



ICEDA

Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

CRNA GORA: PRAĆENJE RAZVOJA DIGITALNE AGENDE

Nacionalni izvještaj i plan za unapređenje
Digitalne agende u Crnoj Gori



Projekat finansira
Evropska unija



Projekat „Povećanje građanskog angažmana na polju Digitalne agende - ICEDA“ sufinansira Evropska unija, a sprovode ga Metamorphosis Foundation, Open Data Kosovo (ODK), e-Governance Academy (eGA), Center for Research, Transparency and Accountability- CRTA, Levizija MJAFTI I NVO 35 MM. Ovaj projekat dijelom je kofinansiran od strane Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija Crne Gore.

CRNA GORA: PRAĆENJE RAZVOJA DIGITALNE AGENDE

Nacionalni izvještaj i plan za unapređenje Digitalne agende
u Crnoj Gori

Jun 2021

Ova publikacija napravljena je uz finansijsku podršku Evropske unije i dijelom kofinansirana od strane Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija Crne Gore. Stavovi izraženi u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost NVO 35mm i ne odražavaju nužno stavove donatora.



Nevladina organizacija 35mm radi na stvaranju boljeg društva u Crnoj Gori i širem regionu. "Bolje društvo" podrazumijeva poštovanje ljudskih prava i vladavine prava, posebno javnu odgovornost i transparentnost vlada i njihovih institucija, kao i slobodu govora građana. Naša vizija Crne Gore i regiona podrazumijeva pristup pomirenih, multikulturalnih i zrelih demokratskih društava zajednici evropskih država. Program NVO-a "35mm" razvijen je na osnovu ideje o kreiranju jake mreže za saradnju i podršku raznim kritičkim mišljenjima u Crnoj Gori i regionu.

Program NVO 35mm se zasniva na tri osnovna stuba: Građani i civilno društvo, medije i javne i Vladine institucije.

NVO 35mm

Adresa: Marka Radovica 20/32, 81000 Podgorica, Montenegro

E-mail: office@nvo35mm.com

Web: www.nvo35mm.me

*Praćenje razvoja Digitalne agende
Nacionalni izvještaj i plan za
unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori*

Izdavač: NVO 35mm – Podgorica

Istraživački i urednički tim NVO-a 35mm:
DeFacto Consultancy
Snežana Nikčević

CIP – Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna biblioteka Crne Gore, Cetinje
ISBN 978-9940-814-00-7
COBISS.CG-ID 17893124



Cilj ICEDA projekta je da poveća angažman organizacija civilnog društva u promociji, oblikovanju, i primjeni Digitalne agende u zemljama zapadnog Balkana.

Projektni partneri:

- Metamorphosis Foundation for Internet and Society (Sjeverna Makedonija) – www.metamorphosis.org.mk
- e-Governance Academy (Estonija) – www.ega.ee
- CRTA – Center for Research, Transparency, and Accountability (Srbija) – www.crtars.rs
- Open Data Kosovo-ODK (Kosovo) – www.opendatakosovo.org
- Lëvizja Mjaft! (Albanija) – www.mjaft.org

Sadržaj

Sažetak	6
Metodologija istraživanja.....	8
1. Preduslovi za implementaciju e-uprave	11
2. Politička volja i koordinacija e-Uprave	16
2.1 Zakonodavni okvir	18
3. Stanje razvoja e-usluga	21
3.1 Upotreba elektronskih baza, digitalni potpis i identitet.....	21
3.2 Testiranje e-usluga.....	22
4. E-usluge i dostupnost	28
4.1 Digitalne vještine	28
4.2 E-usluge	28
4.3 Dostupnost e-usluga	30
5. Informacione i sajber tehnologije	37
6. E-demokratija i e-participacija	40
7. Upitnik E-Governance Akademije	43
8. Plan za unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori	56

Sažetak

Digitalizacija i razvoj e-uprave su, pored optimizacije državne administracije, predviđeni kao ključni stubovi Strategije reforme javne uprave koju je Vlada Crne Gore usvojila 2016. godine. Sprovedenje ideje o e-upravi rezultira brojnim pogodnostima za krajnje korisnike državne administracije – od uštede vremena pa sve do nivelacije troškova koje građanin ili privredni subjekat moraju snositi. Takođe, i kvalitet informacija koje korisnik dobija je veći – pred njim se, zahvaljujući e-upravi, nalazi cjelokupan paket informacija koje su mu potrebne, npr. u vidu opisa cijele procedure koju mora sprovesti u cilju dobijanja određenog dokumenta, što isključuje potencijalne greške prouzrokovane neinformisanošću državnog službenika. Značaj postojanja kvalitetne e-uprave postao je očigledan pogotovo u doba COVID-19 pandemije, usljed koje je komunikacija licem u lice, pa i komunikacija sa državnim službenicima, podlijegala brojnim restrikcijama.

Ovaj izvještaj zasniva se na polaznom istraživanju koje je sprovedeno sredinom 2020. godine. Stoga, ono predstavlja ne samo presjek stanja razvoja e-uprave u Crnoj Gori u jednom vremenskom periodu – drugom kvartalu 2021. godine, već ističe i glavne novitete koji su se desili u toku posljednjih 12 mjeseci. Za potrebe izrade izvještaja i prikupljanja podataka sprovedeno je takozvano desk istraživanje. Dodatno, projektni tim sproveo je i 9 intervju sa predstavnicima državne administracije i civilnog sektora kroz koje su dopunjeni nalazi iz desk istraživanja, te fokus grupa u okviru koje su testirane tri e-usluže koje građani Crne Gore imaju mogućnost da koriste.

Glavni nalazi su podijeljeni u tematske cjeline, koje prate konstrukciju upitnika kreiranog od strane e-Governance Academy, koja je ujedno i razvila metodologiju koja je korišćena tokom istraživanja. U pogavlju sedam dat je i tabelarni prikaz nivoa razvoja e-uprave u Crnoj Gori koji će omogućiti uporednu analizu sa stanjem u državama regiona.

Kada je riječ o preduslovima za implementaciju e-uprave, stanje u Crnoj Gori je poboljšano u odnosu na 2019. godinu. Internet penetracija je prisutna kod 80.3% domaćinstava, u odnosu na 74.3% koliko je internet imalo u 2019. godini. Ipak, i dalje je potrebno raditi na povećanju internet penetracije u sjevernim i ruralnim djelovima zemlje, te na povećanju brzine internet protoka (protok brzine od 100+ megabita po sekundi koristi 31% domaćinstava). Iako nivo upotrebe e-usluga stabilno raste, dati rast je relativno spor. Na nedovoljno brz razvoj same e-uprave ukazuje i podatak iz Studije e-uprave (eGovernment study) koju na dvogodišnjem nivou sprovode UN – od 2016. godine rejting Crne Gore konstantno pada kada je u pitanju napredak u unaprjeđenju e-uprave.

Ipak, i pored promjene Vlade nakon parlamentarnih izbora sprovedenih 30. Avgusta, primjetno je da politička volja za daljim razvojem e-uprave postoji. To se ogleda u činjenici da je, iako je broj ministarstava u novoj vladi smanjen za trećinu, nekadašnje Ministarstvo javne uprave ojačano i transformisano u Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija. Upravo je ovaj državni organ koordinator i nosilac daljeg procesa razvoja e-uprave.

Crna Gora je u dosadašnjem periodu u značajnoj mjeri zaokružila strateški i zakonodavni okvir vezan za djelovanje e-uprave. Ipak, bitno je istaći da od 2022. godine država ulazi u novi ciklus razvoja strateških dokumenata, budući da sve strategije bitne za ovu oblast (Strategija reforme javne uprave, Strategija sajber bezbjednosti, Strategija razvoja informatičkog društva itd.) ističu u toku 2021. godine, ili su već istekle u toku 2020. Kada je zakonodavni okvir u pitanju, stanje je u većoj mjeri u odnosu na polazno istraživanje izmijenjeno, prije svega usljed stupanja na snagu Zakona o

elektronskoj upravi koje se desilo sredinom 2020. godine. U istom pravcu su usmjereni i predlozi za izmjene i dopune Zakona o elektronskom dokumentu koji bi po planu trebao biti usvojen u toku 2021. godine, a kojim se u smislu punovažnosti elektronski dokument izjednačava sa papirnim. Takođe, još od 2019. godine traje rad na usvajanju izmjena i dopuna Zakona o slobodnom pristupu informacijama koje bi trebale liberalizovati ovu oblast.

Ipak, i pored kreiranog zakonodavnog okvira, praktična primjena onoga što zakon omogućava je značajno sporija. Tako, upotreba digitalnog potpisa je na niskom nivou, što zbog nepoznavanja propisa što zbog nerazumijevanja njegove upotrebne vrijednosti. Pretpostavka je da se stanje može unaprijediti, budući da je sredinom 2020. godine Ministarstvo unutrašnjih poslova započelo sa izdavanjem elektronskih ličnih karata (eID) koje u sebi sadrže dva digitalna sertifikata – sertifikat za identifikaciju i kvalifikovani sertifikat za elektronski potpis kojim građanin, prilikom pristupa elektronskim servisima, može dokazati identitet i elektronski potpisati dokument na način koji ima isto pravno dejstvo kao svojeručni potpis. Ovakav identifikacioni dokument, prema posljednjim procjenama, posjeduje već više od 10% stanovništva. Kada su u pitanju prekogranične usluge, postoji problem nepriznavanja usluga od povjerenja sa drugim državama, mada je Crna Gora u prethodnom periodu potpisala sporazume sa Republikom Srbijom i Sjevernom Makedonijom u cilju međusobnog prepoznavanja usluga od povjerenja. Međutim još uvijek ne postoje e-usluge u kojima bi ovaj sporazum bio primjenljiv.

Kada je riječ o samim e-uslugama i pristupu njima, jedna od najvažnijih promjena desila se u maju 2021., kreiranjem nove platforme sajta Vlade i pojedinih ministarstava, www.gov.me. Naime, redizajn se najviše fokusirao na veću okrenutost ka građanima – pored činjenice da se poveznice ka portalima koje nude e-usluge sada nalaze na centralnim, lako primjetnim pozicijama na sajtu, dodat je i niz opcija koje olakšavaju pristup sajtu za osobe sa oštećenjem vida ili disleksijom. Redizajn sajtova u istom stilu bi trebalo nastaviti i kada su u pitanju sajtovi koji nude e-usluge, kako bi se zamijenio njihov trenutni, zastarjeli dizajn. Pored portala www.euprava.me koji sadrži gotovo 600 usluga koje se do određenog nivoa mogu završiti elektronski, važno je istaći da u Crnoj Gori postoje i zasebni portali koji se tiču registra otvorenih podataka (www.data.gov.me), te oni koji su vezani za e-demokratiju, tj. usluge e-peticije i e-participacije. Ipak, i u pogledu ovih usluga postoji značajan prostor za unaprjeđenje – tako, od gotovo 600 usluga dostupnih na portalu www.euprava.me, tek njih manje od 200 može da se završi u potpunosti elektronski. Dodatno, primjetno je da portal nije zaživio među građanima – više od 50% podnijetih zahtjeva vezano je za samo dvije usluge, od kojih su obje obavezne, što znači da građani ovaj vid komunikacije sa upravom ne biraju dobrovoljno. Kada je portal otvorenih podataka u pitanju, broj dostupnih baza podataka koje obezbjeđuju institucije raste relativno sporo, a preko pola njih je obezbijeđeno od samo dvije institucije, što ukazuje na potrebu snažnijeg uključivanja ostatka državnog aparata. Kada je o instrumentima e-demokratije riječ, i nakon dvije godine građani i civilni sektor vrlo rijetko koriste portal vezan za e-participaciju, dok je e-peticija podnesena u 35 slučajeva, od čega su samo dvije dobile potreban broj potpisa da budu razmatrane u Skupštini.

U oblasti sajber bezbjednosti, najbitnije promjene u odnosu na baseline izvještaj vezane su za činjenicu da je djelatnost CIRT timova, izmjenama Zakona o tajnosti podataka usvojenim krajem 2020. godine prenesena u nadležnost Direkcije za zaštitu tajnih podataka, koja djeluje u okviru Ministarstva odbrane. Dodatno, važno je istaći i da je Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija u procesu organizovanja konsultacija tokom razvojne faze nacрта Strategije sajber bezbjednosti Crne Gore 2022–2026., kao i Akcionog plana za 2022. godinu.

Metodologija istraživanja

Ovaj izvještaj zasniva se na polaznom istraživanju koje je sprovedeno sredinom 2020. godine. Stoga, ono predstavlja ne samo presjek stanja razvoja e-uprave u Crnoj Gori u jednom vremenskom periodu – drugom kvartalu 2021. godine, već ističe i glavne novitete koji su se desili u toku posljednjih 12 mjeseci.

Istraživanje je metodološki obuhvatalo sljedeće aktivnosti:

- Desk istraživanje – pregled već postojećih izvještaja, strategija i akcionih planova,
- Sprovođenje i analizu intervjua sa relevantnim predstavnicima državnih institucija, predstavnika medija i civilnog sektora,
- Sprovođenje i analizu fokus grupe u okviru koje su testirane tri e-usluge koje građani Crne Gore mogu da koriste.

Pored desk istraživanja, sa predstavnicima državnih institucija, civilnog sektora i medija sprovedeno je i 9 dubinskih intervjua kako bi se informisali i o njihovim stavovima o razvoju Digitalne agende u Crnoj Gori. Intervjui su trajali između 30 i 45 minuta, a sprovedeni su online putem uz upotrebu Zoom aplikacije, kao i licem u lice. Svaki od intervjua je audio sniman, a na osnovu snimka je kreiran transkript.

Posljednji dio istraživanja činila je fokus grupa sprovedena sa 4 učesnika. Glavni zadatak postavljen pred učesnicima bio je da testiraju tri e-usluge koje su dostupne putem portala administracije. Moderator je sa učesnicima razgovarao o njihovom korisničkom iskustvu, zamjerkama i sugestijama usmjerenim na poboljšanje datih e-usluga, a reakcije i putanja kojom su se kretale njihove oči su zabilježene uz pomoć eye-tracker tehnologije.

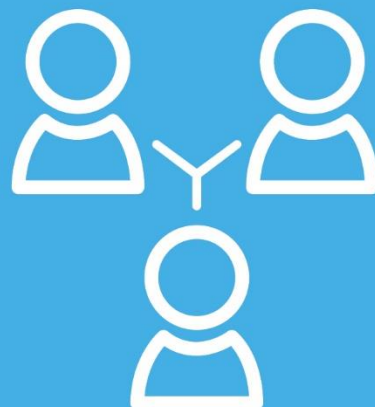
U nastavku teksta izvještaja navedeni su glavni nalazi. Nalazi su podijeljeni u tematske cjeline, koje prate konstrukciju upitnika kreiranog od strane e-Governance Akademije, a dat je i tabelarni prikaz nivoa razvoja e-uprave u Crnoj Gori koji će omogućiti uporednu analizu sa stanjem u državama regiona.

Metodologiju istraživanja osmislila je e-Governance Academy (eGA). eGA je neprofitna organizacija, analitički i savjetodavni centar iz Estonije, koja stvara i prenosi znanje i najbolje prakse, te osnažuje odluke centralne i lokalne vlasti na polju digitalne transformacije: e-Uprava, e-demokratija i nacionalna sajber bezbjednost.

Istraživanje je sprovedeno u periodu između marta i maja 2021. godine.



1



Preduslovi za implementaciju e-uprave

Preduslovi za implementaciju e-uprave

Crnogorska administracija je još 2012. godine prepoznala uticaj koji digitalizacija ima na razvoj društva, što se ogledalo kroz kreiranje zasebnog Ministarstva za informaciono društvo i telekomunikacije. Iako je ministarstvo ukinuto u narednom mandatu koji je započeo 2016. godine, dio njegovih nadležnosti prenesen je na novoosnovano Ministarstvo javne uprave. Digitalizacija i razvoj e-uprave su, pored optimizacije državne administracije, predviđeni kao ključni stubovi Strategije reforme javne uprave koju je ovo ministarstvo usvojilo prije 5 godina.

Sprovođenje ideje o e-upravi rezultira brojnim pogodnostima za krajnje korisnike državne administracije – od uštede vremena pa sve do nivelacije troškova koje građanin ili privredni subjekat moraju snositi. Takođe, i kvalitet informacija koje korisnik dobija je veći – pred njim se, zahvaljujući e-upravi, nalazi cjelokupan paket informacija koje su mu potrebne, npr. u vidu opisa cijele procedure koju mora sprovesti u cilju dobijanja određenog dokumenta, što isključuje potencijalne greške prouzrokovane neinformisanošću državnog službenika. Značaj postojanja kvalitetne e-uprave postao je očigledan pogotovo u doba COVID-19 pandemije, usljed koje je komunikacija licem u lice, pa i komunikacija sa državnim službenicima, podlijegala brojnim restrikcijama. Uticaj se ogledao i u tome da je državna administracija dobila input da, i pored nedostatka želje jednog dijela činovnika, mora nastaviti putem inovacija kako bi bila u stanju da zadovolji potrebe građana čak i u kriznim situacijama.

Reforma crnogorskog pravnog sistema i postojanje jasnih nacionalnih strategija i akcionih planova nužni su preduslovi za postojanje e-uprave. Ipak, osim institucionalnog i zakonskog okvira, *conditio sine qua non* za izgradnju funkcionalnih elektronskih servisa je postojanje mogućnosti da dati servisi budu efektivno upotrebljeni, tj. da dovoljno veliki broj korisnika može da im pristupi. Stoga, internet penetracija je bazični indikator od kojega zavisi implementacija e-uprave. Projektni tim je već i u prošlogodišnjem *polaznom* izvještaju istakao kompleksnu konfiguraciju terena i relativno nisku gustinu naseljenosti kao faktore koji mogu negativno uticati na nivo internet penetracije u Crnoj Gori.

Dati izvještaj je ukazao na postojanje pozitivnog trenda koji je predstavljen u konstantnom rastu internet penetracije u Crnoj Gori. Taj trend je *nastavljen* i u 2020. godini. Naime, MONSTAT-ov izvještaj *Upotreba informatičkih i komunikacionih sredstava*¹ iz oktobra 2020. godine ukazuje na činjenicu da je pristup internetu u toku 2020. godine imalo **80.3%** domaćinstava u Crnoj Gori, što predstavlja porast u odnosu na 74.3% u 2019. i 72.2% u 2018. godini. Dodatno, 82.1% domaćinstava koristi fiksnu, širokopojasnu internet konekciju, dok 58.2% koristi mobilnu internet konekciju.

MONSTAT-ov izvještaj obezbjeđuje i podatke koji su ukršteni sa socio-demografskim karakteristikama stanovništva poput regije i tipa naselja u kojima se domaćinstvo nalazi, te visine prihoda koji ostvaruje. Ovi podaci nam omogućavaju da dobijemo preciznije podatke o rasprostranjenosti upotrebe interneta u Crnoj Gori. Vidimo da su sve socio-demografske grupe prikazane u tabeli ispod zabilježile porast nivoa upotrebe interneta. Internet konekciju češće od ostalih imaju stanovnici juga Crne Gore, oni koji žive u urbanim djelovima zemlje te osobe sa visokim prihodima.

	Ukupno	Regija			Tip naselja		Visina prihoda		
		Jug	Centar	Sjever	Urbano	Ruralno	Do 300EUR	300-600 EUR	600+ EUR
2019	74.3%	79.2%	77.3%	64.8%	80.0%	62.8%	41.8%	82.1%	97.0%

¹ Pristup putem URL: <http://monstat.org/uploads/files/ICT/Upotreba%20IKT%20u%20domacinstvima%202020.pdf>

2020	80.3%	88.5%	80.3%	69.5%	84.9%	70.9%	46.2%	88.2%	98.0%
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Tabela 1: Internet penetracija ukrštena sa podacima o regiji, tipu naselja i visini prihoda domaćinstva

Dodatno, podaci su ukršteni i sa polom i starošću ispitanika. Tako, u pogledu pola ispitanika ne postoje statistički značajne razlike između muškaraca i žena kada je upotreba interneta u pitanju, dok se u pogledu starosti ispitanika primjećuje jasna razlika – što je osoba mlađa, to je i veća vjerovatnoća da će koristiti internet. Primjetno je da upotreba kod svake demografske grupe raste u odnosu na 2019. godinu.

	Ukupno	Pol		Starosna kategorija					
		Muški	Ženski	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
2019	87.9%	87.4%	88.5%	99.6%	96.3%	88.6%	79.6%	77.9%	72.8%
2020	89.0%	89.2%	88.9%	100.0%	98.9%	95.3%	80.9%	76.9%	72.6%

Tabela 2: Osobe koje svakodnevno ili skoro svakodnevno koriste internet (podaci ukršteni sa polom i starosnom kategorijom)

Osim internet penetracije, veoma je bitan i kvalitet internet konekcije. Tako, Strategijom razvoja informatičkog društva² do 2020. godine predviđena je zastupljenost internet priključaka u sljedećoj mjeri:

- Brzog³ širokopojsnog interneta u 70% domaćinstava (porast sa inicijalnih 3.6% u toku 2016. godine kada je strategija usvojena),
- Ultrabrzog⁴ širokopojsnog interneta u 50% domaćinstava (porast sa 0.0% u toku 2016. godine kada je strategija usvojena).

Evaluacija date Strategije ukazala je na činjenicu da je prvi cilj gotovo postignut – naime, prema podacima EKIP-a⁵ 67% domaćinstava u Crnoj Gori koristi barem brzi širokopojsni internet. Istovremeno, njih 31% koristi ultrabrznu konekciju, što je ipak znatno manje od rezultata koji je bio predviđen Strategijom.

Pored nacionalnih podataka vezanih za nivo internet penetracije i kvalitet internet konekcije, projektni tim konsultovao je i niz međunarodnih izvještaja koji su usmjereni na rangiranje država u pogledu kvaliteta njihovih e-uprava. Cilj je bio uporediti stanje sa onim koje je naznačeno u baseline izvještaju, kako bi mogli procijeniti u kojem se smjeru kreće Crna Gora.

Prvi konsultovani izvještaj je istraživanje UN-a pod nazivom *eGovernment survey*⁶, koje se sprovodi na dvogodišnjem nivou. Podaci za Crnu Goru i zemlje regiona prikazani su u tabeli ispod. Po ovoj studiji, Crna Gora se na svjetskom nivou nalazi na 75. mjestu kada je razvoj e-Uprave u pitanju. Primjetan je kontinuirani trend nazadovanja kada je ovaj indeks u pitanju.

Država	Albanija	Bosna i Hercegovina	Crna Gora	Sjeverna Makedonija	Srbija
2020. godina	59	94	75	72	58
2018. godina	74	105	58	79	49
2016. godina	82	92	47	69	39

Tabela 3: Rangiranje zasnovano na UN-ovoj studiji eGovernment survey

² Pristup putem URL: <https://mid.gov.me/biblioteka/strategije>

³ Brzina od 30 megabita po sekundi

⁴ Brzina od 100 megabita po sekundi

⁵ Pristup putem URL: https://www.ekip.me/media/documents/general/1615192775_Internet_-_januar.PDF

⁶ Pristup putem URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

Ipak, nužno je naznačiti da istraživanje mjeri relativni napredak država u procesu unaprjeđivanja e-uprave – konkretno, gori rejting u odnosu na 2016. i 2018. godinu ne označava da Crna Gora nazaduje kada je kvalitet e-Usluga u pitanju, već da je napredak primjećen u drugim državama brži što rezultira time da su nas one "prestigle".

Sljedeći indeks koji smo konsultovali je *eGovernment Benchmark*⁷ koji je kreiran od strane EU institucija. On ne mjeri relativni odnos među državama, već napredak države u odnosu na raniji posmatrani period. Tako, Crna Gora je u izvještaju za 2020. godinu dobila nešto bolji skor u odnosu na 2019., pri čemu je on i dalje znatno niži od EU prosjeka. Najbolji skor ostvaren je u pogledu usmjerenosti na korisnika (tzv. *user centricity*), kojom se mjeri nivo u kojem su usluge ili informacije o njima dostupne elektronskim putem, dok su najgori skorovi vezani za korišćenje digitalnih sertifikata i elektronskih dokumenata.

Na kraju, jedan od preduslova za implementaciju e-uprave je i postojanje volje među građanima da e-usluge i koriste. Da podsjetimo, iako u istraživanju⁸ sprovedenom 2019. godine 74% ispitanika svoje poznavanje vještina vezanih za internet i korišćenje kompjutera karakteriše kao napredno ili prosječno, čak 78% njih tvrdi da ne znaju ništa o e-uslugama, dok samo 3% ispitanika tvrdi da usluge koristi često. Kada su upitani zbog čega ne koriste e-usluge, 69% ispitanika je izjavilo da za tim nema potrebu, 10% da im nije jasno koje usluge mogu dobiti ovim putem, a 5% smatra da ne posjeduju dovoljno znanje vezano za informacione tehnologije. Interesantno je i da apsolutna većina ispitanika od 51% smatra da će svoj zahtjev brže riješiti na šalteru, dok samo 14% ispitanika tvrdi da će online putem brže dobiti traženu uslugu.

Kako novija istraživanja na datu temu nisu dostupna projektnom timu, pokušali smo kroz desk research da dođemo do podataka o nivou korišćenja e-usluga. Tako, javno dostupni podaci⁹ govore o tome da nivo korišćenja e-usluga od 2017. godine bilježi konstantan, ali **blagi porast**. Kada je o 2020. godini riječ, u periodu do 1. jula podnesen je 491 zahtjev preko portala e-uprave. Iako broj izgleda nizak u odnosu na zbirne podatke iz 2019., važno je istaći da je za prvih šest mjeseci te godine podneseno tek 387 zahtjeva, što ukazuje na značajniji rast.

Godina	2016	2017	2018	2019	2020
Broj podnesenih zahtjeva	8807	8369	8551	9028	491 (do 1. jula 2020. godine)

Tabela 4: Broj podnesenih zahtjeva za e-Usluge po godini

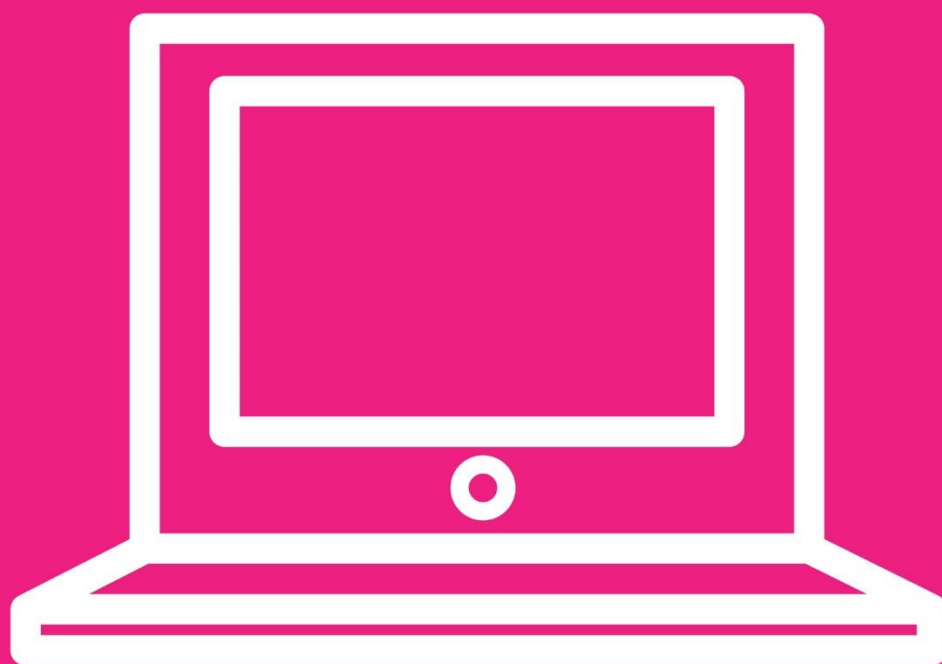
Možda i najbolji primjer povećanja nivoa korišćenja e-usluga predstavlja upotreba portala e-Zdravlje¹⁰ (www.ezdravlje.me). Naime, broj novih korisnika je u period COVID-19 pandemije povećan za 14% i dostigao ukupan broj od 98058 korisnika, što predstavlja oko 15% ukupne crnogorske populacije. Može se zaključiti da su korisnici uvidjeli značajne benefite e-Usluga i očekuje se da i u narednom periodu, nakon epidemije, koriste ove usluge za uštedu svog vremena, kao i vremena zaposlenih u zdravstvenom sektoru.

⁷ Prustup putem URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>

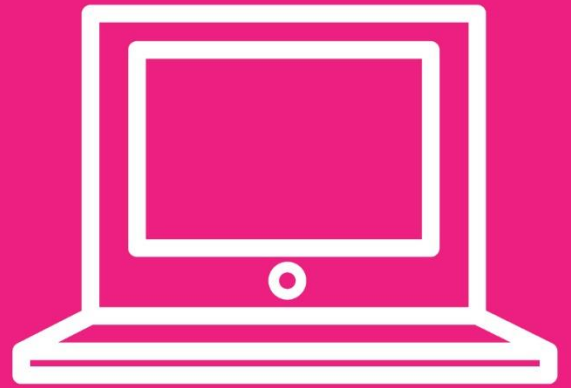
⁸ Istraživanje sa građanima i preduzećima u vezi sa korišćenjem i stavovima prema e-Uslugama u Crnoj Gori, IPSOS, pristup putem URL: https://www.me.undp.org/content/montenegro/en/home/library/democratic_governance/Eservices.html

⁹ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/befb874a-8d6e-44da-9189-246cfc0d7feb>

¹⁰ Sam servis biće u većoj mjeri opisan u jednom od narednih poglavlja



2



Politička volja i koordinacija
e-Uprave

Politička volja i koordinacija e-Uprave

Iako je nakon parlamentarnih izbora sprovedenih 30. avgusta 2020. godine došlo do promjene vladajuće strukture, uspostavljanje kvalitetne e-Uprave ostao je jedan od prioriteta nove vlasti. I pored činjenice da se broj ministarstava u novoj vladi smanjio za trećinu, Ministarstvo javne uprave koje je do sada koordinisalo proces unaprjeđenja e-Uprave ojačano je i transformisano u **Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija**¹¹ (MJUDDM). Samo ministarstvo se, pored kreiranja javnih politika koje uređuju sistem javne uprave u Crnoj Gori bavi i procesom vođenja digitalne transformacije koja treba da obezbijedi bolji kvalitet usluga i nove digitalne usluge. Činjenicom da je sintagma „digitalno društvo“ istaknuta u nazivu ministarstva, istaknut je i značaj samog procesa digitalizacije.

Osim imena i strukture, MJUDDM promijenilo je princip rada u organizacionom smislu. Naime, umjesto dosadašnjeg resornog principa zasnovanog na strogim principima hijerarhije i podjeli na direktorate s obzirom na oblast djelovanja uveden je tzv. funkcionalni princip organizacije za oblast sistema javne uprave. On olakšava veću horizontalnu povezanost između organizacionih jedinica ministarstva, što je izrazito važno za javnu upravu koja mora usklađeno funkcionisati na svim nivoima.

Kada je riječ o personalnim promjenama, MJUDDM po podacima iz aprila 2021. godine ima 101 stalno zaposlenu osobu i 10 osoba zaposlenih po ugovoru o djelu. Broj zaposlenih je nešto niži nego u trenutku pripreme polaznog izvještaja, što je i razumljivo budući da je ministarstvo i dalje u fazi transformacije i prilagođavanja na novu organizacionu strukturu.

Iako ministarstvo ima sistematizovano mjesto portparola, poseban portparol za oblast e-Uprave ne postoji.

Pored MJUDDM-a i ostala ministarstva igraju određenu ulogu u procesu unaprjeđenja e-Uprave. Najznačajnije je svakako novoformirano Ministarstvo finansija i socijalnog staranja koje kreira budžet i samim tim i finansijske mogućnosti za unaprjeđenje sistema e-Uprave. Značajno je takođe i Ministarstvo unutrašnjih poslova čije organizacione jedinice imaju najčešći kontakt sa građanima i koje je zakonom prepoznato kao jedno od četiri tijela¹² kvalifikovana za izdavanje elektronskih usluga povjerenja – u slučaju MUP-a, radi se konkretno o **elektronskoj ličnoj karti**. Takođe, ne treba zanemariti ni ulogu koje Ministarstvo zdravlja, pogotovo u doba COVID-19 pandemije ima u promociji e-usluga kroz promociju i povećanje broja dostupnih usluga na portalu e-Zdravlje.

Glavni prioriteti vezani za unaprjeđenje e-Uprave bili su normirani dosadašnjim strateškim aktima Vlade Crne Gore. Sadržina datih strategija detaljnije je predstavljena u polaznom izvještaju, te ćemo ih ovdje predstaviti samo kratko. Vrijedi istaći sljedeće strategije i nacionalne planove:

- **Strategija reforme javne uprave 2016-2020** – odnosila se na cjelokupni sistem javne uprave i njenu reformu ne samo u pogledu digitalizacije i jačanja e-usluga, već i u pogledu optimizacije i profesionalizacije kadra,
- **Strategija sajber bezbjednosti Crne Gore 2018-2021** – strategija predstavlja osnovne principe na kojima će se razvijati dalje aktivnosti državne administracije u ovom polju, poput zaštite kritične IT infrastrukture, zaštite podataka, edukacije o sajber bezbjednosti, ostvarivanja

¹¹ Sektor vezan za medije priključen je iz nekadašnjeg Ministarstva kulture koje je u novoj vladi konstituisanoj 4. decembra 2020. godine postalo dio Ministarstva prosvjete, nauke, kulture i sporta

¹² Pored Ministarstva unutrašnjih poslova to su još i državna kompanija Pošta Crne Gore, te privatne kompanije Crnogorski Telekom i Coreit doo

privatno-javnog partnerstva u objasti sajber bezbjednosti te međunarodnoj saradnji sa naglaskom na saradnju sa institucijama NATO,

- *Strategija razvoja informatičkog društva do 2020. godine* – kreirala je strateški okvir za brojne aktivnosti koje indirektno utiču na razvoj e-usluga, a takođe postavila i niz kvantitativnih indikatora u oblasti e-usluga, e-participacije, e-obrazovanja i e-zdravlja,
- *Nacionalni akcioni plan za Partnerstvo za otvorenu upravu (OGP) 2018–2020* – usmjeren između ostalog na kreiranje nacionalnog identifikacionog dokumenta (NID)¹³, povećanje korišćenja portal otvorenih podataka www.data.gov.me i izmjene Zakona o slobodnom pristupu informacijama.

Primjetno je da su svi gore navedeni akti istekli u toku prethodne godine ili ističu u narednih 12 mjeseci. Stoga, pred Ministarstvom i cjelokupnom Vladom stoji krupan zadatak započinjanja novog ciklusa izrade strateških dokumenata iz oblasti e-uprave i digitalizacije za period od 2022. do 2026. godine.

U toku ove godine predviđena je izrada sljedećih strategija i nacionalnih akcionih planova:

- *Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022–2026*,
- *Strategija reforme javne uprave 2022–2026*,
- *Strategija sajber bezbjednosti 2022–2026*,
- *Nacionalni akcioni plan za Partnerstvo za otvorenu upravu (OGP) za period od 2022. godine*.

Strategijom digitalne transformacije omogućiće se podsticaj razvoja inovativnih rješenja, bilo da se radi o razvoju inovativnih proizvoda ili inovativnom pristupu poslovanju u svim društvenim oblastima. Strategija takođe ima za cilj prepoznavanje principa na kojima treba graditi dalju transformaciju društva, promjene u organizaciji i načinu tradicionalnog poslovanja korišćenjem digitalnih tehnologija i primjenom novih poslovnih modela. Takođe, imajući u vidu značaj privrednog sektora i svih poslovnih organizacija koje posluju u Crnoj Gori, a čiji je cilj ukupni razvoj društva i unapređenje poslovnog ambijenta, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija je kao jedan od ciljeva istaklo tijesnu saradnju sa poslovnom zajednicom u cilju prepoznavanja postojećih barijera u procesu digitalizacije, kao i definisanju mjera za njihovo prevazilaženje. Kako bi se što veći subjekata uključio u proces izrade nove strategije, organizovane su i javne konsultacije u prvoj polovini 2021. godine, u kojima je učešća uzeo značajan broj predstavnika biznis sektora, akademije i civilnog sektora¹⁴.

Kada je u pitanju Strategija reforme javne uprave, akcenat je stavljen na administraciju bez papira i nastavak kreiranja kvalitetnih usluga po mjeri građana i privrede. Cilj je optimizacija poslovnih procesa bez nužnosti fizičkog prisustva aktera, te obezbjeđivanje digitalizacije poslovnih procesa upotrebom informaciono-komunikacionih tehnologija, a sve u korist građana i privrede.

MJUDDM je i donosilac novog akcionog plana za OGP, pri čemu valja naglasiti činjenicu da je važenje sadašnjeg plana produženo do avgusta 2021. godine, usljed nepovoljne epidemiološke situacije izazvane COVID-19 pandemijom. Nakon toga, proces izrade novog akcionog plana biće otvoren za sve zainteresovane subjekte.

¹³ Objedinjava ličnu kartu, zdravstvenu knjižicu i vozačku dozvolu

¹⁴ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/6182e54c-b6d9-472e-8b1e-7be15ffa240d>

2.1 Zakonodavni okvir

Oblast vezana za e-upravu i sajber bezbjednost u posljednjih par godina doživlja značajnu zakonodavnu aktivnost. Uopšteno, svi zakonski akti doneseni u ovoj oblasti usvojeni su nakon konsultacija sa institucijama EU, u cilju njihovog usaglašavanja. Ključni zakoni koji regulišu ovu oblast su:

- *Zakon o elektronskoj upravi*¹⁵ – usvojen u decembru 2019. godine, na snagu je stupio 2020. godine. Prethodni zakon u ovoj oblasti donesen je 2014. godine i njime je uspostavljen portal e-uprave www.euprave.me,
- *Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu*¹⁶ – donesen 2019. godine, vezan je za omogućavanje kreiranja digitalnog identiteta i uvođenje digitalnog potpisa u upotrebu,
- *Zakon o informacionoj bezbjednosti*¹⁷ – donesen 2010. i izmijenjen 2016. godine, obezbijedio je zakonski okvir za kreiranje CIRT timova i definisanje kritične informatičke infrastrukture u Crnoj Gori,
- *Zakon o elektronskom dokumentu*¹⁸ – donesen 2008. godine, ciljevima je komplementaran sa već spomenutim Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu.

Najznačajnije promjene u zakonodavnom okviru u odnosu na vrijeme kreiranja baseline izvještaja su vezane za stupanje na snagu Zakona o elektronskoj upravi sredinom 2020. godine i pokretanje izmjena i dopuna Zakona o elektronskom dokumentu.

Zakon o elektronskoj upravi predviđa da će upotreba ICT tehnologija biti obavezna za državne i lokalne institucije u procesu komunikacije sa građanima i privrednim subjektima. Zakonom je takođe, novembra 2020. godine, formiran i *Savjet za elektronsku upravu* sa ciljem praćenja razvoja elektronske uprave, predlaganja mjera za njeno unaprjeđenje, razmatranja stručnih pitanja u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija i koordinacije aktivnostima koje se odnose na razvoj elektronske uprave. Jedan od važnih zadataka ovog Savjeta svakako je i definisanje pravaca daljeg razvoja e-uprave u Crnoj Gori i definisanje mjera za podsticaj razvoje e-usluga. Međutim, Savjet nije zaživio, tj. nije organizovana ni jedna sjednica Savjeta.

Takođe, važno je naglasiti da se sprovođenje Zakona o elektronskoj upravi i dalje nerijetko dovodi u pitanje zbog davanja prednosti posebnim zakonskim rješenjima koja ne prepoznaju elektronsku komunikaciju sa građanima. Istovremeno, institucije nisu spremne niti razumiju procese digitalizacije u oblasti pružanja usluga, te se teško odriču papira i tradicionalnog načina pružanja usluga. Dodatno, *upotreba digitalnog potpisa* je na *niskom nivou*, što zbog nepoznavanja propisa što zbog nerazumijevanja njegove upotrebne vrijednosti. Kada su u pitanju prekogranične usluge, postoji *problem nepriznavanja usluga od povjerenja* sa drugim državama, mada je Crna Gora u prethodnom periodu potpisala sporazume sa Republikom Srbijom i Sjevernom Makedonijom u cilju međusobnog prepoznavanja usluga od povjerenja, međutim još uvijek ne postoje e-usluge u kojima bi ovaj sporazum bio primjenljiv.

Kada su u pitanju izmjene i dopune *Zakona o elektronskom dokumentu*, predlog Zakona je usmjeren na to da *elektronski dokument* bude *izjednačen sa papirnim* u smislu punovažnosti i dokazne snage. Elektronska forma, ovjerena od strane donosioca akta, notara ili drugog ovlašćenog lica, imaće istu dokaznu snagu kao i izvorni papirni dokument.

¹⁵ Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/0ee38c03-d492-462c-937b-f2a029bc58ad?version=1.0>

¹⁶ Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/040e9f79-f385-49bd-9773-6a77cb7e8f40?version=1.0>

¹⁷ Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/fbb730c5-8c62-47e3-863f-cfaae9631b8d?version=1.0>

¹⁸ Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/04f6031d-c2e8-49ad-bc26-461d2ea55023?version=1.0>

Dodatno, regulisaće se način dostavljanja elektronskog dokumenta fizičkih i pravnih lica prema nadležnim organima, bilo da je riječ o pravnom prometu, upravnim ili sudskim postupcima.

Pored četiri gore navedena zakonska dokumenta koja uređuju sistem e-uprave, bitno je istaći i zakone vezane za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.

Zakon o zaštiti ličnih podata usvojen je 2008. godine i dopunjen 2009., a od tada nije doživio nikakve promjene. Njime su uređena pitanja vezana za načine procesuiranja ličnih podataka, uslove pod kojima podaci mogu biti dijeljeni sa drugim institucijama kao i nadležnosti Agencije za zaštitu ljudskih podataka i slobodan pristup informacijama (AZLP). Dodatno, zakonom se definišu i pitanja vezana za obradu ličnih podataka koje javna uprava od strane građana dobija kroz korišćenje e-servisa poput e-peticije i e-participacije. Tako recimo na portalu e-peticije prije prikupljanja podataka o ličnosti, od građana se zahtijeva saglasnost da se njihovi podaci obrađuju za predviđene namjene. Garantovano je da lični podaci koji se stave na raspolaganje obrađuju od strane nadležnih institucija isključivo u svrhe provjere identiteta podnosioca i potpisnika, te statističke potrebe, a sve u skladu sa internim Pravilom obrade i zaštite podataka o ličnosti za zbirku ePeticije i odredbama Zakona o zaštiti podataka ličnosti. Sami podaci se čuvaju u automatski kriptovanoj formi, na sistemu koji je pohranjen na adekvatno tehnički izolovanom i zaštićenom serveru u prostorijama Ministarstva javne uprave. Obezbijeđeni su adekvatni administrativni, tehnički i zakonski mehanizmi u skladu sa informatičkim standardima, uz saglasnost Agencije za zaštitu ličnih podataka, a sve kako bi se osigurala temeljna zaštita ličnih podataka kako podnosioca, tako i potpisnika peticije. Rok čuvanja podataka o ličnosti je dvije godine, nakon čega se podaci brišu iz sistema. Za brisanje podataka primjenjuju se utvrđene metode brisanja kojima se onemogućava restartizacija dijela ili cjeline brisanih podataka.

Zakon o slobodnom pristupu informacijama donesen je 2012. i izmijenjen 2017. godine. Posvećen je procedurama pod kojima pojedinci i organizacije mogu tražiti pristup određenim informacijama koje posjeduju organi vlasti. Takođe, zakonom je opisan i drugostepeni postupak koji se sprovodi pred AZLP u slučaju da tražilac u zakonski predviđenim rokovima ne dobije tražene informacije. Ministarstvo javne uprave je u 2019. godini otpočelo proces izmjene zakonodavnog okvira u oblasti slobodnog pristupa informacijama.

Glavne zamjerke bile su usmjerene na:

- Nedovoljnu upoznatost institucija sa zakonskim tekstom,
- Često "ćutanje administracije" nakon dobijanja zahtjeva za slobodan pristup informacijama,
- Visoke troškove za pojedince/organizacije koje traže informacije,
- Nedovoljnu upoznatost javnosti sa mogućnostima koje im Zakon pruža.

Nacrt zakona o izmjenama i dopunama Zakona o slobodnom pristupu informacijama bio je na javnoj raspravi 40 dana, u period od septembra do oktobra 2019. godine. Ipak, prijedlog zakona je dobio niz sugestija za poboljšanje kako od SIGMA-e¹⁹ tako i od velikog broja domaćih i inostranih organizacija civilnog sektora. Pored preporuka od SIGMA-e, veći broj NVO organizacija obratio se Ministarstvu javne uprave, digitalnog društva i medija krajem 2020. godine, sa prijedlogom za izmjene i dopune Zakona o slobodnom pristupu informacijama, koje je ovaj organ razmatrilo sa posebnom pažnjom. Međuresorske konsultacije oko pojedinih predloženih rješenja od strane NVO sektora su i dalje u toku, te se sa usvajanjem zakona i dalje čeka.

¹⁹ SIGMA je zajednička inicijativa OECD-a i Evropske unije, www.sigmaweb.org

3



Stanje razvoja e-usluĝa

Stanje razvoja e-usluga

Više informacija o konkretnim e-uslugama biće pruženo u narednim poglavljima, dok ćemo se u ovom poglavlju baviti osnovnim informacijama vezanim za nivo razvijenosti elektronskih baza podataka u Crnoj Gori, njihovom interoperabilnošću i bezbjednosnim mehanizmima prilikom razmjene podataka. Takođe, dio poglavlja biće posvećen i digitalnom identitetu te primjeni digitalnog potpisa, dok se poslednji dio poglavlja tiče opisa testiranja tri e-usluge koje je moguće koristiti u Crnoj Gori.

3.1 Upotreba elektronskih baza, digitalni potpis i identitet

Državne institucije u Crnoj Gori koriste elektronske sisteme za upravljanje i arhiviranje dokumenata. Riječ je prije svega o *eDMS sistemu*²⁰ u okviru kojega je do sada evidentirano više od 680 000 predmeta i preko million dokumenata. Takođe, na *Portal otvorenih podataka (data.gov.me)* nalaze se javno objavljeni podaci pojedinih državnih institucija i javnih tijela. Ipak, broj objavljenih baza podataka raste sporo²¹ i u njihovo objavljivanje je uključen ograničen broj institucija.

Kada je riječ o bezbjednosti razmjene ličnih podataka, važno je istaći da građanin, tj. nosilac podataka ima pravo da podnese pismeni zahtjev bilo kom vladinom tijelu za obavještenje o tome da li ono obrađuje neke od ličnih podataka građanina. Nakon podnošenja, državni organ je dužan da potvrdi identitet subjekta i odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju da se lični podaci obrađuju, državni organ je dužan da dostavi takvo obavještenje, između ostalog i informacije o sadržaju ličnih podataka koji se obrađuju i eventualnoj trećoj strani kojoj se prenose lični podaci. Ovo pravo nosioca podataka može biti ograničeno ako je to potrebno u svrhe nacionalne odbrane, nacionalne i javne bezbednosti, sprječavanja zločina, otkrivanja i progona počinitelaca zločina, zaštite ekonomskih i finansijskih interesa, kao i zaštite drugih ljudi, njihova prava i slobode, do stepena koji je potreban za postizanje svrhe zbog kojih se uvodi ograničenje.

U posljednjih godinu dana ostvaren je značajan napredak kada je prisustvo digitalnog potpisa i elektronske identifikacije u pitanju. Konkretno, u ranijem periodu digitalni certifikati su dominantno korišćeni od strane privrednih društava u njihovoj komunikaciji sa Poreskom upravom, dok digitalni certifikat nije bio svojstven fizičkim licima. Prema podacima iz juna 2018. godine²² oko 20 hiljada privrednih društava i tek 400 fizičkih lica posjedovalo je digitalni certifikat. Već smo rekli da je Zakon o elektronskom dokumentu donesen još 2008. godine, ali je ostao gotovo mrtvo slovo na papiru. Tek se uvođenjem novih ličnih karata sa čipom čije je izdavanje započeto u toku 2020. godine i predviđenim izmjenama i dopunama Zakona o elektronskom dokumentu ostvaruje mogućnost za širu upotrebu digitalnog potpisa.

Konkretno, *elektronska lična karta (eID)* u sebi sadrži dva digitalna sertifikata – *sertifikat za identifikaciju* i *kvalifikovani sertifikati za elektronski potpis* kojim građanin, prilikom pristupa elektronskim servisima, može dokazati identitet i elektronski potpisati dokument na način koji ima isto pravno dejstvo kao svojeručni potpis. Tako npr. građani mogu putem portala *e.servis.mup.gov.me*, korišćenjem elektronske lične karte, moći da izvrše uvid u svoje lične podatke iz baza podataka koje generiše MUP, kao i da izvrše provjeru o biračkom mjestu na kojem glasaju. Iz razgovora sa predstavnicima ministarstava utvrđeno je da već oko 70 hiljada građana Crne Gore, tj. nešto više od 10% ukupne populacije, posjeduje *eID* koji omogućava izvršenje datih radnji. U cilju popularizacije ovog rješenja, MJUDDM pokrenulo je kampanju „Završi elektronski“ koja za cilj ima

²⁰ Više informacija o samom sistemu biće pruženo u poglavlju br. 4

²¹ Više informacija o samom sistemu biće pruženo u poglavlju br. 4

²² Pristup putem URL: <https://www.bankar.me/2018/06/13/elektronski-potpis-ima-400-gradana-i-20-000-firmi/>

informisanje građana o elektronskim uslugama na portalu e-uprava (www.euprava.me) i drugim elektronskim uslugama koje pružaju državni organi, posebno imajući u vidu aktuelnu epidemiološku situaciju.

Uporedo sa gore navednim aktivnostima, u toku 2020. godine donesena su i *podzakonska akta* kojima se uređuje sprovođenje Zakona o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu. Konkretno, četiri institucije/organizacije su određene kao *davaoci elektronskih usluga povjerenja*, čime se razvija prostor i za pružanje ovih usluga:

- *Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija,*
- *Pošta Crne Gore,*
- *Coreit doo,*
- *Crnogorski Telekom.*

3.2 Testiranje e-usluga

Kako bi testirali konkretne e-usluge dostupne u Crnoj Gori, učesnicima fokus grupe dali smo 3 web zadatka, a proces korišćenja web servisa zabilježili smo *eye-tracking* tehnologijom. Zadaci su bili sljedeći:

- *Upis djeteta u prvi razred osnovne škole* putem portala www.upisi.edu.me – projekat je sproveden u saradnji MJUDDM sa nekadašnjim Ministarstvom prosvjete u okviru projekta koji je sprovodio UNDP a koji je finansiran od strane EK. Usluga je namijenjena roditeljima djece koja polaze u prvi razred osnovne škole na teritoriji cijele Crne Gore. U cilju realizacije elektronske usluge i preuzimanja podataka iz potrebnih registara, po službenoj dužnosti, definisani su procesi koji prate procedure unosa korisnika i uslova koji su propisani propisima iz ove oblasti. Usluge su razvijene oslanjajući se na jedinstveni informacioni sistem za razmjenu podataka (JISERP) kojim upravlja Ministarstvo javne uprave. Unosom jedinstvenog matičnog broja povlače se podaci iz Centralnog registra stanovništva i podaci iz registra Ministarstva rada i socijalnog staranja, kao i registra u nadležnosti Ministarstva prosvjete čime su roditelji rasterećeni dostavljanja šest određenih dokaza kao što su izvod iz matične knjige rođenih i potvrde da su korisnici materijalnog obezbjeđenja ili su djeca bez roditeljskog staranja. Portal funkcioniše tako što unos matičnog broja djeteta povlači iz registra rođenih lica interoperabilnošću matični broj roditelja, a samim tim i gore navedene podatke iz registara drugih institucija,
- *Plaćanje poreza na nepokretnost* ili *preuzimanje formulara za slobodan pristup informacijama* kod Direkcije za imovinu Glavnog grada Podgorica, putem portala www.podgorica.me – usluga je namijenjena svim građanima koji na teritoriji Glavnog grada Podgorica posjeduju nekretninu ili žele da dobiju informaciju funkcioniše na principu koji je pojašnjen za prvu uslugu. Naime, od pojedinca se traži unos matičnog broja, nakon čega se registar umrežava sa registrima Uprave za nekretnine i na taj način se dobija popis nepokretnosti koje pojedinac ima u svom vlasništvu, kao i iznosi poreza koje treba uplatiti,
- Zakazivanje pregleda kod izabranog ljekara putem portala www.ezdravlje.me – portal je spominjan u drugom odjeljku izvještaja. Portal je odabran za testiranje prije svega zbog broja osoba koje su njegovi korisnici – konkretno, nalog na njemu ima više od 15% stanovnika Crne Gore.

Korisnici nisu imali problem sa korišćenjem prve usluge – registracija na portalu je brza i jednostavna, pa su u kratkom vremenskom periodu prešli na ispunjavanje prijavnog formulara. Cijela procedura trajala je manje od 4 minuta. Vezano za konkretna pitanja koje su se našla u prijavnom formularu, forma je ocijenjena kao:

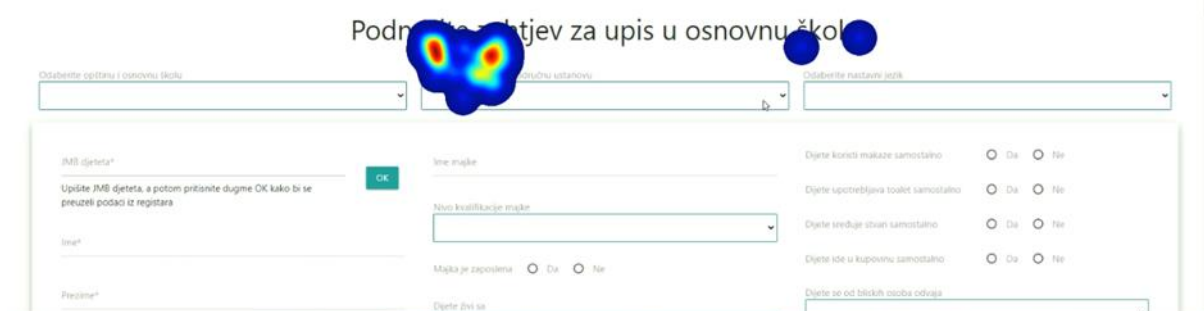
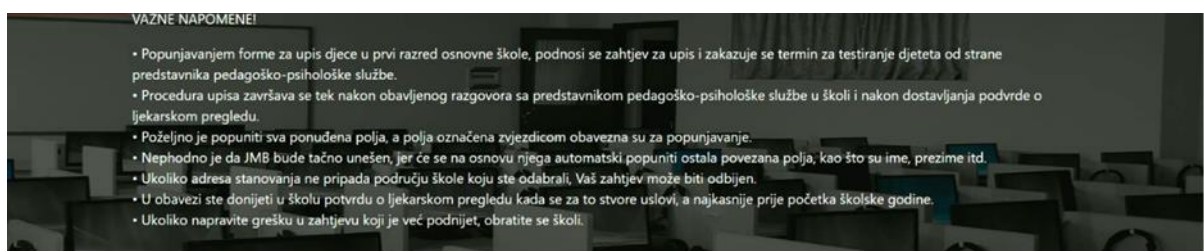
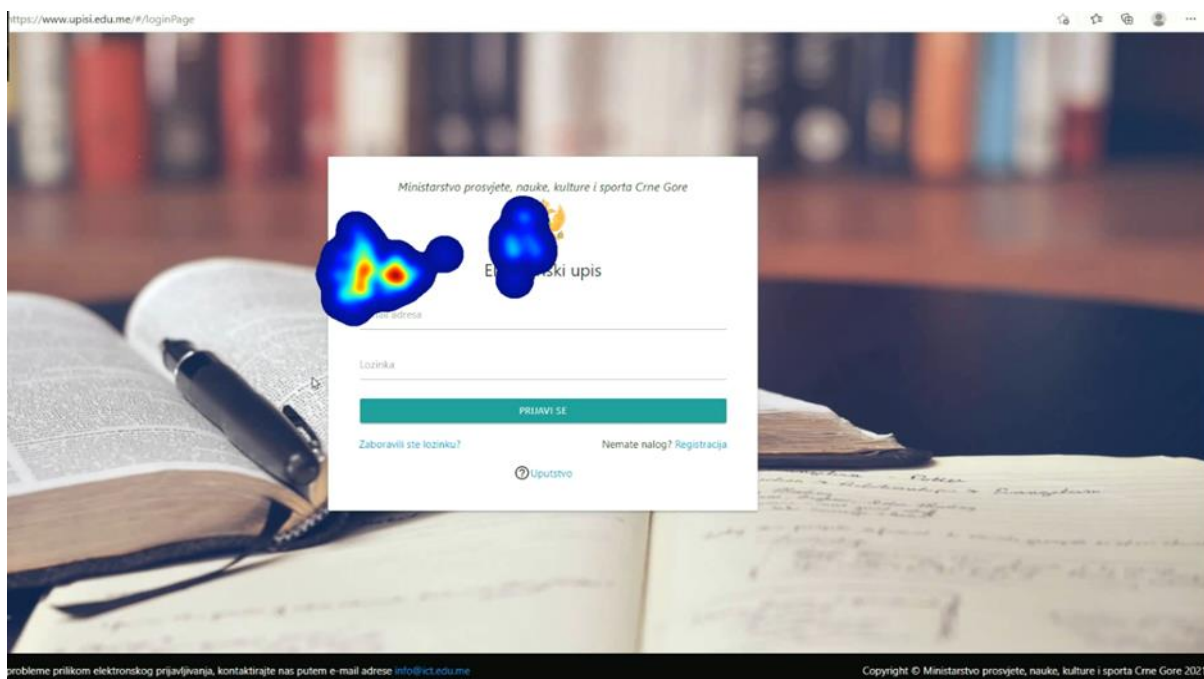
„brza i jednostavna“, „meni je onaj sajt fenomenalan. [nerazumljivo] da ostane. Nekako je jdnostavan. Sve je nekako fino od kuće samo sjedneš, popuniš sve i imaš sve ponuđeno. Samo ideš i biraš i okej“;

dok su nekim ispitanicima pojedina pitanja bila suvišna. Jedan od ispitanika navodi da

„prije svega je ovo da pita “dijete od šest godina da li dijete se hrani samostalno?“, “Dijete vezuje pertle samostalno?“, “Dijete koristi makar samostalno ova...” to su neka pitanja koje mene kao na primer oca na prvi pogled malo bi me zabrinula jer... Zbog toga jer upisujem dijete i mislim da bi trebale da budu samo neke osnovne informacije koje su potrebne za upis samog djeteta.“

S druge strane, drugi korisnici su naveli da

„Ne slažemo se. Postoje roditelji koji imaju djecu sa određenim stepenom invaliditeta tako da vrlo je važno da ko god iz škole prati da zna kakvo će dijete doći. Ne znam, da li je potrebna rampa, da li je potrebno šta god. Da li je potrebna asistencija? Da li je dijete slijepo? ... Meni su ta pitanja sasvim u redu, zbog roditelja koji imaju takvu djecu.“



Drugi zadatak vezan je za sajt Glavnog grada na kojem su korisnici trebali da pronađu jednu od dvije usluge: plaćanje poreza ili preuzimanje formulara za slobodan pristup informacijama kod Direkcije za imovinu. Što se tiče plaćanja poreza, jedna od korisnica je već bila upoznata sa ovom uslugom i ranije je koristila navodeći da

„Pa, s obzirom da radim iz kancelarije, mnogo mi je lakše.. laknulo mi je kad sam saznala da mogu da preuzmem fajl odštapan i odem da platim, a ne da idem da radim račun, jer meni u Podgorici recimo ne stiže račun za porez.“

dok je drugi korisnik istakao da nije bio upoznat sa uslugom, i da je za njega jednostavno ali da

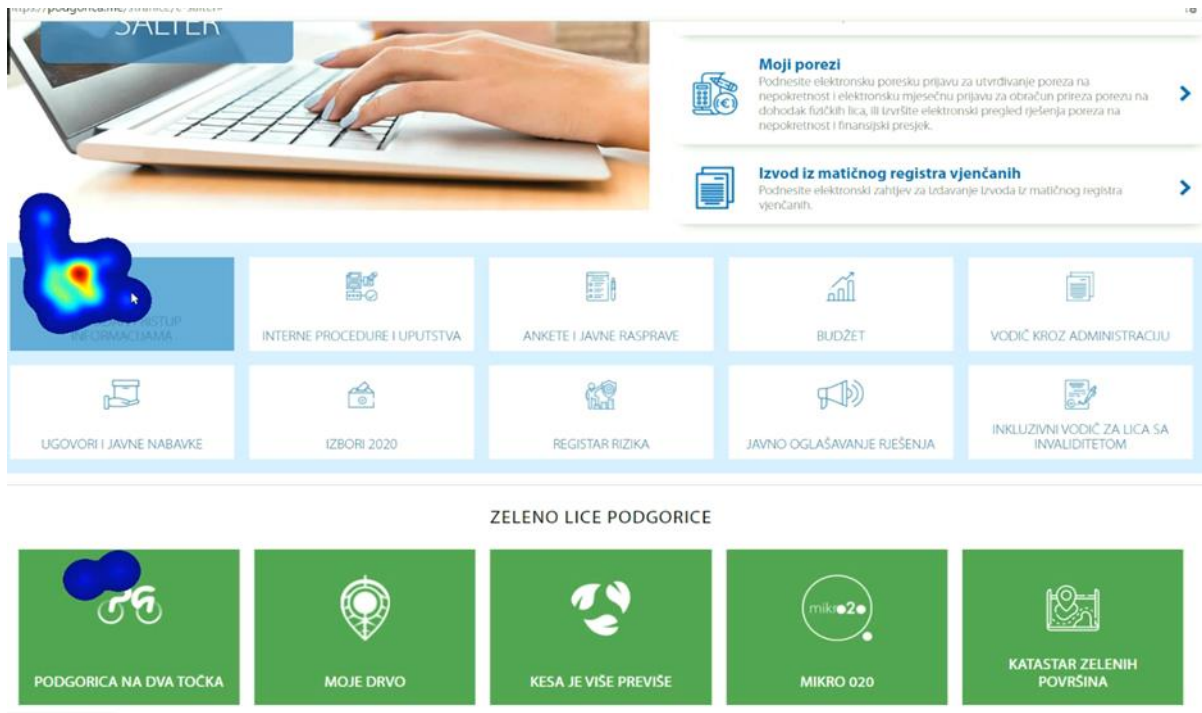
„Pa ja da kažem ovaj, pošto često kući ovaj i starijim osobama i tati i stricu pomažem oko svega toga mislim da je ovo malo više komplikovano samo za njih jer ipak to su osobe ovaj stariji starijih godina i na neki način ovaj malo je teže doći do do same te neke forme na neki način gdje se unosi unosi, gdje se unosi matični broj, trebalo mi je da tražim jedno 5-6 minuta, da sam kući vjerovatno bih samo zatvorio kompjuter i pošao sjutra na šalter“.

U dijelu preuzimanja formulara za slobodan pristup informacijama kod Direkcije za imovinu, neki korisnici su imali problema sa pronalaženjem ove opcije na sajtu Glavnog grada. U prvom koraku, korisnica je pokušala da obrazac pronađe u boks za slobodan pristup informacijama, a kada taj postupak nije bio uspješan, prešla je na opciju pretraživanja web prezentacije. Ispitanica navodi da je intuitivnije da se pretragom za slobodnim pristupom informacijama dobije pristup svim obrascima a ne samo realizovani zahtjevi

„kad kliknemo na nešto od ovih šta nam ispadne?.. Ovo su svi zahtjevi koji su oni dobili za slobodan pristup informacijama a mi treba da podnesemo zahtjev“.

Kada nakon 5 minuta pretrage korisnica nije uspjela da pronađe uslugu, pitala je druge učesnike za smjernice. Nakon pomoći, usluga je pronađena u dijelu građanskih prava i obrazaca ali navodi da joj to samostalno ne bi bio način pretrage

“Pa ne.. Nekako ideš na boks.. veliki boks sa slobodnim pristupom informacijama. Trebalo bi to da te vodi i na obrazac koji treba da podneseš za slobodan pristup informacijama. Takav imam utisak.“



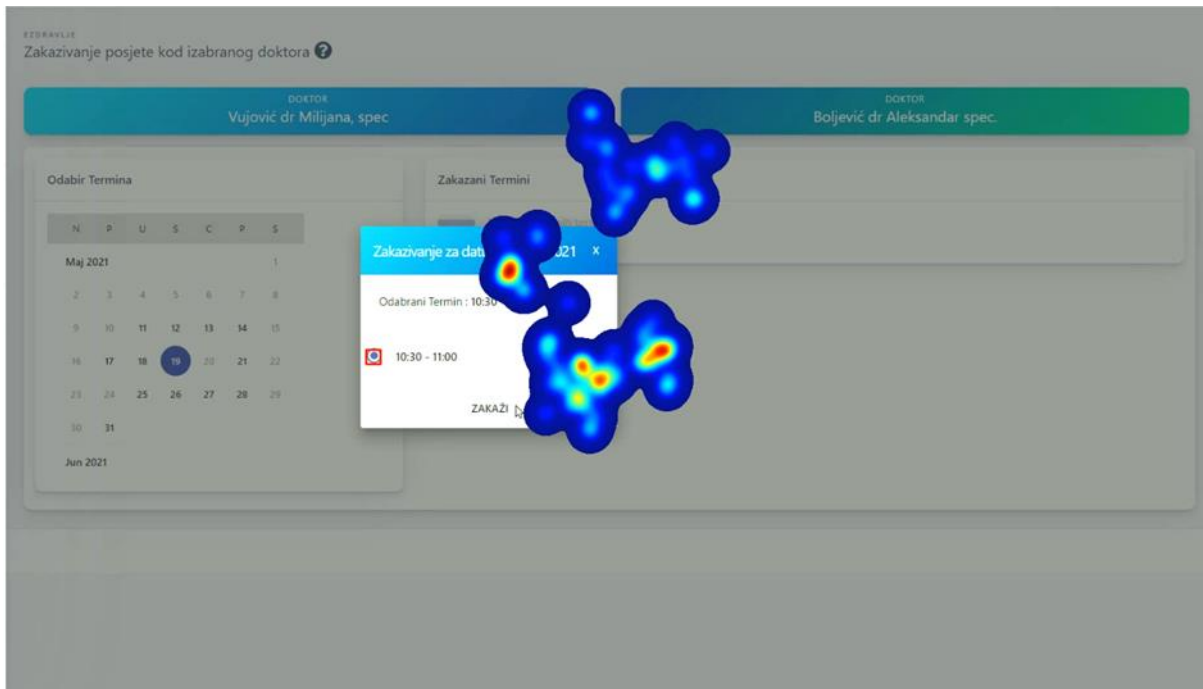
Posljednji zadatak odnosio se na portal e-zdravlje i mogućnost zakazivanja pregleda putem aplikacije ili web stranice. Kod korisnika koji su prvi put bili na ovom sajtu, zapaženo je da postupak registracije donekle zbunjiviji jer ne prati način na koji je ta opcija ponuđena na velikoj većini drugih sajtova:

“Na regularnim sajtovima postoji ukoliko niste registrovani, postoji opcija da se klikne registruj se tu i tu...Toga ovdje nema. Nego treba da skroluješ i tek na sredini stranice imaš tab “zahtjev za dobijanje PIN-a”. To bi trebalo odraditi kao kod drugih sajtova – gore imaš registraciju i to je to, da je sve jasno”.

Dodatna sugestija odnosila se na opciju pamćenja korisničkih podataka u browser, a ne fizičkog pamćenja pin koda za prijavu:

“Pa.. Jednostavno samo mislim da bi trebalo da pamti sam podatke, da prilikom svakog unosa uvijek se nekome desi da zaboravi svoje dokumente, zaboravi taj PIN koji je potreban prije svega...Tako da kad se jednom prijavim da ima opcija da pamti PIN koji sam unio.”





Sa samom uslugom korisnici nisu imali problema, navodeći da je zakazivanje

„jednostavno i pregledno“;

međutim da iz ličnog iskustva znaju da ta opcija u ovom periodu ne radi i da nije moguće online zakazati pregled kod izabranog doktora:

“Aaa...Ovaj zakazala sam prije možda mjesec dana. Išli smo ono regularno da zakažemo preko aplikacije prije nego mi da da idem tamo jer to je dom zdravlja na Pobrežju (dio Podgorice). I kad sam došla bilo je haotično, bilo je milion ljudi i onda mi je sestra sa šaltera rekla znate kako oni umjesto (nerazumljivo) aplikaciju u vrijeme kovida, jer pola ljekara nije tu. Tom prilikom je moja ljekarka bila u kovid ambulanti i to je ono bilo potpuno besmisleno. Ona nema, ne može biti tu i kao ne možete tada. Taj vam se termin koji ste zakazali ne važi. I onda sam morala da stanem u red i čekam do 3... Aplikacija kao aplikacija super radi, ali sistem ono fizički sistem i aplikacija nisu u mreži.”

U tom kontekstu preporuka korisnice je da se dio sajta koji nije trenutno u funkciji na neki način isključi, ili makar da korisnicima pruži informaciju da zakazivanje putem aplikacije/web stranice u kovidu nije funkcionalno, a ne da korisnici to otkriju tek kada pođu u dom zdravlja na zakazani pregled.

4



E-usluge i dostupnost

E-usluge i dostupnost

4.1 Digitalne vještine

Projektni tim nije uspio da pronađe podatke o konkretnim oblicima izgradnje i unapređenja digitalnih vještina kako državnih službenika, tako i građana. Ipak, državne institucije pružaju potporu brojnom nizu panela i manifestacija koje imaju za cilj i izgradnju digitalnih vještina²³. Jedan od ciljeva u radu Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija jeste rad na poboljšanju zajedničkih informacionih sistema. Od sistema elektronskog identiteta, sistema za elektronsko plaćanje administrativnih i drugih taksi, sistema za elektronsku razmjenu podataka, te razvoja i primjeni e-administracije, kao i razvoja i primjene modernog portala e-uprave i obuka za korišćenje zajedničkih informacionih sistema. Cilj je da se uspostavi efikasan i održiv integrisani sistem pojednostavljenih elektronskih procedura za građane i preduzeća, što će se postići razvojem i primjenom najmanje 10 elektronskih usluga za građane i privredu, te poboljšati zaštita podataka i digitalno uključivanje javnih institucija kroz pružanje podrške za povezivanje javnog i privatnog sektora, kako bi se poboljšala bezbjednost u skladu sa direktivama EU i izrada analize i poboljšanje plana kontinuiteta poslovanja zemlje u cilju pružanja eUsluga. Uz napomenute inovacije i rad na istim obuke odgovarajućeg kadra, kao i samih građana i svih interesnih grupa su obavezan dio digitalizacije i digitalne transformacije. Obuke, poput obuke realizovane u sklopu projekta *“Tehnička podrška grant korisnicima u implementaciji projekata”* realizovanog kroz IPA Program EU i Crne Gore za zapošljavanje, obrazovanje i socijalnu zaštitu, na temu upravljanja inovacijama, se organizuju za različite starosne grupe, kao i profile počevši od državnih službenika do mladih. Ipak, obzirom na prirodu digitalnih vještina konstantne inovacije su prisutne, te je potrebno kreirati konstantnu praksu obučavanja i dopunjavanja znanja kada govorimo o digitalizaciji.

Kada govorimo o javnoj upravi, *Strategijom reforme javne uprave 2016–2020. godine* koju je Vlada donijela u julu 2016. godine, definisano je sedam reformskih ciljeva, odnosno oblasti na kojima je trebalo raditi kako bi se postigla reforma. Kada su u pitanju nosioci aktivnosti Strategije reforme javne uprave 2016–2020, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija bilo je nosilac najvećeg broja – trideset četiri. Osim Ministarstva, Uprava za kadrove je imala planiranih deset aktivnosti, Generalni sekretarijat Vlade šest, te Centar za obuku u sudstvu i državnom tužilaštvu jednu, Ministarstvo finansija šest, Ministarstvo održivog razvoja i turizma jednu, Zajednica Opština Crne Gore dvije, Agencija za slobodan pristup informacijama jednu.²⁴

4.2 E-usluge

Prethodna platforma sajta Vlade nije značajno mijenjana 11 godina, te dugo nije zadovoljavala potrebe građana Crne Gore. Novi *sajt Vlade (GOV.me)* je pokrenut sredinom maja 2021. godine. Redizajn sajta se najviše fokusirao na veću okrenutost ka građanima, bolju predstavljenost usluga i servisa, informisanje i vijesti o sjednicama Vlade, vijesti iz ministarstava i slično. Ranija praksa na portalu bila je da se veća pažnja pridavala izgledu nalik na medijski portal nasuprot uslugama. Sada, na sajtu kako Vlade postoje zasebni linkovi koji vode ka poratlima e-uprave, e-peticije i portalu otvorenih podataka, dok na sajtovima zasebnih ministarstava postoji link koji vodi na portal e-uprave, ili e-usluge koju nudi konkretno ministarstvo²⁵. Prethodni izgled bio je problematičan i u pogledu transparentnosti, zbog onemogućenosti nalaženja potrebnih informacija i usluga, upravo zbog pretrpanosti i nepreglednosti. Ipak, valja naglasiti da novi sajt i dalje *nije funkcionalan u punom kapacitetu*. Veliki broj linkova ne radi, sekcije koje vode do određenih dokumenata vode na prazne

²³ Poput Balkathona, pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/sest-pobjednickih-ideja-sa-zapadnog-balkana-nagradeno-na-balkathonu-20>

²⁴ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/vodic-kroz-reformu-javne-uprave>

²⁵ Poput portala e-Zdravlje čiji je link prisutan na sajtu Ministarstva zdravlja

stranice i slično. Izrada sajta i dodatnih sekcija jeste prva faza ovog projekta, te se možda time može dijelom objasniti zašto sajt ne radi u punom kapacitetu.

Novi fokus sajta jeste na jasnoći komunikacije, preglednosti i jasnoj hijerarhiji informacija.

Kao *dugoročni ciljevi* kreiranja nove platforme Vlade izdvajaju se:

- jačanje segmenata servisa i veća dostupnost građanima;
- pravljenje modela i revizija sadržaja na osnovu ponašanja korisnika;
- spajanje svih servisa e-uprave;
- jačanje redakcijskih kapaciteta i uspostavljanje standarda za pisanje materijala;
- data-driven dizajn.²⁶

Najveći broj e-Usluga skoncentrisan je na portalu *e-Uprave (www.euprava.me)*. Portal grupiše brojne usluge za pojedince i preduzeća. Trenutno, na njemu je dostupno 596 usluga²⁷ koje obezbjeđuju 52 institucije²⁸, a od kojih 187 može biti završeno u potpunosti elektronski²⁹. Usluge se odnose na izdavanje lične dokumentacije, zdravstvo, zapošljavanje, turizam, obrazovanje, finansije itd. Odeljak *Česta pitanja* postoji, ali se sastoji od samo 5 pitanja. Pored toga, postoji korisnička podrška putem adrese e-pošte osobe za kontakt i kratkih uputstava za upotrebu portala e-Uprave. Nažalost, podnošenje žalbi pomoću samog portala nije moguće. Pored toga, dizajn web stranice je zastario i u poređenju sa novom vladinom web stranicom nije baš prilagođen korisnicima.

eDMS – administracija bez papira je savremeni sistem za elektronsko upravljanje i arhiviranje dokumenata. eDMS doprinosi povećanju efikasnosti u rešavanju slučajeva i vođenju poslovnih procesa, smanjenju troškova i poboljšanju nivoa usluga. Takođe, ovaj sistem pruža podršku za dalji razvoj e-uprave, smanjuje i eliminiše potrošnju papira i otpada i na taj način doprinosi zaštiti životne sredine i podizanju ekološke svijesti u javnoj upravi. Na taj način se povećava efikasnost institucija, jer zaposleni ne moraju da traže dokumente u registrima i troše vrijeme na traženje informacija i dokumenata na mrežnim serverima datoteka, već istim informacijama pristupaju sa svojih računara iz različitih organizacionih jedinica ili sa različitih lokacija. Ono što se može istaći kao pozitivno jeste okvirna ušteda preko sistema za elektronsko upravljanje dokumentima gdje je *eDMS za 17 institucija na godišnjem nivou uštedio 60.725 eura*³⁰

Portal *eZdravlje (www.ezdravlje.me)* ima devet usluga, što je povećanje u odnosu na prošlogodišnje četiri. Portal omogućava upotrebu i pruža informacije o elektronskim uslugama u zdravstvenom sistemu Crne Gore. Naime, najčešće korišćene usluge su:

- Određivanje posjete u lokalnom zdravstvenom centru,
- Primanje e-recepta od ljekara bez posjete zdravstvenom centru,
- Primanje laboratorijskih nalaza putem interneta,
- Provjera u kojim apotekama na teritoriji Crne Gore postoje lijekovi potrebni pacijentu.

Pored ove četiri usluge, na portalu je između ostalog moguće zakazati ljekarsku komisiju, pronaći listu ljekova koji se izdaju na recept, listu privatnih zdravstvenih ustanova sa kojima Fond za zdravstvo saraduje itd.

Zakazivanje samih usluga prilično je jednostavno, ali stvarnost je takva da ova opcija zakazivanja sastanka ne funkcioniše uvijek u zdravstvenim ustanovama, pogotovo u posljednjih par mjeseci

²⁶ Pristup putem URL: [GOV.ME by fleka](#)

²⁷ U odnosu na ranijih 585

²⁸ U odnosu na ranijih 51

²⁹ U odnosu na ranijih 174

³⁰ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/strategija-digitalne-transformacije-po-ugledu-na-naibolje-svjetske-prakse-nacr-zakona-elektronski-dokument-izjednacen-sa-papirnim>

trajanja COVID-19 pandemije. Zakazano vrijeme sastanka ne može se poštovati jer više ljudi može istovremeno da zakaže pri čemu se stvaraju velike gužve. Dodatno, kreirana je i aplikacija koja prati sajt, ali ima isti problem zbog neusklađenosti smjena doktora kao i termina zakazivanja.

Preporuka bi bila onemogućavanje rada dijela web lokacije koji trenutno nije u funkciji ili barem pružanje korisnicima informacije da zakazivanje putem aplikacije/web lokacije tokom pandemije COVID-19 nije funkcionalno, a ne da korisnici to saznaju kada dođu na lice mjesta.

Jedna od najčešće korišćenih digitalizovanih usluga tokom prethodnih 12 mjeseci bila je i **#UčiDoma** platforma. Ministarstvo prosvjete, nauke, kulture i sporta pripremilo je i realizovalo projekat #UčiDoma u okviru kojeg se nastava snima i emituje putem TV kanala TVCG 2 i MNE SPORT, prema programskoj šemi objavljenoj na posebno dizajniranoj veb stranici www.ucidoma.me kao i na portalu za nastavnike www.skolskiportal.edu.me. Za učenike koji pohađaju nastavu na albanskom, časovi su emitovani na TV Teuta i TV Bojn. Sadržaj emitovan na TV kanalima objavljuje se i na YouTube kanalu Uči Doma i na portalu www.ucidoma.me, sortirano po nivoima obrazovanja, predmetima i odjeljenjima. Nastava se emituje kontinuirano od početka epidemije u martu 2020. godine, pa do kraja školske 2019/2020., kao i tokom cijele školske 2020/2021.

Portal otvorenih podataka (data.gov.me) kreiran je sa ciljem da se podaci o građanima koje državni organi prikupljaju učine dostupnim građanima. Portal je kreiran u julu 2018. godine, a u odnosu na prošlogodišnji presjek, broj ponuđenih setova podataka je neznatno povećan. Tako, trenutno je dostupno 139 baza podataka³¹ koje obezbjeđuje 20 institucija³². Uspostavljanje portala omogućava pretraživanje, povezivanje, preuzimanje i ponovno korišćenje javnih podataka u komercijalne i nekomercijalne svrhe putem zajedničkog kataloga metapodataka. Otvoreni podaci bazirani su na dostupnosti podataka koje posjeduju ili prikupljaju organi vlasti u mašinski čitljivom formatu, a u svrhu dalje upotrebe i ponovnog objavljivanja i korišćenja u bilo kom obliku. Ipak, i dalje je prisutan problem koji je primijećen prethodne godine – naime, oko polovine baza podataka obezbijeđeno je od strane samo dvije institucije, Uprave za statistiku i Ministarstva prosvjete, nauke, kulture i sporta, što ukazuje na činjenicu da u process treba uključiti što veći broj institucija.

Portal **eFirma** predstavlja sistem za podnošenje elektronskih prijava za registraciju u Centralnom registru privrednih subjekata (CRPS) Crne Gore, kao i podnošenje zahtjeva za izdavanje dokumentacije iz registra. Portal je dio integralnog informacionog sistema Poreske uprave Crne Gore i povezan je sa sistemom Centralnog Registra. Putem portala eFirma moguće je izvršiti sljedeće operacije:

- Podnošenje prijave za registraciju osnivanja novog privrednog subjekta;
- Podnošenje prijave za registraciju promjene postojećeg privrednog subjekta;
- Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a.³³

4.3 Dostupnost e-usluga

Dostupnost usluga građanima

Novi **sajt Vlade (GOV.me)** je pokrenut sredinom maja 2021. godine. Portal po prvi put zadovoljava standard e-pristupačnosti i kreirana je posebna sekcija za poboljšanje pristupačnosti sadržaja sa kontrolom kontrasta, veličina fonta, razmaka teksta, animacije, zatim vizuelni vodič za lakše čitanje, isticanje linkova, kompatibnost sa čitačima ekrana kroz restrukturiranje stranice, kao i poseban font koji olakšava čitanje funkcija osobama sa disleksijom ili oštećenjima vida. Takođe, web stranica Vlade prilagođena je i engleskom jeziku, što povećava broj potencijalnih korisnika, kao i dostupnost

³¹ U odnosu na ranijih 107

³² U odnosu na ranijih 18

³³ <https://efirma.tax.gov.me/>

informacija. Sajt je dostupan i na ćirilici, a preslovljavanje ili transliteracija iz latinice u ćirilicu je automatizovano, kako se ne bi morao unositi sadržaj na dva pisma. Dodatna vrijednost sajta je i posebna mogućnost štampanja članaka, bez nepotrebnih vizuala i pretrpanog sadržaja. Na svakoj odštampanoj stranici generisan je i QR kod koji omogućava korisniku da posjeti stranicu na webu, bez prekucavanja linkova. Medijima je posvećena dodatna pažnja kroz kreiranje *Medijskog portala* unutar portala Vlade. Generalni Sekretarijat Vlade vrši selekciju i uređivanje najvažnijih informacija. Sam sajt omogućava prijavu problema i slanje sugestija u dnu većine stranica, što doprinosi konstantnom unapređenju kvaliteta i sadržaja portala.

Sa druge strane, web stranica *e-uprave* još uvijek ima zastarjeli i nedovoljno prilagođen dizajn korisnicima, tako da nije lako pronaći potrebne informacije. Dizajn same veb prezentacije nije prilagođen u onom stepenu koliko je sajt Vlade, sa svim dodatnim funkcijama za osobe sa disleksijom ili oštećenjima vida. Takođe, dok je na sajtu Vlade moguće nesmetano pretraživati na engleskom jeziku, i gdje pretraga daje rezultate, to nije slučaj sa portalom eUprave. Naime, sajt ima mogućnost prebacivanja na engleski jezik, ali kucanje i pretraživanje na engleskom ne daje rezultate. Valja naglasiti da su, već *tradicionalno, prijava za Program stručnog osposobljavanja, kao i prijava za studentski kredit najtraženije usluge preko eUprave*. Ipak, ovo su usluge koje su obavezne za korisnike, a tražene su pretežno u posljednjem kvartalu godine kada počinje školska godina. Dostupni podaci za 2020. godinu pokazuju da su u periodu do jula *najtraženije bile sljedeće usluge*:

- Zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene evidencije za fizička lica: **238**;
- Prijava za polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima sa visokom stručnom spremom: **82**;
- Zahtjev za dostavljanje podataka iz prekršajne evidencije za fizička lica: **24**;
- Izvještaj o preuzetim aktivnostima povodom promocije elektronskih usluga: **21**;
- Prijava za ponovno polaganje stručnog ispita za rad u državnim organima sa visokom stručnom spremom: **13**;
- Prijava za sufinansiranje aktivnosti promocije nauke i istraživanja u sruštvu Crne Gore u 2020. godini: **12**.

Ako pogledamo *broj podnijetih zahtjeva po godinama*, raspodjela je sljedeća:

- 2016. godine: **8807** zahtjeva;
- 2017. godine: **8369** zahtjeva;
- 2018. godine: **8551** zahtjev;
- 2019. godine: **9028** zahtjeva;
- 2020. godine (jul): **491** zahtjev.

Pristup e-servisima putem sajta Vlade

Vladin sajt ima posebnu sekciju pod nazivom *e-Servisi*, koji vodi do odjeljka koji ima mogućnost filtriranja po organizacionim jedinicama, kao i po temama. Odabirom organizacione jedinice građanima se prikazuje lista dostupnih e-usluga u toj jedinici, što olakšava pretragu. Dodatna olakšica za traženje potrebne elektronske usluge je i opcija pretraživanja koja je na kvalitetnom nivou i daje rezultate. Ova opcija omogućava direktan ulazak na tražene usluge i sama, prije nego što se unese pun naziv usluge, predlaže istu i olakšava pretragu i pristup željenim informacijama. Pretragom sajta Vlade moguć je i odlazak na druge web sajtove putem eksternih likova koji vode do drugih e-usluga koje još uvijek nijesu redizajnirane, poput eUprave i slično.

Dostupnost e-servisa putem raznih kanala i sa različitim uređajima

Kroz redizajn web sajta Vlade usluge su lakše dostupne i podjednako dobro funkcionišu na svim uređajima, od prenosnih računara do pametnih telefona. Dokumenta na veb sajtu, od obrazaca do većih dokumenata, dostupna su za lako preuzimanje. Informacije su jasne i lako dostupne, bilo direktno putem sajta Vlade, na stranicama ministarstava ili na sajtu eUprave. Olakšavajuća okolnost

je ta što se jednoj informaciji može pristupiti putem više kanala. Kao što je već napomenuto, ponuđenim elektronskim uslugama se može pristupiti sa sajta Vlade, ali takođe su isti dostupni na web lokaciji eUprave što direktnim ulaskom na taj sajt, što preusmjeravanjem sa sajta Vlade.

Dostupnost podataka o građanima

Putem *Portala otvorenih podataka (data.gov.me)* građanima su na raspolaganju lako dostupne informacije koje državni organi prikupljaju. Portal sadrži informacije dostupne za ponovnu upotrebu zajedno sa metapodacima u mašinski čitljivom i otvorenom formatu, u skladu sa standardima otvorenosti, na način koji olakšava pretragu. Upravo ovaj otvoreni format dokumenata je nezavisan od korišćene softverske platforme, dok su mašinski čitljivi podaci strukturirani tako da ih softverska aplikacija može lako identifikovati, prepoznati i preuzeti podatke koji se mogu ponovo koristiti. Uspostavljanjem portala otvorenih podataka i objavljivanjem podataka organa javne uprave u otvorenom formatu, značajno se doprinosi poboljšanju transparentnosti, dostupnosti, kao i efikasnosti u radu Vlade i organa javne uprave.

Informacije sa ove stranice koje se *najčešće preuzimaju* su:

- Zarade poslanika, imenovanih, izabranih i postavljenih lica u Skupštini Crne Gore: **1559**;
- Obrazovno–vaspitne ustanove u školskoj 2019/20. godini: **887**;
- Broj učesnika u osnovnim školama – ukupno po polu, nastavnom jeziku i tipu svojine obrazovne ustanove u školskoj 2020/21. godini: **864**;
- Obveznici elektronske fiskalizacije: **860**;
- Ugostiteljski objekti za pružanje usluga smještaja, hrane i pića: **860**.³⁴

Komunikacija i kampanje o digitalizaciji

Kada su u pitanju kampanje o digitalizaciji, prije svega valja napomenuti da Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija na svojim društvenim mrežama jeste aktivno i da se sadržaj vezan za aktivnosti ministarstva dijeli sa građanima. Od panela koji se organizuju na ovu temu, do javnih poziva vezanih za izradu strategija, zakona i slično, ovi događaji su prisutni na društvenim mrežama Ministarstva. Ipak, broj ljudi koji prati mreže pomenutog ministarstva nije veliki, te ne prelazi par hiljada na svakoj od mreža (Instagram, Facebook, Twitter). Društvene mreže Vlade Crne Gore imaju značajno veći broj pratilaca, preko 30 hiljada, ali na istim teme poput digitalizacije, kampanje i događaji, nijesu toliko prisutne. Kampanje koje sprovodi pretežno Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija jesu doživjele podršku brojnih kompanija iz IT sektora, ali većih kampanja koje obuhvataju širu populaciju i koje su doživjele masovni odjek nije bilo.

Servis koji još uvijek nije u punom kapacitetu rada, ali se razvija jeste i *web platforma ObavijestiMe*. Ova platforma je novi alat u komunikaciji između državne uprave i građana koji je uspješno implementiran u Kanadi, Australiji i Velikoj Britaniji. Putem ove platforme građani će SMS porukom, e-mailom ili pismom dobijati obavještenja o brojnim servisnim informacijama, javnim pozivima i konkursima, statusima transakcija, dokumenata ili prijave koje su podnijeli u organima državne uprave ili lokalnim samoupravama. Ono što bi mogao biti značajan benefit ove platforme jeste upravo podizanje svijesti građana o digitalizaciji, kao i participaciji građana i dugoročno dovesti do rješavanja određenih problema koji su se pojavili kod određenih servisa čija je namjena upravo povećanje participacije građana. Ovim servisom je ciljano veće informisanje građana o dešavanjima i veća povezanost sa organima državne uprave.³⁵

Projekat, koji je ujedno i kampanja promocije digitalizacije koji je podržan u Crnoj Gori jeste i *Balkathon* takmičenje. Regionalni Savjet za saradnju (RCC) pokrenuo je ovaj događaj prvi put 2020. godine, dok je drugo izdanje održano 2021. godine u maju. Balkathon je prilika za promociju digitalnih

³⁴ Pristup putem URL: [DATA.GOV.ME](https://data.gov.me).

³⁵ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/web-platforma-obavijestime>

pametnih rješenja, kao i za umrežavanje mladih, startapova kako bi radili na inovativnim rješenjima i odgovorili na potrebe proistekle pojavom pandemije.³⁶

Ministarstvo sporta i mladih, Uprava policije, Ministarstvo javne uprave i Ministarstvo unutrašnjih poslova, su u decembru 2019. godine potpisali Sporazum o saradnji i pokrenuli kampanju *“Digitalna pismenost i zaštita djece i mladih na internetu”*. Cilj kampanje je promocija bezbjednog i odgovornog korišćenja interneta i savremenih tehnologija sa posebnim fokusom na djecu i mlade. U okviru kampanje se održavaju panel diskusije na kojima, pored predstavnika resora, učestvuju i partneri iz oblasti informatičke bezbjednosti i digitalnih vještina, kao i psiholozi i srednjoškolci. Jedna od aktivnosti koja je bila planirana jeste pokretanje web portala www.mladi.me koji sadrži video i fotografije sa prethodno održanih događaja, edukativne materijale dostupne u digitalnom obliku, kao i novosti i aktivnosti koje će se sprovesti u okviru kampanje.³⁷ Ipak, web sajt nije još uvijek pokrenut i nije u funkciji.

Uključenost privatnog, NVO sektora i stranih organizacija

Kada je u pitanju saradnja sa privatnim sektorom i podrška koju isti pruža digitalnoj transformaciji, projekat koji se izdvaja jeste *eFaktura*. Kroz saradnju sa udruženjem ICT Cortex i članicama ovog udruženja ciljano je da se podrži proces elektronske fiskalizacije, posebno sa fokusom na preduzetnike i male privrednike čije su djelatnosti bile ugrožene tokom pandemije COVID19. Za potrebe brže, lakše i efikasnije fiskalizacije Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija u saradnji sa članicama udruženja ICT Cortex: Codeus, Data design i Logate obezbijedilo je besplatne pakete za sve PDV obveznike koji u okviru svog poslovanja imaju isključivo bezgotovinska plaćanja.³⁸ Predstavnici privrednih subjekata, kada je u pitanju proces digitalne transformacije, kroz saradnju sa Ministarstvom javne uprave pružaju sugestije za unapređenje izrade trenutno aktuelnih strategija.

Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija zaduženo je za oblast djelovanja nevladinog sektora u Crnoj Gori. Donošenjem *Zakona o nevladinim organizacijama 2017. godine i pratećim podzakonskim aktima*, stvoren je normativni okvir za saradnju s nevladinim organizacijama. Učešće građana i nevladinih organizacija kao njihovih legitimnih predstavnika u procesu donošenja odluka, uređeno je *Zakonom o državnoj upravi* čiji je prateći podzakonski akt: *Uredba o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija*.

Osnivanje *Savjeta za saradnju organa državne uprave i nevladinih organizacija* ima za cilj doprinos boljoj komunikaciji i saradnji između ovih aktera. Nadležnosti Savjeta se odnose na davanje mišljenja o nacrtima propisa, odnosno strateškim i drugim dokumentima koji se odnose na rad i razvoj nevladinih organizacija u Crnoj Gori.

Takođe, pomenuto ministarstvo vrši raspisivanje poziva za predstavnike privrede, akademske zajednice, NVO sektora i međunarodnih udruženja u Crnoj Gori da se uključe u konsultacije za pripremu Strategije za digitalnu transformaciju, Strategije za sajber sigurnost i izradu Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektronskim dokumentima. Aktivnosti Ministarstva kroz panele, diskusije i konsultacije usmjerene su na saradnju sa privatnim, akademskim i civilnim sektorom, međunarodnim organizacijama, kao i ka međusektorskoj saradnji s ciljem veće digitalizacije.

Kroz proces izrade *Strategije sajber bezbjednosti za 2022-2026* u skladu sa odredbom čl.8 stav 1 Uredbe o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija [“Službeni list CG”, 41/2018], a u skladu sa Javnim pozivom broj 01-039/21-1593 od 19. aprila 2021. godine, Ministarstvo javne uprave, digitalnog

³⁶ Pristup putem URL: [Prvi regionalni Balkathon-internetsko takmičenje o pametnim \(www.gov.me\)](http://Prvi regionalni Balkathon-internetsko takmičenje o pametnim (www.gov.me)

³⁷ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/227751-otvoren-novi-sajt-za-promociju-zastite-djece-i-mladih-na-internetu>

³⁸ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/efaktura>

društva i medija objavilo je listu nevladinih organizacija predloženih za člana/icu u radnom tijelu za izradu pomenute strategije sa Akcionim planom za 2022.

U skladu sa odredbom člana 12. Uredbe o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tela organa državne uprave i sprovođenju javnih rasprava u pripremi zakona i strategija (Službeni list Crne Gore, br. 41 / 18), Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija raspisalo je javni poziv organima, organizacijama, udruženjima i pojedincima da se uključe u početnu fazu pripreme *Strategije digitalne transformacije Crne Gore 2022-2026*.

Neodgovaranje na javne pozive od strane građana, nevladinih organizacija ali i drugih relevantnih aktera nije rijetkost u Crnoj Gori, te se postavlja pitanje koji su konkretni razlozi. Učešće NVO sektora moguće je kroz finansiranje različitih projekata i programa od strane pojedinih ministarstava. Mehanizmi učešća u ranim grupama državnih organa su jedan od dobrih načina na koji se NVO sektor može uključiti, ali i ovdje se pojavljuje problem neučešća nevladinih organizacija u procesima e-participacije. Podaci govore da *preko sistema e-participacije rijetko ima komentara* na predložena zakonska i strateška rješenja. Ono što bi bila potencijalna rješenja jeste veći broj kampanja za podizanje svijesti o važnosti uključivanja građana i organizacija u proces odlučivanja, veća prisutnost obavještenja o ovakvim pozivima.

Početkom tekuće godine započete su aktivnosti na projektu *"E-services and digital infrastructure as COVID-19 response measure"* finansiranom od strane Delegacije Evropske unije, koji realizuje UNDP u bliskoj saradnji sa Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija u toku kojeg je planirano da se implementira najmanje 10 elektronskih usluga koji su najvećeg nivoa sofisticiranosti, a koji će prije svega doprinjeti razvoju transakcionih usluga. Pored navedenog projekta, UNDP finansira i realizuje i projekat *„Digital governance acceleration“* u sklopu kojeg će se analizirati normativni okvir za digitalizaciju usluga, kao i prepoznavanje barijera za koje će biti preporučena izmjena propisa. Implementacijom navedena dva projekta stvorice se svi uslovi za uspostavljanje efikasnije i efektivnije elektronske uprave, uz obezbjeđivanje najmanje 10 ključnih i prepoznatih transakcionih usluga.

Sredstvima EU podržan je i projekat uspostavljanja jedinstvenog informacionog sistema za elektronsku razmjenu podataka između državnih registara, što je rezultiralo uspostavljanjem 12 ključnih registara između kojih se vrši razmjena podataka (Centralni registar stanovništva, centralni registar privrednih subjekata, Centralni registar poreskih obaveznika, registar zaposlenih/osiguranika, registar obrazovanja, registar kaznene evidencije, registar nepokretnosti, registar fonda zdravstva, registar penzionog osiguranja, registar socijalnog rada i staranja). Ovo predstavlja osnovu za povećanje broja elektronskih usluga i unapređenje kvaliteta i pristupačnosti javnih usluga, uz smanjenje ili pojednostavljivanje administrativnih procedura, ali i smanjenje troškova za građane i privredu. Podrškom je podstaknuta i digitalna transformacija društva i pružanje elektronskih usluga na portalu eUprave. Takođe, naponi su uloženi u oblasti jačanja mehanizama eDemokratije i procesa javnih konsultacija prilikom usvajanja zakona i strategija, a pokrenut je i projekat „Glas građana – e-peticije“ kojim je građanima omogućeno da sa 3 000 potpisa učestvuju u kreiranju javnih politika. Pored toga, pokrenut je portal otvorenih podataka data.gov.me.³⁹

Na kraju, valja istaći i doprinos procesu digitalizacije koji daje i Odbor za digitalnu transformaciju u Američkoj privrednoj komori u Crnoj Gori, kao i Odbor udruženja informacionih komunikacionih tehnologija Privredne komore Crne Gore sa namjerom da pruže podršku javnoj upravi u procesu digitalne transformacije Crne Gore.

Kada je riječ o klusterskim udruženjima, predstavnici MJUDDM-a često potenciraju saradnju sa domaćim biznis sektorom iz oblasti IT industrije. Ovdje je svakako najznačajnije udruženje ICT

³⁹ Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/vodic-kroz-reformu-javne-uprave>.

Cortex⁴⁰. Iako je osnovano u martu 2021. godine, udruženje okuplja kompanije koje zapošljavaju 50% kadrova u crnogorskom IT sektoru i generišu 10% ukupnog izvoza Crne Gore, te se saradnjom javne uprave i ICT Cortex-a može postići značajan sinergetski efekat na budući process digitalizacije i razvoja e-uprave u Crnoj Gori.

Internet banking i mobile banking

I pored toga što je razvoj digitalnog bankarstva u Crnoj Gori započeo prije skoro dvije decenije tek skorije su crnogorske banke postavile digitalno bankarstvo kao strateški prioritet i za to počele da opredjeljuju ozbiljnije budžete. Uvedena su moderna rješenja online i mobilnog bankarstva, mobilni novčanici i razni oblici mobilnih plaćanja, online chat, pre-aplikacije za kreditne i druge proizvode. Sa druge strane, konačno, stvara se i potražnja za ovim uslugama i savremenim rješenjima digitalnog bankarstva.⁴¹ Prema najnovijim dostupnim podacima Centralne banke Crne Gore koje su prenijeli mediji, početkom 2019. godine nešto više od 71.000 građana i kompanija koristilo je elektronsko bankarstvo. Uzimajući u obzir podatke o broju zaposlenih i penzionera Zavoda za statistiku Crne Gore (MONSTAT), moglo bi se zaključiti da je *prodor elektronskog bankarstva u Crnoj Gori oko 20%*. U odnosu na samo nekoliko godina ranije, to je dobar rezultat, ali još značajno ispod prosjeka razvijenijih evropskih zemalja.⁴²

⁴⁰ Pristup putem URL: <https://ictcortex.me/>

⁴¹ Pristup putem URL: [Evolucija digitalnog bankarstva u Crnoj Gori | AmCham Montenegro.](#)

⁴² Pristup putem URL: [Evolucija digitalnog bankarstva u Crnoj Gori – Bankar.me.](#)

5



Informacione i sajber
tehnologije

Informacione i sajber tehnologije

U Crnoj Gori, uspostavljanje Direkcije za informacionu bezbjednost i računarske identitete (CIRT) 2012. godine jedan je od ključnih mehanizama u oblasti informacione i sajber bezbjednosti. Jedno od najznačajnijih dostignuća na ovom polju upravo i jeste formiranje CIRT tima, kao i izrada Zakona o informacionoj bezbjednosti u koji je uvrštena EU direktiva o mrežnoj i informacionoj bezbjednosti. Takođe, kreirana je Uredba o mjerama informacione bezbjednosti, kao i Zakon o određivanju i zaštiti ključne infrastrukture. Strateško planiranje sajber bezbjednosti u Crnoj Gori zasnivalo se na Strategiji sajber bezbjednosti 2018–2021 koja je definisala mehanizme i instrumente za ostvarivanje interesa nacionalne bezbjednosti, kao i kroz Savjet za informacionu bezbjednost koji je oformljen 2019. godine.

Kada je riječ o promjenama u ovoj oblasti u odnosu na polazni izvještaj, ključna je vezana za činjenicu da je *djelatnost CIRT timova*, izmjenama *Zakona o tajnosti podataka* usvojenim krajem 2020. godine prenesena u nadležnost *Direkcije za zaštitu tajnih podataka*, koja djeluje u okviru *Ministarstva odbrane*.

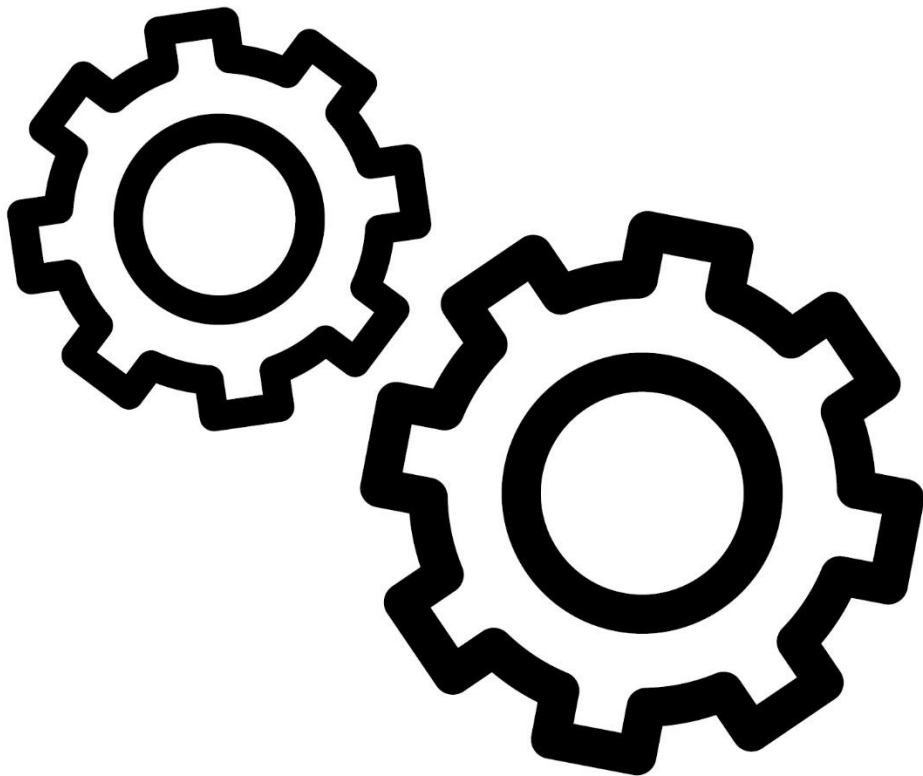
Dodatno, važno je istaći da je Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija u procesu organizovanja konsultacija tokom razvojne faze nacrt *Strategije sajber bezbjednosti Crne Gore 2022–2026.*, kao i *Akcionog plana za 2022. godinu*. Naglašen je cilj unapređenja sajber prostora na svim nivoima u državi, te unapređenje institucionalnog okvira za odgovor na sajber incidente koji su sve kompleksniji, unapređenje standarda i smjernica koje donose EU i NATO, kao i adekvatna zaštita informatičkih servisa.

Posljednji izvještaj o incidentnim situacijama na internetu u Crnoj Gori je iz 2019. godine a za 2017. i 2018. godinu. Analizom tadašnjeg stanja, zaključeno je da se tokom 2018. godine nastavio trend rasta broja prijavljenih incidenata u odnosu na prethodne godine. Tokom 2017. godine CIRT-u je prijavljeno ukupno 532 incidenta, dok je od 1. januara do 1. decembra 2018. godine CIRT registrovao 490 prijava.

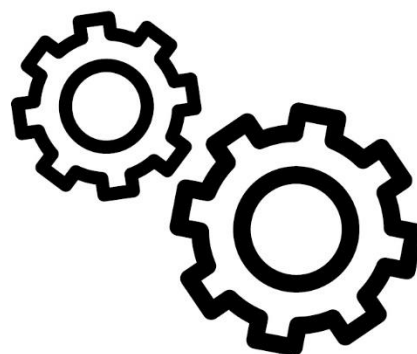
Govoreći o stanju sajber bezbjednosti u zemlji, a analizirano na globalnom nivou, važno je napomenuti dva globalna indeksa. *National Cyber Security Index (NCSI)*⁴³ je indeks koji mjeri spremnost država da spriječe sajber prijetnje i upravljaju sajber incidentima. Crna Gora je *trenutno rangirana na 89. mjestu* od 160 zemalja, što je pad u odnosu na 2018. godinu kada je bila rangirana na 83. mjestu. Ono što valja naglasiti jeste da podaci za Crnu Goru nijesu ponovno mjereni, odnosno *posljednja dopuna je bila 2018. godine na osnovu kojih je bila na 83. mjestu*. Razlog ove promjene, uprkos tome što nema novijih podataka, jeste to što su za druge države unijeti noviji podaci što je prouzrokovalo pomjeranje. Prema *Global Cybersecurity Index (GCI)*⁴⁴ iz 2018. godine Crna Gora se nalazi na *61. mjestu od 175. država članica*. Dati indeks mjeri posvećenost zemalja sajber bezbjednosti na globalnom nivou, i nova verzija izvještaja je predviđena za jun 2021. godine.

⁴³National Cyber Security Index (NCSI) <https://ncsi.ega.ee/>

⁴⁴Global Cybersecurity Index <https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx>



6



E-demokratija i
e-participacija

E-demokratija i e-participacija

Jedan od servisa koji nudi sajt Vlade, odnosno stranica Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija jeste i *e-demokratija*. Servis e-demokratija, podijeljen u dva segmenta što naglašava značaj učestvovanja građana u društveno-političkim procesima kao važan segment participativne demokratije.

Sistem *e-participacija* predstavlja elektronske javne rasprave koje omogućavaju veće učešće građana u donošenju zakona i strategija. Sistem je 2019. godine kreiran sa ciljem da omogući veće učešće građana, i podstakne ih da odlučuju o pitanjima koja se tiču njih i njihove zajednice, učestvuju u javnim raspravama o svim strateškim dokumentima i zakonima koje donosi Vlada Crne Gore. Registrovani korisnici mogu učestvovati u svim aktivnim javnim raspravama i konsultacijama, čiji su javni pozivi objavljeni na portalu eParticipacije, te shodno tome mogu pregledati sve objavljene izvještaje, odluke i ostala relevantna dokumenta o sprovedenim javnim raspravama i konsultacijama. Korisnici učestvuju u aktivnim javnim raspravama unosom komentara, mišljenja i predloga na dokumente koji su dati na javnu raspravu ili konsultaciju. Sam sistem obuhvata 4 modula, i to.

- Poziv za konsultacije;
- Poziv za učešće u radnim grupama;
- Poziv na javnu raspravu;
- Javna obavještenja.

Sistem eParticipacije sa svim pratećim funkcijama omogućava objavljivanje, praćenje i komentarisanje javnih poziva i pratećih dokumenata shodno Uredbi o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija („Službeni list CG“, broj 041/18). Svi javni pozivi i prateći dokumenti, kao i odobreni komentari zajedno sa odgovorima institucije koji su objavljeni u sklopu sistema eParticipacije, javno su vidljivi.⁴⁵

Ono što se u praksi pokazuje, kao što je već i napomenuto, jeste da odaziv kada je u pitanju ova usluga, nije veliki, te je potrebno raditi na podsticanju većeg korištenja ovih servisa.

Projekat *“Glas građana-ePeticije”* nastao je 2012. godine sa ciljem povećanja transparentnosti rada Vlade Crne Gore, odnosno realizacije građanskih inicijativa, kroz demokratski model podnošenja elektronskih peticija. Program je ponovno pokrenut 2019. godine, prepoznat kao značajan dio građanskih elektronskih inicijativa. Sistem omogućava podnošenje peticije svim građanima Crne Gore, kao i stranim državljanima sa stalnim nastanjenjem i ličnom kartom. Da bi inicijativa bila razmotrena potrebno je prikupiti 3 000 potpisa u roku od 60 dana. Od aprila 2019. godine podnijeto je 35 e-peticija od strane građana. Samo dvije peticije su premašile 3000 glasova, jednu je Vlada odbila prije ulaska u proceduru Parlamenta, dok će se po drugoj procedura nastaviti. Važno je naglasiti da ovaj sajt *često nije u funkciji*, bilo da se pristupa sa prenosivog računara, telefona ili drugih uređaja.

⁴⁵ Opšti uslovi za korišćenje sistema eParticipacije <https://www.gov.me/dokumenta/09d49b98-287a-4f91-951d-508b8df2af41>.



7



Upitnik E-Governance Akademije

Upitnik E-Governance akademije

Preduslovi za implementaciju e-usluga

a) Internet penetracija u toku 2020. godine je povećana u odnosu na ranije stanje – konkretno, po podacima Uprave za statistiku Crne Gore MONSTAT, u oktobru 2020. godine internet je posjedovalo 80.3% domaćinstava u državi, u odnosu na 74.3% koliko je internet imalo u 2019. godini. Geografska rasprostranjenost internet nije ravnomjerna – sjeverni, siromašniji dio zemlje, ima znatno nižu penetraciju od centra i juga.

b) podaci o ukupnom broju korisnika e-usluga nisu dostupni. Dostupni su jedino podaci za broj podnesenih zahtjeva preko portala e-uprave (navedeni su u narativnom dijelu izvještaja), dok je kod pojedinih usluga dostupan podatak za broj korisnika, tj. osoba koje imaju registrovani PIN kod na portalu e-zdravlje. Prema posljednjim procjenama, broj predstavlja oko 15% ukupnog stanovništva Crne Gore.

Politička volja i strategija

	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunost i implementirano		
Izjava						
Dogovor među političkim snagama o značaju e-uprave je postignut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Stanje nepromijenjeno.	I pored promjene vladajuće strukture, po prvi put u posljednjih 30 godina, digitalizacija i razvoj e-uprave ostaju jedan od prioriteta nove Vlade.
Vlada ima portparola zaduženog za e-upravu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stanje nepromijenjeno.	Vlada nema funkciju portparola zaduženog konkretno za e-upravu, mada se može kreativno protumačiti da ovu ulogu ima ministar u resoru zaduženom za javnu upravu, digitalno društvo i medije.
Opšte prioritete oblasti za razvoj e-uprave su određene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Stanje nepromijenjeno.	Oblasti su određene Strategijom reforme javne uprave za period 2016–2020. U toku je priprema nove strategije koja će se naslanjati na prethodni dokument i važiće u periodu od 2022 do 2026. godine.
Politička volja je potvrđena strateškim dokumentom, npr. nacionalnom digitalnom agendom.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Strategije koje su bile na snazi tokom baseline istraživanja su istekle ili ističu u toku ove godine.	Politička volja je iskazana strateškim dokumentima Vlade, poput Strategije reforme javne uprave, Strategije sajber bezbjednosti i Strategije razvoja informatičkog društva. Ipak, ove strategije su istekle 2020. ili ističu u toku 2021. Istovremeno, započete su konsultacije za izradu datih strategija za period 2022–2026, koje bi trebale biti usvojene u posljednjem kvartalu 2021. godine.
Strateški plan za implementaciju e-uprave je usvojen i	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Strategije koje su bile na snazi tokom baseline istraživanja su	Strateški plan je očišćen u strategijama navedenim u odgovoru na prethodno pitanje. Novi strateški okvir je u pripremi.

objavljen.					istekle ili ističu u toku ove godine.	
Javno-privatno partnerstvo i saradnja sa akademijom postoji u oblasti e-uprave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Stanje unaprijeđeno.	Tokom druge polovine 2020. godine pojačana je saradnja sa ovim sektorima, pogotovo usljed COVID-19 krize. Tako, u okviru projekta "Digitalna učionica" koji je ostvaren u saradnji sa kompanijom M:tel predviđena je izrada digitalnih udžbenika za prvi razred osnovnih škola. Takođe, na izradi novog sajta vlade radila je crnogorska kompanija Fleka, a u martu 2021. godine osnovano je udruženje najvećih kompanija iz IT oblasti, ICT Cortex.

Obezbijediti link za dokumenta politika i/ili strateške planove za implementaciju vezane za oblast e-uprave: U prilogu se nalaze linkovi za do sada važeće strategije. Novi set strategija je u procesu usvajanja i biće na snazi od 2022. godine:

- Strategija reforme javne uprave 2016–2020, pristup putem URL: <https://cutt.ly/mnRQg5K>
- Strategija sajber bezbjednosti Crne Gore 2018–2021, pristup putem URL: <https://cutt.ly/gnRQjCk>
- Strategija razvoja informatičkog društva do 2020. godine., pristup putem URL: <https://cutt.ly/ynRQITi>

Navesti nivo prioriteta koji je dat sljedećim oblastima e-uprave u targetiranoj državi

Oblast	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Niska	Prilično nizak	Prilično visok	Visok		
Organizacija e-uprave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Organizacija e-uprave je prilično razvijena. Paleta servisa koji su na raspolaganju građanima je široka, ali je potrebno raditi na produbljivanju i unaprjeđenju usluga koje već postoje.
Upravljanje e-upravom	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
Trening ICT kadra	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
Okvir interoperabilnosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
Zakonodavstvo vezano za e-upravu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Zakonodavstvo i strateški okvir su često hvaljeni kao zadovoljavajući kada je razvoj e-uprave u pitanju, dok problem predstavlja primjena već donesenih propisa.
Upravljanje podacima stanovništva	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
Digitalni identitet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vidljive su pozitivne promjene u posljednjih 12 mjeseci.	Iako je razvoj digitalnog identiteta na niskom nivou, zakonske promjene sprovedene u toku 2020. i planirane za 2021. godinu, te uvođenje elektronske lične karte u opticaj će vrlo vjerovatno imati pozitivne efekte na češće korišćenje digitalnog identiteta.
Elementi ICT infrastrukture (npr. mreža)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
Digitalizacija registara	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Iako digitalni registri i baze podataka postoje na portal otvorenih podataka, njihov broj raste sporo. Uz to, preko 50% podataka dostavljeno je

E-demokratija i e-participacija	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	od strane samo 2 institucije. lako ove dvije usluge postoje, nisu u dovoljnoj mjeri korišćene, a nije primjetna ni ozbiljnija informativna kampanja usmjerena na ove dvije oblasti.
Sajber bezbjednost	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
e-Zdravlje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vidljive su pozitivne promjene u posljednjih 12 mjeseci.	Usluge omogućene preko portala e-Zdravlje su u prethodnih godinu dana dodatno povećane sa 4 na 9, a sam portal je doživio porast od 14% u broju korisnika na godišnjem nivou.
e-Škola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vidljive su pozitivne promjene u posljednjih 12 mjeseci.	Značajan broj usluga ponuđen je kako studentima, tako i roditeljima djece u školskom uzrastu. Dvije najčešće korišćene e-usluge spadaju u ovaj domen – riječ je o prijavi za Program stručnog osposobljavanja visokoškolaca i prijavu za dobijanje studentskog kredita. Takođe, i usluge vezane za upis djeteta u vrtić i osnovnu školu dobile su pozitivne kritike.

Koordinacija

Izjava	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Pogodna organizacija/osoba predijeljena je za razvoj i koordinaciju e-uprave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Stanje nepromijenjeno.	Procesom koordinira Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija
Oruđa za koordinaciju su primijenjena (politike, uredbe, budžetiranje, monitoring, standardi, razmjena podataka, ponovna upotreba softverskih rješenja id.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
Ministarstva i veća javna tijela imaju određenog ICT menadžera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Dok pojedina ministarstva imaju zasebne direktorate posvećene digitalizaciji, e-upravi i elektronskim uslugama, većina institucija u okviru sistematizacije radnih mjesta sadrži i mjesto namijenjeno osobi koja pokriva ovu oblast.

Navesti vladino tijelo nadležno za koordinaciju razvoja e-uprave u targetiranoj zemlji:

Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija

Zakonodavni okvir

Izjava	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja [ako je primjenljivo]	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Zakonodavstvo nekompatibilno sa e-upravom je identifikovano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	U pojedinim oblastima zakonodavstvo nije kompatibilno sa postojećim servisima, te je započeta harmonizacija kroz izmjene krovnih zakonskih akata i donošenje pravilnika i podzakonskih akata kojima se bliže opisuje sprovođenje zakona (npr. Zakona o elektronskoj upravi koji je donesen 2019. godine, ali sa primjenom otpočeo tek sredinom 2020. godine).
Zakonski akti u obzir uzimaju rješenja koja predviđa e-uprava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Primjer za ovakvo djelovanje su izmjene Zakona o elektronskom dokumentu koje su u toku. Ipak, i dalje je primjenjiva činjenica da zakonodavni okvir u velikoj mjeri kasni za praksom i/ili da se zakonska rješenja koja pogoduju primjeni e-servisa ne sprovode.
Zakonodavno okruženje je koordinisano/usklađeno sa okolnim zemljama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Sa Srbijom i Sjevernom Makedonijom potpisan je sporazum u cilju međusobnog prepoznavanja usluga od povjerenja. Međutim još uvijek ne postoje e-usluge u kojima bi ovaj sporazum bio primjenljiv.

Navedite imena glavnih zakonskih akata i strategija koje su na snazi u datim oblastima i, gdje je moguće, obezbijedite link:

Zaštita ličnih podataka	Zakon o zaštiti ličnih podataka, http://www.azlp.me/docs/zajednicka/zakoni/zakon-o-zastiti-podataka-o-licnosti.pdf
Slobodan pristup informacijama	Zakon o slobodnom pristupu informacijama, https://www.ombudsman.co.me/spi/1613568996_zakon-o-slobodnom-pristupu-informacijama-1.pdf
Telekomunikacije	Strategija razvoja informacionog društva Crne Gore do 2020. godine, file:///C:/Users/Stefan/Downloads/1603267665_Strategija%20insf%20d%202020.pdf
Mreža interoperabilnosti	Zakon o elektronskoj upravi, https://me.propisi.net/zakon-o-elektronskoj-upravi/
Digitalni identitet	Zakon o elektronskom dokumentu, http://www.podaci.net/gCGO/propis/Zakon_o_elektronskom/Z-edokum04v0805-1140.html
Digitalni potpis	Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, https://www.gov.me/dokumenta/df6cf564-49e2-4363-80c5-900a8abe099f
Sajber bezbjednost	Zakon o informacionoj bezbjednosti, https://wapi.gov.me/download/fbb730c5-8c62-47e3-863f-cfaae9631b8d?version=1.0
E-participacija	Zakon o elektronskoj upravi, https://me.propisi.net/zakon-o-elektronskoj-upravi/

Koja organizacija, ukoliko postoji, odgovara za zaštitu ličnih podataka?

Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama, pristup putem URL: <http://www.azlp.me/me/agencija>

Stanje razvoja e-usluga

Digitalne baze podataka, interoperabilnost, bezbjedna razmjena podataka

Izjava	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunost i implementirano		
Izjava					/	/
Vladine institucije koriste elektronske baze podataka i sisteme za upravljanje dokumentima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	e-DMS sistem ili tzv. "administracija bez papira" u Crnoj Gori je u primjeni od februara 2011. godine.
Digitalne baze podataka su raspoređene u ministarstvima i većim javnim tijelima.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
<i>Once only principle</i> , tj. princip po kome bi javna administracija trebala da prikupi informacije od građana i poslovnih subjekata samo jednom, a nakon toga da ih ponovo upotrebljava, je politički prioritet.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
Tehničko rješenje za bezbjednu razmjenu podataka je primijenjeno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
Okvir za interoperabilnost i arhitekturu e-uprave je razvijen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/
Katalog državnih baza podataka i usluga postoji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Katalog usluga postoji na sajtu e-uprave www.euprava.me , dok je određeni broj baza podataka dostupan putem Portala otvorenih podataka www.data.gov.me
Građani mogu vidjeti koje podatke vlada prikuplja o njima.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Građani imaju pristup datim informacijama po osnovu Zakona o slobodnom pristupu informacijama.
Uz pristanak korisnika, digitalizovani podaci mogu biti korišćeni od strane javnog sektora za pružanje usluga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/

Digitalni identitet i digitalni potpis

	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunost i implementirano		
Izjava					/	/
Registar stanovništva postoji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/	Postoji registar stanovništva koji se zasniva na jedinstvenom matičnom broju građanina. Za ovaj broj su vezani podaci poput imena i prezimena i adrese prebivališta.
Jedinstveni trajni identifikator individue se primjenjuje u državi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/	Svaki građanin rođenjem ili naturalizacijom dobija jedinstveni matični broj, tzv. JMBG.
Digitlani potpis je prepoznat zakonom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/	Ovu materiju uređuje Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu.
Tehničko rješenje za digitalni potpis je u primjeni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/	Jedno od tehničkih rješenja koje je od druge polovine 2020. godine u širokoj upotrebi je elektronska lična karta, tzv. eID. Prema procjenama sagovornika, oko 70 000 osoba (više od 10% stanovnika) posjeduje novu elektronsku ličnu kartu.
Usluge povjerenja postoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Na nivou Crne Gore postoje četiri certifikovana tijela koja imaju mogućnost za pružanje usluga povjerenja.
Značajan broj građana ima pristup tokenima vezanim za digitalni identitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	Uvođenjem elektronske lične karte, takav pristup je trenutno moguć za više od 10% stanovnika Crne Gore. Ipak, treba raditi na daljoj promociji i informisanju o mogućnostima koje pruža eID.
Elektronska identifikacija i elektronski potpis korišćeni su od strane građana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	/

Poređati sljedeće metode elektronske identifikacije koje su u upotrebi u državi od najviše do najmanje korišćenih:

1) korisničko ime i lozinka, 2) biometrijski dokument, 3) tzv. pametna kartica sa čipom, 4) mobilna aplikacija

Da li je država uključena u prekograničnu saradnju u pogledu međusobnog priznanja identiteta i usluga povjerenja?

Sa Srbijom i Sjevernom Makedonijom potpisan je sporazum u cilju međusobnog prepoznavanja usluga od povjerenja. Međutim još uvijek ne postoje e-usluge u kojima bi ovaj sporazum bio primjenljiv.

Digitalne vještine

Opisati ukoliko postoje veći nacionalni projekti/aktivnosti koje se bave digitalnim vještinama građana, ili bilo kojih konkretnih grupa posebno:

Jedan od ciljeva u radu Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija jeste rad na poboljšanju zajedničkih informacionih sistema. Od sistema elektronskog identiteta, sistema za elektronsko plaćanje administrativnih i drugih taksi, sistema za elektronsku razmjenu podataka, te razvoju i primjeni eAdministracije, kao i razvoju i primjeni modernog portala eUprave i obuka za korišćenje zajedničkih informacionih sistema. Cilj je da se uspostavi efikasan i održiv integrisani sistem pojednostavljenih elektronskih procedura za građane i preduzeća, što će se postići razvojem

i primjenom najmanje 10 elektronskih usluga za građane i privredu, te poboljšati zaštita podataka i digitalno uključivanje javnih institucija kroz pružanje podrške za povezivanje javnog i privatnog sektora, kako bi se poboljšala bezbjednost u skladu sa direktivama EU i izrada analize i poboljšanje plana kontinuiteta poslovanja zemlje u cilju pružanja eUsluga. **Uz napomenute inovacije i rad na istim obuke odgovarajućeg kadra, kao i samih građana i svih interesnih grupa su obavezan dio digitalizacije i digitalne transformacije.**

Da li se treninzi iz ICT oblasti regularno sprovode:

Target grupa	DAO Istraživanje 2021			Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/r eferenc e
	Da	Nije sigurno	Ne		
ICT osoblje ministarstava i većih državnih institucija	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Strategijom reforme javne uprave 2016–2020. godine</i> koju je Vlada donijela u julu 2016. godine, definisano je sedam reformskih ciljeva, odnosno oblasti na kojima je trebalo raditi kako bi se postigla reforma. Uz pomoć definisanih nosioca aktivnosti konstantno se organizuju obuke za državne službenike koje su u skladu sa digitalizacijom i reformom javne uprave.	/
Ne-ICT osoblje ministarstava i većih državnih institucija	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Strategijom reforme javne uprave 2016–2020. godine</i> koju je Vlada donijela u julu 2016. godine, definisano je sedam reformskih ciljeva, odnosno oblasti na kojima je trebalo raditi kako bi se postigla reforma. Uz pomoć definisanih nosioca aktivnosti konstantno se organizuju obuke za državne službenike koje su u skladu sa digitalizacijom i reformom javne uprave.	/
Javnost	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija kroz različite panel diskusije, obuke i grantove promovise digitalne vještine za različite ciljne grupe, od mladih, do članova nevladinog sektora, te određenih marginalizovanih grupa.	/

E-usluge i dostupnost

Izjava	DAO Istraživanje 2021				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/referenc e
	Ne	U planu	Djeli mić no impl eme ntir ano	U pot pun osti impl eme ntir ano		
Izjava					/	/
Usluge e-uprave su dostupne skoro svim građanima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Novi sajt Vlade (GOV.me)</i> po prvi put zadovoljava standard e-pristupačnosti i kreirana je posebna sekcija za poboljšanje pristupačnosti sadržaja sa kontrolom kontrasta, veličina fonts, razmaka teksta, animacije, zatim vizuelni vodič za lakše čitanje, isticanje linkova, kompatibnost sa čitačima ekrana kroz restrukturiranje stranice, kao i poseban font koji olakšava čitanje funkcija osobama sa disleksijom. Sa druge strane, web stranica <i>eUprave</i> još uvijek ima zastarjeli i nedovoljno prilagođen dizajn korisnicima, tako da nije lako pronaći potrebne informacije. Dizajn same veb prezentacije nije prilagođen u onom stepenu koliko je sajt Vlade, sa svim dodatnim funkcijama za osobe sa disleksijom, ili generalno za bilo koga ko ima slabiji vid, starija je osoba i slično.	/
Sajt Vlade omogućava pristup e-uslugama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vladin sajt ima posebnu sekciju pod nazivom <i>eServisi</i> , koji vodi do odjeljka koji ima mogućnost filtriranja po organizacionim jedinicama, kao i po temama. Odabirom organizacione jedinice građanima se prikazuje lista dostupnih e-usluga u toj jedinici, što olakšava pretražu.	/
E-usluge su sigurno dostupne na	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Kroz redizajn veb sajta Vlade usluge su lakše dostupne i podjednako dobro funkcionišu na svim uređajima, od prenosnih računara do pametnih telefona. Dokumenta	/

raznim e-kanalima i dostupne su sa bilo kog uređaja					na veb sajtu, od obrazaca do većih dokumenata, dostupna su za lako preuzimanje. Informacije su jasne i lako dostupne, bilo direktno putem sajta Vlade, na stranicama ministarstava ili na sajtu eUprave.	
Građanima su dostupni podaci koje Vlada prikuplja o njima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Putem <i>Portala otvorenih podataka (data.gov.me)</i> građanima su na raspolaganju lako dostupne informacije koje državni organi prikupljaju. Portal sadrži informacije dostupne za ponovnu upotrebu zajedno sa metapodacima u mašinski čitljivom i otvorenom formatu, u skladu sa standardima otvorenosti, na način koji olakšava pretragu.	Pored portal data.gov.me građani mogu koristiti i postupak u skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama.
Kampanje se održavaju kako bi se osiguralo da svi građani mogu da koriste digitalna rješenja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kada su u pitanju kampanje o digitalizaciji, prije svega valja napomenuti da Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija na svojim društvenim mrežama jeste aktivno i da se sadržaj vezan za aktivnosti ministarstva dijeli sa građanima. Od panela koji se organizuju na ovu temu, do javnih poziva vezanih za izradu strategija, zakona i slično, ovi događaji su prisutni na društvenim mrežama Ministarstva.	Kampanje koje sprovodi pretežno Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija jesu doživjele podršku brojnih kompanija iz IT sektora, ali većih kampanja koje obuhvataju širu populaciju i koje su doživjele masovni odjek nije bilo.
Privatni sektor je zainteresovan za razvoj elektronske uprave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Predstavnici privrednih subjekata, kada je u pitanju proces digitalne transformacije, kroz saradnju sa Ministarstvom javne uprave pružaju sugestije za unapređenje izrade trenutno aktuelnih strategija	/
Organizacije civilnog društva suuključene u pružanje usluga i dizajn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mehanizmi učešća u radnim grupama državnih organa su jedan od dobrih načina kako se NVO sektor može uključiti, ali i ovdje se pojavljuje problem neučešća nevladinih organizacija u procesima e-participacije. Podaci govore da <i>preko sistema e-participacije rijetko ima komentara</i> na predložena zakonska i strateška rješenja.	Ono što bi bila potencijalna rješenja jeste veći broj kampanja za podizanje svijesti o važnosti uključivanja građana i organizacija u proces odlučivanja, veća prisutnost obavještenja o ovakvim pozivima.

Link do portala Vlade Crne Gore: <https://www.gov.me/>

Opišite najpopularnije e-usluge koje se nude pojedincima i / ili preduzećima:

Ime usluge	Target grupa	Odgovorni organ	Registri podataka
e-Uprava (www.euprava.me)	Građani	Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	/
eDMS	Javna uprava, građani, privatni sektor	Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	/
eZdravlje (www.ezdravlje.me)	Građani	Vlada Crne Gore, Ministarstvo zdravlja	/
Portal otvorenih podataka (data.gov.me)	Građani i privatni sektor	Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	/
www.ucidoma.me	Građani	Vlada Crne Gore, Ministarstvo prosvete, nauke, kulture i sporta	/
eFirma	Privatni sektor	Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	Centralni registar privrednih subjekata Crne Gore

Navedite primere glavnih komunikacionih inicijativa koje su sprovedene za promociju e-uprave i e-usluga među državnim službenicima i / ili širom javnošću tokom poslednjih pet godina:

- *Web platforma ObavijestiMe*– Ova platforma je novi alat u komunikaciji između državne uprave i građana koji je uspješno implementiran u Kanadi, Australiji i Velikoj Britaniji. Putem ove platforme građani će SMS porukom, e-mailom ili pismom dobijati obavještenja o brojnim servisnim informacijama, javnim pozivima i konkursima, statusima transakcija, dokumenata ili prijave koje su podnijeli u organima državne uprave ili lokalnim samoupravama. Ono što bi mogao biti značajan benefit ove platforme jeste upravo podizanje svijesti građana od digitalizaciji, kao i participaciji građana i dugoročno dovesti do rješavanja određenih problema koji su se pojavili kod određenih servisa čija je namjena upravo povećanje participacije građana. Ovim servisom je ciljano veće informisanje građana o dešavanjima i veća povezanost sa organima državne uprave.
- Projekat, koji je ujedno i kampanja promocije digitalizacije koji je podržan u Crnoj Gori jeste i *Balkathon* takmičenje. Regionalni Savjet za saradnju (RCC) pokrenuo je ovaj događaj prvi put 2020. godine, dok je drugo izdanje održano 2021. godine u maju. Balkathon je prilika za promociju digitalnih pametnih rješenja, kao i za umrežavanje mladih, startapova kako bi radili na inovativnim rješenjima i odgovorili na potrebe proistekle pojavom pandemije.
- Kada govorimo o javnoj upravi, *Strategijom reforme javne uprave 2016–2020. godine* koju je Vlada donijela u julu 2016. godine, definisano je sedam reformskih ciljeva, odnosno oblasti na kojima je trebalo raditi kako bi se postigla reforma. Kada su u pitanju nosioci aktivnosti Strategije reforme javne uprave 2016–2020, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija bilo je nosilac najvećeg broja – trideset četiri. Osim Ministarstva, Uprava za kadrove je imala planiranih deset aktivnosti, Generalni sekretarijat Vlade šest, te Centar za obuku u sudstvu i državnom tužilaštvu jednu, Ministarstvo finansija šest, Ministarstvo održivog razvoja i turizma jednu, Zajednica Opština Crne Gore dvije, Agencija za slobodan pristup informacijama jednu.

Opišite koliko su razvijeni i korišćeni internet bankarstvo i / ili mobilno bankarstvo: I pored toga što je razvoj digitalnog bankarstva u Crnoj Gori započeo prije skoro dvije decenije te kako koriste su crnogorske banke postavile digitalno bankarstvo kao strateški prioritet i za to počele da opredjeljuju ozbiljnije budžete. Uvedena su moderna rješenja online i mobilnog bankarstva, mobilni novčanici i razni oblici mobilnih plaćanja, online chat, pre-aplikacije za kreditne i druge proizvode. Sa druge strane, konačno, stvara se i potražnja za ovim uslugama i savremenim rješenjima digitalnog bankarstva. Prema najnovijim dostupnim podacima Centralne banke Crne Gore koje su prenijeli mediji, početkom 2019. godine nešto više od 71.000 građana i kompanija koristilo je elektronsko bankarstvo. Uzimajući u obzir podatke o broju zaposlenih i penzionera Zavoda za statistiku Crne Gore (MONSTAT), moglo bi se zaključiti da je *prodor elektronskog bankarstva u Crnoj Gori oko 20%*. U odnosu na samo nekoliko godina ranije, to je dobar rezultat, ali još značajno ispod prosjeka razvijenijih evropskih zemalja.

Opišite interes i ulogu privatnog sektora u razvoju e-uprave i unapređenju digitalne transformacije u vašoj zemlji: Predstavници privrednih subjekata, kada je u pitanju proces digitalne transformacije, kroz saradnju sa Ministarstvom javne uprave pružaju sugestije za unapređenje izrade trenutno aktuelnih strategija. Ovdje je posebno važno istaći udruženje ICT Cortex, osnovano u martu 2021., koje okuplja kompanije iz IT sektora koje zapošljavaju oko 50% stručnjaka iz IT oblasti u Crnoj Gori i koje generišu oko 10% izvoza Crne Gore.

Kako su organizacije civilnog društva uključene u pružanje i dizajn e-usluga: Osnivanje Savjeta za saradnju organa državne uprave i nevladinih organizacija ima za cilj doprinos boljoj komunikaciji i saradnji između ovih aktera. Nadležnosti Savjeta se odnose na davanje mišljenja o nacrtima propisa, odnosno strateškim i drugim dokumentima koji se odnose na rad i razvoj nevladinih organizacija u

Crnoj Gori. Takođe, pomenuto ministarstvo vrši raspisivanje poziva za predstavnike privrede, akademske zajednice, NVO sektora i međunarodnih udruženja u Crnoj Gori da se uključe u konsultacije za pripremu Strategije za digitalnu transformaciju, Strategije za sajber sigurnost i izradu Nacrta zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektronskim dokumentima. Aktivnosti Ministarstva kroz panele, diskusije i konsultacije usmjerene su na saradnju sa privatnim, akademskim i civilnim sektorom, međunarodnim organizacijama, kao i ka međusektorskoj saradnji s ciljem veće digitalizacije. Neodgovaranje na javne pozive od strane građana, nevladinih organizacija ali i drugih relevantnih aktera nije rijetkost u Crnoj Gori, te se postavlja pitanje koji su konkretni razlozi. Učešće NVO sektora moguće je kroz finansiranje različitih projekata i programa od strane pojedinih ministarstava. Mehanizmi učešća u ranim grupama državnih organa su jedan od dobrih načina kako se NVO sektor može uključiti, ali i ovdje se pojavljuje problem neučešća nevladinih organizacija u procesima e-participacije. Podaci govore da *preko sistema e-participacije rijetko ima komentara* na predložena zakonska i strateška rješenja. Ono što bi bila potencijalna rješenja jeste veći broj kampanja za podizanje svijesti o važnosti uključivanja građana i organizacija u proces odlučivanja, veća prisutnost obavještenja o ovakvim pozivima.

Bezbjednost informacija/Sajber bezbjednost

Izjava	DAO Istraživanje 2021 Mart-April				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implemen tirano	U potpunosti implementira no		
Izjava					/	/
Određena je institucija za pitanje sajber bezbjednosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Direkcija za informatičku bezbjednost i kompjuterske incidente – CS/NCIRT. Sada je riječ o Direkciji za zaštitu tajnih podataka pri Ministarstvu odbrane.	http://www.cirt.me/cirt Dodatno: Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija; Agencija za nacionalnu bezbjednost; Ministarstvo odbrane / Vojska Crne Gore; Ministarstvo unutrašnjih poslova / Uprava policije; Ministarstvo pravde; Ministarstvo prosvjete; Direkcija za zaštitu tajnih podataka
Usvojena je nacionalna strategija za sajber bezbjednost i s tim u vezi plan za sporovođenje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Na snazi je Strategija sajber bezbjednosti 2018-2021, dok je u izradi nova Strategija sajber bezbjednosti 2022-2026	
Institucije Vlade imaju minimalne zahtjeve za sajber bezbjednost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o informacionoj bezbjednosti ("Službeni list Crne Gore", br. 40/16) je definisana kritična informatička infrastruktura (KII). Kritičnu informatičku infrastrukturu čine informacioni sistemi čijim bi se prekidom rada ili uništenjem ugrozili život, zdravlje, bezbjednost građana i funkcionisanje države i od čijeg funkcionisanja zavisi vršenje djelatnosti od javnog interesa.	

Navedite organizaciju odgovornu za sajber bezbjednost: Direkcija za zaštitu javnih podataka, koja djeluje u okviru Ministarstva odbrane (nadležnost izmijenjena Zakonom o tajnosti podataka koji je usvojen 2020. godine)

Da li ovaj entitet ima mandate za razvoj politika vezanih za sajber bezbjednost: CIRT.ME (eng. Computer Incident Response Team) je tim za odgovor na računarsko bezbjednosne incidente osnovan 2012. godine kao dio zajedničkog projekta Vlade Crne Gore i Međunarodne telekomunikacione unije. CIRT tim kao krovno tijelo na polju sajber bezbjednosti ima učestvuje u kreiranju strategija i politika vezanih za sajber bezbjednost.

E-participacija, e-demokratija

Izjava	DAO Istraživanje 2021 Mart-April				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Postoje zakonski akti za koordinaciju učešća građana u donošenju odluka i pristupu javnim informacijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Zakonski okvir je postojao i u toku pripreme baseline istraživanja	Zakonom o slobodnom pristupu informacija građanima je omogućen pristup podacima u posjedu državnih organa. E-participacija kao oblici učešća građana su takođe utvrđeni zakonom.
Postoje konstantni naporima podizanju nivoa e-pismenosti građana i državnih službenika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Obuke, kampanje i paneli postoje, ali do sada se nije pokazalo da građani u dovoljnoj mjeri koriste servise za participaciju, te je potrebno uložiti veći napor na podizanju svijesti građana i kreiranju navike kada je u pitanju korištenje ovih servisa	/
Dostupni su online alati koji omogućavaju građanima da Vladi daju povratne informacije (uključujući prijavljivanje neetičnog materijala, podnošenje žalbi i slično)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sajt Vlade Crne Gore uključujući i sve subdomene ima opciju "Pitajte Vladu" gdje građani mogu ostaviti poruku, komentar ili žalbu, kao i kontakt posvećen građanima (kancelarijazagradjane@gsv.gov.me).	/
Građani i organizacije civilnog društva igraju aktivnu ulogu u predlaganju opcija politike i oblikovanju političkog dijaloga, a građani su uključeni u kompletan process kreiranja politike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sistem eParticipacije sa svim pratećim funkcijama omogućava objavljivanje, praćenje i komentarisane javnih poziva i pratećih dokumenata shodno Uredbi o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija („Službeni list CG“, broj 041/18). Svi javni pozivi i prateći dokumenti, kao i odobreni komentari zajedno sa odgovorima institucije koji su	Ono što se u praksi pokazuje, kao što je već i napomenuto, jeste da odziv kada je u pitanju ova usluga, nije veliki, te je potrebno raditi na podsticanju većeg korištenja ovih servisa.

					objavljeni u sklopu sistema eParticipacije, javno su vidljivi.	
Otvoreni podaci Vlade dostupni su za kreiranje novih usluga i pružanje ulaznih podataka u kreiranju javnih politika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Uspostavljanje portala koji omogućava pretraživanje, povezivanje, preuzimanje i ponovno korišćenje javnih podataka u komercijalne i nekomercijalne svrhe putem zajedničkog kataloga metapodataka. Otvoreni podaci bazirani su na dostupnosti podataka koje posjeduju ili prikupljaju organi vlasti u mašinski čitljivom formatu, a u svrhu dalje upotrebe i ponovnog objavljivanja i korišćenja u bilo kom obliku.	Portal otvorenih podataka: https://data.gov.me/

Navedite link do glavnog portal otvorenih podataka:

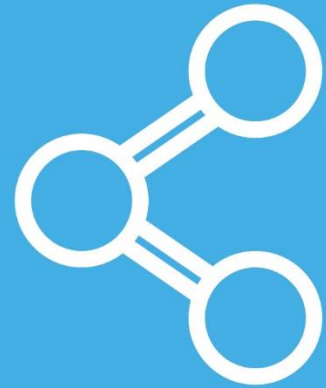
Portal otvorenih podataka: <https://data.gov.me/>

Opišite najistaknutije slučajeve e-participacije (alati, projekti) tokom posljednje tri godine I navedite linkove ako su dostupni: Servis **e-demokratija**, podijeljen u dva segmenta naglašava značaj učestvovanja građana u društveno-političkim procesima kao važan segment participativne demokratije. Sistem **e-participacija** predstavlja elektronske javne rasprave koje omogućavaju veće učešće građana u donošenju zakona i strategija. Sistem je 2019. godine kreiran sa ciljem da omogući veće učešće građana, i podstakne ih da odlučuju o pitanjima koja se tiču njih i njihove zajednice, učestvuju u javnim raspravama o svim strateškim dokumentima i zakonima koje donosi Vlada Crne Gore. Sistem eParticipacije sa svim pratećim funkcijama omogućava objavljivanje, praćenje i komentarisanje javnih poziva i pratećih dokumenata shodno Uredbi o izboru predstavnika nevladinih organizacija u radna tijela organa državne uprave i sprovođenju javne rasprave u pripremi zakona i strategija („Službeni list CG“, broj 041/18). Svi javni pozivi i prateći dokumenti, kao i odobreni komentari zajedno sa odgovorima institucije koji su objavljeni u sklopu sistema eParticipacije, javno su vidljivi. **Ono što se u praksi pokazuje, kao što je već i napomenuto, jeste da odaziv kada je u pitanju ova usluga, nije veliki, te je potrebno raditi na podsticanju većeg korištenja ovih servisa.**

Projekat “Glas građana-ePeticije” nastao je 2012. godine sa ciljem povećanja transparentnosti rada Vlade Crne Gore, odnosno realizacije građanskih inicijativa, kroz demokratski model podnošenja elektronskih peticija. Program je ponovno pokrenut 2019. godine, prepoznat kao značajan dio građanskih elektronskih inicijativa. Sistem omogućava podnošenje peticije svim građanima Crne Gore, kao i stranim državljanima sa stalnim nastanjenjem i ličnom kartom. Da bi inicijativa bila razmotrena potrebno je prikupiti 3 000 potpisa u roku od 60 dana. Od aprila 2019. godine podnijeto je 35 e-peticija od strane građana. Samo dvije peticije su premašile 3000 glasova, jednu je Vlada odbila prije ulaska u proceduru Parlamenta, dok će se po drugoj nastaviti. Važno je naglasiti da ovaj sajt često nije u funkciji, bilo da se pristupa sa prenosivog računara, telefona ili drugih uređaja.

Koje su glavne barijere u razvoju e-participacije i e-demokratije: Podaci pokazuju da je potrebno uložiti značajno veće napore kada je u pitanju promocija dostupnih servisa, te podizanje svijesti građana o benefitima istih. Potrebno je raditi, što na lokalnom, što na nacionalnom nivou na uključivanju građana i isticanju značaja njihovog uključivanja. Ono što može biti potencijalni uzrok zašto građani, ali i organizacije civilnog društva i drugi akteri ne koriste dostupne servise jeste nedostatak povjerenja i vjere da su ovi servisi zapravo korisni i da daju mogućnost da građani daju svoj doprinos i da to urodi plodom, odnosno ima odjeka pri kreiranju politika, strategija i u donošenju odluka.

8



Plan za unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori

Plan za unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori

Strateški, pravni i administrativni razvoj

- ❖ Kada je riječ o preduslovima za implemetnaciju e-uprave, stanje u Crnoj Gori je poboljšano u odnosu na 2019. godinu. Internet penetracija je prisutna kod 80.3% domaćinstava, u odnosu na 74.3% koliko je internet imalo u 2019. godini. Ipak, geografska distribucija rasprostranjenosti je vrlo neujednačena – **i dalje je potrebno raditi na povećanju internet penetracije na ekonomski nerazvijenom sjeveru i u ruralnim djelovima zemlje**, te na povećanju brzine internet protoka (protok brzine od 100+ megabita po sekundi koristi 31% domaćinstava).
- ❖ Ipak, i pored promjene vlade nakon parlamentarnih izbora sprovedenih 30. avgusta, primjetno je da politička volja za daljim razvojem e-uprave postoji. To se ogleda u činjenici da je, iako je broj ministarstava u novoj vladi smanjen za trećinu, nekadašnje Ministarstvo javne uprave ojačano i transformisano u Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija. Upravo je ovaj državni organ koordinator i nosilac daljeg procesa razvoja e-uprave. **Nužno je nastaviti sa radom na jačanju kapaciteta službenika MJUDDM, kako bi mogli odgovoriti složenom zadatku koji se nalazi pred njima.**
- ❖ Bitno je istaći da od 2022. godine država ulazi u novi ciklus razvoja strateških dokumenata, budući da sve strategije bitne za ovu oblast (Strategija reforme javne uprave, Strategija sajber bezbjednosti, Strategija razvoja informatičkog društva itd.) ističu u toku 2021. godine, ili su već istekle u toku 2020. **Potrebno je usaglasiti što konkretnije i mjerljivije akcije i raditi na multisektorskom pristupu, odnosno poboljšanju i jačanju dijaloga i saradnje između zainteresovanih strana. Jedan od prioriteta trebalo bi da bude i unapređenje digitalnih vještina građana kroz formalno i neformalno obrazovanje.**
- ❖ Kada je zakonodavni okvir u pitanju, stanje je u većoj mjeri u odnosu na polazni izvještaj izmijenjeno prije svega usljed stupanja na snagu Zakona o elektronskoj upravi koje se desilo sredinom 2020. godine. U istom pravcu su usmjereni i predlozi za izmjene i dopune Zakona o elektronskom dokumentu koji bi po planu trebao biti usvojen u toku 2021. godine, a kojim se u smislu punovažnosti elektronski dokument izjednačava sa papirnim. Takođe, još od 2019. godine traje rad na usvajanju izmjena i dopuna Zakona o slobodnom pristupu informacijama koje bi trebale liberalizovati ovu oblast. **Stoga, u nastupajućem periodu naglasak treba staviti na primjeni već postojećih zakona, donošenju podzakonskih akata kojima će se ta primjena omogućiti i informisanju građana o mogućnostima koja im zakonska rješenja daju u pogledu lakše i efikasnije komunikacije sa državnim organima.**

E-uprava i informisanost građana

- ❖ I pored kreiranog zakonodavnog okvira, praktična primjena onoga što zakon omogućava je značajno sporija. Tako, upotreba digitalnog potpisa je na niskom nivou, što zbog nepoznavanja propisa što zbog nerazumijevanja njegove upotrebne vrijednosti. Pretpostavka je da se stanje može unaprijediti, budući da je sredinom 2020. godine Ministarstvo unutrašnjih poslova započelo sa izdavanjem elektronskih ličnih karata (eID) koje u sebi sadrže dva digitalna sertifikata – sertifikat za identifikaciju i kvalifikovani sertifikat za elektronski potpis kojim građanin, prilikom pristupa elektronskim servisima, može

dokazati identitet i elektronski potpisati dokument na način koji ima isto pravno dejstvo kao svojeručni potpis. Ovakav identifikacioni dokument, prema posljednjim procjenama, posjeduje već više od 10% stanovništva. Kada su u pitanju prekogranične usluge, postoji problem nepriznavanja usluga od povjerenja sa drugim državama, mada je Crna Gora u prethodnom periodu potpisala sporazume sa Republikom Srbijom i Sjevernom Makedonijom u cilju međusobnog prepoznavanja usluga od povjerenja. Međutim još uvijek ne postoje e-usluge u kojima bi ovaj sporazum bio primjenljiv. **Aktivnosti na pojačanom informisanju građana moraju biti nastavljene.**

- ❖ **Potrebno je unaprijediti saradnju sa zemljama regiona kako bi se stvorile usluge od povjerenja koje bi mogle biti međusobno prepoznate.**
- ❖ Kada je riječ o samim e-uslugama i pristupu njima, jedna od najvažnijih promjena desila se u maju 2021., kreiranjem nove platforme sajta Vlade i pojedinih ministarstava, www.gov.me. Naime, redizajn se najviše fokusirao na veću okrenutost ka građanima – pored činjenice da se poveznice ka portalima koje nude e-usluge sada nalaze na centralnim, lako primjetnim pozicijama na sajtu, dodat je i niz opcija koje olakšavaju pristup sajtu za osobe sa oštećenjem vida ili disleksijom. **Redizajn sajtova u istom stilu bi trebalo nastaviti i kada su u pitanju sajtovi koji nude e-usluge, kako bi se zamijenio njihov trenutni, zastarjeli dizajn.**
- ❖ Pored portala www.euprava.me koji sadrži gotovo 600 usluga koje se do određenog nivoa mogu završiti elektronski, važno je istaći da u Crnoj Gori postoje i zasebni portali koji se tiču registra otvorenih podataka (www.data.gov.me), te oni koji su vezani za e-demokratiju, tj. usluge e-peticije i e-participacije. Ipak, i u pogledu ovih usluga postoji značajan prostor za unaprjeđenje – tako, od gotovo 600 usluga dostupnih na portalu www.euprava.me, tek njih manje od 200 može da se završi u potpunosti elektronski. Dodatno, primjetno je da portal nije zaživio među građanima – više od 50% podnijetih zahtjeva vezano je za samo dvije usluge, od kojih su obje obavezne, što znači da građani ovaj vid komunikacije sa upravom ne biraju dobrovoljno. Kada je portal otvorenih podataka u pitanju, broj dostupnih baza podataka koje obezbjeđuju institucije raste relativno sporo, a preko pola njih je obezbijedeno od samo dvije institucije, što ukazuje na potrebu snažnijeg uključivanja ostatka državnog aparata. Kada je o instrumentima e-demokratije riječ, i nakon dvije godine građani i civilni sektor vrlo rijetko koriste portal vezan za e-participaciju, dok je e-peticija podnesena u 35 slučajeva, od čega su samo dvije dobile potreban broj potpisa da budu razmatrane u Skupštini. **S obzirom na veliki broj usluga koje postoje na portalu e-uprave, a nisku stopu njihove iskorišćenosti, nužno je koncentrisati se ne na povećanje broja usluga, već povećanje broja onih usluga koje se u potpunosti mogu završiti elektronski.**
- ❖ **Uz ove aktivnosti potrebno je raditi i na intezivnim informativnim kampanjama, može se podstaći nivo korišćenja datih usluga.**

Sajber bezbjednost

- ❖ U oblasti sajber bezbjednosti, najbitnije promjene u odnosu na polazni izvještaj vezane su za činjenicu da je djelatnost CIRT timova, izmjenama Zakona o tajnosti podataka usvojenim krajem 2020. godine prenesena u nadležnost Direkcije za zaštitu tajnih podataka, koja djeluje u okviru Ministarstva odbrane. **S obzirom na povećan obim online aktivnosti usled pandemije, pitanje sajber bezbjednosti bi trebalo biti naglašeno na nacionalnom, ali i na lokalnim nivoima. Dodatno, kao i u prethodnim slučajevima, neophodna je konstantna i intezivna informativna kampanja sa konkretnim kontaktima u slučaju sajber napada.**





Projekat finansira
Evropska unija



Crna Gora
Ministarstvo javne uprave

Projekat „Povećanje građanskog angažmana na polju Digitalne agende - ICEDA“ sufinansira Evropska unija, a sprovode ga Metamorphosis Foundation, Open Data Kosovo (ODK), e-Governance Academy (eGA), Center for Research, Transparency and Accountability - CRTA, Levizja MJAFTI I NVO 35 MM. Ovaj projekat dijelom je kofinansiran od strane Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija Crne Gore.