resursi centralizuju prilikom razvoja i pružanja vladinih e-usluga.

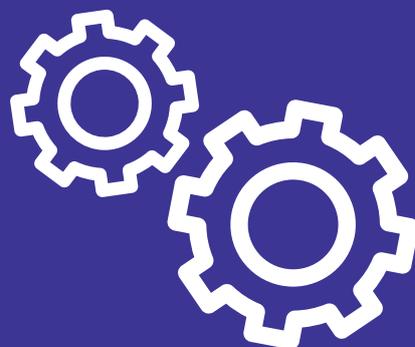
Pored toga, **Kabinet potpredsjednika Vlade zadužen za politike dobrog upravljanja** preuzeo je aktivnu ulogu u digitalnoj transformaciji javne uprave, preduzimajući ključne korake u tom pravcu, od kojih su neki otpočinjanje procesa pripreme Nacionalne strategije digitalne transformacije i formiranje Nacionalnog savjeta za digitalnu transformaciju.

## Srbija

**Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija** je, između ostalog, nadležno za obavljanje poslova u oblasti informacionog društva i njegovog razvoja. Pored Ministarstva, drugi državni organi koji sprovode agendu e-uprave i **digitalnog društva su Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu** i **Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave**.



# 4



## PRAVNI OKVIR

## 4. PRAVNI OKVIR

Na osnovu podataka iz prethodnih istraživanja, u nastavku je dat pregled pravnog okvira koji postoji u odabranim zemljama. Treba imati na umu da postoje određene semantičke razlike između naziva zakona u svakoj zemlji i da su autori pokušali da ih grupišu. Takođe, moguće je da je između najnovijih nacionalnih izvještaja za 2021. godinu i objavljivanja ovog izvještaja došlo do određenih promjena.

**Tabela 4:** Regionalni pregled pravnog okvira koji se odnosi na Digitalnu agendu

	Albanija	Kosovo*	Sjeverna Makedonija	Crna Gora	Srbija
Zakon o elektronskom potpisu	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o zaštiti podataka / Zakon o zaštiti podataka o ličnosti	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o elektronskim komunikacijama	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o elektronskoj trgovini	✓		✓	✓	✓
Zakon o elektronskom dokumentu	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o nacionalnoj bazi podataka / Zakon o centralnom registru stanovništva	✓		✓	✓	✓
Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja		✓	✓	✓	✓
Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama od povjerenja	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o elektronskoj upravi	✓	✓	✓	✓	✓
Zakon o informacionoj bezbjednosti / Zakon o sajber bezbjednosti		✓		✓	✓

### Albanija

Između dva izvještaja nije bilo promjena u pravnom okviru. Usvojeni su neophodni zakoni, čime je stvoreno povoljno okruženje za digitalnu transformaciju i implementaciju Digitalne agende. Osim izmjena i dopuna zakona i donošenja pojedinih podzakonskih akata, nije bilo nikakvih suštinskih promjena.

Trenutno, najvažniji dokument koji usmjerava razvoj Digitalne agende je **Medusektorska strategija za digitalnu agendu 2022-2026.**

### Kosovo\*

Skupština je usvojila **Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama od povjerenja u elektronskim transakcijama** 2021. godine, čime su regulisane važne oblasti elektronske identifikacije, elektronskog potpisa i pečata i elektronskog dokumenta.

## Crna Gora

Pored usvajanja nekoliko strategija, nije bilo suštinskih izmjena zakona koji regulišu oblasti Digitalne agende, niti donošenja novih.

## Sjeverna Makedonija

Treba napomenuti da u Sjevernoj Makedoniji ostvarivanje prava predviđenih ovim zakonima je često i dalje problematično. Često se različite javne institucije ponašaju različito, što dodatno zbunjuje građane u pogledu valjanosti e-usluga i njihove primjenljivosti u stvarnim životnim situacijama.

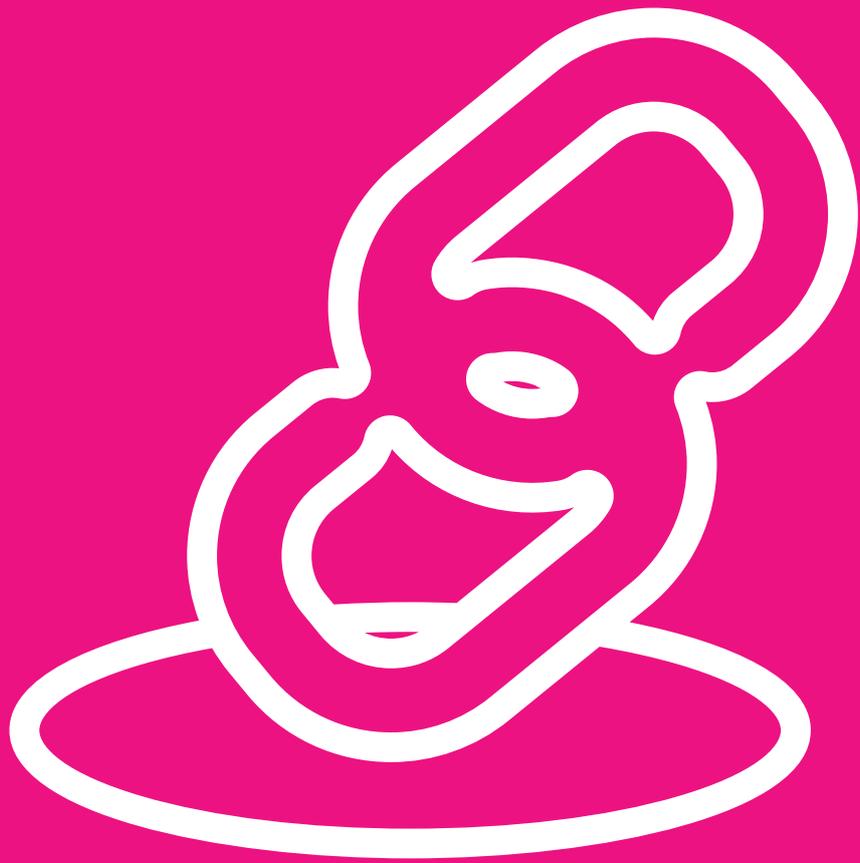
Nakon zajedničkog dogovora između Sjeverne Makedonije, Srbije i Crne Gore, uspostavljeno je međusobno priznavanje kvalifikovanih usluga.

## Srbija

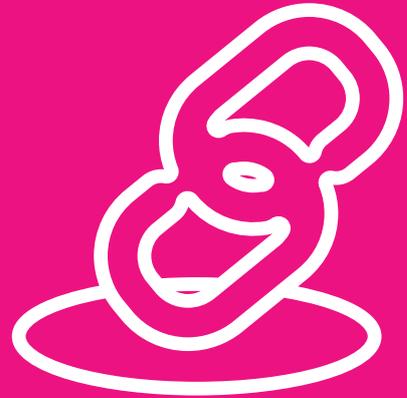
Pored zakona navedenih u gornjoj tabeli, postoji nekoliko strategija i pratećih akcionih planova koji su veoma značajni za implementaciju Digitalne agende.

### Strategije:

- **Strategija razvoja mreže nove generacije do 2023. godine**
- **Strategija razvoja veštačke inteligencije 2020-2025 i Akcioni plan za njenu primenu 2020-2025**
- **Strategija razvoja digitalnih veština 2020-2024**
- **Strategija razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti 2021-2026**
- **Strategija reforme javne uprave 2021- 2030, sa Akcionim planom 2021-2025**
- **Program razvoja elektronske uprave 2020-2022 i Akcioni plan za njegovo sprovođenje 2020-2022**
- **Strategija pametne specijalizacije 2020-2027**



5



## STANJE E-USLUGA

## 5. STANJE E-USLUGA

Stanje e-usluga je sve bolje iz godine u godinu u cijelom regionu. Najčešći akcenat je bio na povećanju korišćenja e-usluga, na što ukazuje broj korisnika i broj pruženih usluga. Sljedeće područje fokusa za cijeli region treba da bude kvalitativni aspekt usluga, kao i praktičnije i jednostavnije informisanje o e-uslugama za sve ciljne grupe. Možda je najrelevantniji pokazatelj postignutog napretka Istraživanje UN o e-upravi iz 2022. godine. Najvažniji indikatori se mogu vidjeti u tabeli ispod. Srbija je napravila najveći skok u odnosu na prethodno Istraživanje, napredujući za 18 mjesta na listi. Crna Gora je takođe zabilježila napredak na rang listi, dok su Albanija i Sjeverna Makedonija imale nešto niže pozicije u odnosu na 2020. godinu.

**Tabela 5:** Pregled regionalnog napretka u istraživanjima UN-a o e-upravi iz 2020. i 2022. godine<sup>27</sup>

Survey Year	Country Name	E-Government Rank	E-Government Index	E-Participation Index	Online Service Index	Human Capital Index	Telecommunication Infrastructure Index
2022 vs 2020	Montenegro	4	0,0254	-0,0817	0,0116	0,0144	0,0502
2022 vs 2020	Albania	-4	0,0014	-0,0838	-0,0230	0,0021	0,0252
2022 vs 2020	North Macedonia	-8	-0,0083	-0,1401	-0,0392	0,0167	-0,0025
2022 vs 2020	Serbia	18	0,0763	-0,0146	0,0573	0,0052	0,1665

Survey Year	Country Name	E-Government Rank	E-Government Index	E-Participation Index	Online Service Index	Human Capital Index	Telecommunication Infrastructure Index
2022 vs 2020	Montenegro	5,6%	3,6%	-14,9%	2,1%	1,7%	6,8%
2022 vs 2020	Albania	-6,3%	0,2%	-9,9%	-2,7%	0,3%	4,4%
2022 vs 2020	North Macedonia	-10,0%	-1,2%	-16,8%	-5,3%	2,3%	-0,4%
2022 vs 2020	Serbia	45,0%	10,2%	-1,8%	7,2%	0,6%	26,9%

### Albanija

Trenutno se na nacionalnoj platformi e-Albanija nudi 1.225 e-usluga koje pruža 200 institucija javne uprave. U julu 2022. godine bilo je 2.679.806 registrovanih korisnika. Portal e-Albanija služi kao centralna tačka između građana i e-usluga javne uprave jer je preko platforme interoperabilnosti povezan sa evidencijom javne uprave i elektronskim sistemima. Trenutno postoji 55 elektronskih sistema povezanih sa portalom. Najčešće korišćeni servisi su izdavanje e-sertifikata, zakazivanje termina i elektronsko plaćanje naknada, kao što je godišnji porez na korišćena vozila. Platforma takođe nudi mogućnost da date povratne informacije o korisničkom iskustvu i ocijenite kako je proces prošao.

Od 1. maja 2022. godine, za sve javne usluge se možete prijaviti ili im pristupiti samo preko portala e-Albanija. To znači da građani više ne mogu koristiti fizičke šaltere, šaltere javne uprave i kancelarije za dobijanje dokumenata ili prijavu za određenu uslugu. Zbog nepoznatog nivoa digitalne pismenosti građana Albanije, očekuje se da će ova reforma izazvati određene probleme i zastoje u njenoj implementaciji. Međutim, zbog povrede podataka u julu 2022. godine, portal je morao da bude ugašen i nije mogao da funkcioniše tri nedjelje.

Tokom prošle godine dogodilo se nekoliko curenja podataka čime je ugrožen integritet, kako ličnih podataka građana, tako i elektronskih sistema institucija. Uprkos važećim

zakonima o privatnosti podataka, sprečavanje takvih povreda i dalje predstavlja problem. Opšti utisak o testiranom kvalitetu e-usluga ocjenjuje se dobrim u oblastima pristupačnosti i jednostavnosti za korisnika, dok su povratne informacije vezane za službe podrške i opšte kriterijume bile različite.

### **Kosovo\***

Usluge e-uprave su pojednostavljene preko portala e-Kosova. Prema podacima Agencije za informaciono društvo, većina javnih institucija posjeduje sopstvenu elektronsku evidenciju (baze podataka). Institucije koje još uvijek nemaju elektronske baze imaju podršku Agencije za informaciono društvo za njeno uspostavljanje. Trenutno, uspostavljena platforma interoperabilnosti povezuje 24 elektronska sistema različitih institucija, tako da je moguća razmjena podataka između njih. Ipak, interoperabilnost je posao koji je u toku i kojim se bavi projekat koji finansira Svjetska banka. Sada kada su elektronska identifikacija i potpis regulisani zakonom, trebalo bi dodatno povećati ponudu e-usluga i poboljšati sigurnost ličnih podataka.

Kada je riječ o kvalitetu i jednostavnosti online usluga, iz nacionalnog izvještaja se može zaključiti da su testirane usluge jednostavne za korišćenje i da ne postoje nikakve poteškoće. Postoji samo nekoliko poteškoća na koje građani mogu naići, ali one ne narušavaju cjelokupno iskustvo. Za sve testirane usluge nije bilo mogućnosti da se rangiraju nakon korišćenja.

### **Crna Gora**

Usluge e-uprave dostupne su na centralnom portalu euprava.me<sup>28</sup>. Međutim, portal nema sve usluge koje su značajne za građane, npr. e-zdravstvo, e-upis itd. Iz tog razloga ne postoje objedinjene informacije o tačnom broju korisnika e-usluga na nacionalnom nivou. Sam portal je osnovan 2011. godine i nije se mijenjao od prvog izvještaja Opservatorije za Digitalnu agendu, tako da je zastario i ima dizajn koji je nedovoljno prilagođen korisniku. Prema dostupnim izvještajima, ima oko 80.000 korisnika portala e-uprave.

Prema podacima Ministarstva unutrašnjih poslova, do maja 2022. godine, 200.000 građana dobilo je elektronske lične karte. Crna Gora je prva u regionu koja je implementirala ovaj koncept, ali i dalje radi na razvoju usluga koje bi omogućile korišćenje elektronske lične karte. Glavna razlika u pogledu nove elektronske lične karte je u tome što ona dolazi s dva digitalna sertifikata – sertifikat za elektronsku identifikaciju i sertifikat za kvalifikovani elektronski potpis. Imajući na raspolaganju ove sertifikate, građani su u mogućnosti da potpisuju dokumenta u elektronskom formatu i koriste određene e-usluge za koje je potrebna elektronska identifikacija. Međutim, da bi se mogla koristiti, svaka lična karta mora biti aktivirana, što predstavlja dodatnu prepreku u korišćenju opcija koje nudi.

U skladu sa Zakonom o ličnoj karti, TrustME pruža usluge izdavanja digitalnih sertifikata koji se koriste za elektronsku Identifikaciju i sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis.

Ukupne povratne informacije o kvalitetu i jednostavnosti korišćenja pruženih e-usluga su donekle pomiješane. Neke usluge se ocjenjuju kao zbunjujuće i teško izvodljive, umanjujući koristi koje je trebalo da pruže. S druge strane, neke usluge koje su građanima već poznate su ocijenjene kao zadovoljavajuće i lako izvodljive.

## Sjeverna Makedonija

Iako je Sistem za upravljanje dokumentima (DMS) uveden 2020. godine, njegova upotreba u javnim ustanovama i dalje je na niskom nivou. Istraživanje je pokazalo da samo 9 od 101 institucije koje su u njemu učestvovala ima DMS, dok je njih 75% čuvalo dokumente na lokalnim mrežama ili ličnim računarima. Bez objedinjavanja svih javnih ustanova u okviru DMS-a, nije moguće uspostaviti punu interoperabilnost.

Princip „samo jednom“ tek treba da se implementira i ostaje prioritet Vlade i odgovarajućih nadležnih organa.

Međusobna povezanost i razmjena podataka između javne uprave, kao i privatnog sektora vrši se putem Platforme interoperabilnosti. U novembru 2021. godine, na platformi je bilo 39 subjekata. Prema Ministarstvu za informaciono društvo i upravu, u maju 2022. godine, bilo je dostupno 567 online usluga kod kojih je javna uprava mogla međusobno razmjenjivati podatke.

Što se tiče portala e-usluge, opšti utisci sa ispitivanja su da proces registracije na portalu [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) za usluge mora ići preko Uprave javnih prihoda, čak i za korišćenje osnovnih usluga. Gotovo ništa se ne dobija putem e-mail-a, odnosno pristup je veoma ograničen. Pored toga, osim obavještenja na [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk), stranice institucija nisu međusobno povezane, a za neke usluge je potrebno kreirati dodatni profil dotične institucije. Neke usluge koje su označene elektronski, uopšte nisu elektronske, a za neke od usluga kao što je testirani primjer, samo jedan korak je elektronski (kreiranje zahtjeva), ali da biste dobili kompletnu uslugu morate otići na šalter ustanove. Dodatno, prilikom ispitivanja usluga, uočeno je da se uvjerenje o nekažnjavanju (koje se često traži prilikom prestanka radnog odnosa ili ostvarivanja nekih prava) i dalje pribavlja od suda koji se nalazi u mjestu gdje je lice rođeno, bez obzira na trenutno prebivalište, tj. prebivalište prema ličnoj karti. Za e-usluge je potrebno puno vremena, što nije primjereno njihovom značenju i svrsi. Što se tiče korišćenja usluga na drugim jezicima (albanskom i engleskom), portal [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) je djelimično preveden, dok naziv usluge postoji samo na makedonskom jeziku.

## Srbija

Usluge e-uprave konstantno se razvijaju posljednjih nekoliko godina. Pandemija COVID-19 poslužila je kao akcelerator za šire prihvatanje i korišćenje usluga e-uprave od strane građana. Ipak, još uvijek postoji značajan prostor za razvoj i približavanje e-usluga građanima.

Dvije glavne oblasti koje potencijalno mogu omogućiti da usluge e-uprave dostignu viši nivo su usmjerenost na korisnika i upravljanje proizvodom. Ove teme su istaknute u intervjuima i fokus grupama kao nešto što je suštinski potrebno da bismo u cjelini imali bolje usluge e-uprave. Iako je ovo opšte poznato, usmjerenost na korisnika i upravljanje proizvodom je nešto što je dugoročna obaveza i mora biti strukturalno ugrađeno u sve nivoe uprave. To će zahtijevati ozbiljan fokus, rad i posvećenost kako bi se uspješno i na prožimajući način implementiralo.

Ohrabruje činjenica da su određene institucije svjesne ove potrebe. Na primjer, Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu koristi koncepte kao što su agilna, dizajnersko razmišljanje, korisničke ličnosti itd., što je veoma značajan pokazatelj budućih pristupa. Još jedan dobar primjer je Tim za reformu javne uprave i e-upravu pri Kabinetu premijera, koji koristi slične koncepte kao Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu, zajedno sa konceptima kokreacije. Ovo je primijenjeno pri kreiranju

i uvođenju e-usluge izdavanja parking karata i parking mjesta za osobe sa invaliditetom. Ovakve vrste pristupa koji su još uvijek u ranim fazama treba promovisati i implementirati u cjelokupnoj strukturi e-uprave.

Dostupne e-usluge su centralno locirane na portalu **e-Uprava**<sup>29</sup>. U aprilu 2022. godine ukupan broj usluga dostupnih građanima iznosio je oko 50, dok je ukupan broj e-građana (broj registrovanih naloga na Portalu za elektronsku identifikaciju) iznosio 1.320.305. Najpopularnije i najčešće korišćene usluge bile su prije svega one vezane za COVID-19. Više detalja i brojki možete pronaći u Nacionalnom izvještaju za 2021. godinu.



6



# DIGITALNA PISMENOST

## 6. DIGITALNA PISMENOST

Digitalna pismenost je možda najvažniji element koji utiče na dalji razvoj Digitalne agende u regionu. Postojale su regionalne inicijative vezane za ovu temu (npr. naponi SRS-a (Savjeta za regionalnu saradnju)), međutim, oni su još u početnoj fazi. S obzirom na ambiciozne ciljeve koje svaka od ciljanih zemalja i ekonomija ima, nivo digitalne pismenosti je još uvijek nedovoljan da bi se isti ostvarili. Stoga, značajan dio bliskog i dugoročnog budućeg fokusa treba posvetiti ovoj oblasti.

U regionalnom osnovnom istraživanju Opservatorije za digitalnu agendu, postojali su samo statistički podaci iz Srbije i Sjeverne Makedonije koji se odnose na kompjutersku, odnosno IKT pismenost. Stvari se nisu značajno pomjerile naprijed od vremena osnovnog istraživanja Opservatorije za digitalnu agendu. Još uvijek nedostaje jedinstven način mjerenja i praćenja napretka digitalnih vještina, kako na nacionalnom, tako i na regionalnom nivou. Iako se u cijelom regionu mogu uočiti različiti naponi u smislu izrade relevantnih dokumenata vezanih za digitalnu pismenost, nedostatak standardnih metodologija mjerenja i praćenja bio je i ostaje jedan od ključnih izazova za svaku zemlju i region u cjelini.

### Albanija

Strateški dokument koji se bavi digitalnom pismenošću je novousvojena **Medusektorska strategija za digitalnu agendu 2022-2026**. Prvi cilj strategije pod nazivom digitalna uprava teži poboljšanju digitalne pismenosti javnih službenika u Republici Albaniji i cjelokupnog stanovništva transformacijom metoda nastave i učenja. Postizanje ovog cilja zasniva se na nekoliko glavnih stubova: kreiranje digitalne kulture učenja; proces nastave i učenja; bezbjedne zgrade i internet konekcija; naučna istraživanja u visokoškolskim ustanovama.

Međutim, teško je pronaći podatke o digitalnoj pismenosti u Albaniji. Izvještaji o digitalnoj pismenosti i/ili statistički podaci koje objavljuju zvanične institucije gotovo da i ne postoje. To je potvrđeno u intervjuu sa predstavnicima Nacionalne agencije za informaciono društvo (NAID) u kome su naveli da Vlada ne posjeduje podatke o digitalnoj pismenosti. Ipak, izvještaj Zavoda za statistiku pokazuje da 51,1% ljudi u starosnoj kategoriji od 65 do 74 godine nikada nije koristilo internet. Nakon zatvaranja fizičkih šaltera Agencije za pružanje integrisanih usluga, ovo bi moglo postati problem, jer se ostvarivanje određenih usluga, kao što su penzione procedure i izdavanje lične karte, sada obavlja preko portala e-Albanija.

### Kosovo\*

Prema Kosovskom\* institutu za javnu upravu, organu zaduženom za obrazovanje i obuku zaposlenih u javnoj upravi, vještine javnih službenika su na zadovoljavajućem nivou. U 2021. godini, ukupno 382 službenika javne uprave prošlo je različite obuke/edukacije u oblasti informacione tehnologije, kao što su obuka za elektronski sistem za upravljanje zahtjevima, upravljanje projektima, sajber bezbjednost i zaštita podataka.

Pored toga, oko 4500 službenika javne uprave pohađalo je obuku na temu modernizacije javne uprave, procesa javnih politika, evropskih integracija, javnih finansija i lokalne uprave.

Takođe, organizacije civilnog društva pružaju obrazovne programe za unapređenje digitalne pismenosti građana. Na primjer, Otvoreni podaci Kosovo fokusira se na rad sa mlađom populacijom, dok se Ministarstvo ekonomije bavi unapređenjem digitalnih vještina kroz projekat KODE. Jedan segment KODE projekta posebno se fokusira na nezaposlene i podzaposlene mlade ljude. Tokom perioda 2020-2030, cilj je da 4000 građana učestvuje u Youth Online and Upward (YOU) programu putem koga će steći znanja o specijalizovanim tehničkim vještinama, kao što je razvoj softvera.

## Crna Gora

**Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026** identifikuje unapređenje vještina i kapaciteta za digitalnu transformaciju kao svoje primarne strateške ciljeve. Ovo ide paralelno sa strateškim ciljem jačanja digitalne svijesti u društvu i konkurentnosti IKT oblasti. Uz to, jedna od pokrenutih inicijativa bila je Digitalna akademija – obrazovna platforma posvećena javnim službenicima, studentima i ranjivim grupama.

Ovdje takođe vrijedi spomenuti ciljeve i mjere predviđene **Strategijom digitalizacije obrazovnog sistema 2022-2027**. Jedan od njenih strateških ciljeva je unapređenje digitalnih vještina i digitalnih kompetencija, s operativnim ciljevima kao što su podizanje nivoa digitalnih vještina i kompetencija zaposlenih u obrazovnim institucijama, podizanje nivoa digitalnih vještina i kompetencija učenika, unapređenje bezbjednog korišćenja tehnologije, unapređenje digitalnih vještina i kompetencija i primjena digitalnih tehnologija kroz promotivne kampanje.

Drugi cilj Ministarstva javne uprave bio je da se obezbijedi interoperabilnost zajedničkih informacionih sistema koje koriste različite institucije javne uprave u cilju stvaranja potpuno integrisanog sistema. Kako bi to postiglo, Ministarstvo je imalo za cilj da razvije i pokrene najmanje 10 e-usluga za građane, kao i za kompanije. Međutim, ostaje nejasno da li će ostvariti neki napredak u ovoj oblasti.

## Sjeverna Makedonija

**Nacionalna strategija zapošljavanja 2021-2027 sa Akcionim planom 2021-2023<sup>30</sup>** i **Nacionalna IKT strategija Republike Sjeverne Makedonije 2021-2025** (treba da se usvoji) fokusira se na razvoj digitalnih vještina stanovništva. Kako bi se poboljšala digitalna pismenost, naponi vlade bi se fokusirali na sljedeće aspekte:

- Uvođenje relevantne nastave/kurseva u obrazovni sistem;
- Unapređenje digitalnih vještina građana u cilju poboljšanja njihove zapošljivosti, posebno nezaposlenih lica;
- Unapređenje digitalnih vještina javnih službenika u javnoj upravi.

Cilj Strategije je da nakon implementacije planiranih mjera, stopa učešća odraslih u obrazovanju i obuci do 2027. godine dostigne 16% godišnje. Takođe, cilj je da 45% stanovništva do kraja 2027. godine posjeduje digitalne vještine.

30 Nacionalna strategija zapošljavanja 2021-2027 sa Akcionim planom zapošljavanja 2021-2023. Dostupno na: <https://bit.ly/3V51lFF>

Za Sjevernu Makedoniju se može zaključiti da postoje mjere za promociju digitalnih vještina na nacionalnom nivou, ali za rezultate implementacije će biti potrebno određeno vrijeme.

## Srbija

**Strategija razvoja digitalnih vještina 2020-2024**<sup>31</sup> je i dalje najvažniji strateški dokument za upravljanje razvojem digitalne pismenosti u zemlji. Ona povezuje digitalne vještine s tranzicijom ka digitalnoj ekonomiji i navodi neophodnost osnaživanja ljudi za buduće poslove i ekonomiju znanja.

Prema istraživanju i intervjuima obavljenim sa građanima u lokalnim zajednicama<sup>32</sup>, podaci pokazuju da su oni zainteresovani za korišćenje e-usluga, međutim, komplikovani procesi i nedostatak informacija predstavljaju stvarne prepreke. Stoga je potrebno ulaganje u edukaciju i digitalne vještine.

Takođe, zaključci iz intervjua sa učesnicima fokus grupe potvrđuju da je pristup određenim e-uslugama zbunjujući. Ova zabuna često nastaje zbog nedostajućih vodiča i/ili nedovoljno jasnih instrukcija na portalu.

48 31 Strategija razvoja digitalnih vještina 2020-2024 <https://bit.ly/3XeZy2T>

32 Centar za podršku eUpravi otvoren u Nišu. Jug Media. 23. novembar 2021. Dostupno ovdje: <https://bit.ly/3EFVwsP>



**7**



# **PRISTUP E-USLUGAMA I PODIZANJE SVIJESTI**

## 7. PRISTUP E-USLUGAMA I PODIZANJE SVIJESTI

Pristup e-uslugama se obezbjeđuje preko nacionalnih portala, a postignut je napredak u cijelom regionu u poređenju sa osnovnim izvještajem. Međutim, kako bi se povećao broj i kvalitet usluga i korišćenja, potrebno je više pažnje posvetiti usmjerenosti na korisnika i pristupačnosti portala za korisnika, kao i pristupu istima.

### Albanija

Postoji oko 200 javnih ustanova koje pružaju elektronske usluge na platformi e-Albanija. Trenutno postoji 1200 javnih usluga koje se nude online, ili oko 95%. Vlada Albanije uložila je u razvoj elektronskih usluga, digitalizaciju arhiva, povećanje broja povezanih sistema u interoperabilnu vladinu platformu, razmjenu podataka, povećanje broja e-usluga na platformi, infrastrukturu, razvoj posebnih platformi za razmjenu pravnih dokumenata, elektronskog pečata i potpisa itd. Platforma e-Albanija služi kao centralizovana kapija preko koje svaki zainteresovani pojedinac može putem interneta da dobije elektronske usluge koje pružaju javne ustanove u Albaniji. Ova platforma je povezana sa interoperabilnom vladinom platformom, koja je osnovna struktura na kojoj je omogućena interakcija sa elektronskim sistemima javnih ustanova. Platforma interoperabilnosti je povezana preko vladine mreže GovNet sa trenutno 55 elektronskih sistema javne uprave.

### Kosovo\*

Pokretanje portala **e-kosova** bio je veliki napredak u približavanju e-usluga građanima. Iako je još uvijek u ranim fazama i broj ponuđenih usluga je i dalje prilično ograničen, očekuje se da će nove e-usluge biti dostupne sada kada su aspekti elektronske lične karte i elektronskog potpisa regulisani zakonom. Portal nudi više od 30 e-usluga i ima 648.939 registrovanih korisnika, uključujući građane i kompanije.

Tokom prošle godine, organizacije civilnog društva (OCD) su bile aktivne u unapređenju Digitalne agende. Kroz različite inicijative i projekte, OCD su radile zajedno sa lokalnom javnom upravom na razvoju određenih e-usluga sa ciljem poboljšanja života u zajednici, podizanja svijesti o dostupnim e-uslugama i portalu e-kosova i pružanju edukacije. Međutim, javna uprava bi trebalo da preuzme aktivniju ulogu u promovisanju e-uprave i dostupnih e-usluga, kao i da obezbijedi info-vodiče o tome kako pristupiti ovim e-uslugama i kako ih koristiti.

### Crna Gora

Trenutno, portal **e-uprava**<sup>33</sup> koji centralizuje sve e-usluge ima preko 80.000 korisnika i nudi 523 e-usluga, kako građanima, tako i kompanijama. Međutim, izvještaj<sup>34</sup> pokazuje da je od tog broja, samo 181 posvećeno građanima, dok je ostalih 321 posvećeno poslovnom sektoru.

33 Portal eUprava Crne Gore. <https://bit.ly/3gamklx>

34 Izvještaj Instituta Alternativa dostupan na: <https://bit.ly/3EklxeX>

Postoji **Portal otvorenih podataka**<sup>35</sup> gdje građani mogu pristupiti podacima u posjedu javnih ustanova i preuzeti ih u otvorenom i mašinski čitljivom formatu. Do sada je bilo oko 195.000 preuzimanja sa portala.

## Sjeverna Makedonija

Centralna tačka e-usluga je **Nacionalni portal za e-usluge**<sup>36</sup> koji trenutno ima 212 dostupnih usluga. Međutim, čini se da je samo 75 pokrenuto i spremno za upotrebu, dok su ostale ili u fazi razvoja ili su tek najavljene. U većini slučajeva kada e-usluge nisu dostupne, postoji pisani vodič o tome kako lično pristupiti određenoj usluzi.

Uz podršku Udruženja jedinica lokalnih samouprava Republike Sjeverne Makedonije, postoje pozitivni primjeri razvoja e-usluga na lokalnim nivoima javne uprave. Na primjer, e-građevinske dozvole<sup>37</sup>, portal za upravljanje B-integriranim dozvolama i ekološkim izvještajima, e-građevinsko zemljište<sup>38</sup>, aplikacije e-stvari.mk i e-urbanizam.mk.

## Srbija

Poređenjem ukupnog stanovništva Srbije (6,9 miliona) i ukupnog broja korisnika **e-Uprave**<sup>39</sup> (1,2 miliona), možemo zaključiti da je približno 17,8% stanovništva barem jednom u životu koristilo usluge e-uprave.

Ovo je u skladu sa nalazima NALED-ovog istraživanja o e-upravi<sup>40</sup> da je približno polovina stanovništva upoznata sa uslugama e-uprave, dok 18 odsto građana još uvijek nije upoznato sa ovom mogućnošću. Pored toga, kao razloge za nekorišćenje usluga e-uprave navode prekomplikovani(e) postupak(ke) i uvjerenje da je to lakše učiniti lično. Zanimljivo je da 46% ispitanika preferira pristup e-Upravi putem mobilnog telefona ili tableta.

Ipak, najčešći problem u vezi sa obezbjeđivanjem pristupa digitalnim potpisima je činjenica da su lične karte građana izdate prije 2014. godine nekompatibilne sa digitalnim potpisima.

Podizanje svijesti o Digitalnoj agendi, a posebno o e-uslugama kako bi se povećala tražnja građana za kvalitetnim e-uslugama, jedan je od ciljeva ICEDA projekta. Ključni akteri za promociju i podizanje svijesti su organizacije civilnog društva uključene u ICEDA projekat. Svaka od zemalja koje učestvuju u projektu započela je sa po tri organizacije civilnog društva čiji je glavni cilj bio osnivanje i upravljanje građanskim centrima za podršku e-upravi. Preko ovih centara organizacije civilnog društva su uspjele da osnaže oko 32.000 građana iz ciljanih zemalja Zapadnog Balkana da koriste određene e-usluge i šire digitalnu pismenost.

Na primjer, na Kosovu\*, mreža organizacija civilnog društva sa Kosova\* dala je direktan doprinos podršci i propagiranju usluga e-uprave kroz ICEDA projekat. Prva grupa organizacija civilnog društva angažovanih kroz projekat sprovela je svoje 18-to mjesečne inicijative za podršku uslugama e-uprave. U ulozi centara podrške institucionalnim ak-

35 Portal otvorenih podataka Crne Gore. <http://bit.ly/3ApkzOq>

36 Nacionalni portal za e-usluge. <http://bit.ly/3AoVO4X>

37 eDozvole. <https://bit.ly/3TR4zvj>

52 38 Portal e-građevinskog zemljišta. <https://bit.ly/3UPDA4M>

39 Nacionalni portal eUprava Republike Srbije - <https://bit.ly/3gcZcsT>

40 Istraživanje javnog mnjenja o uslugama e-uprave. <https://bit.ly/3GpTNct>

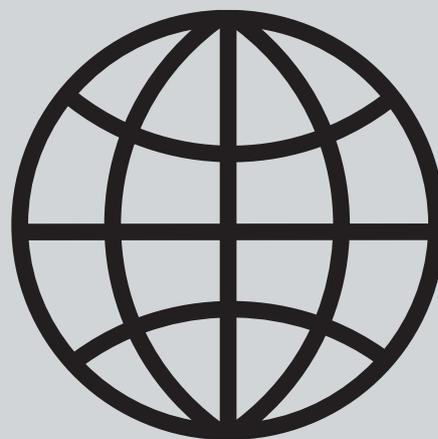
terima zaduženim za pružanje različitih e-usluga, ove organizacije civilnog društva su takođe iskoristile sopstvene kapacitete i stručnost u pružanju podrške implementaciji Digitalne agende.

U Sjevernoj Makedoniji, kroz inicijativu ICEDA, tri organizacije civilnog društva su uspostavile i vodile tri centra za podršku e-upravi u Skoplju, Kičevu i Prilepu, koji takođe pokrivaju određena ruralna područja, u cilju pružanja pomoći građanima pri korišćenju određenih javnih e-usluga. Centri su uspjeli da pruže pomoć i ranjivijim grupama koje potiču iz niskog socio-kulturnog okruženja, Romima, nepismenim i/ili „tehnički nepismenim“ osobama, starim osobama, osobama sa dugotrajnom nezaposlenošću i osobama sa osnovnom informatičkom pismenošću, ruralnom etničkom i vjerski mješovitom stanovništvu.

U Srbiji je preduzeto nekoliko inicijativa od strane korisnika podgrantova. Jedna je bila realizacija projekta „Digitalizacija - spona za budućnost“, koji je podrazumijevao organizovanje obuka o osnovama korišćenja savremenih tehnologija i digitalnih sadržaja za građane. Takođe, kreiran je website s ciljem približavanja elektronskih usluga građanima pri korišćenju digitalnih alata. Druga inicijativa podrazumijevala je sprovođenje istraživanja na više od 600 ispitanika o korišćenju e-usluga u gradu Pančevu. Pored toga, kreirano je deset edukativnih videa koji imaju za cilj da olakšaju korišćenje e-usluga široj populaciji. U gradu Nišu zainteresovani građani učestvovali su u istraživanju „Elektronske usluge u gradu Nišu“, a cilj istraživanja je bio prikupljanje informacija o korišćenju i kvalitetu postojećih elektronskih usluga.



8



**SAJBER  
BEZBJEDNOST**

## 8. SAJBER BEZBJEDNOST

Rank	Country	National Cyber Security Index
18.	 Serbia	80.52 
52.	 North Macedonia	55.84 
68.	 Albania	48.05 
91.	 Montenegro	35.06 

**Slika 5:** Poređenje Nacionalnog indeksa sajber bezbjednosti odabranih zemalja ZB u ovom izvještaju NCSI<sup>41</sup>. Nažalost, nema dostupnih podataka za Kosovo\*.

Prema NCSI-u, Srbija u najvećoj mjeri ispunjava odabrane indikatore koji obuhvataju aspekte politike, obrazovanja, bezbjednosti i upravljanja krizama. Ovo je donekle iznenađujuće s obzirom na činjenicu da su ostale navedene zemlje dio NATO alijanse – sajber odbrana je dio NATO-ovog osnovnog zadatka kolektivne odbrane. Pored toga, glavni fokus NATO-a u sajber odbrani je zaštita vlastitih mreža, djelovanje u sajber prostoru (uključujući i kroz operacije i misije Alijanse), pomoć saveznicima da poboljšaju svoju nacionalnu otpornost i obezbjeđivanje platforme za političke konsultacije i zajedničko djelovanje.<sup>42</sup> S druge strane, imajući u vidu da su Albanija, Crna Gora i Sjeverna Makedonija pristupile NATO-u u različito vrijeme (2009, 2017. i 2020. godine), možda su do danas postojali različiti bezbjednosni i odbrambeni prioriteti.

Upoređujući NCSI sa onim navedenim u regionalnom osnovnom istraživanju Opservatorije za Digitalnu agendu, može se zaključiti da je Sjeverna Makedonija najviše napredovala, kako po rang, tako i po indeksu. Napredovala je za jedanaest mjesta na listi (sa 63. na 52.) i povećala svoj indeks za 23%. Albanija je napredovala za jedno mjesto na listi (sa 69. na 68.) uz povećanje indeksa za 16%. Srbija i Crna Gora su pogoršale svoje pozicije na listi, za dva, odnosno sedam mjesta, dok su neznatno poboljšale svoje indekse (3%, odnosno 4%).

41 NCSI indeks razvija i njime upravlja Fondacija Akademija e-uprave iz Estonije. <https://bit.ly/3V95xnJ>

42 NATO sajber odbrana - <https://bit.ly/3EjJ8gY>

Nadalje, u **Izveštaju o ekosistemu sajber bezbjednosti** Pricewaterhouse Coopers-a (PwC) **Zapadni Balkan: Nove sajber prijetnje** navodi se da se trenutno **sajber kriminal** smatra glavnom prijetnjom, sa malverom, fišingom, ransomveromi i, u izvjesnoj mjeri, distribuiranim uskraćivanjem usluge (DDoS), kao najčešćim tipovima napada.<sup>43</sup>

## Albanija

Prema najnovijem indeksu Nacionalne sajber bezbjednosti, Albanija je rangirana na 68. mjestu sa rezultatom od 48,05 procentnih poena. U odnosu na prethodnu godinu, to je rezultat koji se upoređuje sa 72. mjestom prošlogodišnjeg učinka.

U julu 2022. godine, albanska e-uprava pretrpjela je najveći sajber napad do sada. Kao posljedica napada, cijeli sistem je bio van funkcije skoro tri nedjelje. Ozbiljnost napada bila je tolika da je zvanična preporuka vlasti bila da se ne uzimaju u obzir nikakvi elektronski dokumenti izdati između 16. i 24. jula.

U decembru 2021. godine procurili su lični podaci o 637.000 građana Tirane, koji su uključivali lične podatke, kao što su plate. Istraga je pokazala da je službenik javne uprave preuzeo bazu podataka i zatim je prodao trećoj strani. I ne samo to, ta baza podataka je postala javno dostupna putem linkova koji su kružili po društvenim mrežama i aplikacija za razmjenu poruka. Nadalje, između ostalog, istraga je pokazala da postoji nedostatak sistematske primjene važećih zakona, poteškoće u upravljanju IKT resursima, neograničen pristup podacima, nedostatak procedura i ignorisanje postojećih procedura.

## Kosovo\*

**Direkcija za operacije i bezbjednost** u okviru **Agencije za informaciono društvo (AIS)** zadužena je za izradu politika i standarda koji se odnose na bezbjednost informacionih tehnologija. Treba napomenuti da ne postoji posebna strategija sajber bezbjednosti, tako da je ona dio širih strategija. Najvjerovatnije će to biti slučaj i u budućnosti jer je sajber bezbjednost dio Strategije digitalne agende 2030. Trenutno je u pripremi Zakon o sajber bezbjednosti, a jedna od odredbi je osnivanje državne **Agencije za sajber bezbjednost**. Ona će biti zadužena za nadzor, kontrolu i uspostavljanje standarda sajber bezbjednosti.

## Crna Gora

Trenutno je Ministarstvo državne uprave pripremilo novu **Strategiju sajber bezbjednosti Crne Gore** za period 2022-2026 i prateći **Akcioni plan za 2022. godinu**, koji je usvojen. Ova Strategija se bavi neophodnošću unapređenja bezbjednosti digitalnog domena, poštovanjem pravila i propisa NATO-a i EU, kao i uspostavljanjem institucionalnog okvira za odgovor na sajber incidente. Takođe, nacrtom Strategije je bilo predviđeno osnivanje **Agencije za sajber bezbjednost** kao nove državne agencije koja bi imala za cilj da se bavi pitanjima sajber bezbjednosti u Crnoj Gori.

43 Strana 17, Zapadni Balkan: Nove sajber prijetnje – Izveštaj o ekosistemu sajber bezbjednosti. PwC. April. 2021. Dostupno na <https://bit.ly/3tG94hl>

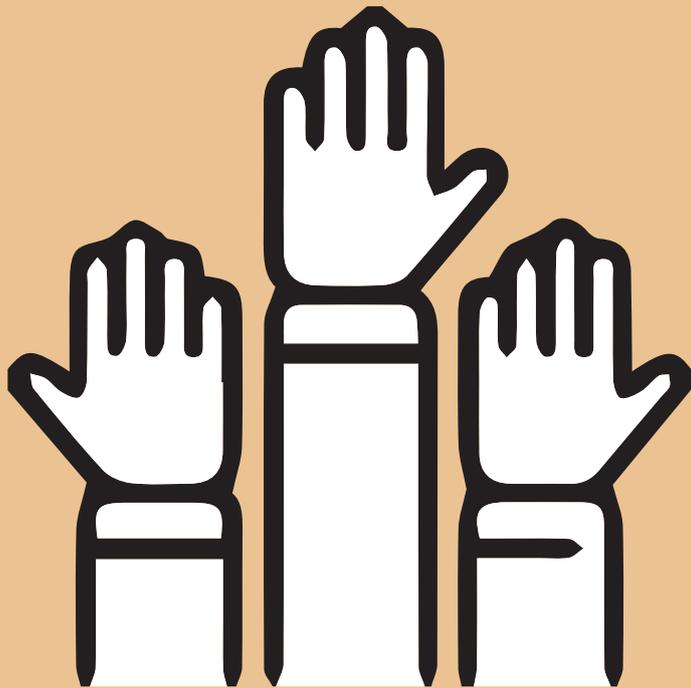
## Sjeverna Makedonija

**Nacionalna strategija za sajber bezbjednost Republike Makedonije 2018-2022** uređuje domen sajber bezbjednosti. **Agencija za elektronske komunikacije (AEK)** je zadužena za pravila koja su uspostavljena da osiguravaju bezbjednost i integritet mreža. Nadalje, **Nacionalni centar za odgovor na kompjuterske incidente (MKD-CIRT)** osnovan je kao posebno odjeljenje u AEK-u u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama. Djelokrug rada CIRT-a obuhvata bezbjednost i zaštitu mreže, kao i informacija, posebno kritične infrastrukture.

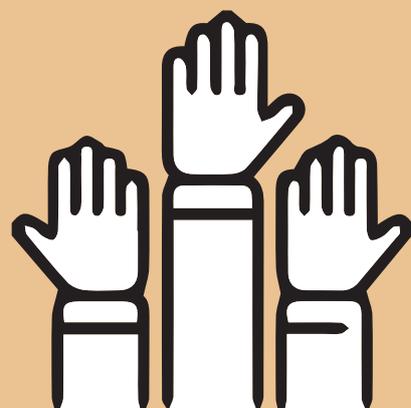
## Srbija

**Strategija razvoja informacionog društva i informacione bezbednosti 2021-2026** i dalje ostaje okosnica za razvoj kapaciteta za sajber bezbjednost.

Nedostatak neophodne sajber-bezbjednosne zaštite često ugrožava lične podatke građana. To je bio slučaj nakon uvođenja obaveznih COVID digitalnih zelenih sertifikata za pristup zatvorenim prostorima u jesen 2021. Zbog propusta u bezbjednosnom dizajnu aplikacije, osobe koje su ovjeravale sertifikate mogle su pristupiti privatnim podacima građana nakon skeniranja sertifikata. Ovo je riješeno ubrzo nakon toga, ali je ipak pokazalo ranjivost.

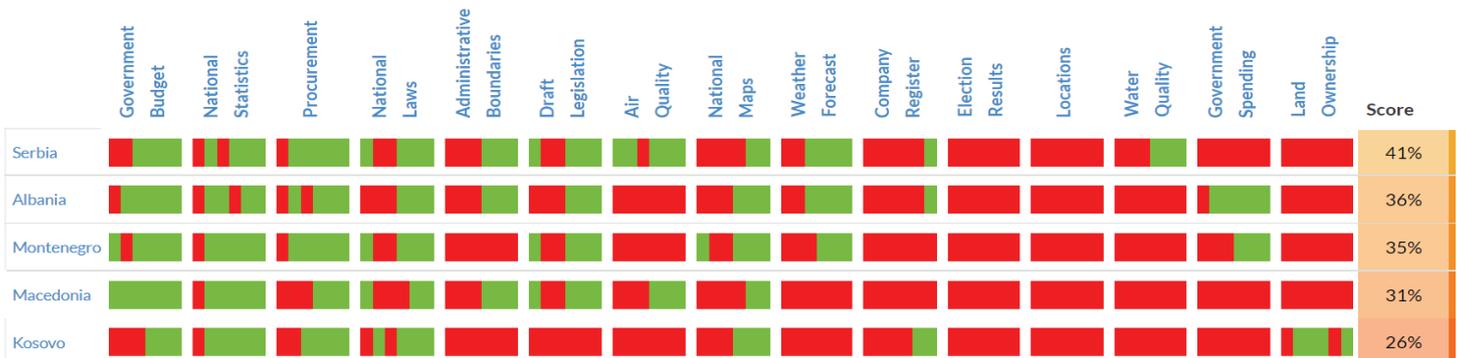


9



# **E-PARTICIPACIJA I E-DEMOKRATIJA**

## 9. E-PARTICIPACIJA I E-DEMOKRATIJA



**Slika 6:** Globalni indeks otvorenih podataka<sup>44</sup>;

E-participacija je uvedena širom regiona kroz različite zakone. Iako postoje formalne implementacije koje se odnose na zakonodavne, kao i na tehničke aspekte e-participacije, stiče se utisak da je ona povećala jaz između građana/organizacija civilnog društva i vlade jer je omogućila mehanizme za jednosmjerniju komunikaciju.

Ovaj utisak se takode može steći i osvrtom na indeks e-uprave iz UN-ovog istraživanja razvoja e-uprave iz 2022. godine. Sve zemlje su pogoršale svoje rezultate u odnosu na istraživanje iz 2020. godine. Srbija je imala blagu negativnu promjenu od -1,8%, a slijedi Albanija sa -9,9%. Crna Gora i Sjeverna Makedonija su zabilježile dvocifren pad indeksa e-uprave, sa -14,9%, odnosno -16,8%. Ove brojke su prikazane u tabeli 5 ovog izvještaja.

### Albanija

E-participacija je regulisana zakonom i postoji nacionalna platforma za takvu proceduru. Međutim, primjer donošenja nove nacionalne Međusektorske strategije za Digitalnu agendu pokazao je da još uvijek postoji značajan prostor za poboljšanje. Na primjer, period za konsultacije je bio samo dvije nedjelje, dok nadležna institucija (NAIS) nije zvanično pozvala zainteresovane strane da učestvuju u konsultacijama. Ironično, novousvojena strategija naglašava važnost javnih konsultacija u procesu donošenja odluka kao načina da se poveća transparentnost i inkluzivnost.

### Kosovo\*

E-demokratija i e-participacija su i dalje na niskom nivou, uprkos naporima vlade da ih promoviše. Kabinet premijera je uspostavio **Platformu eKonsultacije**<sup>45</sup> putem koje se građani mogu uključiti u zakonodavni proces i proces kreiranja politika. Međutim, nema podataka o korišćenju u prošlosti. Pored toga, u izradi je platforma e-participacija za Parlament kroz međunarodni projekat koji podržava Nacionalna zadužbina za demokratiju (NED).

44 Globalni indeks otvorenih podataka. <http://bit.ly/3Asfvsk>

45 Platforma za javne konsultacije. <http://bit.ly/3TFRYv2>

Pod upravom Agencije za informaciono društvo (AIS), **Vladin portal otvorenih podataka**<sup>46</sup> omogućava pristup različitim skupovima podataka javne uprave. Ipak, zbog nedostatka ažuriranih podataka, broj dostupnih skupova podataka je ograničen.

## Crna Gora

U Crnoj Gori, e-participacija i e-demokratija se sprovode kroz dvije platforme: **eParticipacija**<sup>47</sup> i **ePeticije**<sup>48</sup>. Ove platforme su uspostavljene sa ciljem da približe demokratski proces kreiranja zakona i formulisanja politika građanima, omogućavajući im da ostvare svoja demokratska prava elektronskim putem. ePeticije omogućava građanima da svoje inicijative podnose direktno nadležnim ministarstvima. Formalni uslovi su najmanje 3.000 potpisnika, a lice koje podnosi peticiju mora imati zakonsko prebivalište u Crnoj Gori i biti starije od 18 godina. Međutim, Vlada ima posljednju riječ i potencijalno bi mogla odbiti svaku peticiju koja se smatra štetnom po ključne prioritete spoljne ili unutrašnje politike.

Iako su obje platforme funkcionalne i pogodne za korišćenje, njihova popularnost među građanima je prilično niska. Na primjer, od 2019. godine samo je 21 peticija podnesena putem portala ePeticije. Čak i kada se podnese, angažman građana ostaje nizak. Ilustracije radi, posljednje tri peticije na portalu su skupile jedva 10 potpisa ukupno!

## Sjeverna Makedonija

Za građane Sjeverne Makedonije e-participacija je dostupna preko nekoliko portala: **Jedinstveni nacionalni elektronski registar propisa (ENER)**<sup>49</sup>, **Vladin portal otvorenih podataka**<sup>50</sup>, **M-Zajednica**<sup>51</sup>, **Portal Partnerstvo za otvorenu upravu Sjeverne Makedonije**<sup>52</sup>.

Putem ENER-a građani su u mogućnosti da učestvuju u procesu konsultacija, razmatraju i daju komentare na zakone, politike i inicijative, kao i da daju povratne informacije, kao što su podnošenje žalbi ili prijavljivanje neetičnog ponašanja. Takođe, ENER je nasljednik nekadašnjeg portala e-demokratija koji je korišćen u prošlosti.<sup>53</sup>

Podaci Indeksa otvorenosti 2022<sup>54</sup> pokazuju da Sjeverna Makedonija ima stabilan napredak u pogledu transparentnosti vlade, ali ovaj uspjeh nije jednako raspoređen između različitih nivoa institucija. Svakako, ovo je djelimično uspjeh inicijative pod nazivom Partnerstvo za otvorenu upravu (OGP) koje trenutno sprovodi svoj peti nacionalni akcioni plan za period 2021-2023. Kao savjetodavno tijelo za unapređenje implementacije OGP-a, osnovan je Savjet za koordinaciju i praćenje. Sastoji se od 16 članova koji dolaze iz javne uprave, kao i iz civilnog društva.

46 Otvoreni podaci Republike Kosovo\*. <http://bit.ly/3AoCGnN>

47 Portal eUprava Crne Gore; eParticipacija. <http://bit.ly/3Oias3v>

48 Portal ePeticije. <http://bit.ly/3EH07Lv>

49 Jedinstveni nacionalni elektronski registar propisa (ENER). <http://bit.ly/3GuyAOC>

50 Vladin portal otvorenih podataka. <http://bit.ly/3TLpCj4>

51 M-Zajednica. <http://bit.ly/3V54Llv>

52 Portal Partnerstva za otvorenu upravu Sjeverne Makedonije. <http://bit.ly/3UWATHw>

62 53 Portal E-demokratija. Dostupno na adresi: <http://bit.ly/3Og0Mqk>

54 [Metamorphosis » Assessment of good governance in North Macedonia and the region through the Openness Index – Assembly and Executive branch of power – 2021 measurement](#)

**Strategija transparentnosti Vlade Republike Sjeverne Makedonije 2019-2021**<sup>55</sup> predviđa da je cijela javna uprava u obavezi da dostavi zakonske prijedloge platformi ENER i učini ih dostupnim za javne konsultacije. Do sada to nije bio slučaj.

## Srbija

Nakon što je u novembru 2021. godine usvojen novi Zakon o referendumu i narodnoj inicijativi, inicijative koje se podnose u elektronskom formatu postale su regulisane zakonom.

Portal **E-konsultacije**<sup>56</sup> predstavlja centralizovano mjesto za učešće građana ili organizacija civilnog društva u procesima kreiranja politika u Srbiji. Međutim, njegova temeljna vrijednost se često odbacuje zbog činjenice da Vlada, Parlament ili institucije javne uprave često obraćaju malo ili nimalo pažnje na komentare dostavljene putem portala. Stoga, organizacije civilnog društva preferiraju „analogni“ i „vanmrežni“ način rada kao način učešća u procesima kreiranja politike.

**Portal otvorenih podataka**<sup>57</sup> omogućava javni pristup podacima koje posjeduje javna uprava. Trenutno postoji skoro 2000 objavljenih skupova podataka iz 110 institucija, 1600 korisnika i 36 slučajeva upotrebe na osnovu dostupnih podataka.

55 Strategija transparentnosti Vlade Republike Sjeverne Makedonije 2019-2021. Dostupno na: <http://bit.ly/3tCXa8f>

56 Portal eKonsultacije. <http://bit.ly/3ULygzp>

57 Portal otvorenih podataka. <http://bit.ly/3URtHDF>



# 10



## **MAPA PUTA ZA UNAPREĐENJE DIGITALNE AGENDE U CILJANIM ZEMALJAMA ZAPADNOG BALKANA**

## 10. MAPA PUTA ZA UNAPREĐENJE DIGITALNE AGENDE U CILJANIM ZEMALJAMA ZAPADNOG BALKANA

Unapređenje Digitalne agende je trajan proces i stoga zahtijeva kontinuiran pristup svim aktivnostima u vezi s njom. To praktično znači da ne postoji jasan završetak procesa, već kontinuirano unapređenje sa krajnjim ciljem poboljšanja svakodnevnog života građana. Nakon što smo istražili i sakupili prijedloge iz mapa puta svakog nacionalnog izvještaja, u nastavku dajemo spisak najvažnijih zajedničkih inicijativa i koraka koji bi mogli voditi ka unapređenju Digitalne agende u cijelom regionu:

- Obezbijediti pravilnu i suštinsku implementaciju postojeće regulative, strateških okvira i planiranih rokova.
- Promovisati i približiti strateški, zakonodavni i administrativni okvir i dokumente što je moguće široj publici. Fokus treba da bude na svakom segmentu društva jer je pandemija COVID-19 pokazala da i stariji građani mogu s lakoćom koristiti e-usluge.
- Češća, direktna i praktična razmjena najboljih praksi iz regiona, posebno među ciljanim zemljama i ekonomijama. Region je veoma sličan po svojim izazovima, ali je u različitim fazama razvoja Digitalne agende kada se posmatra na nacionalnom nivou. Na primjer, Albanija pruža usluge javne uprave samo u digitalnom/elektronskom obliku, dok je Kosovo\* tek nedavno pokrenulo svoj portal e-usluga. Raznolikost iskustava iz svih procesa je nešto što može biti od velike koristi ako se pravilno koristi.
- Značajno unaprijediti podizanje svijesti o postojanju i prednostima e-usluga za cjelokupno stanovništvo. Komunikacija sa građanima vezana za Digitalnu agendu je još uvijek na relativno niskom i osnovnom nivou i potrebno je značajno poboljšati kako bi se povećala upotreba e-usluga. Ovo je područje koje se obično ističe kao jedno od najvažnijih u cijelom regionu.
- Učiniti da digitalna pismenost bude prioritet, ne samo u strateškim dokumentima, već i u praksi. Uvesti jedinstvenu metodologiju praćenja i mjerenja vezanu za digitalne vještine, kako na nacionalnom, tako i na regionalnom nivou.
- Značajno unaprijediti programe obuke, kompetencije i vještine vezane za usmjerenost na korisnika, upravljanje projektima i upravljanje programima u javnom sektoru. Ove kompetencije i vještine ključne su za unapređenje Digitalne agende i e-uprave na više nivoe učinka.
- Redovno objavljivanje dostignuća i rezultata vezanih za Digitalnu agendu i e-upravu. To treba raditi na jednostavan i jasan način kako bi svaka zainteresovana organizacija ili pojedinac mogli na lak način protumačiti i razumjeti napredak i značaj.
- Angažovati stručnjake iz oblasti dizajnerskog razmišljanja, razvoja usluga, korisničkog iskustva, kokreacije, razvoja proizvoda i upravljanja kako bi razmjenjivali i povećali nivo znanja i rezultata e-usluga.
- Ojačati napore u vezi sa pojačanom sajber bezbjednošću, ne samo na nacionalnom, već i na zajedničkom regionalnom nivou. Incidenti iz svake od ciljanih zemalja i ekonomija jasno ukazuju na ovu potrebu.

Za više podataka karakterističnih za određenu zemlju, molimo da konsultujete Nacionalne izvještaje Opservatorije za Digitalnu agendu (DAO) i Mape puta za unapređenje Digitalne agende (DA).

#### Albanija

- α 2020 <https://cutt.ly/2gL30Wc>
- α 2021 <https://cutt.ly/Blqgn8K>
- α 2022 <https://cutt.ly/8MCvVBq>

#### Kosovo\*

- α 2020 <https://cutt.ly/igDrDw0>
- α 2021 <https://cutt.ly/QYLIt9a>
- α 2022 <https://cutt.ly/FMCKMA6>

#### Crna Gora

- α 2020 <https://cutt.ly/xWX79WK>
- α 2021 <https://cutt.ly/fWX74o1>
- α 2022 <https://cutt.ly/HMCIYNo>

#### Sjeverna Makedonija

- α 2020 <https://cutt.ly/gWXJduv>
- α 2021 <https://cutt.ly/3WXH21y>
- α 2022 <https://cutt.ly/DN2wNsF>

#### Srbija

- α 2020 <https://cutt.ly/agPgYa0>
- α 2021 <https://cutt.ly/OYHBJdi>
- α 2022 <https://cutt.ly/HMCI8YE>

#### Zapadni Balkan

- α Osnovno istraživanje stanja razvoja e-uprave i digitalne pismenosti u ciljanim zemljama Zapadnog Balkana (2020.) <https://cutt.ly/pWXJRz1>
- α Opservatorija za Digitalnu agendu, zbirni izvještaj o unapređenju Digitalne agende u Albaniji, Kosovu, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji (2021.) <https://cutt.ly/rN2rmYA>

## Partneri projekta:

**Akademija e-uprave (eGA)** je neprofitna ekspertska i konsultantska organizacija: zajednička inicijativa Vlade Estonije, Instituta za otvoreno društvo (OSI) i Programa Ujedinjenih Nacija za razvoj. Akademija kreira i prenosi znanje i najbolju praksu u oblasti digitalne transformacije: e-uprave, e-demokratije i sajber bezbjednosti.

[www.ega.ee](http://www.ega.ee)

**MJAFT!** (albanski: Dosta!) je nevladina organizacija u Albaniji koja ima za cilj podizanje svijesti o mnogim političkim i društvenim problemima sa kojima se Albanija suočava. Uloga Mjaft-a se kreće od katalizatora, mobilizatora i inovatora do organizatora nekoliko kampanja javnog propagiranja. Mjaft! je energično utjelovio funkciju javnog zagovornika za različite grupe, kao što su studenti, penzioneri, romska zajednica, vojni penzioneri, osobe s oštećenjem vida, osobe sa invaliditetom, osobe sa senzornim i motoričkim oštećenjima, ribari, taksisti i radnici na poslovima sa otežanim uslovima rada.

[www.mjaft.org](http://www.mjaft.org)

**Otvoreni podaci Kosovo** je neprofitna organizacija koja zagovara korišćenje građanskih tehnologija i digitalnog humanitarizma za otvaranje vlade. Njen cilj je da doprinese transparentnosti i odgovornosti vlade kroz tehnologiju, otvaranje vladinih podataka i uključivanje u digitalni humanitarizam. OPK je posvećena promociji ideje da podaci o upravljanju treba da budu slobodno dostupni svima za korišćenje i ponovno objavljivanje prema sopstvenoj potrebi, bez ograničenja u pogledu autorskih prava, patenata ili drugih mehanizama kontrole.

[www.opendatakosovo.org](http://www.opendatakosovo.org)

**Nevladina organizacija 35mm** radi na stvaranju boljeg društva u Crnoj Gori i širem regionu. „Bolje društvo“ podrazumijeva poštovanje ljudskih prava i vladavine prava, naročito javnu odgovornost i transparentnost vlada i njihovih institucija, ali i slobodu govora građana. Naša vizija Crne Gore i regiona podrazumijeva pristup pomirenih, multikulturalnih i zrelih demokratskih društava zajednici evropskih država.

[www.nvo35mm.org](http://www.nvo35mm.org)

**Fondacija za internet i društvo Metamorfozis** je nezavisna, nestranačka i neprofitna fondacija sa sjedištem u Skoplju, Sjeverna Makedonija. Vodi se otvorenosti, jednakosti i slobodom, a njena misija je da doprinese razvoju demokratije i povećanju kvaliteta života kroz inovativnu upotrebu i razmjenu znanja. Programske oblasti u kojima Metamorfozis djeluje su Mediji za demokratiju, Obrazovanje za inovacije, Društvena odgovornost i Ljudska prava na internetu.

[www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk)

**Partneri za demokratske promene Srbija** je organizacija civilnog društva osnovana u Srbiji 2008. Partneri Srbija radi na jačanju vladavine prava, dobrog upravljanja, ljudskih prava i demokratije u Srbiji, prije svega u oblastima transparentnosti vlade, zaštite privatnosti, borbe protiv korupcije i alternativnog rješavanja sporova.

[www.partners-serbia.org](http://www.partners-serbia.org)



