



**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 ko-finansira  
Evropska unija



Crna Gora  
Ministarstvo javne uprave

Projekat "Povećanje građanskog učešća na polju Digitalne agende- ICEDA" sprovode Metamorphosis Foundation (Sjeverna Makedonija), Open Data Kosovo (Kosovo), e-Government Academy (Estonija), Partneri za demokratske promjene Srbija (Srbija), NVO 35 MM (Crna Gora) and Lëvizja MJAFT (Albanija).

# CRNA GORA: PRAĆENJE RAZVOJA DIGITALNE AGENDE

Nacionalni izvještaj i plan za unapređenje Digitalne agende  
u Crnoj Gori

Jun 2022

*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](mailto:office@nvo35mm.com)

Web: [www.nvo35mm.me](http://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 978-9940-814-01-4  
COBISS.CG-ID 22391300



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](http://www.metamorphosis.org.mk)
- e-Governance Academy (Estonija) – [www.ega.ee](http://www.ega.ee)
- Partneri za demokratske promjene Srbija (Srbija) – [www.partners-serbia.org](http://www.partners-serbia.org)
- Open Data Kosovo-ODK (Kosovo) – [www.opendatakosovo.org](http://www.opendatakosovo.org)
- Lëvizja Mjaft! (Albanija) – [www.mjaft.org](http://www.mjaft.org)





# Sadržaj

Uvod .....	6
.....	7
Metodologija istraživanja .....	7
Preduslovi za implementaciju e-uprave.....	10
Politička volja i strategija.....	16
Stanje razvoja e-usluga .....	23
Stanje razvoja e-usluga.....	24
E-usluge i dostupnost.....	34
4.1 Digitalne vještine i pismenost .....	34
4.2 Dostupnost e-usluga .....	35
Sajber bezbjednost.....	38
Sajber bezbjednost.....	39
.....	46
Upitnik E-Governance Akademije .....	46
Upitnik E-Governance akademije.....	47
.....	69
Plan za unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori.....	69
Plan za unapređenje Digitalne agende u Crnoj Gori.....	70
Strateški, pravni i administrativni razvoj.....	70

# Uvod

Suština digitalne transformacije predstavlja prelazak sa tradicionalnog u savremeni način funkcionisanja državne uprave. Uvođenje elektronske uprave dovodi do bitnih promjena u cijeloj strukturi društva, organizacionim vrijednostima, organizacionoj kulturi i načinu poslovanja svih ekonomskih subjekata na tržištu.

Savremena e-uprava može poboljšati efikasnost i dostupnost javnih usluga, pojednostaviti administrativne procedure i postupke, povećati povjerenje građana i njihovo učešće u kreiranju javnih politika i obezbijediti značajne uštede za sve korisnike (građane, preduzeća i samu državu). Prethodna dva talasa istraživanja o razvoju Digitalne agende u Crnoj Gori, rađena u junu 2021. i 2020. godine, proizveli su detaljan opis stanja i razvoja digitalizacije u državi kao i plan za njegovo unapređenje. Izvještaji iz prethodne dvije godine fokusirale su na predstavljanje ključnih noviteta u sferi digitalizacije kao i pregled dostupnih e-usluga u Crnoj Gori.

Istraživanje sprovedeno u 2022. godini ne predstavlja samo opis stanja i razvoja digitalne sfere već uključuje sumiranje cjelokupnog procesa istraživanja ove oblasti.

# Metodologija istraživanja

Ovaj izvještaj zasniva se na istraživanju koje je sprovedeno sredinom 2022. godine. Stoga, ono predstavlja ne samo presjek stanja razvoje e-uprave u Crnoj Gori u jednom vremenskom periodu već ističe i glavne novitete koji su se desili u toku poslednjih 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, predstavnike medija i civilnog sektora
- Sprovođenje i analizu fokus grupe u okviru koje su testirane tri e-usluge koje građani Crne Gore mogu da koriste

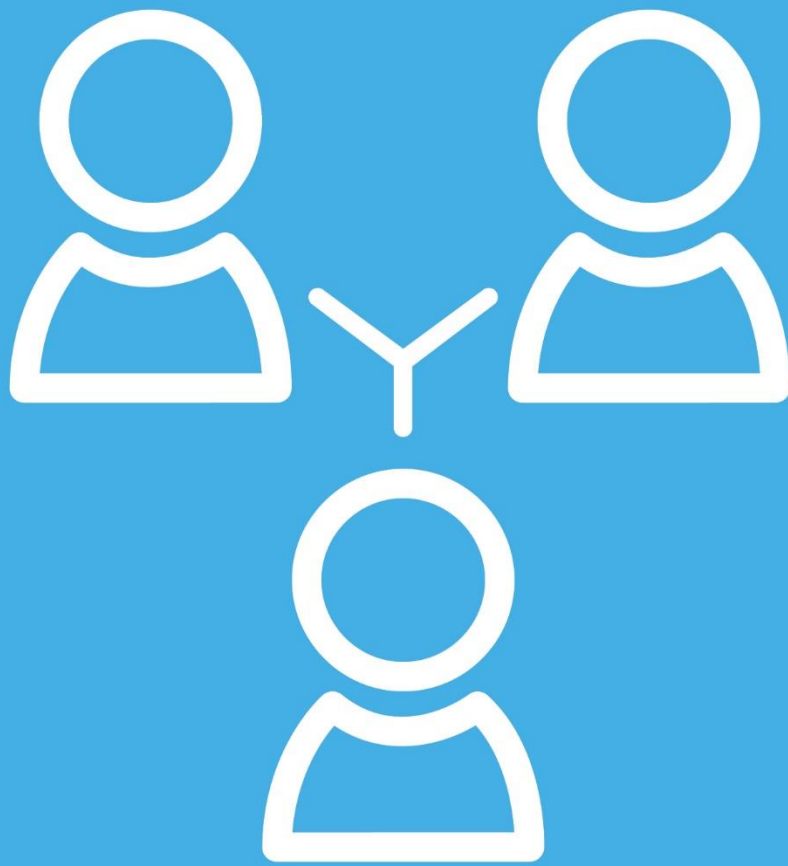
Pored desk istraživanja, sa predstavnicima državnih institucija, civilnog sektora i medija sprovedeno je i 9 dubinskih intervjua kako bi se informisali i o njihovim stavovima o razvoju Digitalne agende u Crnoj Gori. Intervjui su trajali između 20 i 50 minuta, a sprovedeni su licem u lice. Svaki od intervjua 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 četiri e-usluge koje su dostupne putem protala administracije. Moderatorica je sa učesnicima razgovarala o njihovom korisničkom iskustvu, zamjerkama i sugestijama usmjerenim na poboljšanje datih e-usluga.

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 Akademija (eGA), eGA je neprofitna organizacija, analitički 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 2022. godine.



1



# Preduslovi za implementaciju e-uprave

## Preduslovi za implementaciju e-uprave

U ovom poglavlju izvještaja ukratko je opisan nivo razvoja informacionih tehnologija u Crnoj Gori, njen nivo spremnosti da u potpunosti sprovede i uspješno organizuje aktivnosti eUprave i da napravi nacrt glavnih inicijativa bilateralne i multilateralne saradnje povezane sa Digitalnom agendom (DA). Jedan od bazičnih indikatora od kojeg zavisi implementacija e-uprave jeste internet penetracija. Projektni tim je već i u prošlogodišnjim *baseline* izvještajima 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 2021. godini. Naime, MONSTAT-ov izvještaj *Upotreba informatičkih i komunikacionih sredstava*<sup>1</sup> iz oktobra 2021 godine ukazuje na činjenicu da je pristup internetu u toku 2021. godine imalo 80.8% domaćinstava u Crnoj Gori, što predstavlja blag porast u odnosu na 80.3% u 2020., 74.3% u 2019. i 72.2% u 2018. godini. Dodatno, 81.5% domaćinstava koristi fiksnu, širokopoljasnu internet konekciju, dok 61.1% 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%
2020	80.3%	88.5%	80.3%	69.5%	84.9%	70.9%	46.2%	88.2%	98.0%
2021	80.8%	89.8%	80.6%	73.0%	85.4%	70.3%	53.0%	89.4%	98.6%

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 skoro svake demografske grupe raste u odnosu na 2020. godinu osim u starosnoj kategoriji 25-34 i 35-44 gdje je ostala ista i 16-24 gdje se upotreba smanjila.

<sup>1</sup> Pristup putem URL: <https://monstat.org/uploads/files/ICT/2021/Upotreba%20IKT%20u%20domacinstvima%202021.pdf>

	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%
2021	90.2%	87.7%	93.2%	99.7%	98.9%	95.3%	86.4%	83.4%	68.9%

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

Strategija informatičkog društva do 2020. godine<sup>2</sup> je formirala put ka napretku informacionog društva u Crnoj Gori. Najznačajni ciljevi Strategije bili su sljedeći:

- Brzog<sup>3</sup> širokopoasnog interneta u 70% domaćinstava (porast sa inicijalnih 3.6% u toku 2016. godine kada je strategija usvojena),
- Ultrabrzog<sup>4</sup> širokopoasnog 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 postignut – naime, prema podacima EKIP-a<sup>5</sup> ukupan broj širokopoasnih priključaka na kraju januara 2021. godine, nezavisno od tehnologije koja se upotrebljava za pristup iznosilo 184.526 dok krajem januara 2022. godine iznosilo 187.750 priključaka. Prema istim podacima, 70% korisnika posjeduje internet priključak sa brzinom od 30Mb/s do 1Gb/s.

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.

Prethodni izvještaj je konsultovao istraživanje UN-a pod nazivom *eGovernment survey*<sup>6</sup>, koje se sprovodi na dvogodišnjem nivou. Podaci za 2021. godinu nisu dostupni. Izvještaj za 2022. godinu biće dostupni u nekom narednom periodu ovu godine<sup>7</sup>. Podaci za 2020., 2018., i 2016. godinu 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.

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

<sup>3</sup> Brzina od 30 megabita po sekundi

<sup>4</sup> Brzina od 100 megabita po sekundi

<sup>5</sup> Pristup putem URL: <https://www.ekip.me/page/reports/internet-i-broadband-pristup/content>

<sup>6</sup> 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)

<sup>7</sup> Pristup putem URL: <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>

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

eGovernment Benchmark<sup>8</sup> koji je kreiran od strane EU institucija upoređuje napredak javnih vlasti 36 evropskih zemalja u prelasku na digitalne usluge – 27 država članica EU, plus devet drugih, uključujući Ujedinjeno Kraljevstvo, koje su zajedno poznate kao EU27+. On ne mjeri relativni odnos među državama, već napredak države u odnosu na raniji posmatrani period. Mjera usmjerenosti na korisnika (tzv. *user centricity*), kojom se mjeri nivo u kojem su usluge ili informacije o njima dostupne elektronskim putem, iznosila je 37% što je rangiralo Crnu Goru na poslednje mjesto.

Jedan od preduslova za implementaciju e-uprave je i postojanje volje među građanima da e-usluge i koriste. Istraživanje sa građanima i preduzećima u vezi sa korišćenjem i stavovima prema e-uslugama u Crnoj Gori<sup>9</sup> iz 2019. godine navodi da nešto više od tri četvrtine građana ima mogućnost korišćenja interneta kod kuće, dok pak čak petina nema mogućnost pristupa internetu u svom domaćinstvu. Mlađe osobe (starosti 18–29), one sa višim ili visokim obrazovanjem i zaposleni češće navode da imaju ovu mogućnost. Sa druge strane, starije osobe (60+), one sa nižim obrazovanjem i nižim prihodom u domaćinstvu, češće navode da nemaju tu mogućnost.

Kako novija istraživanja na datu temu nisu dostupna projektnom timu, pokušali smo kroz desk research da dođemo do podataka o nivou korišćenja e-usluga. Javno dostupni podatke<sup>10</sup> koje su već opisane u prethodnom ICEDA izvještaju 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

Na kraju se može istaći konačni izvještaj Državne revizorske institucije Crne Gore<sup>11</sup> gdje je opisano generalno mišljenje građana o e-uslugama javne administracije. Oko jedne

<sup>8</sup> Pristup putem URL: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2021/10/eGovernment-Benchmark-2021-Insight-Report.pdf>

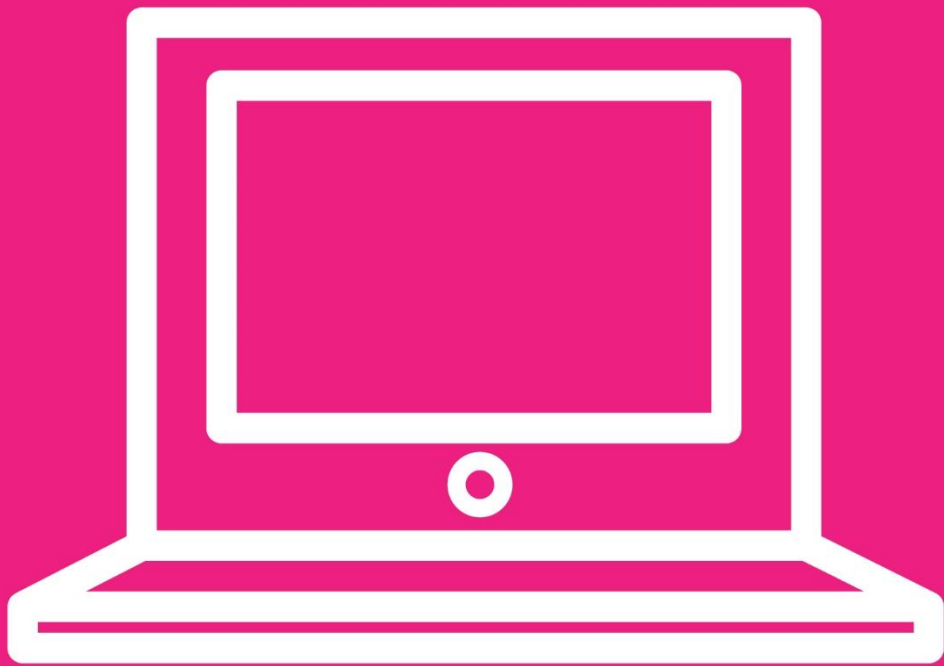
<sup>9</sup> Pristup putem URL: <https://www.undp.org/montenegro/publications/surevy-e-services>

<sup>10</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/e965f2a4-7eb5-452f-b81d-813d0c56ca43>

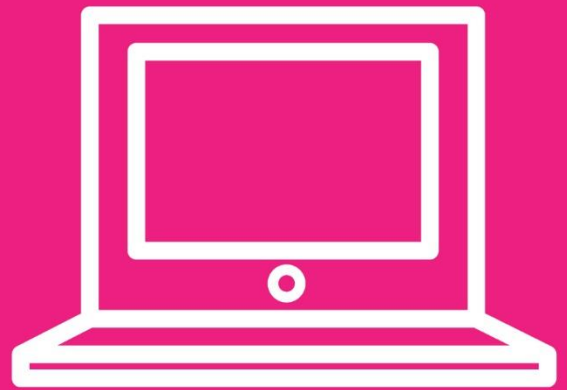
<sup>11</sup> Pristup putem URL: <http://www.dri.co.me/1/doc/Revizija%20elektronskih%20usluga%20-%20e-uprava.pdf>



polovine građana Crne Gore smatra da se zahtjevi upućeni javnoj administraciji brže rješavaju na šalteru nego online (51%), dok nešto manje od četvrtine vjeruje da nema razlike u brzinu rješavanja zahtjeva između ova dva pristupa (23%). Tek nešto više od 10% građana smatra da se online predati zahtjev rješava brže. Da će zahtjev biti brže riješen na šalteru češće vjeruju osobe koje nikada nijesu čule za elektronske usluge, kao i one koje imaju generalno negativan stav o njima. Čak petina građana nije u stanju da specifikuje šta bi to trebalo promijeniti kako bi oni u većoj mjeri koristili e-usluge (22%). Najveći udio, oko petine građana, smatra da bi pojednostavljenje korišćenja e-usluga, kao i dostupnost više informacija o načinu njihovog korišćenja vodilo ka njihovoj većoj upotrebi (21%) (20%). Svaki deseti građanin takođe smatra da bi povećanje broja e-usluga namijenjenih građanima doprinijelo njihovom većem korišćenju.



2



Politička volja, strategija,  
koordinacija i  
implementacija e-uprave

## Politička volja i strategija

Vladajuća struktura koja je bila na snazi od 30. avgusta 2020. godine je utemeljio uspostavljanje kvalitetne e-Uprave kao jedno od ključnih prioriteta te vlasti. Nakon izlisanog nepovjerenja u 42. Vladu Crne Gore, struktura ministarstava se promijenila tako da trenutno Crna Gora broji 18 ministarstava sa dva dodatna ministra bez portfelja. Nekadašnje Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija (MJUDDM) je od 28. aprila 2022. god Ministarstvo javne uprave (MJU). Ovaj izvještaj će se fokusirati na korake napravljene u prethodnoj godini u cilju poboljšanja digitalnih servisa i naročito na strategije koje su stupile na snagu od 2022. godine. Strategije donesene u polju digitalizacije su usklađene sa savetima institucija Evropske Unije. Najvažnije strategije su sljedeće:

**Strategija digitalne transformacije Crne Gore<sup>12</sup> 2022. – 2026. sa akcionim planom 2022. – 2023. godine**

Ova strategija predstavlja razvojni okvir koji će definisati preduslove i inicijative potrebne za brzu adaptaciju u sve kompleksnije digitalno okruženje te agilan i proaktivan razvoj digitalne Crne Gore. Strategijom 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. Strategija ima sljedeće strateške ciljeve:

**STRATEŠKI CILJ I** Unapređenje kapaciteta i sposobnosti za digitalnu transformaciju Crne Gore

**STRATEŠKI CILJ II** Jačanje digitalne svijesti crnogorskog društva i digitalne konkurentnosti IKT sektora

**Strategija sajber bezbjednosti Crne Gore<sup>13</sup> 2022. – 2026. godine**

Strategija naslanja se u značajnoj mjeri na politiku i viziju definisanu prethodnim strategijama. Utvrđeno je pet strateških ciljeva. Strateški ciljevi su utvrđeni analizom nedostataka i nedorečenosti iz prethodnog devetogodišnjeg perioda strateškog pristupa pitanju sajber bezbjednosti u Crnoj Gori. Kao takvi, predstavljaju namjeru da se uočeni izazovi prevaziđu i da se na izmijenjen sajber prostor i dijapazon sajber prijetnji po nacionalnu bezbjednost da rapidan i adekvatan odgovor.

**Strategija reforme javne uprave<sup>14</sup> 2022. – 2026. godine**

<sup>12</sup> Pristup putem URL: <chrome-extension://efaidnbmninnbpcajpcglclefindmkaj/https://www.zzzcg.me/wp-content/uploads/2022/02/strategija-digitalne-transformacije-sa-ap-1.pdf>

<sup>13</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/0094a8e3-a436-49ba-833b-434b35f04cfe>

<sup>14</sup> Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/b73f7cd4-be14-430a-8291-e2f081c25d39?version=1.0>

Strategija predstavlja polaznu tačku za kreiranje usluga uz primjenu principa samo jednom (eng. once only) i upotrebu novih tehnologija kako bi se omogućio brz, lak i siguran način da korisnici završe uslugu, i profiliše upravu kao profesionalnu, fleksibilnu, optimalnu i orijentisanu ka potrebama građana i ostalih korisnika. Reforma javne uprave će građanima i privredi donijeti:

- jednostavno, pristupačno i korisničko iskustvo u svim javnim uslugama
- odgovoran i efikasan rad javne uprave
- otvorenost i dostupnost svih podataka u radu javnih institucija
- kvalitetno učešće u kreiranju zakona i javnih politika.

### Strategija za digitalizaciju obrazovnog sistema<sup>15</sup> 2022. – 2027. Godine

Pod digitalizacijom obrazovnog sistema ne podrazumjeva se samo uvođenje digitalnih tehnologija u proces nastave već i digitalizacija svih procesa u obrazovnom sistemu, razvoj elektronskih usluga za učenike, nastavnike i roditelje, kao i razmjenu podataka sa drugim ustanovama u cilju modernizacije i efikasnijeg rada administrativnih procesa u svim resorima. Strategijom se žele:

- Razviti veliki broj elektronskih usluga, unaprijediti rad javnog sektora i međuresorske saradnje
- Stvoriti odgovarajuće uslove u obrazovno–vaspitnim ustanovama za uspješno unapređenje svih digitalnih procesa
- Razviti i unaprijediti digitalne vještine učenika koje su im potrebne za tržište rada i podstaknuti učenike da se opredijele za zanimanja iz oblasti IKT-a

Pored gorenavedenih strategija, u decembru 2021. godine usvojen je i Programa za privlačenje digitalnih nomada u Crnoj Gori. Kroz izradu programa za privlačenje digitalnih nomada, a u saradnji sa resornim ministarstvima, prepoznato je da su neophodne određene normativne izmjene i dopune, u dijelu regulisanja statusa digitalnih nomada, odobravanja njihovog boravka u Crnoj Gori, ali i definisanja poreskih olakšica za tu kategoriju stranih rezidenata. Cilj je unaprijediti digitalni ambijent, ne samo za nomade, već i za sve građane pa je kroz program prepoznato i uvođenje novih elektronskih servisa. Programom se definišu strateški prioriteti i ciljevi kreiranje ambijenta kako bi Crna Gora postala privlačna destinacija za digitalne nomade, uslovi za odobrenje/izdavanje dozvola za privremeni boravak digitalnih nomada, aktivnosti i analize kako bi se ocijenio ekonomski i društveni potencijal, kao i nadležne institucije za sprovođenje aktivnosti, indikatori uspjeha, izvori finansiranja i druga pitanja od značaja za sprovođenje Programa i pratećeg Akcionog plana.

<sup>15</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/39e9ae34-71a5-4dcb-bd41-7d884236584b>

## 2.1 Koordinacija implementacije e-uprave

Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022. – 2026. godine prepoznaje kao jedan od ključnih izazova značaj uspostavljanja centralnog koordinacionog tijela za upravljenje i usmjeravanje aktivnosti za uspješnu digitalnu transformaciju. Značaj uspostavljanja ovakvog tijela ogleda se u činjenici da trenutno postoji veoma visoka fragmentacija ciljeva, odgovornosti, radnih tijela i strateških dokumenata u ovoj oblasti. Pored toga, primjetna su i određena preklapanja odgovornosti kod postojećih savjetodavnih tijela kao i potreba za preciznim pozicioniranjem njihove uloge i oblastima djelovanja na određenom nivou društvenom ili sektorskom.

Programom Vlade Crne Gore za 2021. godinu<sup>16</sup> prepoznat je cilj 5.5 koji je izričito u nadležnosti Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija (MJUDDM) i koji se fokusira na razvoj digitalnog društva kao i poboljšanje stepena digitalne transformacije proizvoda i usluga namijenjenih građanima i privredi. Postojeća radna tijela koje ulaze i u domen digitalne transformacije, su sljedeće:

- **Savjet za inovacije i pametnu specijalizaciju:** Nadležnosti ovog ključnog savjetodavnog tijela u oblasti politike inovacija i pametne specijalizacije kao krovne strategije koja umrežava više sektorskih politika, odnose se na; predlaganje Vladi politika i strategija kojima se uređuje oblast inovacija i tehnološkog razvoja u Crnoj Gori; davanje mišljenja na predloge zakona i drugih propisa iz oblasti inovacione djelatnosti i drugih oblasti, koji obezbjeđuju opšte uslove za podsticaj inovacione djelatnosti i korišćenje njenih rezultata; praćenje ostvarivanja strategija kojima se uređuje oblast inovacija i tehnološkog razvoja u Crnoj Gori; utvrđivanje programa od opšteg interesa u oblasti inovacija i pametne specijalizacije; saradnju sa drugim savjetima i subjektima nacionalnog inovacionog sistema; praćenje aktivnosti organa državne uprave i drugih nadležnih organa i institucija na planu utvrđivanja investicionih prioriteta i sprovođenja mjera definisanih strateškim razvojnim dokumentima u domenu inovacija, davanje mišljenja i predlaganje koordinacije instrumenata; – predlaganje nacionalne strukture za implementaciju Strategije pametne specijalizacije Crne Gore (2019–2024); razmatranje godišnjih izvještaja o realizovanim aktivnostima Strategije pametne specijalizacije Crne Gore (2019–2024) i dostavljanje komentara organu uprave, odnosno tijelu nadležnom za koordinaciju pripreme izvještaja, i javno promovisanje značaja inovacija i pametne specijalizacije za ukupan društvenoekonomski razvoj Crne Gore i poboljšanje kvaliteta života građana..
- **Savjet za konkurentnost:** Koordinira aktivnosti na planu sprovođenja prioritarnih reformskih mjera definisanih strateškim razvojnim dokumentima, koje su u funkciji otklanjanja ključnih prepreka za veću konkurentnost ekonomije i brži privredni rast

<sup>16</sup> Pristup pute URL: <https://wapi.gov.me/download/d727eb95-678f-4d44-96dc-116a65d1ad99?version=1.0?>

Crne Gore. Cilj je da svojim djelovanjem doprinese većoj konkurentnosti ekonomije i bržem privrednom rastu zemlje. To podrazumijeva ne samo rad na unapređenju procesa i procedura, već i predlaganje strukturnih reformi za unapređenje konkurentnosti, izradu plana za suzbijanje sive ekonomije, unapređenje tržišta rada i zapošljavanja. Jedan od važnih zadataka Savjeta je da javno promoviše značaj dijaloga između privatnog i javnog sektora sa ciljem unapređenja konkurentnosti, stvaranja stimulativnog poslovnog ambijenta i poboljšanje kvaliteta života građana.

- **Savjet za elektronsku upravu:** Zadaci Savjeta su da: informiše Vladu Crne Gore o svim bitnim pitanjima koja se odnose na razvoj elektronske uprave i informaciono-komunikacionih tehnologija; usmjerava, koordinira i prati aktivnosti vezane za razvoj elektronske uprave, između državnih organa, organa državne uprave, organa lokalne samouprave, organa lokalne uprave i drugih organa, u skladu sa čl. 1 i 2 Zakona o elektronskoj upravi; razmatra stručna pitanja u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija, koja se odnose na razvoj elektronske uprave; razmatra nacрте propisa, podzakonskih akata, strateških, planskih i drugih dokumenata iz oblasti elektronske uprave i informacionokomunikacionih tehnologija, u cilju digitalne transformacije Crne Gore; – inicira izmjenu postojeće zakonske regulative iz oblasti digitalizacije i elektronske uprave; – predlaže mjere za usklađivanje zakonodavnog i administrativnog okvira u cilju unapređenja razvoja elektronske uprave; radi na unapređenju saradnje u oblasti elektronske uprave i informacionokomunikacionih tehnologija između državnih organa, organa državne uprave, organa lokalne samouprave, organa lokalne uprave i drugih organa, u skladu sa čl. 1 i 2 Zakona o elektronskoj upravi; radi na unapređenju međunarodne saradnje u oblasti elektronske uprave i informaciono komunikacionih tehnologija.
- **Savjet za reformu javne uprave:** Zadaci Savjeta su, između ostalog, da prati sprovođenje Strategije reforme javne uprave sa pratećim akcionim planovima i programom upravljanja javnim finansijama, obezbjeđuje javnost i transparentnost procesa reforme javne uprave, prati prioritete, dinamiku i rokove realizacije mjera i aktivnosti čiji su nosioci državni organi, organi državne uprave i lokalne samouprave i ocjenjuje postignute rezultate u ostvarenju ciljeva reforme. Krajnji cilj reforme je da se obezbijedi visoki kvalitet usluge građanima, stvaranje javne uprave koja će doprinijeti ekonomskoj stabilnosti, povećanju kvaliteta života i konkurentnosti privredne, a ujedno i ispunjavanje uslova za članstvo u EU.
- **Savjet za upravljanje portalom otvorenih podataka:** Obrazovanjem tijela za upravljanje portalom otvorenih podataka obezbjeđuje se proaktivna komunikacija sa organima u cilju objavljivanja što većeg broja skupova podataka čime se dodatno osnažuje kapacitet za podizanje nivoa transparentnosti rada javne uprave i cjelokupne Vlade. Zadaci Savjeta su: proaktivna komunikacija sa organima u cilju objavljivanja što većeg broja skupova podataka; upravljanje i promocija portala; mapiranje izazova u oblasti otvorenih podataka i pronalaženje rješenja za iste; aktivnosti na unapređivanju transparentnosti rada javne uprave.

- **Formirana platforma za razmjenu ideja:** Formiranjem ovog klastera stvara se veća mogućnost da se sinergijskim djelovanjem doprinese uspješnom procesu kreiranja ali i implementaciji Strategije digitalne transformacije Crne Gore.

### Zakonodavni okvir

Oblast e-uprave i sajber bezbjednosti je uvela nekoliko novih strategija Vlade Crne Gore. Međutim, što se zakona tiče nije došlo do velike promjene od prošlogodišnjeg *baseline* izvještaja. Ključni zakoni koji regulišu ovu oblast su:

- **Zakon o elektronskoj upravi**<sup>17</sup> – 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](http://www.euprave.me),
- **Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu**<sup>18</sup> – donesen 2019. godine, vezan je za omogućavanje kreiranja digitalnog identiteta i uvođenje digitalnog potpisa u upotrebu,
- **Zakon o informacionoj bezbjednosti**<sup>19</sup> – 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**<sup>20</sup> – donesen 2008. godine, ciljevima je komplementaran sa već spomenutim Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu.

Svi gorepomenuti zakonski akti doneseni su nakon konsultacija sa institucijama Evropske Unije u cilju njihovog usaglašavanja.

**Zakon o elektronskoj upravi** obavezuje državne i lokalne institucije u procesu komunikacije sa građanima i privrednim subjektima koriste ICT tehnologije. Novembra 2020. godine ovim zakonom je formiran savjet za elektronsku upravu koji ima za cilj praćenje razvoja elektronske uprave, predlaganje mjera za njeno unapređenje, razmatranje stručnih pitanja u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija i koordinacije aktivnostima koje se odnose na razvoj elektronske uprave. Međutim ovaj 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, insitucije 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

<sup>17</sup> Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/0ee38c03-d492-462c-937b-f2a029bc58ad?version=1.0>

<sup>18</sup> Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/040e9f79-f385-49bd-9773-6a77cb7e8f40?version=1.0>

<sup>19</sup> Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/fbb730c5-8c62-47e3-863f-cfaae9631b8d?version=1.0>

<sup>20</sup> Pristup putem URL: <https://wapi.gov.me/download/04f6031d-c2e8-49ad-bc26-461d2ea55023?version=1>



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.

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 podataka* 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.

3



Stanje razvoja e-usluga

# Stanje razvoja e-usluga

## 3.1 Civilni sektor

**Strategijom digitalne transformacije Crne Gore 2022. – 2026.** predviđeno je da će, kroz brojne aktivnosti, povećati saradnju sa drugim ministarstvima, IKT kompanijama, civilnim i akademskim sektorom. Kada je riječ o transparentnosti i uključenosti u procese kreiranja javnih politika, važnu ulogu ima i portal „Glas građana – ePeticije“ koji omogućava javnosti da utiče na proces kreiranja javnih politika, putem podnošenja elektronskih peticija Vladi Crne Gore. Projekat predstavlja iskorak u pravcu unapređenja participativne demokratije, otvorenosti Vlade za dijalog i partnerstvo sa civilnim društvom i aktivnog učešća javnosti u procesu kreiranja javnih politika.

Takođe, potrebno je naglasiti nekoliko značajnih informacija o inicijativama i aktivnostima koje su realizovane kroz nacionalnu ICEDA mrežu:

- Centar za političku edukaciju je u okviru svoje ICEDA inicijative za zagovaranje na sajtu Opštine Nikšić kreirao rubriku E-usluge. Građani Nikšića koji ranije nijesu imali na raspolaganju e-usluge na lokalnom nivou sada imaju mogućnost da elektronskim putem pošalju zahtjeve i prijedloge Službi predsjednika ili nekom od sedam sekretarijata obuhvaćenih ovom rubrikom. U ovoj rubrici je dostupno preko 90 obrazaca, zahtjeva i formulara koji se mogu preuzeti, popuniti i poslati kroz formu koja se nalazi na sajtu putem računara ili mobilnog telefona.
- U tri cetinjske srednje škole su u okviru lokalne ICEDA inicijative NVO Aktivna zona formirani Klubovi za digitalnu i medijsku pismenost, a tome je prethodio seminar za profesore i učenike. Ovo je pilot inicijativa čiji je cilj da inspiriše i zagovara povećanje broja sličnih inicijativa od strane pružalaca formalnog i neformalnog obrazovanja za mlade u ovoj oblasti.
- NVO ROM Koračajte sa nama Phiren Amenca je u okviru ICEDA inicijative pokrenula e-centar Digitalna učionica putem kojeg pruža besplatnu podršku za nastavni kadar i građane. U OŠ Božidar Vuković Podgoričanin uspostavljen je i digitalni klub za đake. Osim obuka u kojima je učestvovalo 65 nastavnika/ca iz sve tri regije Crne Gore, pokreću i platformu sa digitalnim lekcijama koja će biti i mjesto razmjene ideja i materijala, a usmjerena upravo na nastavnički i učiteljski kadar. Tokom mapiranja nastavničkih potreba kada je u pitanju digitalna transformacija u obrazovanju njihovu anketu je popunilo preko 800 nastavnika iz cijele države.
- Udruženje Roditelji u okviru svoje ICEDA inicijative za zagovaranje pod nazivom "Roditelji na dnevnom redu", su osim Dana otvorenih vrata tokom kojeg su predstavnici institucija odgovarali na pitanja građana, među drugim aktivnostima, pokrenuli i podkast Roditeljski leksikon gdje sa različitim gostima razgovaraju o temama koje se tiču elektronskih usluga za porodicu u Crnoj Gori. Dodatno,

organizovane su i ankete o tome koje e-usluge predlažu roditelji, kao i glasanje za trenutno najbolju euslugu u Crnoj Gori.

- E-centar "E services 4 me" koji je pokrenuo NVO Centar za omladinsku edukaciju kroz istraživanja, diskusije, radionice i multimedijalni sadržaj pruža podršku pri korišćenju e-servisa dostupnih na portalu Glavnog grada, ali i na osnaživanju mladih i preduzetnika da koriste dostupne tehnologije na najefikasniji način. Osim besplatnih radionica u okviru svog e-centra, organizovali su radionice u srednjim školama u nekoliko gradova Crne Gore, kao i trodnevni događaj "Značaj digitalizacije u biznis sektoru" koji je okupio veliki broj mladih, predstavnika biznis zajednice, nvo, ali i predstavnika lokalne samouprave.
- E-centar Super (pokrenut od NVO SUPER Hub Montenegro) pruža besplatnu podršku pri korišćenju e-servisa građanima Pljevalja kroz različite akcije i događaje. Oni su takođe realizovali i serijal emisija koji građanima "korak po korak" objašnjavaju načine upotrebe elektronskih servisa na nacionalnom i lokalnom nivou. Emisije su dostupne na YouTube-u, a osim pljevaljskog portala emitovane su i na RTV Pljevlja kako bi i stanovnici koji nijesu "vični" korišćenju tehnologije, s fokusom na starije stanovništvo i stanovništvo u ruralnim područjima na lokalnom nivou imalo prilike da se upozna sa e-Upravom i servisima koje nudi.
- Akcija za socijalnu pravdu je, osim kroz učešće na javnim konsultacijama tokom izrade Strategije digitalne transformacije, kroz svoju ICEDA inicijativu radila i na analizi nacionalnih pravnih okvira kada je u pitanju Digitalna agenda. Njihove poslednje aktivnosti tiču se zagovaranja koje se odnosi na ubrzanje roka za zamjenu starih ličnih dokumenata.

### 3.2 Upotreba elektronskih baza, digitalni identitet (eID) i potpis

Sa izumom interneta, pojam privatnih podataka je postao enigma. Građani Crne Gore koji žele da na internetu dokažu ko su, da digitalno potpišu ili pečatiraju dokumenta, mogu to da učine koristeći digitalni, odnosno elektronski identitet sa **elektronske lične karte (eLK)**. Elektronska lična karta u sebi sadrži 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. Elektronska identifikacija predstavlja postupak korišćenja identifikacionih podataka u elektronskom obliku, koji na jedinstven način predstavljaju fizičko lice, pravno lice ili organ vlasti. Pojednostavljeno, uz e-Identitet usluge koje su dostupne na šalterima i u fizičkom svijetu, sada postaju dostupne na internetu, a onaj ko želi da ih koristi, ne mora i fizički da bude prisutan da bi dokazao ko je, kao ni da bi potpisao ili pečatirao neki dokument. Ministarstvo unutrašnjih poslova (MUP) početkom ljeta 2020. izdalo je prve eLK. Do početka maja 2022. godine oko 200 hiljada građana podnijelo je zahtjev za dobijanje tog dokumenta. U odnosu na staru ličnu, elektronska je

“pametna”. I jedna i druga, mogu da se koriste i za identifikaciju u fizičkom svijetu. Elektronsku ličnu je, međutim, moguće i aktivirati, a tada se ona može koristiti za dokazivanje identiteta u on-lajn i digitalnom prostoru, a moguće je i da građani, koristeći je, digitalno potpišu dokumenta. Taksa za dobijanje elektronske lične karte iznosi pet eura, ali su sertifikati koje građani dobijaju – besplatni. Detalji u vezi sa eLK dostupni su na veb adresi <https://www.gov.me/mup/elk>. Ono što je korisno navesti jeste da za aktivaciju eLK je potrebno preuzeti sljedeće software-e;

- Java SE Runtime Environment – Da bi pokrenuli Aktivacioni alat na računaru, u zavisnosti od njegove arhitekture morate imati instaliran Java SE Runtime Environment 8 (32bitnu ili 64bitnu verziju).
- 7-zip – Ovaj besplatni alat je neophodan za raspakivanje Aktivacionog alata i IDProtect Middleware-a, koje možete preuzeti na linkovima ispod. Ukoliko imate već neki od sličnih alata WinZip, WinRar, ...mogu i oni poslužiti.
- Alat za aktivaciju elektronske lične karte
- IDProtect Middleware – Middleware aplikacija za komunikaciju vašeg računara sa elektronskom ličnom kartom.
- Certifikati CA tijela – MNE eID CA

Projektni tim smatra da ovakav plan i pristup za aktivaciju eLK je nepogodan iz razloga što stavlja na teret građana da se „snađu” oko instalacije svih softverskih paketa kako bi omogućili aktivaciju svoje elektronske lične karte. Dodatno, pored svih software-a koje je potrebno instalirati na svom računaru, potrebno je imati i čitač pametnih kartica u skladu sa specifikacijama. Računari moraju imati sljedeće minimalne tehničke specifikacije kako bi USB čitači pametnih kartica za eLK bili u upotrebi; ISO78016, usklađenost PC/SC, odgovarajući driver za operativni sistem računara, USB 2.0. Građani sami kupuju čitače pametnih kartica koji koštaju 13.5 EUR i mogu ih naći u poslovnicama Pošte Crne Gore.

**TrustME** pruža usluge izdavanja digitalnih certifikata za kvalifikovani elektronski potpis i digitalnih certifikata kao sredstva za elektronsku identifikaciju, shodno Zakonu o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu. U skladu sa Zakonom o ličnoj karti TrustME izdaje navedene certifikate fizičkim licima – građanima Crne Gore na elektronskoj javnoj ispravi – ličnoj karti. TrustME izdaje certifikate za građane tako što elektronski potpiše podatke koji se smještaju u certifikate na osnovu svog privatnog ključa i asimetričnog kriptografskog algoritma. U tako formiranim certifikatima, certifikaciono tijelo se identifikuje kao kvalifikovani davalac usluga povjerenja za kvalifikovani elektronski potpis i certifikata za elektronsku identifikaciju u skladu sa Zakonom o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu i pratećim podzakonskim aktima. Certifikat za elektronsku identifikaciju može se koristiti za digitalno potpisivanje i provjeru digitalnog potpisa samo za potrebe elektronske identifikacije, odnosno autentifikacije korisnika certifikata. Certifikat za elektronsku identifikaciju koristi se za identifikaciju korisnika u okviru nacionalne šeme elektronske identifikacije. Ovaj certifikat može se koristiti za autentifikaciju korisnika za pristup online servisima, odnosno svuda gde je potrebno

elektronski identifikovati korisnika certifikata. MUP je u registar upisan u aprilu 2020. i, prema tim podacima, kao sistem e-identifikacije, izdaje sertifikat za elektronsku identifikaciju na ličnoj karti. Elektronska lična karta, osim tog, sadrži i sertifikat za kvalifikovani elektronski potpis. Nova lična karta, koju izdaje MUP, kako su kazali iz resora javne uprave, koristi se za elektronsku identifikaciju sa visokim stepenom sigurnosti, kao i za elektronsko potpisivanje kvalifikovanim elektronskim potpisom.

### 3.2 Testiranje e-usluga

Kako bi testirali konkretne e-usluge dostupne u Crnoj Gori, učesnicima fokus grupe zadali smo 5 web zadataka. Zadaci su bili sljedeći:

- Preuzimanje digitalne EU COVID potvrde putem portala [www.ezdravlje.me](http://www.ezdravlje.me) – portal je izabran zbog važnosti vremena u koji se nalazimo. COVID 19 pandemija ja imala i nastavlja da ima veliki uticaj na život građana u Crnoj Gori kao i van njenih granica. S obzirom na činjenicu da broj vakcinisanih protiv COVID-19 prvom dozom je blizu 290 hiljada stanovnika (na dan 10.05.2022. godine), EU digitalna potvrda predstavlja važan korak u digitalizaciji zdravstvenih podataka građana Crne Gore. Preuzimanje digitalne EU COVID potvrde se obavlja na način što će se istovremeno koristiti i aplikacija SafeGO CG. SafeGO CG servis omogućava izdavanje EU digitalne COVID potvrde, koja je ekvivalentna digitalnom COVID sertifikatu Evropske unije, što znači da će vlasnici potvrda koje je izdala Crna Gora, moći da ih koriste pod istim uslovima kao i nosioci EU digitalnog COVID sertifikata i time olakša bezbjedno kretanje i putovanje ljudi u državama koje su dio ovog sistema. EU digitalna COVID potvrda sadrži QR kod, koji je digitalno potpisan kako bi se zaštitio od zloupotrebe. Provjera potvrde tj skeniranje QR koda se vrši pomoću SafeGO CG mobilne aplikacije koja omogućava provjeru nacionalnog digitalnog potpisa u QR kodu.
- Aktiviranje Elektronske lične karte (eLK) ili pronalaženje informacije i uputstva na internetu za njeno aktiviranje – Lična karta je elektronska javna isprava kojom građanin koji ima crnogorsko državljanstvo dokazuje identitet i državljanstvo. Svaki punoljetni državljanin Crne Gore koji ima prebivalište u Crnoj Gori, obavezan je da ima vazeću ličnu kartu, izdatu u skladu sa Zakonom o ličnoj karti [ Službeni list Crne Gore br. 12/07 ]. Nova lična karta, adekvatno aktivirana uz pomoć čitača, uvod je za digitalna iskustva i korišćenja elektronskih usluga. Iako je broj usluga koje se mogu pristupiti sa eLK još uvijek ograničen, njeno korišćenje predstavlja funkcionalno rješenje za cjelokupnu crnogorsku administraciju.
- Pronalaženje informacije i uputstva na internetu za ulazak u portal eDnevnik – Ministarstvo prosvjete, nauke, kulture i sporta uz podršku Crnogorskog Telekom, na inicijativu NVU "Učionica u pokretu", kreiralo je portal Dnevnik – [www.dnevnik.edu.me](http://www.dnevnik.edu.me) koji roditeljima omogućava da prate ocjene, izostanke i vladanje svog djeteta, kao i izrečene vaspitne mjere i ocjene s eksterne provjere znanja. Ovaj portal takođe



omogućava komunikaciju roditelja s odjeljskim starješinom i nudi informacije o zakazanim roditeljskim sastancima, kao i druga obavještenja. Portal nudi pregled svih ocjena po nastavnim predmetima (ocjene s usmene provjere znanja, pismene i kontrolne zadatke, zaključene ocjene na klasifikacionim periodima itd.) uz podatke o tome kada je ocjena evidentirana u Informacionom sistemu obrazovanja. Za svaki nastavni predmet postoji i hronološki pregled ocjena, kao i prosječna ocjena. Dio portala pod nazivom Saradnja sa roditeljima namijenjen je za informisanje o terminima roditeljskih sastanaka, planiranim izletima, ekskurzijama i sličnim opštim obavještenjima.

Dio portala Kontakt planiran je za komunikaciju roditelja i odjeljskog starješine tako da roditelj odjeljskom starješini može postaviti pitanje na koji će odgovor dobiti putem e-maila. U cilju boljeg informisanja kreirana je kategorija Informacije, gdje se mogu pronaći važna obavještenja Ministarstva prosvjete namjenjena roditeljima. Za prijavljivanje na portal roditelji od odjeljskog starješine dobijaju korisničko ime i lozinku čije unošenje im obezbjeđuje pristup informacijama o djetetu, koje su evidentirane u Informacionom sistemu obrazovanja. Prilikom pristupa portalu roditelju su dostupne samo informacije koje se odnose na njegovo dijete. Osim web aplikacije, dostupne su mobilne aplikacije za Android i iOS pod nazivom eDnevnik ME.

- Kreiranje ePetcije na portalu eUprave – Projekat „Glas građana – ePetcije“ nastao je 2012. godine sa ciljem povećanja transparentnosti rada Vlade Crne Gore, odnosno realizacije građanskih inicijativa, kroz demokratski model podnošenja elektronskih peticija. Ministarstvo javne uprave je, prepoznajući značaj građanskih elektronskih inicijativa na državnom nivou, preduzelo neophodne aktivnosti kako bi ponovo pokrenulo portal „Glas građana – ePetcije“ koji je aktivan od 02. aprila 2019. Trenutno (u maju 2022. godine) ne postoji na portalu nijedna peticija otvorena za glasanje. Poslednja peticija je kreirana 04.03.2022. godine, gdje je samo troje građana galsalo od neophodnih 3000 hiljade, te ta peticija nije izglasana. Od 2019. godine, ukupan broj podnijetih peticija je 21, od čega samo 4 je izglasano, 5 odbijeno i 12 nije izglasano.
- Kreiranje elektronskog Telegrama putem portala [www.postacg.me](http://www.postacg.me) – Elektronski servis web telegrama korisnicima omogućava da pošalju telegram putem interneta. Tokom COVID-19 pandemije, Pošta Crne Gore je napravila posebnu kampanju vezan za povećanje korišćenje usluge elektronskog Telegrama sa sloganom „Ostani doma, pošalji telegram“ gdje podsjećaju građane na uslugu telegrama i na svoje web servise. Usluge građanima omogućavaju da plate račune ili pošalju telegram iz svojih domova.

Prvi zadatak odnosio se na portal eZdravlje i mogućnost preuzimanja digitalne EU COVID potvrde putem aplikacije ili webstranice. Sa prvim zadatkom važno je istaći da su se svi



učesnici složili da sa jednim ispitanikom gdje on ukazuje na problem nedostatka generalnih informacija o funkcionisanju zdravstvenog sistema; „Generalno ne znam kako funkcioniše momenat kad se ja razbolim i ono kome se javljam, ko mi izdaje kakvo uvjerenje ili uput ili... sve mi to izgleda nekako previše komplikovano za nekoga koga boli nešto i oće da se oporavi. Generalno mi tako izgleda, a ako bih išao u bolnicu povodom nekog pitanja, sigurno bih se bavio time preko interneta i preko ovog sajta. Izgleda pregledno i pretpostavljam da te nove lične karte mogu pomoći da se dođe do nekih konkretnih podataka, ali nijesam imao priliku da koristim ovo do sad stvarno.”

Zapaženo je da je postupak registracije donekle zbunjujući iz razloga što neki učesnici focus grupe koji nisu imali zdravstvenu karticu nisu znali da li im je nova lična karta aktivirana i time im je otežan ulazak na svoj profil. Takođe, učesnici su naišli na dodatni problem dobijanja PIN koda za ulogovanje na svoj profil putem SMS-a gdje su naglasili da opcija za dobijanja novog PIN koda nije dobro postavljena niti istaknuta na sajtu. Nakon što su učesnici potrošili par minuta na pronalaženju rješenja za dobijanja PIN koda, na pitanje da li im se sviđa opcija dobijanja PIN koda u slučaju da zaborave šifru učesnici su se složili da im se sviđa, gdje je jedan učesnik naglasio da mu se sviđa „...zato što imam hiljadu naloga sa hiljadu šifara i onda bolje tako trenutno da se ukuca kad mi treba, ne mogu da pamtim sve šifre na različite naloge.”

Učesnici su smatrali da ikonica za dobijanja PIN koda bi trebala biti drugačije postavljena ili boldovana crvenom bojom; „...nekako bi možda neka crvena boja ili nešto jače od plave, jer svakako je sav sajt u plavoj boji, možda neki momenat druge boje bi pomogao.” Sam proces dobijanja digitalne EU COVID potvrde je takođe zbunio učesnike fokus grupe.

Učesnici nisu bili upoznati sa tim da moraju skinuti na svojim telefonima i aplikaciju SafeGO CG kako bi omogućili validaciju QR kodova na EU digitalnim COVID potvrdama izdatim u Crnoj Gori, državama članicama EU i svim drugim zemljama koje su pristupile EU COVID Platformi. Posebno treba obratiti pažnju na sljedeći problem jedne učesnice fokus grupe kad je trebala pristupiti podacima o svojim vakcinacijama – „...trebala mi je isto kovid potvrda za putovanje i skinula sam je, dobila sam ovo što ste vi dobili sa QR kodom, ali to je samo potvrda sa QR kodom i to je to. E sad ima onaj dokument koji se dobija kad se mi vakcinišemo, to je jedna strana. Na toj strani piše koje su vakcine i pišu datumi, na ovome toga nema. Meni je recimo trebalo da unesem za ne znam sajt, pošto u Španiju idem, sajt španske zdravstvene i šta li već i tamo treba tačno kad sam se vakcinisala datum i ja nisam mogla da nađem ove papire koje sam dobila prilikom vakcinacije, a sad više oni ne mogu da se skinu onlajn, nego se samo skida ova potvrda. A ta inače dokumenta su nekad mogla da se skinu, ja nisam uspjela na sajtu, ne znam ispravi me, ali ja nisam uspjela sad ponovo da ih nađem.”

Rješenje za ovaj problem je zapravo aplikacija SafeGO CG ali pošto učesnica to nije znala prilikom traženjem informacija na sajtu. Kada su ostali učesnici uspjeli da završe zadatak, smatrali su da je proces zapravo “jednostavan i lagan” međutim nije intuitivan te su

predložili da stariji ljudi kao ljudi koji nisu digitalno pismeni bi imali problema sa korišćenjem ove e-usluge – "...stvarno jeste jednostavno, ali u pravu je cura, za malo starije ljude i koji ne koriste internet to je stvarno problem. Moji roditelji rekli bi: „Evo izvoli...uradi nam sve što treba“.

Drugu e-uslugu koju je trebalo testirati je pronalaženje upustva i informacija za aktiviranje Elektronske lične karte (eLK). Čitav koncept i proces aktiviranja elektronske lične karte je bio zbunjujući i nimalo jednostavan za učesnike fokus grupe. Učesnici koji su imali novu ličnu kartu nisu znali da li im je aktivirana ili ne, nisu bili sigurni da li im je dodijeljena koverta sa kodom koji moraju čuvati i nisu bili upoznati sa tim da treba kupiti poseban čitač za aktiviranje eLK. Učesnici fokus grupe koji nisu imali novu elektronsku ličnu kartu takođe nijesu znali ništa o njoj niti o njenoj aktivaciji. Učesnici su započeli svoju potragu za informacijama tako što su na Google ukucali „aktiviranje nove lične karte CG“. Njihova pretraga ih je povela na sajt Vlade Crne Gore na članak o tome Zašto je potrebno aktivirati novu ličnu kartu i kako se aktivira.

Važno je napomenuti da u arhiviranom članku<sup>21</sup> koji je nalazi na sajtu Vlade Crne Gore, link [www.ca.elk.gov.me](http://www.ca.elk.gov.me) koji vodi na preuzimanje uputstva za aktiviranje elektronske lične karte nije u funkciji i učesnici fokus grupe su morali sami da ukucaju link u pretraživaču kako bi došli do stranice. Na pitanje koliko je bilo jednostavno pronaći informacije od 1 do 10 gdje 1 označava da je veoma teško a 10 veoma lako, jedna učesnica je odgovorila na sljedeći način „Pa 9, jer sam morala sama da ukucam, jer nije bio link ispravan na sajtu vlade. Mislim da je samo to malo neozbiljno, jer ne može na sajtu Vlade da stoji nešto linkovano, a da nije ispravno. Jer evo možda da me ti nisi natjerala ja bih rekla ne radi, nema veze probaću drugi dan, a ne znam bih li došla taj drugi dan dok mi ne zatreba.“

Ostali učesnici su dali ocjene 7, 5 i 6. Dodatni problem na koji su naišli učesnici jeste da sama upustva za aktiviranje eLK izgledaju previše komplikovano. Sljedeći komentari učesnika nam ukazuju da nije nimalo jednostavno pratiti upustva;

„Meni se prikazuju ovi linkovi, malo mi ovo izgleda komplikovano, posebno kad počnete priču sa operativnim sistemima ljudima koji ne znaju šta znači operativni sistem.“

„Ja iskreno nisam motivisana jer vidim da ima uputstvo sedam koraka i to mi je već muka. Eventualno kad bi mi zatrebalo za nešto, sigurno bih sjela i sve redom popunjavala, ali sad iskreno kad vidim koliko koraka, mislim da je previše. Ako bi moglo nekako jednostavno, pa makar da bude kao 3, pa još 3, pa tri da bi više ljudi imali i volje, nego ovako kad uđeš vidiš sedam i ovo tu isto nešto osam. Mislim da je malo previše stavki, a da treba nešto odmah da se završi.“

<sup>21</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/clanak/zasto-je-potrebno-aktivirati-novu-licnu-kartu-i-kako-se-aktivira>

Posebno treba napomenuti da su učesnici smatrali da upustva za aktiviranje eLK zahtjevaju „programersko znanje“ kompjutera pa su imali sljedeće komentare;

„Malo mi izgleda kao da ulazimo u utrobe cijelog programa pa sad kao malo mi programerski se bavimo registracijom lične karte.“

„Neću da vidim to u pozadini, ne interesuju me uputstva, hoću samo da klikam da unesem podatke, a ne ono kao programer treba razumijem sad deset koraka da registrujem ličnu kartu. Malo mi je to eto... Vizuelno je isto onako ružnjikavo.“

Pored svih software-a koje je potrebno instalirati na svom računaru, potrebno je imati i čitač pametnih kartica u skladu sa specifikacijama. Građani sami kupuju čitače pametnih kartica koji koštaju 13.5 EUR i mogu ih naći u poslovnicama Pošte Crne Gore. Učesnici su smatrali da je cijena pristupačna pošto cijelo domaćinstvo bi moglo kopsiti jedan čitač. Međutim, smatrali su da je bolje rješenje napraviti čitače dostupnim u državnim institucijama tako da teret za pristupačnost opreme za aktivaciju elektronske lične karte nije na građane Crne Gore već na državu da obezbijedi lak pristup svima, posebno za one koje se nalaze u lošim socio-ekonomskim grupama.

Ono što je zabrinulo učesnike fokus grupe jeste bezbjednost njihovih podataka – „Brine, to mi je bila prva pomisao stvarno za taj čitač, ono kao koje sve podatke skida on sa moje lične karte... Mada ako se već radi o državnim institucijama gdje ću je ja koristiti, valjda državne institucije neće zloupotrijebiti podatke koje oni svakako već imaju, pa računam da je...“

Korisnici nisu imali problem sa korišćenjem treće e-usluge iako isprva, osim jedne učesnice, nijesu znali da postoji portal eDnevnik. Nakon što su se upoznali sa portalom zaključili su da je registracija na portalu brza i jednostavna, pa su u kratkom vremenskom periodu prešli sve potrebne informacije. Zapaženo je da svi učesnici su se složili da je veoma korisan portal.

Sa četvrtim zadatkom – kreiranje ePetcije na portalu eUprave – dio učesnika je već bio upoznat, oni koji nisu smatrali su da je jednostavno za korišćenje. Jedan učesnik je naveo da „...mislim da je 3000 građana za Crnu Goru prevelik broj ljudi da bi ova peticija bila razmatrana u bilo kojoj instituciji, da se ljudi nekako više orjentišu na ove besplatne verzije ePetcija koje tek nemaju smisla jer niko nema obaveze da je razmotri, pa i da prikupite milion potpisa. Mislim da je nedovoljno promovisana, da taj broj mora da se smanji, da se malo ispromovišu možda neke uspješne peticije do sada, a mislim da ih nije bilo, ne znam je li se i jedno pitanje ikada, možda jeste jedna...“

Nešto čega su se brinuli učesnici fokus grupe jeste zloupotreba ličnih podataka i targetiranje grupa građana ukoliko podrže određene peticije – „ima još jedan tu podatak, ljudi se plaše na koji način se ti podaci o tome koju ste peticiju podržali odnosi na ono što... kojim podacima zapravo Ministarstvo javne uprave raspolaže. Da li to znači da su tu opozicioni, pozicioni i ovakvi i onakvi glasali, ljudi su jednostavno uplašeni i potpuno razumljivo uzeće u obzir na kojem je nivou cijela platforma.“

Poslednji zadatak – kreiranje elektronskog Telegrama putem portala [www.postacg.me](http://www.postacg.me) – nije bila nova e-usluga za neke učesnike, samo jedna osoba nije čula za kreiranje elektronskog telegrama. Učesnici su naveli da je ova e-usluga veoma korisna. Iako je sajt bio jednostavan za korišćenje, učesnici su primijetili da je dizajn sajta zastareo. Učesnicima je bilo jako bitno vidjeti „lijep sajt“ sa dobrim korisničkim interface-om „...generalno vizuelno treba da bude prijemljivo da me malo privuče da malo pročitam, pogledam...“

Učesnici su naveli da im je problematično „što isto ima neku kratku sesiju tipa dva minuta, ono ako ja stanem da vidim koja je adresa tamo đe ja šaljem.. kakvi, sve se izgubilo, sve se ponovo unese. E to je, možda kratka sesija.“

Takođe, svi učesnici su imali problem elektronskim plaćanjem – „Ja sam uspjela da uđem na sajt, napisala poruku, adresu, sve sam imala spremno, međutim kada sam stigla do plaćanja, nisam mogla da unesem svoje podatke.“

Jednoj učesnici nije „...htjelo da prođe plaćanje kroz sajt, tako da sam morala ipak lično da pođem do pošte.“

Takođe, nakon što se uspješno pošalje elektronski telegram, jedan učesnik je naveo da „na kraju nisi siguran, nekakva je potvrda baš čudna da se je stvarno pitam jesam li ja poslao ovo ili je ovo samo potvrda da je ovo dobro, ono kao malo mi je to nejasno bilo na kraju, nije mi bilo do kraja.“

4



E-usluge i dostupnost

# E-usluge i dostupnost

## 4.1 Digitalne vještine i pismenost

Prvi strateški cilj Strategije digitalne transformacije Crne Gore 2022.-2026. godine stavlja fokus na unapređenje kapaciteta i sposobnosti za digitalnu transformaciju, a drugi na jačanje digitalne svijesti crnogorskog društva i digitalne konkurentnosti ICT sektora. Jačanje digitalnih vještina i razvoj IT kadra je od strateškog značaja za Crnu Goru i iz tog značaja izašla je želja za pokretanje Digitalne akademije<sup>22</sup> – platforme za edukaciju javnih službenika, studenata i osjetljivih grupa stanovništva. Poslednje informacije o obavljenju u decembru 2021. godine o pokretanju Digitalne akademije se nalaze na Vladinom sajtu.

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.

**CIRT.ME** (tim za odgovor na računarsko bezbjednosne incidente u sajber prostoru Crne Gore, u nadležnosti Direkcije za zaštitu tajnih podataka), 2021. godine sprovelo je kampanju „Podizanje svijesti o bezbjednom korišćenju interneta“ čiji je moto „**Budi oprezan! Život nije bajka!**“. On-line kampanja je imala za cilj podizanje svijesti i znanja o bezbjednom i odgovornom korišćenju interneta, prednostima i bezbjednosnim rizicima, te zaštiti od neprimjerenih sadržaja i negativnih efekata korišćenja interneta. U okviru kampanje, putem društvenih mreža, distribuirani su edukativni materijali koji ukazuju na opasnosti koje

<sup>22</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/4a2d4bb5-ea79-45c1-9c7b-6ed5bc7d6ca3>

vrebaju na internetu i savjetima za zaštitu, kao i bezbjednu kulturu korišćenja interneta i popularnih društvenih mreža. Materijal za kampanju je pripremljen u okviru projekta „Unapređenje upravljanja sajber bezbjednošću na Zapadnom Balkanu“, u saradnji sa Centrom za upravljanje sektorom bezbjednosti iz Ženeve (DCAF).

## 4.2 Dostupnost e-usluga

U *prošlogodišnjem* izvještaju opisane su karakteristike novog sajta Vlade (GOV.me) koji je pokrenut sredinom maja 2021. godine. Standardi e-pristupačnosti su po prvi put zadovoljene sa posebnom sekcijom 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 ili oštećenjima vida. Takođe, web stranica Vlade prilagođena je i engleskom jeziku, što povećava broj potencijalnih korisnika, kao i dostupnost 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. Međutim, nakon godinu dana upotrebe, Vladin sajt se pokazao da nedostaje u mnogim djelovima.

Linkovi sajta često nisu u upotrebi, vode korisnika na praznim stranicama ili nisu ažurirani, dokumenta vezana za određene programe i projekte često nedostaju, određeni linkovi sajta „ne mogu obezbijediti sigurnu konekciju“ tako da je nemoguće pristupiti tim stranicama bez kontaktiranja admina sajta. Sve to dovodi do zaključka da je potrebno uložiti kontinuiranog rada kako bi se cjelokupni Vladin sajt ažurirao.

E-uprava je skraćenica koja je nastala od riječi elektronska uprava, a odnosi se na proces koji olakšava razmjenu komunikacije, informacija i transakcija između državnih institucija, građana i preduzeća. Cilj e-uprave je unapređenje efikasnosti i efektivnosti javne uprave, smanjenje administrativnih troškova i vremena za obavljanje pojedinih usluga administracije. Osim toga ciljevi uvođenja e-uprave su:

- smanjenje troškova – postavljajući usluge dostupnim online višestruko se smanjuju troškovi različitih transakcija, povećava brzina, tačnost u odnosu na upravljanje papirima.
- ekonomski razvoj – tehnologija omogućava državnoj upravi da pojednostavljuje i razvija bolje odnose sa poslovnim organizacijama, kreira pozitivnu klimu u svim sferama biznisa.
- povećanje raspoloživosti usluga: obezbjeđuju se raznovrsne usluge, povećava dostupnost, sadržaj.



- formiranje e-društva – možda i najbitniji segment razvoja e-uprave, sveobuhvatni napredak društva, integraciju svih građana ka zajedničkom cilju.

Elektronski način komunikacije javne uprave je predstavljen kroz portal e-uprave ([euprava.me](http://euprava.me)), koji je zvanično počeo sa radom 7. aprila 2011. godine, kada je pet državnih institucija pružalo 12 elektronskih usluga.

Web stranice e-Uprave se nisu mijenjale od pisanja *polaznog* izvještaja prošle godine, te komentari vezani za njeno korišćenje ostaju isti. Sajt 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*. Ovo su usluge koje su obavezne za korisnike, a tražene su pretežno u posljednjem kvartalu godine kada počinje školska godina. Portal e-uprave, koji broji preko 80.000 korisnika zaostaje za savremenim trendovima. Iako je evidentan porast broja dostupnih usluga na portalu e-uprave, prema istraživanju koje je u okviru projekta “WEBER” sproveo Institut Alternativa<sup>23</sup>, samo trećina građana Crne Gore je svjesna da su usluge koje pruža crnogorska Vlada dostupne u elektronskom formatu. Sljedeća tabela predstavlja prikaz e-usluga po godinama i vrsti:

Godina	Ukupno usluga	Broj institucija	Elektronske usluge	Informativne usluge	Pravna lica	Fizička lica	Javna uprava
2016	192	30	110	82	73	97	22
2017	249	32	136	113	92	135	22
2018	563	50	175	388	344	196	23
2019	585	51	179	406	358	205	22
2020	575	50	187	388	342	211	22
2021	523	44	156	367	321	181	20

TABELA 5: PREGLED E-USLUGA PO GODINAMA I VRSTI

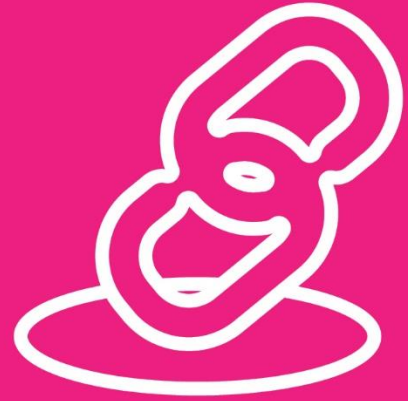
Putem *Portala otvorenih podataka (data.gov.me)* građanima su na raspolaganju lako dostupne informacije koje državni organi prikupljaju. Portal sadrži informacije dostupne za ponovnu upotrebu zajedno sa metapodacima u mašinski čitljivom i otvorenom formatu, u skladu sa standardima otvorenosti, na način koji olakšava pretragu. Ukupan broj preuzimanje do pisanja ovog izvještaja je 195,748, a informacije sa ove stranice koje se *najčešće preuzimaju* su:

<sup>23</sup> Pristup putem URL: <https://institut-alternativa.org/tag/weber/>



- Zarade poslanika, imenovanih, izabranih i postavljenih lica u Skupštini Crne Gore: 4905 preuzimanja
- Spisak tumača: 2992 preuzimanja
- Evidencija brisanih NVO: 2821 preuzimanja
- Spisak inspekcija i glavnih inspektora: 2354 preuzimanja
- Registar reprezentativnih sindikata: 2315 preuzimanja

5



Sajber bezbjednost

## Sajber bezbjednost

Paralelno sa digitalnom transformacijom društva, kriza izazvana pandemijom koronavirusa dovela je do porasta sajber napada i njegove proliferacije.

Ovo je dodatno potcrtalo važnost adekvatne zaštite kritične infrastrukture i preduzimanja odlučnih koraka na planu sajber bezbjednosti, odnosno snaženja kapaciteta za sajber odbranu i odgovor na sajber kriminal. Važno je istaći da je Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija razvija nacrtu *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. Nacrtom Strategije sajber bezbjednosti Crne Gore<sup>24</sup> od 2022. godine do 2026. godine predviđeno je osnivanje novog organa uprave – Agencije za sajber bezbjednost.

Plan je uspostavljanje novog i održivog tijela za sajber bezbjednost na nacionalnom nivou. Definisana je organizaciona struktura u oblasti sajber bezbjednosti, donijeta Strategija nacionalne bezbjednosti, Strategija odbrane Crne Gore, dvije Strategije o sajber bezbjednosti za periode 2013-2017. i 2018-2021. godine, Strategija sajber bezbjednosti Vojske Crne Gore 2019-2022, formiran nacionalni Tim za odgovor na računarsko bezbjednosne incidente u sajber prostoru Crne Gore (CIRT.ME) koji je postao član FIRST-a (Forum of Incident Response and Security Teams), uspostavljena organizaciona jedinica Ministarstva odbrane za sajber odbranu i odgovor na kompjuterske incidente, uspostavljena mreža CIRT-ova na nacionalnom i lokalnom nivou, unaprijeđeni kapaciteti sajber bezbjednosti u Agenciji za nacionalnu bezbjednosti kako u organizacionom tako i tehnološkom pogledu, reorganizovana i opremljena jedinica Uprave policije za borbu protiv visoko-tehnološkog kriminala, i obrazovan Savjet za informacionu bezbjednost.

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)*<sup>25</sup> je indeks koji mjeri spremnost država da spriječe sajber prijetnje i upravljaju sajber incidentima.

<sup>24</sup> Pristup putem URL: <https://www.gov.me/dokumenta/0094a8e3-a436-49ba-833b-434b35f04cfe>

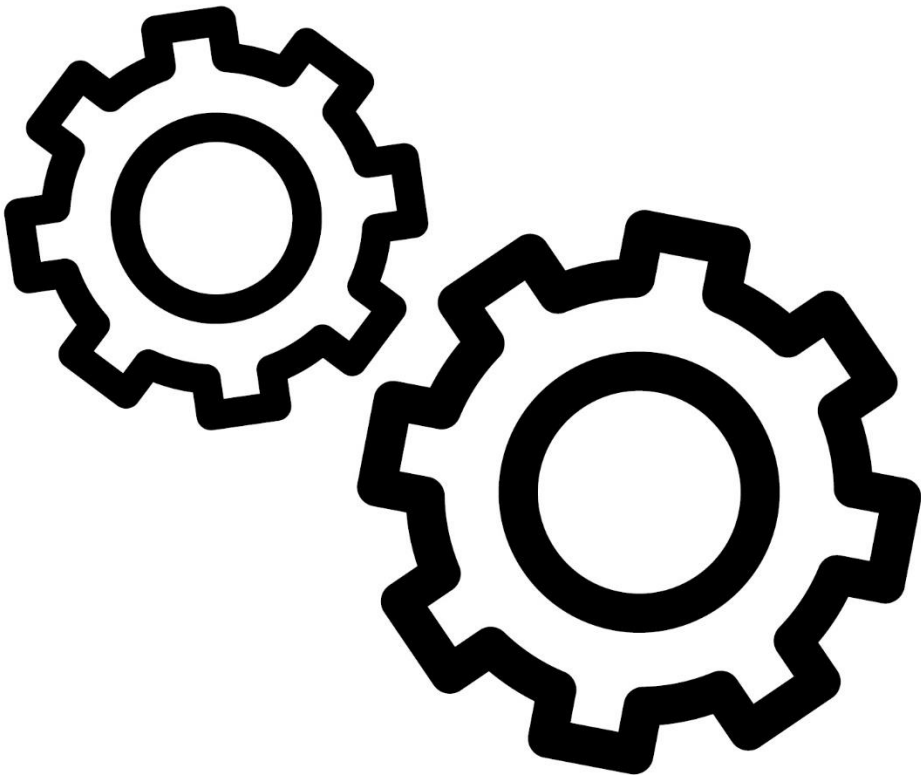
<sup>25</sup>National Cyber Security Index (NCSI) <https://ncsi.ega.ee/>

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*.

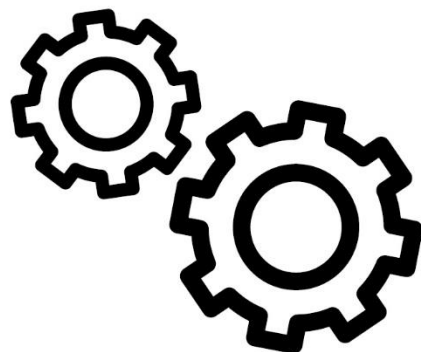
U odnosu na zemlje Zapadnog Balkana, Crna Gora je rangirana na pretposljednem mjestu, s tim što podaci za Kosovo nisu dostupni. Prema *Global Cybersecurity Index (GCI)*<sup>26</sup> iz 2020. godine Crna Gora se nalazi na *87. mjestu od 175. država članica* što je veoma veliki pad u odnosu na 2018. godinu kada se nalazila na *61. mjestu*.

---

<sup>26</sup>Global 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

Učestvovanje građana u društveno-političkim procesima, kao važan segment participativne demokratije, s razlogom se smatra jednim od osnovnih indikatora stepena razvoja demokratskog društva i jednim od osnovnih činilaca svakog demokratskog političkog sistema. Jedan od servisa koji nudi sajt Vlade, odnosno stranica Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija jeste i e-demokratija. Upravo eDemokratija omogućava elektronsko učešće građana u nekom društvenom procesu, donošenju odluka bitnih za njihov život i život zajednice, kao i uslugama u zajednici i preuzimanje odgovornosti kako u samom procesu realizacije, tako i u odnosu na rezultate.

Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija usmjereno je na povećanje učešća građana u kreiranju javnih politika. U cilju unapređenja online prostora za konsultacije sa građanima tokom procesa izrade javnih politika na portalu eUprave kreirane su dvije platforme za eDemokratiju: **eParticipacija** i **ePeticija**.

Sistem e-participacija predstavlja elektronske javne rasprave koje omogućavaju veće učešće građana u donošenju zakona i strategija. 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.<sup>27</sup>

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.

<sup>27</sup> Opšti uslovi za korišćenje sistema eParticipacije <https://www.gov.me/dokumenta/09d49b98-287a-4f91-951d-508b8df2af41>

Važno je napomenuti da linkovi za 4 modula obuhvaćena na sajtu E-uprave nisu trenutno u funkciji te je potrebno ažurirati veb stranicu.

Ministarstvo javne uprave upravlja projektom „Glas građana – e-Peticije“. Peticiju može podnijeti svaki punoljetni državljanin Crne Gore, kao i stranac sa stalnim nastanjenjem u Crnoj Gori koji posjeduje ličnu kartu za strance. Rok za potpisivanje peticije je 60 dana od trenutka kada ona postane otvorena za glasanje.

Nadležno ministarstvo ocjenjuje da li kandidovana peticija ispunjava uslove za podnošenje. Ukoliko odluči da peticija ispunjava propisane uslove, ministarstvo objavljuje peticiju na portalu "Glas građana – e-Peticije" u roku od 20 radnih dana od podnošenja. Ukoliko peticija ne ispunjava propisane uslove, nadležno ministarstvo je odbacuje. U oba slučaja podnosilac peticije dobija obavještenje putem e-maila.

Vlada zadržava pravo da odbije peticiju koju podrži 3.000 ili više građana ukoliko ocijeni da se ona kosi sa strateškim opredjeljenjima ili ključnim nacionalnim ili spoljnopolitičkim prioritetima za koje je Vlada dobila mandat od Skupštine Crne Gore. Ličnim podacima podnosioca i potpisnika peticije upravlja Ministarstvo javne uprave, a u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti. Važno je napomenuti da je broj podnešenih peticija na niskom nivou – od 2019. godine na sajtu se mogu naći samo 21 podnešenih peticija gdje je poslednja peticija imala samo tri potpisa u martu 2022. godine.

Prije nje, dvije peticije što su kreirane u decembru 2021. godine su imale; jedna tri i druga četiri potpisa.





7



# Upitnik E-Governance Akademije

# Upitnik E-Governance akademije

## Preduslovi za implementaciju e-usluga

a) Internet penetracija u toku 2021. godine je povećana u odnosu na ranije stanje – konkretno, po podacima Uprave za statistiku Crne Gore MONSTAT, u oktobru 2021. godine internet je posjedovalo 80.8% domaćinstava u državi, u odnosu na 80.3% koliko je internet imalo u 2020. 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

Izjava	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Dogovor među političkim snagama o značaju e-uprave je postignut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 2022–2026. godine.
Politička volja je potvrđena strateškim dokumentom, npr. nacionalnom digitalnom agendom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Stanje promijenjeno.	Politička volja je iskazana strateškim dokumentima Vlade, poput Strategije reforme javne uprave, Strategije sajber bezbjednosti i Strategije razvoja informatičkog društva. Usvojene nove strategije kao i nacrti strategija.
Strateški plan za implementaciju e-uprave je usvojen i objavljen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Stanje promijenjeno.	Usvojene nove strategije kao i nacrti strategija.
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.	Najavljeno pokretanje Digitalne akademije.

Linkovi za dokumenta politika i/ili strateške planove za implementaciju vezane za oblast e-uprave: U prilogu se nalaze linkovi za do sada važeće strategije:

- Strategija digitalne transformacije CG 2022–2026 sa AP 2022–2023  
<https://www.gov.me/dokumenta/0c802520-e016-41ee-a6e4-7af6eb66e19>
- Strategija reforme javne uprave 2022–2026  
<https://www.gov.me/dokumenta/823842f4-2ffd-4a0d-936e-clb00c669115>
- Strategija sajber bezbjednosti 2022–2026 sa AP 2022–2023  
<https://www.gov.me/dokumenta/97751303-14b4-49f3-b428-911f09728b46>
- Strategija za digitalizaciju obrazovnog sistema 2022. – 2027. godine  
<https://www.gov.me/dokumenta/39e9ae34-71a5-4dcb-bd41-7d884236584b>

### Nivo prioriteta koji je dat sljedećim oblastima e-uprave u Crnoj Gori

Oblast	DAO Istraživanje 2022				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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

stanovništva						
Digitalni identitet	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vidljive su pozitivne promjene u posljednjih 12 mjeseci.	lako 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"/>		lako digitalni registry i baze podataka postoje na portal otvorenih podataka, njihov broj raste sporo.
E-demokratija i e-participacija	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Na globalnom nivou Crna Gora, iz godine u godinu, rangira sve niže na Global Cyber Security Index-u.
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 zbog korone.
e-Škola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vidljive su pozitivne promjene u	Značajan broj usluga ponuđen je kako studentima, tako i

					posljednjih 12 mjeseci.	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 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja [ako je primjenljivo]	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Pogodna organizacija/osoba opredijeljena 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.
Oruđa za koordinaciju su primijenjena (politike, uredbe, budžetiranje,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

monitoring, standardi, razmjena podataka, ponovna upotreba softverskih rješenja id.)						
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 Crne Gore

### Zakonodavni okvir

	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja [ako je primjenljivo]	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Izjava						
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.

### Imena glavnih zakonskih akata i strategija koje su na snazi u datim oblastima

Zaštita ličnih podataka	Zakon o zaštiti ličnih podataka, <a href="https://cutt.ly/hJo0iwE">https://cutt.ly/hJo0iwE</a>
Slobodan pristup informacijama	Zakon o slobodnom pristupu informacijama, <a href="https://cutt.ly/nJo0sPD">https://cutt.ly/nJo0sPD</a>
Telekomunikacije	Strategija razvoja informacionog društva Crne Gore do 2020. godine, <a href="https://cutt.ly/DJo0b7Y">https://cutt.ly/DJo0b7Y</a>
Mreža interoperabilnosti	Zakon o elektronskoj upravi, <a href="https://cutt.ly/oJo0TuM">https://cutt.ly/oJo0TuM</a>
Digitalni identitet	Zakon o elektronskom dokumentu, <a href="https://cutt.ly/3Jo0ld8">https://cutt.ly/3Jo0ld8</a>
Digitalni potpis	Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, <a href="https://cutt.ly/1Jo0AI1">https://cutt.ly/1Jo0AI1</a>
Sajber bezbjednost	Zakon o informacionoj bezbjednosti, <a href="https://cutt.ly/1Jo0Hud">https://cutt.ly/1Jo0Hud</a>
E-participacija	Zakon o elektronskoj upravi,

<https://cutt.ly/FJoOKOq>

### Organizacija koja 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

	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti 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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

administracij a trebala da prikupi informacije od građana i poslovnih subjekata samo jednom, a nakon toga da ih ponovo upotrebljava, je politički prioritet.						
Tehničko rješenje za bezbjednu razmjenu podataka je primijenjeno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Okvir za interoperabil nost 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 <a href="http://www.euprava.me">www.euprava.me</a> , dok je određeni broj baza podataka dostupan putem Portala otvorenih podataka <a href="http://www.data.gov.me">www.data.gov.me</a>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

pružanje usluga.						
------------------	--	--	--	--	--	--

### Digitalni identitet i digitalni potpis

	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja [ako je primjenljivo]	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti 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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

subjekata samo jednom, a nakon toga da ih ponovo upotrebljava, je politički prioritet.						
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 <a href="http://www.euprava.me">www.euprava.me</a> , dok je određeni broj baza podataka dostupan putem Portala otvorenih podataka <a href="http://www.data.gov.me">www.data.gov.me</a>
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"/>		

Metode elektronske identifikacije koje su u upotrebi u Crnoj Gori poređane od najviše do najmanje korišćenih:

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

Uključenost države u prekogranične saradnje 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

Opis većih nacionalnih projekata/aktivnosti koje se bave digitalnim vještinama građana, ili bilo kojih konkretnih grupa posebno (ukoliko postoje):

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.

## Regularnost sprovođenja treninga iz ICT oblasti:

Target grupa	DAO Istraživanje 2022			Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Da	Nije sigurno	Ne		
ICT osoblje ministarstava i većih državnih institucija	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Strategijom reforme javne uprave 2022-2026. godine definisana je oblasti na kojima je trebalo raditi na pokretanju Digitalne akademije.	
Ne-ICT osoblje ministarstava i većih državnih institucija	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Strategijom reforme javne uprave 2022-2026. godine definisana je oblasti na kojima je trebalo raditi na pokretanju Digitalne akademije.	
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 promoviše digitalne vještine za različite ciljne grupe, od mladih, do članova nevladinog sektora, te određenih marginalizovanih grupa.	
--	--	--	--	---	--

## E-usluge i dostupnost

Izjava	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/referenice
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Usluge e-uprave su dostupne skoro svim građanima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p><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.</p> <p>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</p>	

					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 raznim e-kanalima i dostupne su sa bilo kog uređaja	<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 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.	
Građani ma 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 pretražu.	Pored portala 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 su uključene 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/>

## Najpopularnije e-usluge koje se nude pojedincima i / ili preduzećima:

Ime usluge	Target grupa	Odgovorni organ	Registri podataka
e-Uprava ( <a href="http://www.euprava.me">www.euprava.me</a> )	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 ( <a href="http://www.ezdravlje.me">www.ezdravlje.me</a> )	Građani	Vlada Crne Gore, Ministarstvo zdravlja	
Portal otvorenih podataka ( <a href="http://data.gov.me">data.gov.me</a> )	Građani i privatni sektor	Vlada Crne Gore, Ministarstvo javne uprave, digitalnog društva i medija	
<a href="http://www.ucidoma.me">www.ucidoma.me</a>	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

## Primjeri 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.

- Strategija reforme javne uprave 2022. – 2026. godine: Strategija predstavlja polaznu tačku za kreiranje usluga uz primjenu principa samo jednom (eng. once only) i upotrebu novih tehnologija kako bi se omogućio brz, lak i siguran način da korisnici završe uslugu, i profiliše upravu kao profesionalnu, fleksibilnu, optimalnu i orijentisanu ka potrebama građana i ostalih korisnika. Reforma javne uprave će građanima i privredi donijeti: jednostavno, pristupačno i korisničko iskustvo u svim javnim uslugama, odgovoran i efikasan rad javne uprave, otvorenost i dostupnost svih podataka u radu javnih institucija, kvalitetno učešće u kreiranju zakona i javnih politika.

**Razvijenost i korišćenje internet bankarstva i / ili mobilnog bankarstva:** I pored toga što je razvoj digitalnog bankarstva u Crnoj Gori započet 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.

**Interes i uloga privatnog sektora u razvoju e-uprave i unapređenju digitalne transformacije u Crnoj Gori:** Predstavnici 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 je pozvao 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 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/reference
	Ne	U planu	Djelimično implementirano	U potpunosti implementirano		
Određena je institucija za pitanje sajber bezbjednosti	<input type="checkbox"/>	<input 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.	<a href="http://www.cirt.me/cirt">http://www.cirt.me/cirt</a> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Na snazi je Strategija sajber bezbjednosti 2022-2026. godine	

sporovođe nje						
Institucije Vlade imaju minimalne zahtjeve za sajber bezbjedno st	<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.	

**Organizacija odgovorna 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

	DAO Istraživanje 2022				Situacija tokom osnovnog istraživanja (ako je primjenljivo)	Komentari/refere nce
	Ne	U planu	Djelimi čno	U potpu		
Izjava						

			imple mentir ano	nosti impla mentir ano		
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-peticija i e-participacija kao oblici učešća građana su takođe utvrđeni zakonom.
Postoje konstantni naponi ka 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	<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,	

povratne informacije (uključujući prijavljivanje neetičnog materijala, podnošenje žalbi i slično)						kao i kontakt posvećen građanima (kancelarijazagradjane@gs.v.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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 objavljeni u sklopu sistema eParticipacije, javno su vidljivi.	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.
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 : <a href="https://data.gov.me/">https://data.gov.me/</a>

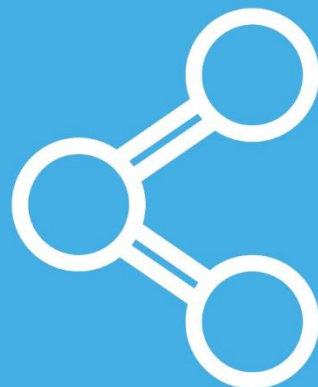
**Link glavnog portal otvorenih podataka:**Portal otvorenih podataka: <https://data.gov.me/>**Najistaknutiji slučajevi e-participacije (alati, projekti) tokom posljednje tri godine:**

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.

**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 2020. godinu. Internet penetracija je prisutna kod 80.8% domaćinstava, u odnosu na 80.3% koliko je internet imalo u 2020. godini. Ipak, distribucija rasprostranjenosti po visini primanja je vrlo neujednačena. Potrebno je raditi na internet penetraciji kod domaćinstava sa nižim primanjima.
- ❖ Nužno je nastaviti sa radom na jačanju kapaciteta službenika Ministarstva javne uprave, kako bi mogli odgovoriti složenom zadatku koji se nalazi pred njima.
- ❖ Crna Gora je ušla u novi ciklus strateških dokumenata. Kada je zakonodavni okvir u pitanju, stanje je u većoj mjeri u odnosu na baseline 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. 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

- ❖ 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 i zbog komplikvanosti aktivacije eLK. Stoga je potrebno razmotriti pristupačnosti aktivacije eLK za sve građane Crne Gore.
- ❖ Redizajn Vladinog sajta je donio dosta pogodnosti, 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. Potrebno je ažurirati sam sajt tako da su linkovi dostupni i povezani bezbjednom internet konekcijom.
- ❖ 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.
- ❖ Potreban je redizajn sajta e-uprave, kako bi se zamijenio trenutni, zastarjeli, a kako bi bio pristupačniji i lakši za korišćenje većem broju građana.
- ❖ Nužno je koncentrisati se na povećanje broja onih usluga koje se u potpunosti mogu završiti elektronski, uz intezivne informativne kampanje kojima će se podstaći nivo korišćenja datih usluga.

## Sajber bezbjednost

- ❖ 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.



