



ВЛАДА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

**СТРАТЕГИЈА
РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ
РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ
ЗА ПЕРИОД 2019–2022. ГОДИНА**

Садржај

Рјечник скраћеница.....	3
Преглед табела и приказа.....	4
Увод.....	5
1. Стратешки оквир и визија развоја е-управе Републике Српске	6
2. Анализа стања ИКТ сектора у Републици Српској.....	9
2.1. Употреба ИКТ у предузећима и домаћинствима у Републици Српској.....	11
2.2. Електронско пословање и људски ресурси	14
2.3. Праћење развоја е-управе.....	15
2.4. Постојеће е-услуге	18
2.5. Анализа интернет страница републичких органа и ЈЛС.....	21
2.6. Интероперабилност органа јавне управе	23
2.7. Инфраструктура јавног кључа	25
2.8. Људски ресурси	27
2.9. Нормативно-правни оквир	28
3. Стратешки циљеви развоја е-управе Републике Српске	31
3.1. Стратешки развој ИКТ инфраструктуре.....	32
3.2. Стратешки развој е-услуга	43
3.3. Стратешки развој људских ресурса.....	58
3.4. Циљни резултати и праћење реализације Стратегије.....	62
Литература.....	64
Прилог 1: Преглед циљева и очекиваних резултата развоја е-управе.....	67

Рјечник скраћеница

Појам	Опис
АИДРС	Агенција за информационо друштво Републике Српске (престала да ради)
АПИФ	Агенција за посредничке, информатичке и финансијске услуге
БД	Брчко Дистрикт Босне и Херцеговине
БиХ	Босна и Херцеговина
ГСБ	Интероперабилни информациони систем
ЕУ	Европска унија
ЕИФ	Европски оквир интероперабилности
Е-управа	Електронска јавна управа
Е-услуге	Електронске услуге органа јавне управе
Е-новац	Електронски новац
ИКТ	Информационо-комуникационе технологије
ИРБ	Инвестиционо-развојна банка Републике Српске
ЈЛС	Јединице локалне самоуправе
МНРВОИД	Министарство за научнотехнолошки развој, високо образовање и информационо друштво Републике Српске
ПКИ	Инфраструктура јавног кључа
РЗСРС	Републички завод за статистику Републике Српске
УН	Уједињене нације

Преглед табела и приказа

Приказ 1: Преглед стратешких циљева развоја е-управе Републике Српске	8
Приказ 2: ИКТ сервиси Сектора за информационе технологије Генералног секретаријата Владе Републике Српске.....	10
Приказ 3: Корисници рачунара и интернета за домаћинства и привреду, 2018.....	12
Приказ 4: Уређаји којима домаћинства и појединци приступају интернету, 2018	12
Приказ 5: Корисници рачунара и интернета према нивоу образовања, 2018.....	13
Приказ 6: Корисници рачунара и интернета по старосним групама, 2018.....	13
Приказ 7: Запосленост ИКТ стручњака према величини предузећа	14
Приказ 8: Рејтинг земаља Западног Балкана према истраживању УН о развијености е-управе, 2018.....	17
Приказ 9: Преглед реализованих мјера према областима реформа јавне управе БиХ ...	18
Приказ 10: Препоручени сет интегрисаних услуга за грађане и привредне субјекте.....	19
Приказ 11: Преглед броја посјета и прегледа интернет портала „српска“, 2009–2018	20
Приказ 12: Структура посјетилаца према земљама из које се посјећује портал „српска“, 2009–2018.....	21
Приказ 13: Анализа испуњености препорука за израду интернет страница републичких органа	22
Приказ 14: Анализа испуњености препорука за израду интернет страница ЈЛС.....	23
Приказ 15: Архитектура ПКИ у Републици Српској	27
Приказ 16: Приоритетне области у оквиру ИКТ инфраструктуре.....	33
Приказ 17: Преглед мјера за унапређивање система управљања ИКТ инфраструктуром	35
Приказ 18: Преглед мјера за унапређивање информационе безбједности.....	37
Приказ 19: Преглед мјера за унапређивање дигитализације пословања	38
Приказ 20: Мјере за унапређивање интероперабилног информационог система	39
Приказ 21: Мјере за унапређивање инфраструктуре јавног кључа	40
Приказ 22: Мјере за успостављање платформе „Е-сандуче“	41
Приказ 23: Мјере за унапређивање покривености ЈЛС брзим бежичним интернетом...	42
Приказ 24: Мјере за реализацију система обједињеног електронског обрачуна и наплате производа и услуга у ЈЛС	43
Приказ 25: Приоритетне области у оквиру развоја е-услуга.....	44
Приказ 26: Мјере за унапређивање е-услуга органа јавне управе	46
Приказ 27: Мјере за унапређивање интернет презентација органа јавне управе	47
Приказ 28: Концептуални модел пружања е-услуга јавне управе према ЕИФ, 2017.	48
Приказ 29: Мјере за унапређивање оквира интероперабилности	50
Приказ 30: Мјере за унапређивање процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката	52
Приказ 31: Мјере за припрему и реализацију политике поновне употребе информација	54
Приказ 32: Мјере за унапређивање праћења развоја е-управе	55
Приказ 33: Мјере за унапређивање економске одрживости развоја е-управе	57
Приказ 34: Приоритетне области у оквиру развоја људских развоја	58
Приказ 35: Мјере за унапређивање управљања људским ресурсима	60
Приказ 36: Мјере за унапређивање компетенција запослених на пројектима е-управе .	61
Приказ 37: Приказ броја мјера по стратешким областима Стратегије.....	62

Увод

Стратегија развоја електронске јавне управе Републике Српске за период 2019–2022. (у даљем тексту: Стратегија) представља наставак интензивних активности започетих 2008. године на припреми и доношењу Стратегије развоја електронске Владе Републике Српске за период 2009–2012. година¹, као и низа активности реализованих на нормативном, технолошком и кадровском осавремењивању система електронске јавне управе (у даљем тексту: е-управа) у Републици Српској.

Општи оквир Стратегије одређен је уставним уређењем Републике Српске, Босне и Херцеговине (у даљем тексту: БиХ), важећим правним оквиром у којем функционише систем јавне управе у Републици Српској, могућностима примјене савремених информационо-комуникационих технологија (у даљем тексту: ИКТ) у сврху побољшања ефикасности и квалитета рада јавне управе, односно побољшања квалитета живота и пословања грађана и привреде, као и општеприхваћеним концептима, начелима и правним нормама функционисања система е-управе у Европској унији (у даљем тексту: ЕУ). Такав оквир омогућава цјеловито сагледавање функционисања постојећег система јавне управе у Републици Српској, с једне стране, те идентификовање потребних интервенција у сврху обезбјеђења динамичнијег развоја е-управе Републике Српске, с друге стране.

У том смислу, сврха Стратегије је да понуди стабилан оквир даљег развоја е-управе Републике Српске, дефинисањем стратешких и оперативних циљева, те идентификовањем пожељних мјера чијом реализацијом идентификовани циљеви треба да се остваре. Како је ријеч о стратешком документу, Стратегија не предлаже спровођење конкретног сета активности у различитим сегментима јавне управе, већ установљава оквир стратешких и оперативних мјера који треба да допринесу остварењу визије развоја е-управе у Републици Српској. Конкретне активности за спровођење предложених циљева и мјера биће дефинисане кроз акционе планове, који ће бити доношени у свакој години примјене ове стратегије, у складу с Пословником о раду Владе Републике Српске².

Приликом израде Стратегије, водило се рачуна да документ буде разумљив што ширем аудиторијуму, тако да су избјегнути технички детаљи, осим тамо гдје то није било могуће, а тада су наведена одговарајућа појашњења.

На почетку документа налази се дефиниција визије развоја е-управе у Републици Српској до 2022. године, те анализа стратешког оквира развоја е-управе у Републици Српској за обухваћени период. Такође, у овом првом дијелу документа дат је преглед стратешких области и циљева, како би пажња у анализа стања могла бити усмјерена на идентификоване стратешке области и циљеве.

У другом дијелу документа, дата је анализа стања кључних сегмената ИКТ сектора у Републици Српској који битно утичу на будући развој е-управе. У анализи стања,

¹ „Стратегија развоја електронске Владе Републике Српске за период 2009–2012.“, Влада Републике Српске.

² Пословник о раду Владе Републике Српске, члан 38, „Службени гласник Републике Српске“, број 123/18.

кориштени су званични показатељи ИКТ сектора Републике Српске, БиХ, као и резултати међународних истраживања у области развоја е-управе.

У трећем дијелу Стратегије описани су оперативни циљеви за стратешки развој ИКТ инфраструктуре, електронских услуга (у даљем тексту: е-услуга) и људских ресурса. За сваки оперативни циљ, утврђене су мјере чијом реализацијом треба да се допринесе остварењу зацртаних стратешких и оперативних циљева развоја е-управе Републике Српске до 2022. године. Мјере су дефинисане на начин да истовремено указују на очекиване, односно циљне резултате који се желе остварити њиховом реализацијом, за сваки утврђени оперативни, односно стратешки циљ. На крају документа, дат је цјеловит приказ утврђених стратешких и оперативних циљева, као и очекивани резултати који се желе остварити реализацијом утврђених мјера.

1. Стратешки оквир и визија развоја е-управе Републике Српске

Уставни основ за доношење Стратегије садржан је у члану 68. Устава Републике Српске, према којем Република Српска уређује и обезбјеђује основне циљеве и правце привредног, научног и технолошког развоја³.

У институционалном смислу, Министарство за научнотехнолошки развој, високо образовање и информационо друштво Републике Српске (у даљем тексту: МНРВОИД) представља кровну републичку институцију задужену за успостављање и развој система е-управе у Републици Српској. У складу са Законом о републичкој управи Републике Српске, МНРВОИД врши управне и друге стручне послове, који се односе на: научнотехнолошки развој, унапређивање високог образовања и развој информационог друштва у Републици, као и израду и праћење стратегија из наведених области; унапређивање и подстицање развоја фундаменталних развојних примијењених истраживања; подстицање иноваторства и економског развоја кроз употребу нових технологија; високо образовање и студентски стандард; нострификацију и еквиваленцију иностраних високошколских диплома; усклађеност образовне политике са глобалним технолошким трендовима; успостављање и развој система електронске управе; стратешко и оперативно спровођење концепта информационе безбједности у Републици и инспекцијски надзор у овој области; послове у вези са дигиталним идентитетима правних и физичких лица из Републике Српске, електронско представљање и потписивање; утврђивање технолошких и информатичких стандарда; академску и истраживачку мрежу Републике Српске; стручну верификацију и давање претходне сагласности на набавке информатичке и друге технолошке опреме за потребе Владе, министарстава, републичких управа и републичких управних организација; координацију технолошких и информатичких пројеката у јавном сектору; промоцију употребе нових технологија; израду законских и подзаконских аката из надлежности Министарства; учешће у реализацији пројеката финансираних од међународних финансијских организација; пружање информација путем медија и других видова информисања о свом раду и друге послове у складу са законом⁴.

Ширина сваког националног система е-управе намеће потребу успостављања ефикасног система вертикалне и хоризонталне координације, заснованог на поштовању

³ Устав Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 21/92 – пречишћени текст бр. 28/94, 8/96, 13/96, 15/96, 16/96, 21/96, 21/02, 26/02, 30/02, 31/02, 69/02, 31/03, 98/03, 115/05 и 117/05.

⁴ Закон о републичкој управи „Службени гласник Републике Српске“, број 115/18.

надлежности органа јавне управе, као и успостављеног регулаторног оквира који се унапређује у континуитету, у складу с потребама развоја е-управе.

Визија развоја е-управе Републике Српске којом се МНРВОИД руководио у дефинисању стратешког оквира и циљева, јесте:

Систем е-управе Републике Српске је јединствено (електронско) мјесто у којем грађани, привреда и органи јавне управе испуњавају међусобне потребе и очекивања, безбједном и економски одрживом употребом савремених ИКТ технологија.

Визија развоја е-управе наглашава потребу јединственог дјеловања свих органа јавне управе у правцу испуњавања потреба и очекивања корисника услуга јавне управе. Сходно томе, утврђени циљеви и мјере у овој стратегији односе се на цјелокупан систем јавне управе у Републици Српској, а који чине сви органи јавне управе на републичком и локалном нивоу, регулаторни органи, образовне установе, јавна предузећа, као и друга правна лица која врше јавна овлаштења.

Имајући у виду уобичајену ширину јавне управе, али и потребу и значај (убрзаног) развоја е-управе Републике Српске, успјешност реализације ове стратегије, као и примјена законодавног оквира који ће бити донесен у будућности, у значајној мјери зависиће од одговорности и успјешности појединачних органа који чине систем е-управе у спровођењу циљева и мјера предвиђених у овој стратегији. У том смислу, у наредном периоду, биће потребно унаприједити систем координације јавне управе Републике Српске у развоју е-управе и е-услуга, као и систем одговорности појединачних органа и одговорних службеника за развој е-управе. Успостављањем јединственог система управљања развојем е-управе Републике Српске, претпоставка је да ће се постићи висок степен ефикасности и ефективности у реализацији утврђених циљева, али и значајан степен економичности у управљању процесима дигитализације јавних услуга.

Визија развоја е-управе Републике Српске од 2019–2022, биће реализована координисаним дјеловањем свих органа јавне управе у три приоритетне области развоја е-управе, и то:

- ИКТ инфраструктура,
- е-услуге и
- људски ресурси.

За сваку од наведених приоритетних области дјеловања, утврђени су стратешки циљеви. Стратешки циљеви развоја е-управе од 2019 до 2022. су:

- **Стратешки циљ за ИКТ инфраструктуру:** Успостављен ефикасан, јединствен систем управљања ИКТ инфраструктуром, чији капацитети испуњавају техничке, пословне и безбједносне стандарде развоја е-управе,
- **Стратешки циљ за е-услуге:** Успостављен интероперабилан, кориснички оријентисан и економски одржив процес дигитализације јавних услуга,
- **Стратешки циљ за ИКТ људске ресурсе:** Запослени у органима јавне управе који посједују потребне компетенције и ресурсе за рад, одговорни су носиоци развоја е-управе.

За сваки дефинисани стратешки циљ утврђен је сет оперативних циљева и мјера, који су презентовани у трећем дијелу Стратегије. Истовременом и посвећеном реализацијом идентификованих мјера у свакој од приоритетних области, даће се снажан подстицај за

убрзани развој е-управе у Републици Српској, а од динамике њихове реализације, зависиће и брзина кориштења опипљивих резултата за кориснике е-управе: грађане, привредне субјекте и органе јавне управе Републике Српске.

Приказ 1: Преглед стратешких циљева развоја е-управе Републике Српске



С обзиром на висок степен условљености реализације Стратегије различитим факторима, прије свега обезбјеђењем инфраструктурних фактора, легислативним и кадровским ресурсима, акционе планове за реализацију Стратегије усвајаће Влада Републике Српске, на приједлог МНРВОИД, за сваку календарску – буџетску годину, почев од 2020. године, у складу с Пословником о раду Владе Републике Српске⁵. Иако се усвајање Стратегије у Народној скупштини Републике Српске очекује у посљедњим мјесецима 2019. године, МНРВОИД је већ реализовао одређене активности у циљу реализације мјера предвиђених у Нацрту стратегије, тако да се период Стратегије везује за мандат актуелне Владе Републике Српске, а акциони планови за реализацију Стратегије биће припремани од 2020. године.

Процеси дигитализације и информатизације јавне управе, представљају неминован и незаустављив процес развоја сваког савременог друштва. Главна карактеристика ових процеса, посматрајући њихове ране фазе развоја у земљама ЕУ и региона, јесте да су се у већини случајева одвијали ад хок и парцијално, усљед дјеловања различитих фактора, почев од одсуства јасне стратешке визије и јасног стратешког опредјељења свих учесника у њеном развоју.

⁵ Пословник о раду Владе Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 123/18.

Разлози доношења ове стратегије проистичу, прије свега, из препознатих потреба корисника услуга јавне управе: привредног сектора и грађана Републике Српске, али и захтјева појединих органа јавне управе који су имали прилику да искуствено спознају бенефите дигитализације (сегмената) пословања и (појединих) услуга. Дакле, тренутак доношења ове стратегије превасходно се везује за постигнут висок степен друштвеног консензуса у вези са потребом даљег развоја е-управе, што представља значајан предуслов за његову успјешну реализацију. Такође, стратешка определијељеност Републике Српске ка европским интеграцијама, представља други значајан фактор који може позитивно допринијети убрзаном развоју е-управе Републике Српске.

Примјер других централноисточних европских земаља у вези са дигитализацијом услуга јавне управе, показује да су процеси развоја е-управе превасходно били вођени захтјевима процеса евроинтеграција⁶ и остварили су значајан напредак у развоју својих националних е-управа. Можемо констатовати да Република Српска у овом тренутку посједује критичне интерне и екстерне предуслове за даљи развој е-управе, а динамика будућег развоја е-управе зависиће од динамике обезбјеђења потребних ресурса, односно од динамике реализације утврђених стратешких и оперативних мјера овом стратегијом.

2. Анализа стања ИКТ сектора у Републици Српској

На почетку анализе стања ИКТ сектора, можемо констатовати да у Републици Српској постоји солидна основа за даљи развој е-управе, а која се огледа у постојању основног правно-регулаторног оквира који уређује област е-управе, успостављене основне ИКТ инфраструктуре која подржава сервисе електронске комуникације, те постојању друштвеног и политичког опредјељења за даљи развој информационог друштва прерастањем бивше Агенције за информационо друштво Републике Српске (у даљем тексту: АИДРС) у МНРВОИД.

У претходном периоду успостављен је портал јавне управе Републике Српске, који укључује најважније информације о услугама које се нуде грађанима а које пружају органи јавне управе на републичком и локалном нивоу. Поред тога, успостављен је портал Владе Републике Српске, као и низ засебних интернет страница републичких органа и органа јединица локалне самоуправе (у даљем тексту: ЈЛС) у Републици Српској.

У оквиру Сектора за информационе технологије Генералног секретаријата Владе Републике Српске, развијено је четрнаест дијељених ИКТ сервиса који се пружају републичким органима управе у сарадњи са Службом за заједничке послове Владе Републике Српске. Развијени дијељени ИКТ сервиси односе се на подржавање рада републичких органа управе, кроз три групе сервиса, и то: одржавање пословних рјешења, сервиси радног окружења и инфраструктурни сервиси.

⁶ Borzel, T, Risse, T, When Europe Hits Home: Europeanization and Domestic Change, European Integration online Papers, Vol. 4, No. 15, November 29, 2000.

Приказ 2: ИКТ сервиси Сектора за информационе технологије Генералног секретаријата Владе Републике Српске

Пословне услуге	<ul style="list-style-type: none">• Електронске сједнице Владе• Интернет портал www.vladars.net• Интероперабилни информациони систем• Регистар пословних субјеката• Регистар штета Републике Српске
Радно окружење	<ul style="list-style-type: none">• Радна станица (рачунари и лаптоп уређаји)• Microsoft лиценцирања (MS OS, MS Office...)• Електронска пошта (e-mail)• Конференцијски системи• Приступ интернету и одржавање
Инфраструктурне услуге	<ul style="list-style-type: none">• Data Centar као сервис• Server као сервис• Мрежа (LAN & SAN) као сервис• Активни директоријум Active Directory АД• Рачунарска мрежа Административног центра Владе

Реализацијом Стратегије за регулаторну реформу у Републици Српској⁷ систематски су вођене активности ка побољшању пословног окружења и олакшавању пословања уклањањем непотребних административних процедура. Тиме је значајно убрзан поступак регистрације пословних субјеката, а трошкови смањени. Посебно је евидентан напредак Републике Српске у сегменту пружања е-услуга Пореске управе Републике Српске, као и активности на дигитализацији катастра и реформе земљишних књига.

Реализован је пројекат са Свјетском банком, чији је циљ био успостављање интероперабилног информационог система Републике Српске – тачке за посредовање у размјени података између различитих управних нивоа, гдје би се подаци из различитих регистара размјењивали и користили. У претходном периоду развијен је, усаглашен и коначно усвојен оквир интероперабилности на нивоу БиХ, као претпоставке за ширу сарадњу у вези са међусобном размјеном података између органа управе, те креирања већег броја е-услуга.

Унапријеђен је управни поступак на свим управним нивоима БиХ, путем измјена основних закона које омогућавају електронску комуникацију управе с грађанима. Законом о општем управном поступку регулисано је и питање обавезног прибављања доказа по службеној дужности о чињеницама о којима се воде службене евиденције да би се избјегло захтијевање прибављања таквих докумената од грађана.

Спроведеним реформским мјерама у значајној су мјери створени услови за унапређивање е-услуга, али успорена примјена усвојених нормативних и других рјешења умањује њихов значај.

Анализа стања почиње прегледом података о употреби ИКТ у предузећима и домаћинствима, као и степеном развијености електронског пословања према доступним подацима Републичког завода за статистику Републике Српске. У анализи стања, сажето

⁷ Нацрт стратешког оквира за реформу јавне управе у Босни и Херцеговини 2017–2022.

су презентоване међународне методологије праћења развоја е-управе, дат је стратешки оквир развоја е-услуга и с тим у вези представљени су резултати истраживања анализе интернет страница републичких органа и ЈЛС Републике Српске. У анализи стања презентован је оквир интероперабилности јавне управе у ЕУ, успостављени интероперабилни информациони систем и инфраструктура јавног кључа Републике Српске. На крају анализе стања, сажето је презентовано постојеће стање људских ресурса у области ИКТ у органима јавне управе, као и нормативно-правни оквир који уређује и регулише област е-управе у Републици Српској.

2.1. Употреба ИКТ у предузећима и домаћинствима у Републици Српској

Према посљедњим доступним подацима Регулаторне агенције за комуникације БиХ из 2017. године, проценат покривености становништва ГСМ мобилном мрежом износи 99%, док тај проценат покривености 3Г мобилном мрежом износи 95%⁸. Очекивања од увођења 4Г мреже су да ће брзина интернета бити увећана и до 20 пута у односу на брзину интернета путем 3Г мреже, али о томе не постоје званични подаци с обзиром на то да је 4Г мрежа уведена у 2019. години.

Републички завод за статистику Републике Српске (у даљем тексту: РЗСРС), на годишњем нивоу редовно ради истраживања о кориштењу ИКТ у предузећима⁹, домаћинствима и појединачно¹⁰ у Републици Српској. Истраживање је у потпуности усклађено с Евростат методологијом, и реализована су на репрезентативним узорцима предузећа и домаћинстава у Републици Српској. Резултати наведених истраживања за 2018. годину дати су у наставку.

У Републици Српској, резултати истраживања РЗСРС на репрезентативном узорку показују да 100% испитаних предузећа користи рачунар у пословању, односно 57,6% испитаних домаћинстава у 2018. години, с присутним разликама између урбаних и руралних средина од приближно 15%. С друге стране, 22,3% испитаних грађана се изјаснило да никада није користило рачунар, док је тај проценат мањи – 19,8% испитаних грађана никада није користило интернет.

Приступ интернету имало је 98,7% предузећа, односно 68,5% испитаних домаћинстава, при чему домаћинства у градском подручју имају већи проценат приступа од 75,1% насупротив домаћинствима у руралним срединама од 63,9%.

У вези са брзином интернет везе, 40,9% предузећа који имају обезбијеђен приступ интернету имало је брзину интернет везе између 10 Mbit/s и 30 Mbit/s, и то најчешће путем фиксне широкопојасне везе¹¹. Домаћинства, односно грађани Републике Српске, за приступ интернету најчешће су користили фиксни широкопојасни приступ (83,4%), али је присутан значајан раст мобилног широкопојасног приступа интернету од 24,4% у 2018. години у односу на претходну годину.

⁸ Телекомуникациони показатељи БиХ за 2017. годину, Регулаторна агенција за комуникације БиХ.

⁹ Употреба информационо-комуникационих технологија у предузећима, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.

¹⁰ Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.

¹¹ Широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом.

Без обзира на начин приступа интернету, 70,9% грађана је свакодневно користило интернет у приватне сврхе, од чега преко 94% грађана по неколико пута у току дана приступају интернету. Према истраживању обухваћених предузећа, 40,3% запослених лица користи интернет у сврху посла којим се бави, што је повећање од 13,3% у односу на претходну годину.

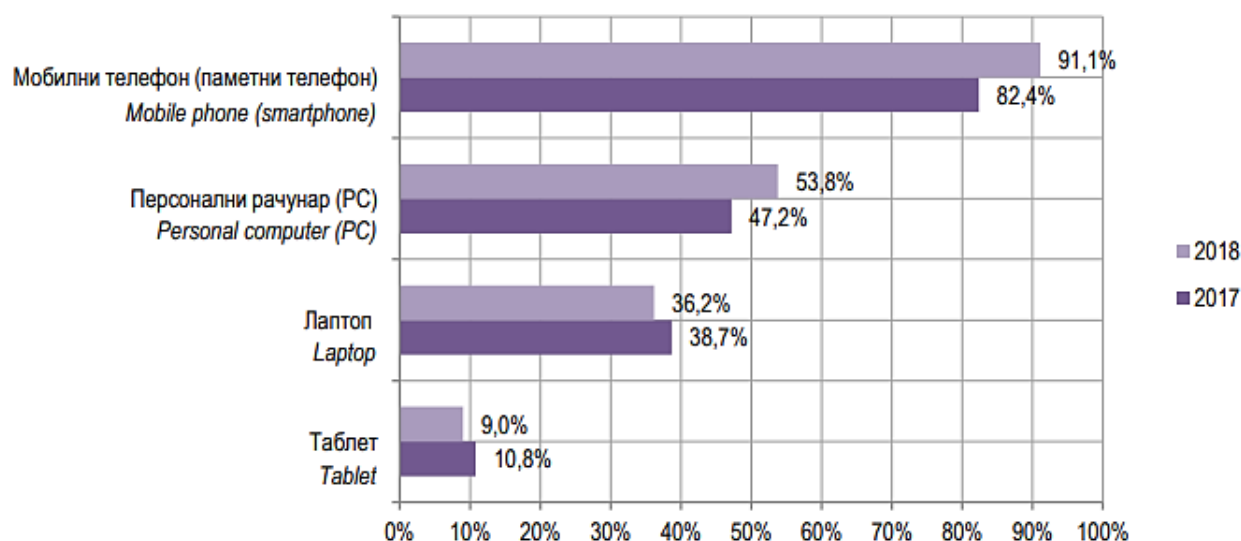
Приказ 3: Корисници рачунара и интернета за домаћинства и привреду, 2018.



Извор 1: Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018. и Употреба информационо-комуникационих технологија у предузећима, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018

Код грађана, присутна је блага тенденција пада кориштења рачунара (од 6,6%), уз истовремени раст кориштења паметних мобилних телефона за кориштење интернета у 2018. години у односу на 2017. годину.

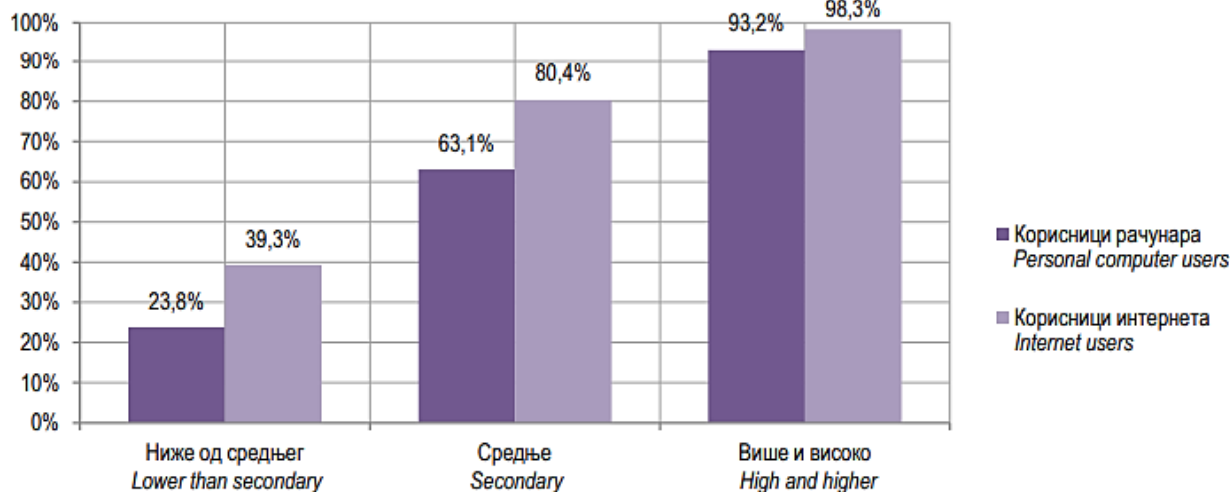
Приказ 4: Уређаји којима домаћинства и појединци приступају интернету, 2018



Извор 2: Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.

Међу корисницима рачунара и интернета, највећи је проценат корисника са вишом и високом стручном спремом, као и оних са средњом стручном спремом, што се види на наредном приказу.

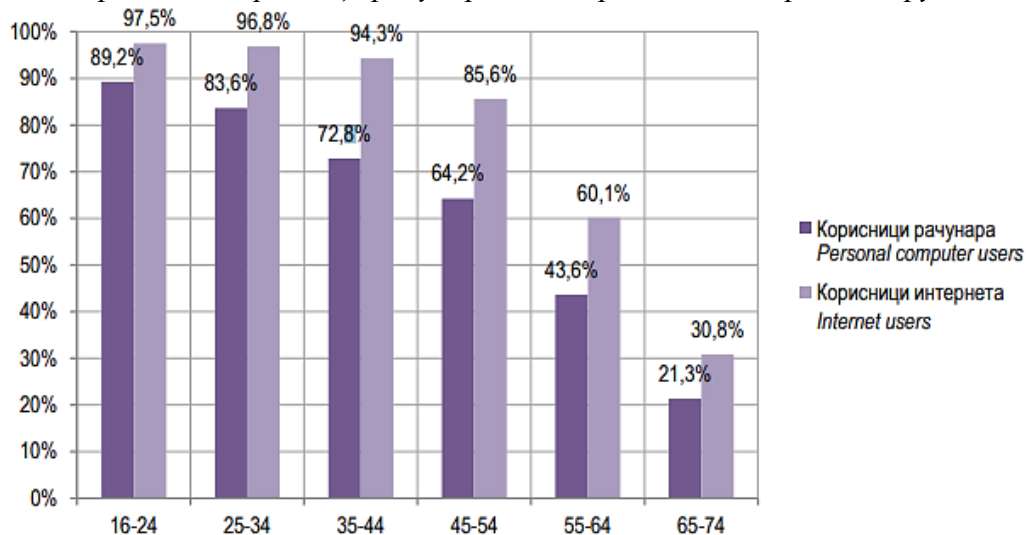
Приказ 5: Корисници рачунара и интернета према нивоу образовања, 2018.



Извор 3: Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.

У вези са демографском структуром, највеће процентуално учешће корисника рачунара и интернета је у старосној групи од 16 година до 24 године. Детаљни подаци о процентуалном учешћу корисника рачунара и интернета по појединим старосним групама дати су у наредном приказу.

Приказ 6: Корисници рачунара и интернета по старосним групама, 2018.



Извор 4: Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.

2.2. Електронско пословање и људски ресурси

Према резултатима истраживања РЗСРС, 64,6% анкетираних предузећа има израђену интернет страницу, а очекивано, употреба ИКТ (кориштење рачунара, приступ интернету и посједовање интернет странице) је најзаступљенија код предузећа из области информисања и комуникација, док је најмања заступљеност ИКТ код предузећа која се баве саобраћајем, складиштењем и везама (46,7%).

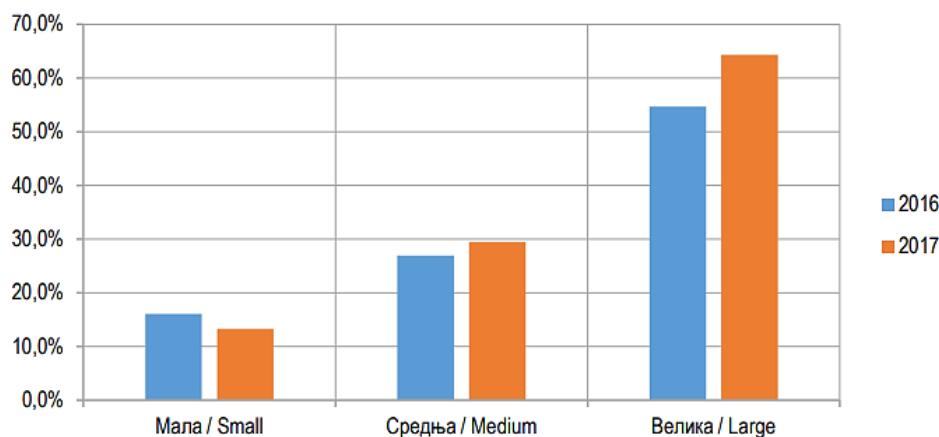
У 2017. години 17,6% предузећа плаћало је оглашавање (рекламе) на интернету, односно рекламе на претраживачима, друштвеним медијима, другим интернет страницама и сл.

У току 2017. године 23,0% предузећа примало је поруџбине за производе и услуге путем веб-сајта, апликација или путем електронске размјене порука, док је њих 2,5% слало наруџбе за производе и услуге путем веб-сајта, апликација или електронске размјене порука.

Куповина путем интернета биљежи раст током 2018. године. У односу на претходну годину, 2,5% више интернет популације наручује производе или услуге путем интернета у приватне сврхе. Понашање и навике купаца на интернету, остале су мање-више непромијењене у 2018. години у односу на 2017. годину. Наиме, путем интернета, становници Републике Српске најчешће купују одјећу и спортске производе (66%) и то од домаћих продавача (82,5%). За те сврхе најчешће су трошили до 200 КМ (82,6%) и притом је 74,8% купаца на интернету реализовало наруџбе једном или два пута током године.

У Републици Српској, највећи број ИКТ стручњака који имају способност да развијају, одржавају и управљају ИКТ системима запошљавају велика предузећа (19,6% од укупног броја анкетираних предузећа), као што се види на приказу испод. У 80,4% анкетираних предузећа, ИКТ функције најчешће обављају спољна лица.

Приказ 7: Запосленост ИКТ стручњака према величини предузећа



Извор 5: Употреба информационо-комуникационих технологија у предузећима, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018

Гледано према подручју дјелатности, највише ИКТ стручњака очекивано је запослено у предузећима која се баве информисањем и комуникацијама (75,6%).

Посматрајући предузећа која запошљавају ИКТ стручњаке, њих 41,9% организовало је обуку за ИКТ стручњаке, док је њих 35,7% организовало обуку за остале запослене у предузећу, а која се тиче унапређивања ИКТ вјештина.

Статистички подаци показују да је само 18,1% интернет популације користило рачунар у активностима учења и стицања нових вјештина током протеклих годину дана, најчешће прибјегавајући бесплатним онлајн обукама или самосталном учењу.

На крају, не можемо бити задовољни подацима да је у протеклих годину дана, услуге јавне администрације за добијање информација са интернет страница користило само 18% интернет популације, 8,2% за преузимање службених образаца и 14,9% за слање попуњених образаца.

Искуства и нека друга мање формална истраживања банкарског и трговачког сектора, указују да грађани генерално, недовољно користе е-услуге (банкарске е-услуге, куповина, туристичке е-услуге итд.) усљед недовољног степена развоја таквих услуга, као и мањка повјерења у такве е-услуге. Занимљиво је да већина грађана која користи интернет никада нису користили е-услуге јавне управе, што показују и презентовани резултати истраживања РЗС.

Такође, видљиво је да већина предузећа не користи постојеће е-услуге због компликованих процедура, безбједности података, али и законских обавеза достављања докумената у папирном облику. Са друге стране, већина предузећа наводи да користи само оне е-услуге на које их обавезује закон.

Из горенаведеног може се закључити да иако грађани и предузећа разумију и користе предности ИКТ, њихово разумијевање и прихватање концепта е-управе није у јасној корелацији са степеном кориштења интернета, што је у највећој мјери проузроковано релативно ниским степеном развоја е-услуга намијењених грађанима.

Можемо закључити да ови подаци ипак нису адекватни показатељи кориштења е-услуга јавних институција, односно да је потребно свеобухватније пратити развој е-управе.

2.3. Праћење развоја е-управе

Република Српска нема развијен систем праћења развоја е-управе, али учествује у истраживањима која се спроводе за ниво БиХ и редовно просљеђује потребне податке. Такође, периодично су спровођена независна истраживања за потребе приватних домаћих и/или међународних организација, у којима се углавном мјерио утицај ИКТ-а¹².

ЕУ, прати развој е-управе у земљама чланицама кроз извјештај „The European Commission eGovernment Benchmark“, на годишњем нивоу, на основу методологије коју спроводи компанија „Сарgemini“. Истраживање је покренуто Европске комисије још 2003. године, и од тада, методологија праћења развоја е-управе се константно развија да би се креаторима политика омогућио што релевантнији увид у достигнути степен развоја. Прошле године, истраживање је објављено под мотом „Обезбиједити сигурну е-

¹² Нека од истраживања су: Развој локалне е-управе у БиХ, Медицентар Сарајево, 2011; Извјештај о мјерењу почетног стања у јавној управи БиХ, ОЕЦД, 2015; Е-регистри и е-управа у БиХ као инструмент за ефикасност и транспарентност, Центар за политике и управљање 2015 и др.

управу за све¹³. Извјештај обухвата резултате процјене у 34 државе чланице ЕУ, као и Исланд, Норвешку, Црну Гору, Републику Србију, Швајцарску и Турску – које се помињу као „Европа“ и „ЕУ28+“ у извјештају.

Пошто БиХ није обухваћена овим истраживањем, даље ћемо се фокусирати на истраживање е-управе које спроводе Уједињене нације (у даљем тексту: УН) – „United Nations e-Government Survey“, које се спроводи сваке друге године и обухвата 193 земље чланице УН. Ово истраживање представља систематску процјену кориштења ИКТ за трансформацију јавног сектора повећањем његове ефикасности, одговорности, инклузивности, поузданости и подршка у учешћу и ангажовању људи. Анкета испитује проблеме и трендове е-управе који се појављују, те иновативне праксе које су релевантне за међународну заједницу.

Десето издање истраживања објављено 2018. године под мотом „Спремност е-управе за подршку трансформацији која води ка одрживом и флексибилном друштву“, пружа анализу напретка земаља чланица у кориштењу е-управе и представља једини глобални извјештај који оцјењује статус развоја е-управе свих држава чланица УН¹⁴. Резултате овог истраживања треба схватити као процјену перформанси е-управе земаља у међусобном односу, а не као апсолутно мјерење. Аутори публикације истичу да свака земља треба да одлучи о нивоу и обиму иницијатива е-управе у складу са сопственим националним развојним приоритетима и постизањем циљева одрживог развоја. Такође, аутори истраживања сматрају да његови резултати треба да служе као алат за развој, да би земље чланице УН училе једна од друге.

Методолошки оквир за прикупљање и процјену података овог истраживања заснован је на холистичком – интегралном погледу на улогу е-управе. Истраживање прати напредак развоја е-управе путем индекса развоја е-управе (енгл. eGovernment Development Index – EGDI), који оцјењује развој е-управе на националном нивоу и представља сложен индекс заснован на уравнотеженом просјеку три нормализована индекса, и то:

- Индекса телекомуникационе инфраструктуре, на основу података које је пружила Међународна унија за телекомуникације,
- Индекса људског капитала, на основу података које је пружила образовна, научна и културна организација УН,
- Индекса е-услуга, заснованог на подацима прикупљеним из независног анкетног упитника који је спровело Одјељење УН за економска и социјална питања, које процјењује национално присуство свих држава чланица УН на интернету. Анкетни упитник процјењује велики број функција у вези са пружањем услуга на интернету, укључујући цјелокупне владине приступе, отворене податке о Влади, електронску партиципацију, вишеканално пружање услуга, мобилне услуге, дигиталну подјелу, као и иновативна партнерства кориштења ИКТ.

Параметри е-услуга на основу којих је рађена анализа, поред пружања услуга на порталима, узимају у обзир између осталог и сервисе ЈЛС, интернет странице појединих министарстава и влада, и анализирају слjedeће категорије:

¹³ eGovernment Benchmark 2018: Securing eGovernment for all, Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, 2018.

¹⁴ Benchmark Global e-Government Development: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies, Division for Public Administration and Development Management UN Department of Economic and Social Affairs, 2018.

- „информације о” – као што су закони, политике, легислатива, разне друге информације на страницама (43 различита параметра);
- „присуство информација” – нпр. алати за друштвене мреже, упутства, информације на свим званичним језицима и др. (35 параметра) и
- „могућност да” – испитује могућности да се нпр. региструје возило, пријави за посао и др. (31 параметар).

Резултати истраживања показују да је по развоју е-управе, БиХ рангирана на 105. мјесту од посматране 193 земље¹⁵. Према овим резултатима, БиХ је задржала посљедње мјесто у региону по степену развоја е-управе. Треба примијетити и да су друге земље Западног Балкана забиљежиле пад рејтинга за десет мјеста и више (укључујући Хрватску и Словенију које су чланице ЕУ), осим Албаније која биљежи раст од осам мјеста, што је видљиво из наредног приказа.

Важно је напоменути да је БиХ 105. мјесто заслужила са индексом развоја е-управе (EGDI индекс) од 0,5303, што спада у висок индекс (од 0,5 до 0,8), иако се из вриједности индекса види да је ријеч о доњој граничној вриједности овог индекса.

Приказ 8: Рејтинг земаља Западног Балкана према истраживању УН о развијености е-управе, 2018.

Држава	2016	2018	Тренд
Словенија	21	37	-18
Хрватска	37	55	-16
Србија	39	49	-10
Црна Гора	47	58	-11
Македонија	69	79	-10
Албанија	82	74	+8
Босна и Херцеговина	92	105	-13

Извор 6: Benchmark Global e-Government Development: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies, Division for Public Administration and Development Management UN Department of Economic and Social Affairs, 2018

У контексту БиХ, треба констатовати да не постоји домаћа методологија или успостављен систематичан приступ мјерењу достигнутог степена развоја е-управе, осим у дијелу који се односи на мјерење реформских процеса јавне управе. Ако посматрамо резултате напретка БиХ у процесу реформи јавне управе објављене у Годишњем извјештају о напретку (и праћењу Ревидираног акционог плана) Стратегије реформе јавне управе у Босни и Херцеговини за 2016 годину¹⁶, а које обухвата оба ентитета, Брчко Дистрикт (у даљем тексту: БД) и ниво БиХ, можемо закључити да Република Српска предњачи у реформским процесима, а нарочито у сегменту управног одлучивања и развоја е-услуга, као и у дијелу развоја е-управе, што је видљиво из наредног приказа.

¹⁵ Benchmark Global e-Government Development: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies, Division for Public Administration and Development Management UN Department of Economic and Social Affairs, 2018.

¹⁶ Годишњи извјештај о напретку (праћење Ревидираног акционог плана Стратегије реформе јавне управе у Босни и Херцеговини) за 2016. годину.

Приказ 9: Преглед реализованих мјера према областима реформа јавне управе БиХ

Област	РС	ФБиХ	БД	БиХ	просјек
Стратешко планирање, координација и израда политика	82%	79%	66%	73%	75%
Јавне финансије	75%	72%	72%	79%	74%
Управљање људским ресурсима	65%	53%	58%	60%	59%
Управно одлучивање и развој е-услуга	89%	65%	63%	58%	68%
ИКТ инфраструктура	78%	76%	80%	85%	79%
е-управа	71%	41%	39%	48%	50%
Укупно	75%	64%	63%	67%	68%

Извор 7: Годишњи извјештај о напретку (праћење Ревидираног Акционог плана Стратегије реформе јавне управе у Босни и Херцеговини) за 2016. годину

Као што је већ напоменуто, мјерење индекса развоја е-управе према методологији УН, као и према методологији ЕУ, представља сложен и комплексан посао. С обзиром на свеобухватност ових истраживања, у наредном периоду потребно је анализирати могућност примјене и кориштења наведених методологија за праћење развоја е-управе Републике Српске да би се успоставио свеобухватан, објективан и упоредив начин праћења достигнутог степена развоја е-управе Републике Српске у односу на земље региона и државе чланице ЕУ.

2.4. Постојеће е-услуге

ЕУ је у 2006. години усвојила Директиву о услугама¹⁷ да би се највећи пословни сектор европске економије – услуге отворио ка пословним субјектима и грађанима широм ЕУ. Улога Директиве је поједностављење административних процедура, а самим тим и успостава ефикасније администрације и услуга које пружају органи јавне управе корисницима.

Функционални захтјеви истакнути у Директиви о услугама односе се на идентификацију сервиса чија примјена може донијети највеће ефекте када је у питању повећање ефикасности администрације јавне управе, с једне стране, односно стварање позитивних економских ефеката на тржишту, с друге стране. Идентификовано је двадесет сервиса, од којих се дванаест односи на сервисе које треба пружити грађанству (енгл. Government to Citizens – G2C) и осам сервиса које треба пружити пословним субјектима (енгл. Government to Businesses – G2B), као што је наведено у наредном приказу.

¹⁷ Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council on services in the internal market, Official Journal of the European Union, 12 December 2006.

Приказ 10: Препоручени сет интегрисаних услуга за грађане и привредне субјекте

РБ	Услуга за грађане	РБ	Услуга за привреду
1.	Порез на доходак	1.	Доприноси за запослене
2.	Пријава незапослености и запошљавање посредством Завода за запошљавање	2.	Порез на добит
3.	Пензиони и социјални доприноси: – Осигурање од незапослености и остваривање права у случају незапослености – Дјечји додатак – Медицински трошкови (рефундација и др.) – Студентске стипендије и грантови	3.	Порез на додатну вриједност
4.	Издавање личних докумената: – Пасош, лична карта, возачка дозвола и др.	4.	Регистрација нових правних лица
5.	Регистрација возила (нових, кориштених, увоз)	5.	Подношење статистичких података
6.	Пријава за издавање грађевинске дозволе	6.	Царињене
7.	Пријава инцидента полицији	7.	Еколошке дозволе
8.	Јавне библиотеке (каталози, претрага)	8.	Јавне набавке
9.	Издавање увјерења из матичних књига		
10.	Упис на високошколске установе		
11.	Промјена адресе пребивалишта		
12.	Здравствене услуге (наручивање и сл.)		

Извор 8: *European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services version 1.0, Office for Official Publications of the European Communities, 2004*

Кроз Директиву, свака е-услуга дефинисана је различитим нивоима информатизације, односно комплексности, а који се мјере на скали од 1 (један) до 5 (пет), с припадајућим значењем:

- 1) Информација – на мрежи је доступна само информација о услузи (нпр. опис поступка).
- 2) Једносмјерна интеракција – формулари у електронском облику су доступни за копирање на рачунар и могуће их је одштампати.
- 3) Двосмјерна комуникација – могуће је интерактивно попуњавање електронских формулара уз претходну аутентификацију, а испуњавањем формулара могуће је покренути одређену е-услугу.
- 4) Трансакција – комплетна услуга је доступна електронски, на интернету, укључујући попуњавање формулара, аутентификацију, плаћање и испоруку потврде, наруџбе и/или других облика потпуне е-услуге.
- 5) Циљана услуга – обављање услуге је проактивно, односно потпуно аутоматизовано на начин да се од корисника тражи само потврда или сагласност, а да се услуга даље сама спроводи.

Имајући у виду напријед наведено, још 2009. године започет је дугорочни пројекат Владе Републике Српске и бивше АИДРС под називом портал „еСрпска“, који је био

замишљен као мјесто гдје би корисници услуга јавне управе могли да пронађу тачне и поуздане информације користећи интернет као начин комуникације. Циљ је био изградити портал који би функционално и садржајно био по мјери корисника и њихових потреба, повезујући све функције јавне управе, да би се кориснику поједноставили и убрзали послови са јавном управом. У првој фази, портал је нудио кратке информације о сервисима републичке управе. За детаљни садржај сервиса нуђени су линкови на странице надлежне институције.

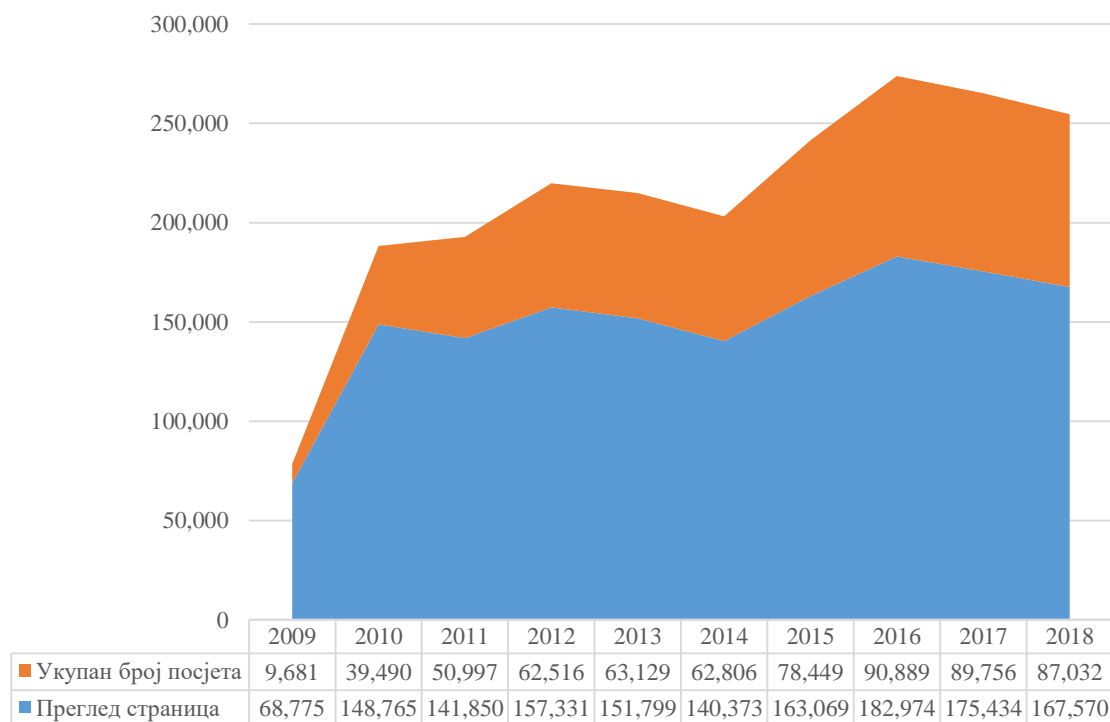
Организационо, портал „eСрпска“ је подијељен у двије категорије, и то грађани и привреда. Унутар сваке од категорија доступне су различите теме, као што су: здравље, образовање, становање, пословање, финансије и др.

У сљедећим фазама било је предвиђено да портал „eСрпска“ почне нудити конкретне услуге, нпр. пријавом на портал могли би се наручити изводи из матичних књига, платити порези, поднијети захтјев за регистрацију возила и сл.

Поред овог, на порталу „eСрпска“ налази се и регистар институција. Напредно претраживање омогућава да се на основу кључне ријечи са најмање четири слова, пронађу све институције у Републици Српској које у свом називу, дјелатности или адреси садрже унесену ријеч. Резултат претраге, осим пуног назива институције, даје и друге контакт информације о институцији, као што су контакт особа, интернет адреса, адреса, број телефона и факса и др.

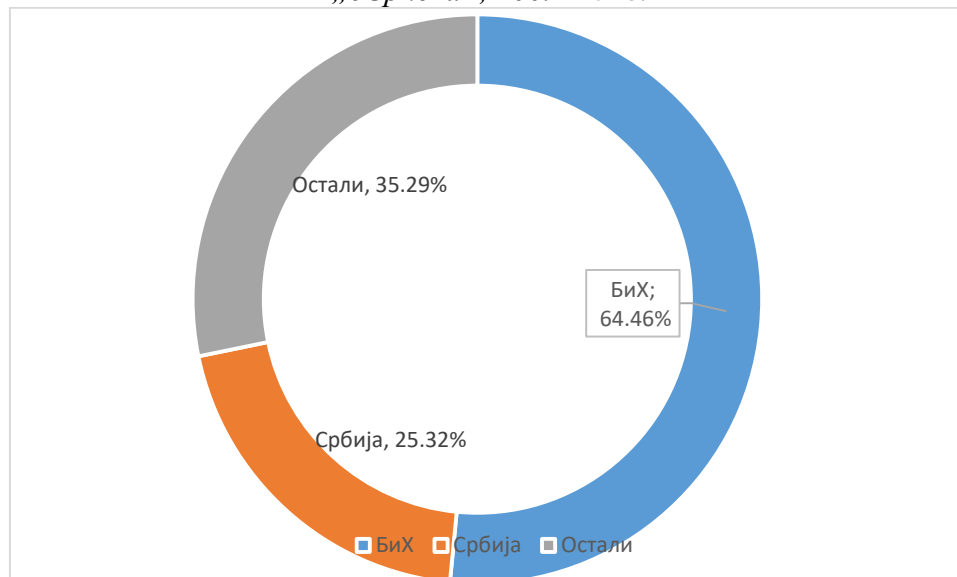
Према подацима сервиса Гугл аналитика (енгл. Google Analytics), посјећеност портала „eСрпска“ од 2009. закључно са 2018. годином је године је 1.565.946 прегледа са сталном тенденцијом раста, као што се види из наредног приказа.

Приказ 11: Преглед броја посјета и прегледа интернет портала „eСрпска“, 2009–2018



Највећи проценат посјета порталу „Српска“ од 2009. до 2018. очекивано, односи се на посјете из БиХ (64,46%), али није занемарив ни број посјета из Републике Србије (25,32%).

Приказ 12: Структура посјетилаца према земљама из које се посјећује портал „Српска“, 2009–2018.



С обзиром на то да је портал „Српска“ првобитно замишљен као информативни портал о доступним услугама органа јавне управе, а не као портал који пружа е-услуге, посредством портала „Српска“ могуће је електронски приступити развијеним е-услугама, на нивоу информације, за привредне субјекте и грађане сљедећих институција, и то:

- Пореске управа Републике Српске,
- Инспектората Републике Српске,
- Министарства унутрашњих послова Републике Српске,
- Републичке управе за геодетске и имовинско-правне послове Републике Српске,
- Министарства просвјете и културе Републике Српске.

2.5. Анализа интернет страница републичких органа и ЈЛС

Од 2011. године, биша АИДРС успоставила је годишњи циклус анализе интернет презентација републичке управе и ЈЛС у односу на дате препоруке за развој интернет презентација органа јавне управе Републике Српске из 2011. године¹⁸. Циљ спроведених анализа је, прије свега, сагледавање тренутног стања развоја интернет презентација органа управе на нивоу Републике Српске, као и на нивоу ЈЛС, њихово систематско праћење и усмјеравање активности у вези са даљим развојем властитих интернет презентација институција.

За сваку интернет презентацију органа јавне управе на републичком нивоу разматрано је осам критеријума, односно десет критеријума за интернет странице ЈЛС, од којих је

¹⁸ Препоруке за развој и одржавање веб-страница, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2011.

пет критеријума (контакт, ажурност, довршеност, дизајн, величина прве стране) имало приоритетни карактер. Поред приоритетних критеријума, разматране су секције референце и корисни линкови, графичко окружење и функционалност израђених интернет страница.

Анализа републичких органа за 2017. годину, обухватила је 97 од укупно 114 посматраних републичких органа. То значи да 85% институција Републике Српске посједује (или је посједовао у вријеме спровођења анализе) неку форму интернет презентације. Од 17 републичких органа који нису били обухваћени наведеним истраживањем, 13 органа није посједовало интернет страницу или је она била нефункционална у вријеме истраживања.

Од укупног броја анализираних интернет презентација републичких органа, 50 интернет презентација је оцијењено позитивним оцјенама по свим наведеним критеријумима, док 31 презентација није задовољила један приоритетни критеријум (или више њих), а 16 презентација није задовољило неки од додатних критеријума.

Приказ 13: Анализа испуњености препорука за израду интернет страница републичких органа



Анализа интернет презентација ЈЛС за 2017. годину, обухватила је 59 од укупно 64 ЈЛС, с обзиром на то да пет ЈЛС није имало активну интернет презентацију. То значи да 92% ЈЛС посједује (или је посједовао у вријеме спровођења анализе) неку форму интернет презентације.

Од укупног броја анализираних интернет презентација ЈЛС, само 12 интернет презентација је оцијењено позитивним оцјенама по свим кориштеним критеријумима, док 47 интернет презентација није задовољило неки од критеријума, од чега 24 интернет презентације није задовољила један (или више) приоритетних критеријума, а 23 интернет презентације није задовољило неки од додатних критеријума.

Приказ 14: Анализа испуњености препорука за израду интернет страница ЈЛС



Дакле, поређењем резултата анализе републичких органа и органа ЈЛС, можемо увидјети да је мањи степен испуњености датих препорука код ЈЛС. Ипак, постигнути степен развоја интернет презентација органа републичке управе и ЈЛС, у околностима несистематског развоја и изазова са којима су се органи суочавали у претходном периоду, може бити оцијењен као задовољавајући. У периоду од 2011. године, остварен је значајан напредак у броју, али и у квалитету интернет презентација, те је смањен број незадовољавајућих приоритетних критеријума¹⁹ код органа који нису испунили критеријуме утврђене препорукама за израду и одржавање веб-страница.

Међутим, не треба занемарити чињеницу да резултати спроведених истраживања показују да и даље постоје значајне разлике у постигнутом степену развоја интернет презентација међу органима републичке управе и ЈЛС, а које се одржавају у континуитету. Разлози таквог стања су бројни, а које можемо правдати недостатком властитих ресурса појединих органа за примјену обавезујућих стандарда, односно датих смјерница за развој и одржавање интернет страница. Ове разлике снажно утичу на доступност информација за различите категорије грађана и привредних субјеката (нпр. лица с инвалидитетом), као и на уједначеност у квалитету успостављене комуникације између појединих органа јавне управе и корисника њихових услуга.

2.6. Интероперабилност органа јавне управе

Општи појам интероперабилности везан је за способност различитих организација да међусобно дјелују у смјеру заједнички корисних и договорених циљева²⁰. У том смислу, интероперабилност е-управе се дефинише као повезивање различитих информационих система у јединствени систем кориснички оријентисане информационе инфраструктуре јавне управе, који ће осигурати превазилажење правних, организационих, техничких и семантичких баријера.

¹⁹ Преглед веб-презентација републичких институција РС, Агенција за информационо друштво Републике Српске, септембар 2012. године и Преглед веб-презентација локалне управе Републике Српске, Агенција за информационо друштво Републике Српске, март 2013. године.

²⁰ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

Такав систем у Републици Српској је још у фази развоја, а његова успостава се заснива на Европском оквиру интероперабилности²¹ (енгл. European Interoperability Framework) који дефинише правне организационе, техничке и семантичке стандарде, те усвојеним оквиром интероперабилности у БиХ који предлаже техничке концепте, правила и стандарде за архитектуру информационих система и развој апликација²².

Суштину оквира интероперабилности, у техничком смислу, чини јединствена сервисна магистрала, односно интероперабилни информациони систем (енгл. Government Service Bus). Термин Government Service Bus може се преводити на различите начине, а у наставку текста ове стратегије користиће се термин интероперабилни информациони систем и скраћени назив: ГСБ. ГСБ није ништа друго него сигурна основа за размјену података између различитих јавних регистара, база података и др. Она, такође, мора да испуни све сигурносне услове за повезивање система, а нарочито системе ауторизације с припадајућим сигурносним сертификатима. Главни посао таквог система је да прати и записује све размјене података, уз истовремено праћење исправности достава.

У претходном периоду, кроз Пројекат унапређивања инвестиционог окружења и институционалног јачања који је реализован у сарадњи са Свјетском банком, а који је финансирала Шведска развојна агенција²³, успостављена је инфраструктура јединственог ГСБ органа јавне управе Републике Српске, која је стављена у функцију у децембру 2017. године²⁴.

ГСБ Републике Српске омогућава тренутну размјену података, и то у највећој могућој мјери на брз, правовремен, поуздан и сигуран начин, уз обезбијеђену повјерљивост и интегритет података (поузданост и комплетност података), као и двосмјерно обавјештавање, систем пружања одговора и усклађеност са стандардима ЕУ о информационим системима и институционалној интероперабилности.

Кроз успоставу ГСБ, упостављен је портал који треба да олакша размјену података између већег броја органа, као и модел размјене података кроз који се мапирају подаци, утврђују права приступа и др. Постојећи информациони системи у другим органима јавне управе представљају примарни извор информација за ГСБ Републике Српске. ГСБ омогућава успостављање неограниченог броја прикључака (конектора), без могућности једностране измјене у подацима и регистрима органа. У вези са информационом безбједношћу, ГСБ је реализовао препоруке Европске комисије прописане Европским оквиром интероперабилности²⁵, док је управљање инсталацијама ГСБ у оквиру контактних тачака дефинисано и остварено у складу са међународним стандардом ISO/IEC 27000, чија примјена осигурава заштиту информационе безбједности.

²¹ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

²² Извор.

²³ Одлука Владе Републике Српске о прихватању донаторских средстава Шведске развојне агенције, а у вези Пројекта унапређивања инвестиционог окружења и институционалног јачања, број 04/1-012-2-2180/12 од 5. септембра 2012. године.

²⁴ Успостављање Интероперабилног информационог система (IIS) кроз Пројекат унапређивања инвестиционог окружења и институционалног јачања (ICIS) – Информација за Владу Републике Српске, Генерални Секретаријат Владе Републике Српске.

²⁵ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

До сада, корисници ГСБ Републике Српске су четири републичке институције, и то: Агенција за посредничке, информатичке и финансијске услуге (у даљем тексту: АПИФ), Инспекторат Републике Српске, Фонд за пензијско и инвалидско осигурање Републике Српске и Пореска управа Републике Српске.

У току успостављања ГСБ, обављено је прилагођавање квалитета и стандарда информационих система органа који се повезују са ГСБ. Такође, одржана је обука за ИКТ администраторе и тренере који ће обучавати кориснике система у будућности. Активности прилагођавања обухватиле су и дефинисање и документовање семантике података за детаљно мапирање података и пружање права приступа. Све наведене активности ће бити потребно спровести приликом повезивања сваке нове институције на овај систем.

Упркос испуњености инфраструктурних предуслова, у Републици Српској не постоји јединствен систем јавних регистара који би био доступан на ГСБ. Такође, многе институције нису још успоставиле јединствене регистре, па тако не постоји нпр. јединствени привредни регистар који би у знатној мјери олакшао бројне пословне процесе и комуникацију између свих заинтересованих страна, те тако отклонио многобројне административне баријере у функционисању и пословању привредних субјеката и институција.

2.7. Инфраструктура јавног кључа

Инфраструктура јавног кључа (енгл. Public Key Infrastructure, у даљем тексту: ПКИ) представља сет хардвера, софтвера, политика, процеса и процедура потребних за креирање, управљање, дистрибуцију, кориштење, складиштење и опозив квалификованих дигиталних сертификата и јавних кључева. Дакле, ПКИ кроз успостављање електронског идентитета људи, уређаја и услуга омогућава контролисан приступ системима и ресурсима, заштиту података и одговорно вршење електронских активности и трансакција, за велики број различитих корисника.

ПКИ користи дигиталне сертификате за повезивање јавног кључа са власником приватног кључа. Поједностављено речено, дигитални сертификат физичког лица у електронском свијету представља пандан личној карти за доказивање идентитета физичког лица у традиционалном – физичком смислу. С обзиром на то да се дигитални сертификати користе за идентификацију корисника, преузимање и закључивање правних радњи, заштита аутентичности и интегритета дигиталних сертификата, као и сертификационих тијела која издају те сертификате је од есенцијалног значаја за одржавање поузданости ПКИ.

Акционим планом Европске уније за развој е-управе за период 2011–2015, као основни предуслови за развој е-управе наведени су²⁶:

- Електронска идентификација (енгл. Electronic Identification – eID),
- Електронски документи (енгл. Electronic Documents – eDocuments),
- Аутентични извори (енгл. Authentic Sources),
- Електронска сигурност (енгл. Electronic Safe – eSafe),

²⁶ The European eGovernment Action Plan 2011–2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, European Commission, 15. 12. 2010.

– Једнократна пријава (енгл. Single Sign On – SSO).

У безбједносном смислу, ПКИ треба да омогући четири основне криптографске (безбједносне) функције у електронском пословању, и то: (1) заштиту тајности, (2) аутентичност, (3) интегритет података и (4) непорецивост трансакција.

У претходном периоду, Република Српска је успоставила правне основе електронског пословања доношењем законских и подзаконских аката који су описани у секцији 2.9. Успостављено је квалификовано сертификационо тијело које издаје дигиталне сертификате запосленима у органима управе, сертификационо тијело Пореске управе Републике Српске које издаје дигиталне сертификате за потребе електронског подношења пореских пријава, као и сертификационо тијело при Министарству управе и локалне самоуправе које издаје дигиталне сертификате за потребе матичара и вођење електронских регистара матичних књига.

Такође, у претходном периоду извршене су набавке опреме (хардвера и софтвера) која омогућава издавање квалификованих дигиталних сертификата, односно омогућава управљање дигиталним идентитима, њихову идентификацију и аутентикацију, електронско потписивање, као и једнократну пријаву за обављање електронских акција и трансакција, уз остварење задовољавајућег степена информационе безбједности. У безбједном смислу, набављена ПКИ у потпуности испуњава претходно наведене безбједносне функције ПКИ.

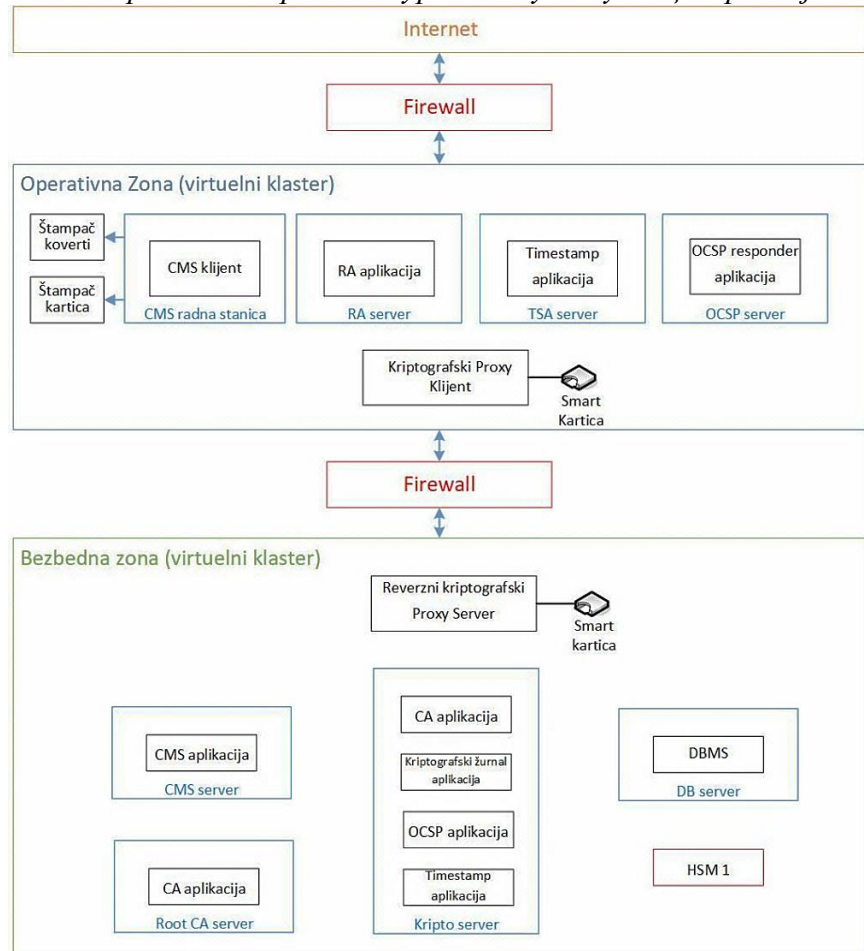
ПКИ Републике Српске представља хијерархијски организовану структуру за издавање квалификованих дигиталних сертификата, која се састоји од једног самопотписаног сертификационог тијела које издаје сертификате подређеним тијелима и потписује листе опозваних сертификата, и најмање једног подређеног сертификационог тијела које издаје квалификоване сертификате физичким и правним лицима, као и физичким лицима која заступају правна лица.

ПКИ у Републици Српској састоји се од више апликација различитих намјена и доступности. Систем је подијељен на Безбједну и Оперативну зону које су штићене на мрежном нивоу помоћу firewall уређаја који морају бити редундантни, као што је дато на наредном приказу.

Приказ 15: Архитектура ПКИ у Републици Српској

Безбједна зона (виртуелни кластер) је смјештен у Дата центру Владе Републике Српске. Оперативна зона (виртуелни кластер) представља мјесто са којег администратори и оператери управљају сертификационим тијелом.

Пристап Безбједној зони из Оперативне зоне се врши путем безбједне (ВПН) везе уз кориштење смарт-картица²⁷ за успостављање ВПН везе, односно путем безбједног тунела за размјену података.



2.8. Људски ресурси

Истраживања јавне управе на различитим нивоима власти БиХ, показују да се сви сектори јавне управе суочавају с врло сличним проблемима када је ријеч о људским ресурсима, посебно људским ресурсима у области ИКТ. Инжењери, програмери, пословни аналитичари, пројектанти и др. дефицитарни су на готово свим тржиштима рада, без обзира на степен развијености ИКТ индустрије и ефикасности тржишта рада.

Већ дуже година јавна управа Републике Српске се суочава са сталном тенденцијом недовољног броја и одлива ИКТ људских ресурса, као и недостатком потребних ИКТ знања и вјештина постојећих људских ресурса. Такође, тешко је установити тачан број адекватно обучених кадрова, јер је значајан број запослених ангажован на ИКТ пословима иако немају одговарајуће формално образовање. Значајно стимулативнији услови рада за ИКТ људске ресурсе у реалном сектору Републике Српске, БиХ и иностранству, праћено ригидним платним разредима, несистематичним приликама за стручно усавршавање и напредовање, као и немогућношћу адекватног награђивања ИКТ кадрова унутар система јавне управе, усложњавају постојећу ситуацију и преостале ИКТ кадрове оптерећују додатним радним захтјевима и одговорностима.

²⁷ Смарт (паметна) картица представља мини-рачунар, који у себи садржи меморију, процесор и интерфејс за пристап подацима на тој картици и напајање.

Наиме, постојећи правни оквир којим се утврђује статус и плате запослених у органима јавне управе уређен је сетом закона и подзаконских аката, на републичком и локалном нивоу, којима се, између осталог, регулишу начела функционисања органа управе и њихова унутрашња организација, радноправни статус запослених, радна мјеста, запошљавање, напредовање и др. Наведена правна рјешења карактерише ригидност, како у дијелу који се односи на флексибилност рада запослених, тако и у дијелу који се односи на награђивање запослених, а ограничена буџетска средства лимитирају могућности издвајања додатних средстава за награђивање оних који остварују посебне резултате.

У већини органа јавне управе БиХ и Републике Српске може се примијетити застарјела систематизација радних мјеста, потребне компетенције и очекивани резултати извршиоца се не дефинишу, те преовладава непопуњеност систематизованих радних мјеста на ИКТ пословима²⁸. Таква слика, између осталог, онемогућава квалитетно управљање ИКТ пројектима и њихову адекватну примјену.

Треба истаћи да међу запосленима у органима јавне управе влада поприлично неразумијевање већине службеника о важности увођења е-услуга, помало из страха од губитка радних мјеста, а више из општег незнања о предностима дигитализације јавних услуга за конкретна радна мјеста, као и за друштво у цјелини. Из тих разлога потребно је радикално промијенити став јавне управе према ИКТ и запосленима у области ИКТ.

У систему јавне управе Републике Српске не постоји довољан степен изграђености културе цјеложивотног учења. Наиме, стална обука и едукација службеника јавне управе је неопходна у свим областима, а посебно у области ИКТ – како за запослене на ИКТ пословима – тако и за запослене који у свом раду користе ИКТ.

2.9. Нормативно-правни оквир

Нормативно-правни оквир Републике Српске за пружање е-услуга установљен је доношењем прописа:

- **Закон о општем управном поступку Републике Српске**²⁹ – посљедњим измјенама и допунама унапријеђен је управни поступак којим је омогућена електронска комуникација управе с грађанима. Законима о управном поступку регулисано је и питање обавезног прибављања доказа по службеној дужности о чињеницама о којима се воде службене евиденције да би се избјегло захтијевање прибављања таквих докумената од грађана.
- **Закон о електронском потпису Републике Српске**³⁰ – уређује употребу електронског потписа у правним пословима и другим правним радњама, као и права, обавезе и одговорности у вези с електронским сертификатима (потврдама). Уз закон, донесено је више подзаконских аката који уређују подручја као што су евиденција даваоца услуга сертификовања електронских потписа, јединствени регистар даваоца услуга сертификовања електронских

²⁸ Стратешки оквир за реформу јавне управе у Босни и Херцеговини 2017–2022, октобар 2017.

²⁹ Закон о општем управном поступку Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, бр. 13/02, 87/07, испр. бр. 50/10 и 66/18.

³⁰ Закон о електронском потпису Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 106/15.

потписа који издају квалификоване сертификате, мјере и поступци употребе и заштите електронског потписа, средстава за израду електронског потписа, обавезног осигурања даваоца услуга издавања квалификационих сертификата, а то су:

- Уредба о носиоцу послова електронске сертификације у републичким органима управе³¹;
 - Правилник о техничко-технолошким поступцима за израду квалификованог електронског потписа и других услуга повјерења³²;
 - Правилник о евиденцији сертификационих тијела³³;
 - Правилник о посебним условима које морају да испуњавају сертификациона тијела³⁴;
 - Правилник о поступку издавања дозволе уписа у Регистар сертификационих тијела за издавање квалификационих електронских сертификата³⁵;
 - Правилник о издавању временског жига³⁶.
- **Закон о електронском документу Републике Српске**³⁷ – уређује право физичких и правних лица на употребу електронског документа у свим пословним радњама и дјелатностима, те у поступцима који се воде пред органима републичке управе у којима се електронска опрема и програми могу примјењивати у изради, преносу, похрањивању и чувању информација у електронском облику. Закон, такође, уређује правну важност, те употребу и промет електронских докумената.
- **Закон о електронском пословању Републике Српске**³⁸ – регулише употребу података, докумената и порука у електронском облику. Овим законом се у основи омогућава аутоматизација пословних процеса примјеном информационих и комуникационих технологија, тј. обављање свих активности које предузимају правна и физичка лица ради размјене добара и услуга, користећи притом рачунаре и савремене комуникационе технологије. Законом је омогућено, између осталог, и закључивање уговора у електронском облику уз прописивање одређених правила.
- **Закон о слободи приступа информацијама**³⁹ – овим законом се олакшава и промовише, у највећој мјери, и без одгађања објављивање информација које се налазе под контролом јавног органа.

³¹ Уредба о носиоцу послова електронске сертификације у републичким органима управе „Службени гласник Републике Српске“, број 37/16.

³² Правилник о техничко-технолошким поступцима за израду квалификованог електронског потписа и других услуга повјерења „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.

³³ Правилник о евиденцији сертификационих тијела „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.

³⁴ Правилник о поступку издавања дозволе уписа у Регистар сертификационих тијела за издавање квалификационих електронских сертификата „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.

³⁵ Правилник о поступку издавања дозволе уписа у Регистар сертификационих тијела за издавање квалификационих електронских сертификата „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.

³⁶ Правилник о издавању временског жига „Службени гласник Републике Српске“, број 112/16.

³⁷ Закон о електронском документу Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 106/15.

³⁸ Закон о електронском пословању Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, бр. 59/09 и 33/16.

³⁹ Закон о слободи приступа информацијама „Службени гласник Републике Српске“, број 20/01.

- **Закон о информационој безбједности**⁴⁰ – дефинише основне постулате информационе безбједности, односно заштиту и правоваљаност података у електронском облику. Формирано је и посебно Одјељење за информациону безбједност (ЦЕРТ) у оквиру Министарства за научнотехнолошки развој, високо образовање и информационо друштво. Одјељење се бави координацијом превенције и заштите од рачунарских безбједносних инцидента на интернету и других ризика безбједности информационих система.
 - Уредба о мјерама информационе безбједности⁴¹,
 - Правилник о стандардима информационе безбједности⁴².

- **Закон о архивској дјелатости**⁴³ – овим законом се дефинише прикупљање, евидентирање, сређивање, чување и заштита јавне архивске и документарне грађе, како у папирном, тако и у дигиталном облику. Правилник о општим условима чувања документарне грађе у дигиталном облику и посебним условима чувања специфичне документарне грађе⁴⁴, који је донесен на основу овог закона утврђује услове под којима се документарна грађа архивира у електронском облику.

Уредба о канцеларијском пословању⁴⁵, као и Упутство о спровођењу канцеларијског пословања републичких органа⁴⁶, такође у потпуности препознају размјену електронских докумената, електронско канцеларијско пословање и електронски протокол, тако да не постоји законска сметња за електронско канцеларијско пословање.

- **Закон о рачуноводству и ревизији Републике Српске**⁴⁷ препознаје електронске рачуне и фактуре и омогућава размјену електронских фактура. По овом закону, свака књиговодствена исправа, па тако и фактура, може бити и у електронском облику. То значи да законска могућност прављења и размјене електронских фактура постоји. Земље у окружењу већ дуже вријеме нуде правним лицима сервисе који омогућавају размјену електронских фактура (е-рачун у Хрватској, е-фактура у Србији).

Доношење горепомених Закона и подзаконских аката веома добро уређује област е-пословања и омогућава развој е-управе. Конкретно, електронски потпис је добио исту правну снагу као и својеручни потпис, а електронски документи су изједначени са папирним.

Треба споменути да су многе земље донијеле посебан Закон о електронској управи, којим је регулисана електронска комуникација и размјена података између управе и грађана, односно правних лица.

⁴⁰ Закон о информационој безбједности „Службени гласник Републике Српске“, број 70/11.

⁴¹ Уредба о мјерама информационе безбједности „Службени гласник Републике Српске“, број 91/12.

⁴² Правилник о стандардима информационе безбједности, број 19/6-010/91-23/12 од 10. маја 2013.

⁴³ Закон о архивској дјелатости „Службени гласник Републике Српске“, број 119/08.

⁴⁴ Правилник о општим условима чувања документарне грађе у дигиталном облику и посебним условима чувања специфичне документарне грађе „Службени гласник Републике Српске“, број 64/12.

⁴⁵ Уредба о канцеларијском пословању „Службени гласник Републике Српске“, бр. 1/04, 13/07.

⁴⁶ Упутство о спровођењу канцеларијског пословања републичких органа „Службени гласник Републике Српске“, бр. 31/05, 5/06, 10/06, 10/07, 31/09, 43/09, 74/09, 99/09, 98/10 и 117/11.

⁴⁷ Закон о рачуноводству и ревизији Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 94/15.

Међутим, и поред постојања горенаведених закона, јављају се одређене правне нејасноће и несигурности, како приликом примјене одредаба наведених закона, тако и приликом примјене одредаба других закона кроз које је неопходно примијенити правила електронског пословања, прописана горенаведеним законима. На примјер, влада мишљење да се под писменом формом документа подразумијева искључиво папирна форма, што је по многима упитно, јер се под писменом формом може подразумијевати и електронска форма, као један њен вид. Ову дилему најбоље илуструје примјер Чешке Републике, гдје је Уставни суд дао тумачење да се писаном формом сматра било какав садржај исписан на било којем медију, па се тако и електронски документ сматра писаним документом.

Идентификованим нејасноћама и недоумицама је неопходно посветити дужну пажњу, те их што прије ријешити на начин да законодавац пружи прецизнио и јасно тумачење спорних одредаба.

Развој е-услуга вишег нивоа (ниво 4 – трансакције) је онемогућен, јер Република Српска нема законску регулативу која се односи на електронски новац (у даљем тексту: е-новац). То је у ствари виртуелни новац који може несметано да циркулише и мимо државних граница. Е-новац је дигитални еквивалент за готовину, смјештен на електронском уређају или на удаљеном серверу.

Уобичајени облици е-новца су „електронски новчаник“ – у виду смарт-картице на којој је смјештена одређена новчана вриједност, по правилу, релативно мањег износа, затим е-новац похрањен на мобилном телефону или на рачуну на интернету.

По узору на земље у окружењу (Хрватска и Србија) које имају искуства у овој области, потребно је у скорије вријеме уредити овај начин електронског плаћања, при чему треба имати у виду Директиву Европске уније о електронском новцу⁴⁸, која прописује које институције и под којим условима могу да издају електронски новац, као и правила која морају да вриједе приликом промета електронског новца.

3. Стратешки циљеви развоја е-управе Републике Српске

Визија развоја е-управе Републике Српске:

„Систем е-управе Републике Српске је јединствено (електронско) мјесто у којем грађани, привреда и органи јавне управе испуњавају међусобне потребе и очекивања, безбједном и економски одрживом употребом савремених ИКТ технологија“,

биће реализована координисаним дјеловањем свих органа јавне управе Републике Српске у три приоритетне области развоја е-управе, и то:

- ИКТ инфраструктура,
- е-услуге и
- људски ресурси.

⁴⁸ Directive 2009/110/ec of the European Parliament and of the Council on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions, Official Journal of the European Union, 16 September 2009.

За сваку од наведених приоритетних области дјеловања, утврђени су стратешки циљеви. Стратешки циљеви развоја е-управе од 2019. до 2022. су:

- **Стратешки циљ за ИКТ инфраструктуру:** Успостављен ефикасан, јединствен систем управљања ИКТ инфраструктуром чији капацитети испуњавају техничке, пословне и безбједносне стандарде развоја е-управе,
- **Стратешки циљ за е-услуге:** Успостављен интероперабилан, кориснички оријентисан и економски одржив процес дигитализације јавних услуга,
- **Стратешки циљ за људске ресурсе:** Запослени у органима јавне управе Републике Српске који посједују потребне компетенције и ресурсе за рад, одговорни су носиоци развоја е-управе у Републици Српској.

За сваки дефинисани стратешки циљ, утврђен је сет оперативних циљева и мјера, који су презентовани у Стратегији. Истовременом и посвећеном реализацијом идентификованих мјера у свакој од приоритетних области, даће се снажан подстицај за убрзани развој е-управе у Републици Српској, а од динамике њихове примјене, зависиће и брзина кориштења опишљивих резултата за кориснике е-управе: грађане, привредне субјекте и органе јавне управе Републике Српске.

Акционе планове за реализацију Стратегије усвајаће Влада Републике Српске, на приједлог МНРВОИД, за сваку календарску – буџетску годину током периода важења Стратегије, почев од 2020. године.

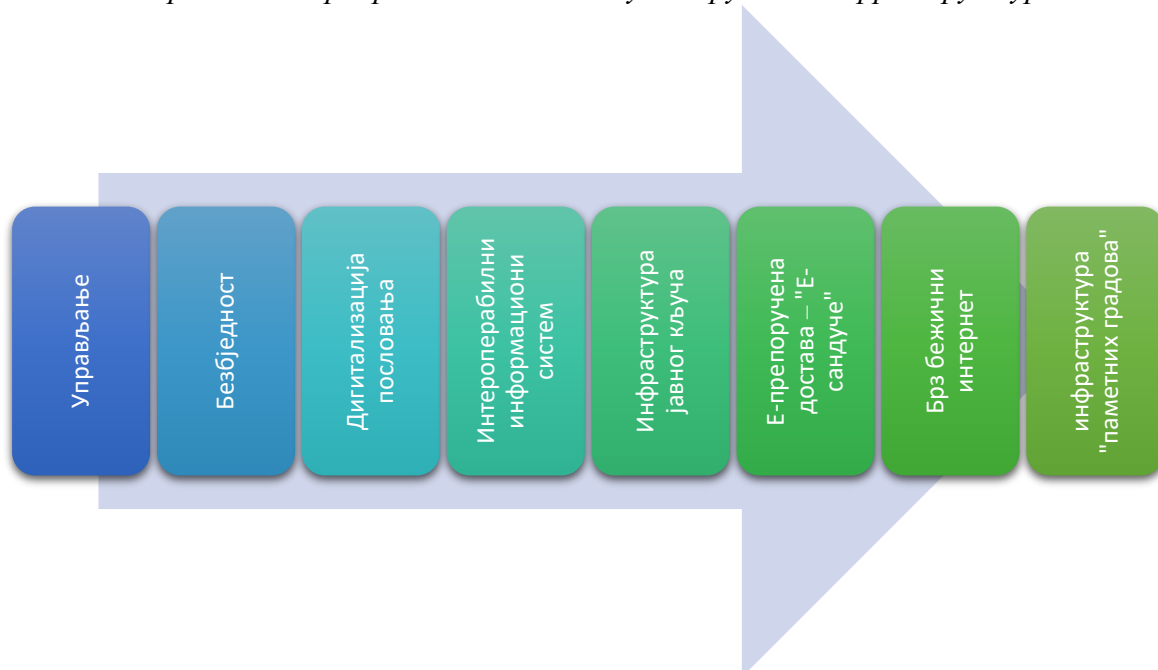
3.1. Стратешки развој ИКТ инфраструктуре

Стратешки циљ Републике Српске, који се односи на ИКТ инфраструктуру, а који је потребно реализовати до 2022. године, дефинисан је на сљедећи начин:

Успостављен ефикасан, јединствен систем управљања ИКТ инфраструктуром, чији капацитети испуњавају техничке, пословне и безбједносне стандарде развоја е-управе

Стратешки циљ ИКТ инфраструктуре могуће је остварити истовременом интервенцијом у осам приоритетних области управљања ИКТ инфраструктуром, и то успостављањем јединственог система управљања ИКТ инфраструктуром и њеном информационом безбједношћу, дигитализацијом пословања органа јавне управе, успостављањем функционалног интероперабилног информационог система, инфраструктуре јавног кључа и платформе за електронску препоручену доставу докумената која би била доступна свим органима јавне управе и корисницима њихових услуга. Истовремено, потребно је побољшати доступност брзог бежичног интернета за кориснике е-услуга, као и система обједињеног обрачуна и наплате комуналних трошкова у ЈЛС.

Приказ 16: Приоритетне области у оквиру ИКТ инфраструктуре



За постављени стратешки циљ, и дефинисане приоритетне области интервенције дефинисан је низ специфичних – оперативних циљева који су, с пратећим мјерама и очекиваним резултатима, описани у наставку.

Успостављен правни оквир и стандардизовани процеси управљања ИКТ инфраструктуром органа јавне управе

С обзиром на висок степен фрагментарности у досадашњем управљању ИКТ инфраструктуром (хардвером и софтвером) у Републици Српској, посебно гледајући из аспекта обухвата свих органа јавне управе, неопходно је, прије свега, израдити анализу постојећег стања ИКТ инфраструктуре у свим органима јавне управе. Анализа постојећег стања неопходна је да би се детаљно утврдили постојећи капацитети појединих органа јавне управе, с обзиром на њен значај на утврђивање приоритета дигитализације услуга јавне управе у кратком року.

У претходном периоду, органи јавне управе набављали су ИКТ инфраструктуру – хардвер и софтвер различитих техничких, пословних и безбједносних перформанси, а што посљедишно оставља снажан утицај на могућности даљег развоја е-управе, како у пословном смислу (перформансе, могућности и трошкови интеграције различитих информационих система), тако и у безбједносном смислу (приступ, чување и заштита података).

Имајући у виду стратешки циљ развоја ИКТ инфраструктуре који наглашава јединственост и безбједносне аспекте у управљању ИКТ инфраструктуром, његово испуњење захтијеваће успостављане јединствене комуникационе мреже свих органа јавне управе, централизовано кориштење дата центра Владе Републике Српске и других (већ успостављених) ИКТ капацитета, као и успостављање властите сигурне интранет мреже. Полазећи од организационих, техничких и финансијских захтјева испуњења наведених опредјељења, као и објективно трајање датих процеса, у првим корацима реализације ове стратегије биће неопходно обезбиједити правне и техничке предуслове

ефикасног управљања ИКТ инфраструктуром, праћено оптимизацијом и стандардизацијом постојећих ИКТ капацитета појединих органа јавне управе. Конкретне активности усмјерене на успостављање јединственог система управљања, као и потребна инфраструктурна прилагођавања и улагања, биће дефинисане кроз Акционе планове за реализацију Стратегије, по обезбјеђењу неопходних организационих, техничких и финансијских предуслова.

У области јавне управе, када се говори о управљању ИКТ инфраструктуром, обично се прави дистинкција између инфраструктуре која се користи у редовним пословним и управним пословима и оне која се користи за обављање специфичних пословних операција које проистичу из специфичних надлежности органа⁴⁹.

Још 2009. године Република Хрватска је у својим стратешким документима наглашавала потребу спровођења стандардизованих поступака планирања, набавке и одржавања опреме и софтверских рјешења, истичући значај таквог функционисања на стварање претпоставки за ефикасно управљање ИКТ инфраструктуром.

Такође, Република Србија у анализи стања развоја е-управе из 2015. године наглашава проблем одсуства централне, потпуне евиденције о ИКТ инфраструктури и софтверским пакетима који се користе⁵⁰.

Примјер Србије је посебно интересантан, имајући у виду да је наведеној анализи претходила централизација набавке рачунарске опреме, кроз измјене Закона о јавним набавкама Републике Србије. Међутим, овим законским рјешењем нису биле обухваћене набавке ИКТ инфраструктуре кроз европске пројекте и донације, што је у одсуству централне евиденције ИКТ инфраструктуре утицало на умањење могућности управљања ИКТ инфраструктуром и посљедишно на отежано повезивање и одржавање успостављених система и сервиса.

Након извршене детаљне анализе стања ИКТ инфраструктуре у Републици Српској, те спроведеног процеса утврђивања приоритета дигитализације у кратком року, а који је детаљније описан у дијелу посвећеном стратешком развоју е-услуга, биће неопходно утврдити и стандардизовати процес планирања, набавке и одржавања ИКТ инфраструктуре кроз законске и подзаконске акте, а након тога и (не)финансијске мјере за достизање потребних капацитета ИКТ опреме. С обзиром на потенцијалну обимност датог процеса, ако би се обављао на традиционалан начин, у поступку пописа и ажурирања постојећег стања ИКТ опреме биће неопходно користити савремена ИКТ рјешења.

У вези са стандардизацијом процеса планирања, набавке и одржавања ИКТ инфраструктуре, први кораци у Републици Српској су учињени кроз Пословник о раду Владе Републике Српске⁵¹, гдје су министарства, републичке управе и републичке управне организације обавезани на прибављање мишљења МНРВОИД за реализацију ИКТ пројеката, а који обухватају и пројекте набавке ИКТ инфраструктуре – хардвера и софтвера. У наредном периоду, наведени процес је потребно додатно уредити законским

⁴⁹ Стратегија развоја електроничке управе у Републици Хрватској за раздобље од 2009. до 2012. године, Влада Републике Хрватске.

⁵⁰ Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015. до 2018. године и Акциони план за спровођење Стратегије за период од 2015. до 2016. године.

⁵¹ Пословник о раду Владе Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 123/18.

и подзаконским актима, како за републичке органе јавне управе, тако и за све друге органе који чине систем јавне управе у Републици Српској.

Приказ 17: Преглед мјера за унапређивање система управљања ИКТ инфраструктуром

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.1. Успостављен правни оквир и стандардизовани процеси управљања ИКТ инфраструктуром органа јавне управе	Успостављен правни оквир за ефикасно управљање ИКТ инфраструктуром органа јавне управе
	Стандардизован процес планирања, набавке и одржавања ИКТ инфраструктуре за све органе јавне управе
	Извршена анализа постојећег стања ИКТ инфраструктуре у свим органима јавне управе
	Утврђени минимални технички стандарди ИКТ инфраструктуре која се користи за стандардизоване послове јавне управе
	Утврђене (не)финансијске мјере за достизање минималних техничких стандарда ИКТ инфраструктуре органа јавне управе у складу с приоритетима дигитализације јавних услуга
	Унапријеђена транспарентност и економичност у набавци ИКТ инфраструктуре и услуга реализацијом обједињених набавки

Обезбијеђен висок степен информационе безбједности ИКТ инфраструктуре

У претходном периоду, Република Српска је установила правни оквир којим се регулише област информационе безбједности за све органе јавне управе. Кроз дати оквир⁵², утврђени су минимални стандарди⁵³, као и мјере за испуњење датих стандарда информационе безбједности⁵⁴, а кроз које се обезбјеђује основна заштита података, односно информационих система на физичком, техничком и организационом нивоу.

Такође, у претходном периоду успостављено је Одјељење за информациону безбједност – ЦЕРТ (енгл. Computer Emergency Reponse Team), као посебна организациона јединица бившег АИДРС, односно МНРВОИД за дјеловање у хитним случајевима, чији је задатак координација превенције и заштите од рачунарских безбједносних инцидента на интернету и других ризика безбједности информационих система органа и других физичких и правних лица.

Међутим, пракса органа јавне управе указује на непотпуну примјену утврђеног правног оквира информационе безбједности, те одсуство цјеловите слике о степену испуњености утврђених минималних стандарда. Разлоге за такву праксу можемо тражити у

⁵² Закон о информационој безбједности „Службени гласник Републике Српске“, број 70/11.

⁵³ Правилник о стандардима информационе безбједности бр. 19/6-010/91-23/12 од 10. маја 2013.

⁵⁴ Уредба о мјерама информационе безбједности „Службени гласник Републике Српске“, број 91/12.

фрагментарном управљању ИКТ инфраструктуром у Републици Српској, мању ресурса (људских, организационих и техничких), неразумијевању значаја и стандарда информационе безбједности од запослених и руководства органа јавне управе, те недовољној стручној подршци органима који не посједују властите капацитете за оптимално управљање информационом безбједношћу.

У наредном периоду, неопходно је обезбиједити континуирано ажурирање стандарда и мјера информационе безбједности, а које ће бити засновано на потребама и могућностима органа јавне управе Републике Српске, с једне стране, а, с друге стране на савременим трендовима у заштити информационих система, те растућим пријетњама које угрожавају безбједност информационих система.

Поред успостављања јединственог управљања ИКТ инфраструктуром описаног у претходном циљу, ефикасно управљање информационом безбједношћу захтијеваће свеобухватну анализу изложености информационих система органа јавне управе безбједносним ризицима, оцјену усклађености и план финансијских и нефинансијских мјера за достизање утврђених стандарда информационе безбједности. Приликом утврђивања мјера за достизање стандарда информационе безбједности (које ће подразумијевати оснаживање инфраструктурних и кадровских капацитета), а имајући у виду тренутно ограничене кадрове и финансијске капацитете, посебну пажњу требаће усмјерити на пружање обједињене стручне подршке органима јавне управе код којих би испуњавање и минималних стандарда информационе безбједности представљало превисок захтјев.

С друге стране, Република Српска посједује одређене техничке и кадрове капацитете који се огледају у успостављеној посебној организационој јединици МНРВОИД за информациону безбједност – ЦЕРТ, Сектору за информационе технологије Генералног секретаријата Владе, као и врло напредним службама за ИКТ појединих органа јавне управе. Додатни ефекти могу бити остварени инкременталним оснаживањем постојећих капацитета, реорганизацијом, односно прерасподјелом постојећих капацитета, као и кориштењем услуга екстерних партнера.

Након свеобухватне анализе постојећег стања, ажурирања обавезних стандарда и мјера информационе безбједности за органе јавне управе, те утврђивања плана за достизање утврђених стандарда, неопходно је обезбиједити ефективан надзор над спровођењем политика, стандарда и мјера информационе безбједности органа јавне управе. Први кораци у том правцу су већ учињени, успостављањем правног оквира информационе безбједности којим се регулише и питање надзора над информационом безбједношћу и другим сегментима ИКТ инфраструктуре, систематизовањем радних мјеста инспектора у оквиру МНРВОИД⁵⁵ и сл.

⁵⁵ Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста у Министарству за научнотехнолошки развој, високо образовање и информационо друштво „Службени гласник Републике Српске“, број 5/19.

Приказ 18: Преглед мјера за унапређивање информационе безбједности

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.2. Обезбијеђен висок степен информационе безбједности ИКТ инфраструктуре	Политике, стандарди и мјере информационе безбједности ажурирају се у континуитету
	Успостављен јединствен систем управљања информационом безбједношћу и пружања стручне подршке органима јавне управе
	Израђена свеобухватна анализа постојећег стања и утврђен план за достизање утврђених стандарда информационе безбједности
	Обезбијеђен ефективан надзор над примјеном правног оквира информационе безбједности

Унапријеђен степен дигитализације пословања органа јавне управе

У сегменту управљања ИКТ инфраструктуром, посебну пажњу треба посветити дигитализацији пословања органа јавне управе. Наиме, дигитализацијом пословних операција јавне управе доприноси се расту продуктивности и квалитета рада органа, односно запослених, јер мануелне, рутинске операције обављају софтверска рјешења. Таква рјешења утицај људског фактора свде на минимум, обезбјеђујући тачније, брже и јефтиније податке, истовремено отварајући простор за ефикасно увезивање различитих органа јавне управе, праћење података на вишим степенима гранулације и доношење квалитетнијих пословних, односно управних одлука. С друге стране, запослени добијају више времена да се баве интелектуално захтјевнијим пословима.

Имајући у виду досадашњу праксу органа јавне управе Републике Српске, у примјени се налазе различита софтверска рјешења за обављање истих или сличних пословних операција, или их поједини органи обављају на традиционални, мануелни начин. С друге стране, на ИКТ тржишту пословних софтверских рјешења налазе се квалитетна софтверска рјешења за дигитализацију сегмената пословања, која, уз мањи степен прилагођавања, могу бити примијењена у било којем органу јавне управе. Уобичајено, цијена таквих рјешења је значајно повољнија него да органи самостално развијају софтверска рјешења.

Примјеном истих или сличних рјешења у више органа, оствариле би се значајне уштеде у повезивању и одржавању датих система, а нису занемариве ни уштеде у трошковима обуке запослених и ефектима који би се тиме остварили кроз стандардизацију пословања различитих органа. Примјери примјене таквих рјешења у органима јавне управе у Републици Српској су бројни (нпр. систем за трезорско пословање, централни обрачун плата и др.), међутим, додатни ефекти могу се остварити ширењем дате праксе на органе који не примјењују дата рјешења, као и увођењем софтверских рјешења за друге области пословања.

С обзиром на то да дигитализација јавних услуга захтијева значајна улагања у ИКТ инфраструктуру, посебну пажњу треба посветити економичности у набавци и одржавању ИКТ инфраструктуре. Поред изузетног значаја јединственог управљања ИКТ инфраструктуром који је објашњен у претходној секцији, потребно је искористити ефекте економије обима, а који се огледају у томе да приликом набавке већег броја

јединица, јединична набавна цијена опада. Владе широм свијета, као и земље у региону, користе ове могућности у већој или мањој мјери, у зависности од ефикасности успостављеног правног оквира.

У домаћем контексту, треба истаћи примјер Владе Републике Српске за реализовану обједињену набавку Microsoft лиценци за кориштење Microsoft Office пакета у министарствима Републике Српске. Сигурно је да ова пракса може бити проширена и на друге органе јавне управе јер би омогућила додатне уштеде у набавци лиценци, као и за набавку друге ИКТ опреме и услуга за обављање стандардизованих, уобичајених пословних процеса у јавној управи, а гдје би ефекти економије обима могли бити ефикасно кориштени.

Приказ 19: Преглед мјера за унапређивање дигитализације пословања

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.3. Унапријеђен степен дигитализације пословања органа јавне управе	Утврдити приоритете дигитализације пословања органа јавне управе на основу анализе трошкова и користи од дигитализације појединих сегмената пословања органа Успоставити систем праћења трошкова и користи од дигитализације пословања органа јавне управе

Успостављен функционални интероперабилни информациони систем органа јавне управе

Интероперабилни информациони систем – ГСБ представља централизовану софтверско-хардверску платформу за интеграцију и управљање е-услугама различитих органа јавне управе⁵⁶. Наиме, ГСБ омогућава безбједну размјену података из регистара, база података и докумената између надлежних органа јавне управе, а на основу успостављеног оквира и закључених споразума о интероперабилности између појединих органа.

У претходном периоду, кроз пројекат техничке подршке за унапређивање пословног окружења и институционално јачање који је реализован у сарадњи са Свјетском банком, а који је финансирала Шведска развојна агенција, успостављена је ГСБ инфраструктура органа јавне управе Републике Српске у децембру 2017. године, коју користе само четири органа јавне управе.

У наредном периоду, поред оснаживања и повезивања органа са ГСБ у техничком смислу, биће неопходно установити правни оквир приступања, кориштења и размјене података на сервисној магистралу за све органе јавне управе, као и процедуре надзора над кориштењем података који се налазе на ГСБ, а који треба да обезбиједи законито и безбједно кориштење и ажурирање података. С друге стране, успостављање и кориштење датих процедура биће снажан искорак ка успостављању пуне интероперабилности органа јавне управе у Републици Српској, а која ће се огледати у остваривању значајних уштеда кроз електронску размјену података између различитих органа јавне управе, повећање ефикасности, транспарентности и ефективности јавне управе у цјелини.

⁵⁶ Закон о електронској управи „Службени гласник Републике Србије“, број 27 од 6. априла 2018.

Приказ 20: Мјере за унапређивање интероперабилног информационог система

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.4. Успостављен функционални интероперабилни информациони систем органа јавне управе	Успостављен правни оквир за кориштење ГСБ за све органе јавне управе Обезбијеђени технички предуслови за законито, ефикасно и безбједно кориштење ГСБ чије се перформансе и број корисника унапређују у континуитету

Успостављена функционална инфраструктура јавног кључа

Као што је и дефинисано у дијелу посвећеном Анализи стања, инфраструктура јавног кључа – ПКИ кроз успостављање електронског идентитета људи, уређаја и услуга омогућава контролисан приступ системима и ресурсима, заштиту података, и одговорно вршење електронских активности и трансакција, за велики број различитих корисника.

У претходном периоду, Република Српска је успоставила правне основе електронског пословања доношењем законских и подзаконских аката. Успостављено је квалификовано сертификационо тијело које издаје дигиталне сертификате запосленима у органима управе, сертификационо тијело Пореске управе Републике Српске које издаје дигиталне сертификате за потребе електронског подношења пореских пријава, као и сертификационо тијело при Министарству управе и локалне самоуправе, које издаје дигиталне сертификате за потребе матичара и вођење електронских регистара матичних књига.

Такође, у претходном периоду извршене су набавке опреме (хардвера и софтвера), која омогућава издавање квалификованих дигиталних сертификата, односно омогућава управљање дигиталним идентитетима, њихову идентификацију и аутентикацију, електронско потписивање, као и једнократну пријаву за обављање електронских акција и трансакција, уз остварење задовољавајућег степена информационе безбједности. У безбједном смислу, набављена ПКИ у потпуности испуњава претходно наведене безбједносне функције ПКИ.

Имајући у виду демографску, образовну и социјално-економску структуру становништва Републике Српске, посебан захтјев у успостављању функционалне ПКИ је да се грађанима, али и правним лицима омогући њено кориштење уз што ниже трошкове набавке и одржавања опреме неопходне за кориштење услуга које нуди успостављен ПКИ.

Уредба Европског парламента и Вијећа о електронској идентификацији и услугама повјерења за електронске трансакције на унутрашњем тржишту 910/2014⁵⁷, предвиђа обавезу обезбјеђења надзора над примјеном правног оквира ПКИ и радом сертификационих тијела. С обзиром на то да је Република Српска успоставила правни оквир ПКИ, поред допуна законских и подзаконских аката, у наредном периоду посебну

⁵⁷ Уредба (ЕУ) бр. 910/2014 Европског парламента и Вијећа о електроничкој идентификацији и услугама повјерења за електроничке трансакције на унутарњем тржишту и стављању изван снаге Директиве 1999/93/ЕЗ, 2014.

пажњу требаће посветити спровођењу ефективног надзора над примјеном успостављеног правног оквира, као и прецизнијем утврђивању казних одредаба у случају недоследне примјене правних одредаба и испуњавања техничких и безбједносних стандарда ПКИ.

Приказ 21: Мјере за унапређивање инфраструктуре јавног кључа

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.5. Успостављена функционална инфраструктура јавног кључа	<p>Заокружен правни оквир и успостављени процеси и процедуре креирања, управљања, дистрибуције, кориштења, складиштења и опозива дигиталних сертификата и јавних кључева</p> <p>Успостављена функционална ПКИ која омогућава безбједну електронску идентификацију, аутентикацију и једнократну пријаву физичких и правних лица и органа јавне управе у електронском пословању</p> <p>Физичким и правним лицима, као и органима јавне управе омогућено кориштење ПКИ уз прихватљив ниво трошкова</p> <p>Обезбиједити ефективан надзор над примјеном правног оквира ПКИ</p>

Успостављена безбједна инфраструктура и е-сервиси платформе за квалификовану комуникацију и размјену података „Е-сандуче“

У сврху будућег развоја е-управе, односно успостављања квалификоване комуникације и квалификоване размјене података и докумената унутар система јавне управе у Републици Српској, као и између органа јавне управе и корисника њених услуга (физичких и правних лица) неопходно је, у смислу недостајуће инфраструктуре, развити платформу „Е-сандуче“ кроз коју би се одвијала цјелокупна комуникација, спроводили управни поступци, размјењивали квалификовани електронски документи, те вршила електронска плаћања.

Сличне савремене платформе у земљама ЕУ омогућавају квалификовано слање поште, а под којом се подразумијева да орган јавне управе добија аутоматску повратницу, односно провјерену повратну информацију о пријему поште.

Такође, имајући у виду да све већи број корисника интернета користи паметне телефоне са сталном тенденцијом раста, што је и случај корисника у Републици Српској, неопходно је да ова платформа подржава различите канале комуникације, укључујући комуникацију и обављање правних радњи и плаћања путем паметних телефона.

На овај начин, успостављањем платформе „Е-сандуче“ обезбиједиле би се претпоставке за формирање јединственог виртуелног мјеста за обављање управних поступака. Стварање јединственог виртуелног мјеста за обављање управних поступака, уз постојање функционалне ПКИ и ГСБ, омогућило би спровођење управних поступака „без папира“, по принципу „само једном“. Наравно да би се омогућила законитост описаног поступања, као и кориштење предности ИКТ у пуном капацитету, неопходно је правно регулисати и прописати обавезе органа јавне управе у електронском управном поступању, као што су обавеза прибављања података по службеној дужности од

надлежних органа, обавезно кориштење и ажурирање регистара надлежних органа на ГСБ и др.

У оквиру ИКТ платформе „Е-сандуче“, биће потребно израдити посебан модел управљања и размјене података и докумената с вишим степеном тајности.

Паралерно са развојем ПКИ и платформе „Е-сандуче“ потребно је радити на успостављању одговарајућих информативних и едукативних сервиса, односно успостављању корисничке подршке корисницима е-услуга јавне управе.

Приказ 22: Мјере за успостављање платформе „Е-сандуче“

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.6. Успостављена безбједна инфраструктура и е-сервиси платформе за квалификовану комуникацију и размјену података „Е-сандуче“	Развијене функционалности платформе „Е-сандуче“ које омогућавају електронско обављање управних поступака
	Унапријеђен правни оквир за електронско обављање управног поступка
	Израђен посебан модел управљања подацима и документима с ознаком тајности
	Успостављена корисничка подршка корисницима платформе „Е-сандуче“

Повећана покривености ЈЛС брзим бежичним интернетом

Након интензивнијег укључивања ЈЛС у јединствени систем управљања ИКТ инфраструктуром и информационом безбједношћу у Републици Српској, створиће се основне претпоставке за систематичан рад са ЈЛС у области развоја е-управе. Прије свега, грађанима ЈЛС неопходно је обезбиједити могућност приступа интернету, уз задовољавајући ниво брзине и што ниже трошкове кориштења интернета.

Европске земље данас наглашавају стоодстотну покривеност својих територија интернетом брзине од 30Mbit/s⁵⁸, а значај обезбјеђења приступа интернету препознат је и у Дигиталној агенди за Западни балкан⁵⁹. Република Хрватска, на примјер, кроз своју Стратегију развоја широкопојасног приступа од 2016. до 2020. године планира да омогући стоодстотни приступ интернету брзине веће од 30Mbit/s, односно да 50% домаћинстава има приступ интернету брзине од 100 Mbit/s или већом, до 2020. године⁶⁰.

Процент покривености становништва БиХ ГСМ мобилном мрежом износи 99%, док тај проценат покривености 3Г мобилном мрежом износи 95%⁶¹. Очекивања од увођења 4Г мреже су да ће брзина интернета бити увећана и до 20 пута у односу на брзину интернета

⁵⁸ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Connectivity for a Competitive Digital Single Market – Towards a European Gigabit Society, European Commission, 587/2016 Strategy on Connectivity for a European Gigabit Society, 2016.

⁵⁹ Commission Staff Working Document: Measures in support of a Digital Agenda for the Western Balkans, 360/2018.

⁶⁰ Стратегија е-Хрватска 2020, Министарство управе, 2017.

⁶¹ Телекомуникациони показатељи БиХ за 2017. годину, Регулаторна агенција за комуникације БиХ

путем 3Г мреже, али о томе не постоје званични подаци с обзиром на то да је 4Г мрежа уведена у току 2019. године.

Влада Републике Српске је у претходном периоду утврдила приоритетне ИКТ пројекте за реализацију у наредном периоду. Један од пројеката односи се на успостављање покривености регионалних центара (градова) у Српској бесплатним бежичним интернетом – пројекат „RS.WIFI4ALL“⁶². Пројекат је планиран као вишегодишњи, а у првој фази реализације, пројекат би био реализован у четири регионална центра, уважавајући потребе градова и географску покривеност пројектом.

Кроз овај пројекат, бежични интернет би постао бесплатан на мјестима масовног окупљања у урбаним зонама (нпр. аутобуске станице, паркови, тргови, шеталишта, универзитетски кампуси и сл.).

У наредним фазама реализације пројекта, бесплатан бежични приступ интернету био би обезбијеђен и у другим градовима, као и у руралним срединама Републике Српске.

Приказ 23: Мјере за унапређивање покривености ЈЛС брзим бежичним интернетом

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.7. Повећана покривеност ЈЛС брзим бежичним интернетом	Повећана покривеност и брзина широкопојасног интернета у ЈЛС која омогућава функционално кориштење е-услуга Обезбијеђен бесплатан бежични интернет на мјестима масовног окупљања грађана у најмање четири ЈЛС

Успостављена ИКТ инфраструктура за реализацију система обједињеног електронског обрачуна и наплате производа и услуга у ЈЛС

У складу с концептом „Паметних градова“ (енгл. Smart Cities) под којим се подразумева примјена ИКТ у сваком сегменту живота урбаних средина с циљем подизања квалитета живота грађана, Влада Републике Српске је утврдила пројекат развоја апликативног софтвера за успостављање система обједињеног електронског обрачуна и наплате комуналних производа и услуга као приоритетни пројекат за реализацију у наредном периоду⁶³.

Циљ овог пројекта је да се обезбиједи обједињен електронски обрачун и наплата комуналних и других производа и услуга ЈЛС у сврху поједностављења процедура у вези са обрачуном и наплатом комуналних услуга, како за грађане и правна лица – кориснике комуналних производа и услуга, тако и за управу ЈЛС и комунална предузећа. Пројекат би допринио остварењу значајних уштеда у ИКТ инфраструктури, потрошном материјалу, оптерећењу службеника и др. Доприносећи истовремено поједностављењу и убрзању процеса управљања и наплате комуналних услуга.

На основу успјешно реализованог првог пилот-пројекта и стеченог искуства, били би утврђени услови и стандарди примјене система обједињеног електронског обрачуна и

⁶² Закључак Владе Републике Српске о реализацији приоритетних пројеката бр. 04/01-012-2-807/19 од 21. марта 2019.

⁶³ Закључак Владе Републике Српске о реализацији приоритетних пројеката бр. 04/01-012-2-807/19 од 21. марта 2019.

наплате комуналних производа и услуга у ЈЛС, а потом би, по претходно утврђеним приоритетима, дати систем био реализован у другим ЈЛС Републике Српске.

Приказ 24: Мјере за реализацију система обједињеног електронског обрачуна и наплате производа и услуга у ЈЛС

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
1.8. Успостављена ИКТ инфраструктура за реализацију система обједињеног електронског обрачуна и наплате производа и услуга у ЈЛС	Реализован пилот-пројекат успостављања система обједињеног електронског обрачуна и наплате комуналних производа и услуга ЈЛС
	Утврђени услови, стандарди и приоритети примјене система обједињеног електронског обрачуна и наплате комуналних производа и услуга у другим ЈЛС

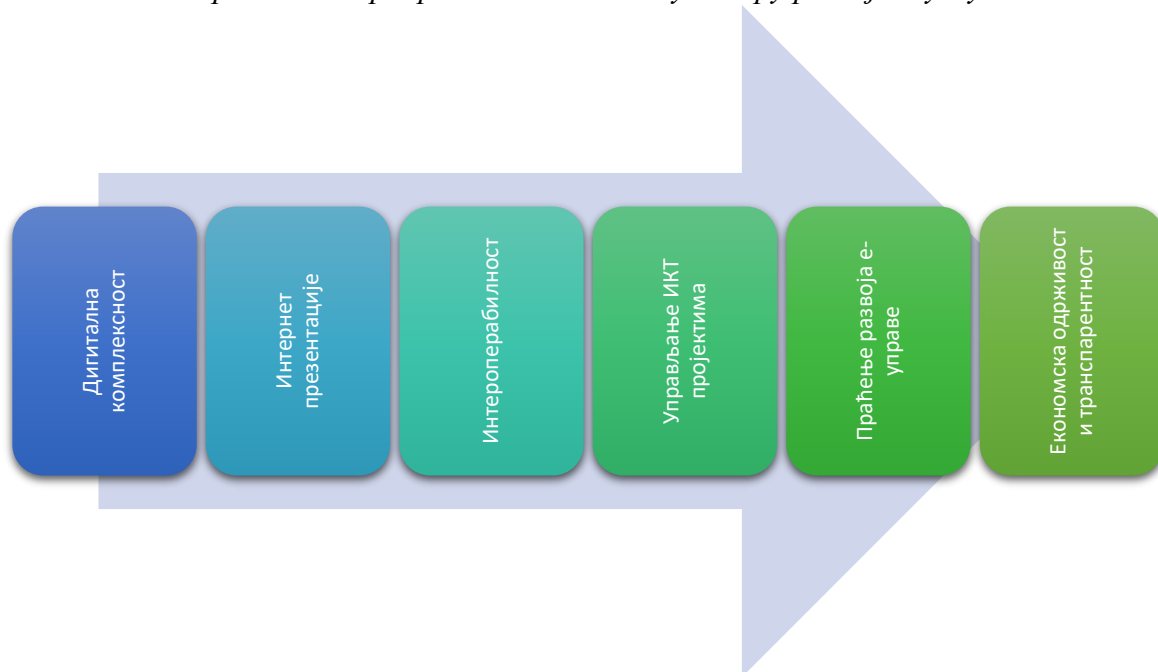
3.2. Стратешки развој е-услуга

Стратешки циљ развоја е-управе Републике Српске, у дијелу који се односи на развој е-услуга, до 2022. године, дефинисан је на сљедећи начин

Успостављен интероперабилан, кориснички оријентисан и економски одржив процес дигитализације јавних услуга

Стратешки усмјерен развој е-услуга органа јавне управе у Републици Српској, могуће је остварити истовременом интервенцијом у шест идентификованих приоритетних области, и то континуираним унапређивањем дигиталне комплексности и доступности е-услуга на порталу „Српска“, достизањем утврђених стандарда при изради интернет презентација органа јавне управе, успостављањем ефикасног оквира интероперабилности јавне управе Републике Српске, успостављањем стандардизованог процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката, унапређивањем методологије праћења развоја е-управе, те успостављањем економски одрживог и транспарентног развоја е-управе Републике Српске.

Приказ 25: Приоритетне области у оквиру развоја е-услуга



За утврђени стратешки циљ и дефинисане приоритетне области управљања развојем е-услуга, дефинисан је низ оперативних циљева, те сет мјера и очекиваних резултата за сваки постављени оперативни циљ, који су описани у наставку.

Све услуге органа јавне управе, чији се ниво дигиталне комплексности континуирано унапређује, доступне су на порталу „еСрпска“

Поред утврђене обавезе Европским оквиром интероперабилности⁶⁴, постоје бројни примјери предности које се остварују обједињавањем е-услуга јавне управе на једном (електронском) мјесту. У позитивним примјерима кориштења ефеката обједињавања јавних услуга на једном мјесту, посебно се истиче примјер Естоније, која је на тај начин успјела привући критичну масу грађана, а потом и привредне субјекте, прије свега банке, који су понудили своје сервисе путем јединственог портала, а што је утицало на додатно повећање броја корисника портала, а тиме и на даљи раст броја и софтифицираности услуга које се нуде на јединственом националном порталу. Данас, Естонија је глобално препознати примјер предности који се остварују високим степеном дигитализације друштва.

Република Српска, као што је презентовано у дијелу посвећеном анализи стања, у претходном периоду успоставила је портал „еСрпска“ с првобитним циљем обједињавања информација о услугама органа јавне управе на једном мјесту. Међутим, даљи развој портала и остваривање значајнијих позитивних ефеката условљен је, прије свега, даљим развојем е-услуга органа јавне управе.

Да би се остварио систематичан и економски одржив развој е-управе неопходно је утврдити приоритете развоја е-услуга органа јавне управе. Процес утврђивања приоритета даљег развоја е-услуга, с обзиром на њихов значај, потребно је спровести с

⁶⁴ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

највишим степеном пажње при разматању фактора који утичу на њихов развој. Неки од тих фактора су број и структура корисника и пружаоца услуга, садашњи степен задовољства корисника услуга, трајање услуге, извори финансирања пружања услуге, начини пружања услуге (унутар једног органа, на више локација унутар једног органа, укључује више органа итд.), степен дигитализације пословања пружаоца услуге, оспособљеност запослених, садашња структура трошкова пружања услуге, приходи који се остварају пружањем услуге, те уштеде које би се оствариле дигитализацијом процеса пружања услуге.

При утврђивању приоритета дигитализације јавних услуга, не смије се испустити из вида и друштвени, односно политички значај дигитализације одређене услуге на функционисање Републике Српске или убрзани развој одређене привредне области.

Уважавајући ширину обухвата система јавне управе, поред упостављања регистра органа јавне управе, односно регистра носиоца јавних овлаштења неопходно је утврдити услуге које пружају органи јавне управе, односно успоставити регистар услуга органа јавне управе у Републици Српској. За сваку услугу органа јавне управе биће потребни подаци о броју и структури корисника услуга, садашњем начину пружања услуга (физички, електронски и др.), достигнутом степену дигитализације пословних операција у пружању дате услуге, као и подаци о структури трошкова и прихода од вршења дате услуге.

Имајући у виду да су одређене услуге, или активности унутар јавне услуге претходно дигитализоване, те да ће у наредном периоду многе од њих проћи кроз процес дигитализације, неопходно је успоставити и регистар (каталог) е-услуга, који ће садржавати све битне елементе о датој услузи (дијаграм процеса, активности и корака у пружању е-услуга, кориштене ИКТ и др.), а који ће омогућити бржи и ефективнији развој других е-услуга које се наслањају на претходно дигитализовану јавну услугу.

Вођени потребама корисника услуга, као и потребом даљег омасовљавања кориштења информација о јавним услугама у електронском облику, односно кориштења е-сервиса органа јавне управе, све услуге органа јавне управе неопходно је објединити на јединственом порталу услуга Републике Српске „еСрпска“. Поред ефеката на кориснике услуга, то ће органима јавне управе који не посједују потребне властите капацитете омогућити укључивање у систем пружања е-услуга уз задовољење предвиђених стандарда, а систему јавне управе Републике Српске омогућиће избјегавање беспотребног дуплирања ИКТ инфраструктуре и увећање захтјева у вези са координацијом система електронског информисања и пружања е-услуга.

Као што је претходно наведено, већина е-услуга које се тренутно налазе на порталу су на нивоу информације или евентуално једносмјерне интеракције. Значајни ефекти ка остварењу оперативног, односно стратешког циља могу бити остварени увођењем двосмјерне интеракције за услуге органа јавне управе, што одговара трећем нивоу комплексности, односно софтифицираности е-услуга .

Услуге органа које се дигитализују, пред собом треба да имају за циљ да њеним корисницима омогуће обављања цјелокупног сервиса, укључујући обављање електронских трансакција, што кореспондира четвртном нивоу комплексности е-услуга органа јавне управе. Гледајући из аспекта корисника, е-услуге органа јавне управе Републике Српске би у том случају биле доступне по једношалтерском систему (енгл.

One Stop Shop), на порталу „eСрпска“. Да би једношалтерски систем пружања е-услуга дао своје пуне ефекте, неопходно је да е-услуге буду дизајниране према реалним животним догађајима или реалним пословним епизодама, односно да кориштењем портала „eСрпска“ грађани и пословна заједница имају могућност да обаве цјеловите услуге, без обзира на број различитих органа јавне управе укључених у процес пружања заокружене услуге. Поред ефикасног система интероперабилности јавне управе којим се увезују сервиси различитих органа, неопходно је да функционалности портала такве сервисе подржавају, те да корисницима на тај начин буду и доступне.

Портал „eСрпска“ у наредном периоду треба да континуирано унапређује своје техничке функционалности, у складу с динамиком развоја е-сервиса и услуга, као и да се правно и организационо уреди поступак кориштења, унапређивања и одржавања портала. У том смислу, поред прописивања обавезе кориштења портала у свакодневном процесу пружања услуга свих органа јавне управе, МНРВОИД ће требати обезбиједити техничке и организационе услове за функционално кориштење и одржавање портала, те обезбиједити и контролисати приступ овлаштених лица других органа јавне управе порталу.

Обједињавањем услуга органа јавне управе на порталу „eСрпска“, имајући у виду примјер Естоније и других напредних земаља у процесу дигитализације јавних услуга, отвара се простор за укључивање е-услуга привредних субјеката које имају висок друштвени значај (нпр. куповина аутобуских карата), и посљедишно масовнијем кориштењу портала од његових корисника, и то органа јавне управе, грађана и привредних субјеката.

Приказ 26: Мјере за унапређивање е-услуга органа јавне управе

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.1. Све услуге органа јавне управе, чији се ниво дигиталне комплексности континуирано унапређује, доступне су на порталу „eСрпска“	Успостављен регистар услуга органа јавне управе и регистар (каталог) е-услуга
	Успостављен правни оквир и организациона структура кориштења и одржавања портала „eСрпска“ чије се функционалности континуирано унапређују
	Све услуге органа јавне управе, без обзира на достигнути степен дигитализације, доступне су на порталу „eСрпска“
	Утврђени приоритети развоја е-услуга на основу израђене анализе изводљивости и уштеда које ће се остварити дигитализацијом
	Омогућена најмање двосмјерна комуникација са свим органима јавне управе путем портала „eСрпска“
Дигитализоване услуге органа јавне управе, које обухватају повезане услуге одређеног животног догађаја или пословне епизоде, доступне су по једношалтерском систему на порталу „eСрпска“	
У складу с интересовањем пословне заједнице, портал „eСрпска“ омогућава кориштење е-сервиса пословне заједнице од јавног значаја	

Интернет презентације органа јавне управе испуњавају утврђене стандарде

Као што је и презентовано у дијелу посвећеном анализи стања, значајан напредак републичких органа и ЈЛС остварен је на пољу побољшања доступности и квалитету интернет презентација у претходном периоду. Међутим, резултати спроведених истраживања показују да и даље постоје значајне разлике у постигнутом степену развоја интернет презентација међу органима републичке управе и ЈЛС, и које се одржавају у континуитету. Ове разлике снажно утичу на доступност информација за различите категорије грађана и привредних субјеката (нпр. лица с инвалидитетом), као и на уједначеност у квалитету успостављене комуникације између појединих органа јавне управе и корисника њихових услуга.

Разлози таквог стања су бројни, а које у најблажем образложењу можемо правдати недостатком властитих ресурса појединих органа за примјену обавезујућих стандарда, односно датих смјерница за развој и одржавање интернет страница. У будућности, као што је и образложено у претходном циљу, органи јавне управе имаће могућност да користе заједничку инфраструктуру портала „еСрпска“ и да на тај начин обезбиједу висок ниво корисности информација о свом раду и услуга које пружају. Међутим, могућност кориштења заједничког портала „еСрпска“, не умањује обавезу органа који посједују властите интернет презентације да се придржавају обавезујућих смјерница за израду и одржавање интернет страница.

Приказ 27: Мјере за унапређивање интернет презентација органа јавне управе

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.2. Интернет презентације органа јавне управе испуњавају утврђене стандарде	Утврђени обавезујући стандарди и ажуриране смјернице органима јавне управе за израду и одржавање интернет страница Испуњеност обавезујућих стандарда за израду и одржавање интернет страница органа јавне управе утврђује се у континуитету Органима који не посједују ресурсе за израду и одржавање интернет страница у складу с утврђеним обавезујућим стандардима, омогућено је функционално кориштење портала „еСрпска“

Успостављен ефикасан оквир интероперабилности јавне управе Републике Српске

Оквир интероперабилности Републике Српске успостављен је Одлуком Владе Републике Српске и његов оквир усаглашен је са уставним надлежностима различитих нивоа власти у БиХ.

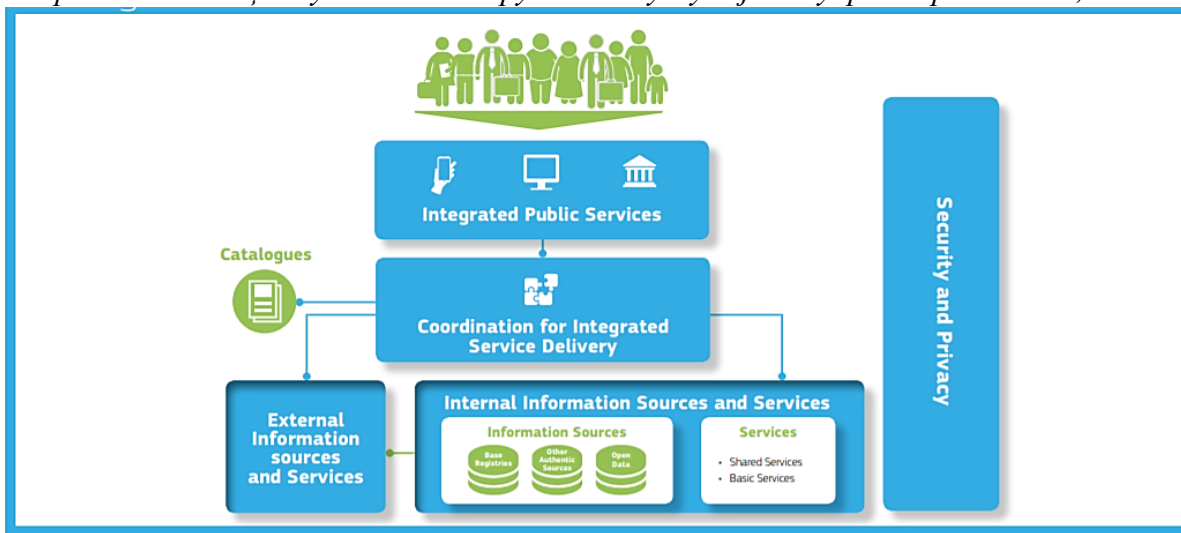
Усвојени концептуални модел оквира интероперабилности, који је усклађен с Европским оквиром интероперабилности⁶⁵ (енгл. European Interoperability Framework, у даљем тексту: ЕИФ) из 2017. године, подразумијева да органи јавне управе испоручују

⁶⁵ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

интегрисане услуге њиховим корисницима (другим органима јавне управе, грађанима и привредним субјектима), као што је видљиво на наредном приказу концептуалног модела пружања услуга јавне управе.

Као мјерна јединица агрегације услуга, односно њиховог обједињавања, користе се цјеловити животни догађаји за грађане, односно цјеловите пословне епизоде за услуге намијењене привредним субјектима. На примјер, јавна управа нуди сервис пријаве новорођенчета, а не засебан сет поступака пријаве новорођенчета од констатовања чина рођења у здравственој установи до издавања здравствене књижице.

Приказ 28: Концептуални модел пружања е-услуга јавне управе према ЕИФ, 2017.



Извор 9: New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

Као што се види у приказу концептуалног модела пружања е-услуга јавне управе, испорука агреgirаних, комплексних е-услуга почиње с базним услугама е-управе коју чине евиденције из кључних регистара (регистар грађана, привредних субјеката, непокретности и др.). Дакле, поред претходно описаних предуслова у виду потребне ИКТ инфраструктуре, потпуна дигитализација кључних регистара представља основу за даље унапређивање комплексности и корисности е-услуга. Паралерно с дигитализацијом кључних регистара јавне управе Републике Српске, неопходно је анализирати и попуњавати репозиторијум пословних процеса органа јавне управе, а у циљу реорганизаације и благовремене оптимизације пословних процеса, чиме би се проактивно дјеловало на успјешност наредних корака у дигитализацији јавних услуга.

У процесу пружања агреgirаних, односно обједињених е-услуга, као што је видљиво из илустрације, значајна је улога координатора у процесу планирања, развоја и одржавања агреgirаних е-услуга јавне управе, те обезбјеђењу информационе безбједности таквих услуга. Улога координатора оквиром интероперабилности у Републици Српској припада МНРВОИД. Имајући у виду нивое, односно димензије захтјева интероперабилности, и то политичку, правну, организациону и семантичку димензију, МНРВОИД треба да оснажи своје техничке и организационе капацитете у свакој од наведених области, те да дате капацитете стави на располагање другим органима обухваћених процесом дигитализације у одређеном тренутку.

Координација интероперабилности на нивоу БиХ обавља се кроз формирано интересорно тијело за интероперабилност БиХ, а гдје је Влада Републике Српске именовала представнике. У контексту БиХ, посебну пажњу требаће посветити поштовању и строгом придржавању уставног уређења БиХ и уставно дефинисаних надлежности различитих органа јавне управе у БиХ, а да се при томе не успори планирани процес дигитализације Републике Српске.

Једна од основних дужности координатора оквира интероперабилности Републике Српске је да обезбиједи поштовање принципа оквира интероперабилности у сваком процесу дигитализације јавних услуга. Због њиховог значаја, на овом мјесту, биће побројани принципи, с најважнијим припадајућим препорукама, и то⁶⁶:

1. *Принцип супсидијарности и пропорционалности*⁶⁷
2. *Отвореност*
3. *Транспарентност*
4. *Вишеструко (поновно) кориштење* (података, знања, ИКТ инфраструктуре и др.)
5. *Технолошка неутралност и прилагодљивост*
6. *Оријентисаност на корисника*
 - Доступност е-услуга кроз различите физичке и дигиталне канале
 - Приступ агрегираним е-услугама јединственом приступном тачком
 - Преузимање исте информације од корисника само једанпут
 - Преузимање од корисника само информација нужних за пружање услуге
 - Уједначавање истоврсних услуга између различитих органа јавне управе
 - Стално праћење повратних информација корисника и њихову примјена
7. *Укључивост (инклузивност) и доступност*
8. *Сигурност и приватност*
9. *Вишејезичност и вишеалфabetност*
10. *Административна поједностављеност*
11. *Чување података*
12. *Процјена ефикасности и ефективности*

Имајући у виду да коначан успјех интероперабилности, односно процеса дигитализације зависи од спремности и разумијевања сваког појединачног органа укљученог у процес дигитализације, од изузетне је важности успостављање одговорног приступа појединачних органа развоју е-управе. С тим у вези, предвиђено је успостављање регистра одговорних лица за развој е-управе, и кроз одговарајућа правна рјешења биће неопходно прецизније уредити концепт одговорности органа и одговорних лица, као и овлаштења и награђивање одговорних лица о којима ће бити више ријечи у наредном дијелу.

⁶⁶ New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.

⁶⁷ Принцип супсидијарности и пропорционалности односи се на ЕУ по којем је ЕИФ супсидијаран потребама грађана и привреде, и представља заједнички називник националних оквира интероперабилности. Посљедично, национални оквири интероперабилности треба да буду усклађени с ЕИФ, и остављена им је могућност да прецизније уреде поједине области уколико нису уређене ЕИФ.

Приказ 29: Мјере за унапређивање оквира интероперабилности

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
<p>2.3. Успостављен учинковит оквир интероперабилности јавне управе Републике Српске</p>	<p>Оснажени капацитети МНРВОИД у координацији политичке, правне, организационе, семантичке и техничке интероперабилности јавне управе Републике Српске</p> <p>Дигитализовани кључни регистри и израђен репозиторијум пословних процеса органа јавне управе Републике Српске</p> <p>Успостављени оквир интероперабилности омогућава ефикасан развој агрегираних е-услуга</p> <p>Утврђене одговорности и овлаштења органа и одговорних лица јавне управе у процесу дигитализације јавних услуга</p>

Унапријеђен и стандардизован процес планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката

У дијелу посвећеном ИКТ инфраструктури, наглашена је потреба успостављања координисаног приступа управљању ИКТ инфраструктуром. Пројекти набавке и осавремењивања ИКТ инфраструктуре свакако потпадају под реализацију ИКТ пројеката, али се у овом дијелу Стратегије наглашава управљање ИКТ пројектима кроз које се планира, развија или одржава електронски сервис, односно услуга неког од органа из система јавне управе у Републици Српској.

Поред успостављеног ефикасног оквира интероперабилности, процес дигитализације јавних услуга захтијева и висок степен стандардизованости процеса планирања, развоја и одржавања е-услуга. С обзиром на ширину система јавне управе, ефикасно управљање процесима дигитализације захтијева изузетно висок степен стандардизованости датих процеса. Стандардизовање процеса унутар система јавне управе, те приближавање ових процеса уобичајеним процесима планирања, развоја и одржавања у ИКТ индустрији, допринијеће убрзаном развоју области, подизању укупне ефикасности јавне управе и прилагођености успостављених сервиса корисницима, а тиме и нижим трошковима примјене савремених ИКТ рјешења.

Бивша АИДРС је у претходном периоду утврдила Смјернице за планирање, реализацију и одржавања ИКТ пројеката⁶⁸, а које је потребно ажурирати у наредном периоду. Међутим, поред датих Смјерница досадашње искуство показује да постоји значајан простор и обавеза унапређивања стања у овој области. Непридржавање утврђених смјерница у реализацији ИКТ пројеката (пројекти ИКТ инфраструктуре, увођење е-услуга, дигитализације пословања и др.), може оставити далекосежне посљедице које се протежу од нарушавања уставног уређења Републике Српске и БиХ, преко успоравања и неефикасне дигитализације јавних услуга, па до беспотребног дуплирања и неефикасног трошења јавних средстава.

⁶⁸ Методологија развоја пројеката, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2010; Смјернице за давање мишљења на ИКТ пројекте поднесене АИДРС, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2013.

Инструкција институцијама Републике Српске у вези са припремом и реализацијом ИКТ пројеката, Агенција за информационо друштво Републике Српске 2013.

Влада Републике Српске је посљедњом реорганизацијом⁶⁹ и доношењем новог Пословника о свом раду утврдила обавезу добијања сагласности свих институција на републичком нивоу од ресорно надлежног Министарства – МНРВОИД за реализацију ИКТ пројеката⁷⁰. Иако ова мјера тек треба да добије своју пуну примјену у пракси, она би требало да буде проширена и на друге органе јавне управе у сврху достизања постављеног оперативног циља. На тај начин, био би успостављен систематичан приступ управљању ИКТ пројектима у свим органима јавне управе, с јасно утврђеним процедурама, стандардима и одговорностима укључених органа и ангажованих лица.

Поред мјере обавезног добијања сагласности, а у циљу убрзаног усклађивања пословања органа јавне управе с утврђеним и стандардизованим процесима планирања, развоја и одржавања ИКТ пројеката, биће неопходно унаприједити едукативну и савјетодавну улогу МНРВОИД за све органе јавне управе. Ова улога може бити остварена јачањем постојећих организационих и стручних капацитета МНРВОИД, увођењем софтверских рјешења за управљање и надзор над реализацијом ИКТ пројеката, као и кориштењем савјетодавних услуга домаћих и иностраних стручњака за управљање ИКТ пројектима и ИКТ инфраструктуром.

Паралерно са оспособљавањем запослених у органима јавне управе, што је детаљније образложено у наредном дијелу Стратегије, а имајући у виду демографску и образовну структуру грађана и привредних субјеката дјелимично презентовану у дијелу посвећеном анализи стања, благовремено информисање и обука корисника е-услуга јавне управе Републике Српске (грађана, привредних субјеката, запослени у органима јавне управе) о развијеним е-услугама треба да постане саставни дио стандардизованог процеса планирања, развоја и одржавања е-услуга. Бројни су начини за реализацију такве улоге МНРВОИД, а при њиховој реализацији биће кориштене савремене ИКТ технологије у циљу оптимизације трошкова информисања и едукације, као и традиционални видови едукације у зависности од циљне групе корисника е-услуга (старији суграђани, лица с инвалидитетом и др.). Такође, након одређеног степена развоја е-управе и е-услуга, могуће је успостављање јединственог контакт центра за пружање корисничке подршке свим корисницима е-услуга (грађани, привреда, други органи јавне управе), уколико се утврди потреба за таквом подршком, по узору на већину других земаља с развијеним е-услугама.

⁶⁹ Закон о републичкој управи Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 115/18.

⁷⁰ Пословник о раду Владе Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 123/18.

Приказ 30: Мјере за унапређивање процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.4. Унапријеђен и стандардизован процес планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката	Стандардизован процес планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката
	Органи јавне управе обавезани на досљедну примјену стандардизованог процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката
	Успостављен јединствен систем управљања ИКТ пројектима органа јавне управе Републике Српске
	Обезбијеђена савјетодавна подршка МНРВОИД органима јавне управе у процесу планирања, развоја и одржавања ИКТ пројеката
	Информисање и обука корисника е-услуга органа јавне управе саставни је дио стандардизованог процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката

Утврђена политика поновне употребе информација и обезбијеђени предуслови кориштења отворених података за унапријеђење одлучивања, економског раста и иновативности

Јасно је да јавна управа посједује велике количине података који ако се сврсисходно и законито употребљавају могу дати значајан допринос рјешавању многих друштвених проблема, доношењу квалитетнијих друштвених и пословних одлука, убрзаном привредном развоју и унапријеђењу иновативности у различитим сферама. Процјене ЕУ су да ће тржиште отворених података у 2020. износити најмање 75,7 милијарди евра и отворити могућност новог запошљавања 25.000 људи, иако су ове бројке значајно мање за земље у региону⁷¹. Према истој процјени, за Хрватску се процјењује вриједност тржишта отворених података од 186 милиона куна, и отварање око 1.000 радних мјеста до 2020. године.

У складу с прописима ЕУ, под поновном употребом информација подразумијева се кориштење информација које прикупља, одржава или израђује јавни сектор од стране физичких и правних лица за сврхе, комерцијалне или некомерцијалне, којима нису примарно намијењене, док се под отвореним подацима подразумијевају подаци намијењени поновној употреби који су јавно доступни на инернет страницама или порталима отворених података у формату који омогућава поновну електронску употребу. На тај начин, омогућава се иновативно кориштење података, уколико нису ограничени правима интелектуалног власништва, заштите личних података, сигурности или пословне тајне, а у сврху стварања одређене додатне вриједности на тржишту (нпр. развој апликација и сл.) или у јавном интересу (нпр. истраживања, повећање одговорности и др.). Јасно је да се од јавне управе не очекује да сама проналази начине за поновну употребу, већ да одговара на потребе корисника који су носиоци иновативних пракси.

Дакле, постоје двије димензије отворености података:

⁷¹ Creating Value through Open Data: Study on the Impact of Re-use of Public Data Resources, European Commission, 2015.

- подаци морају бити законски отворени, и
- подаци морају бити технички отворени, што значи да морају бити објављени у електронском формату који је машински читљив и незаштићен, тако да свако може приступити подацима и користити их помоћу јавно доступних програмских алата.

У ЕУ, ова област регулисана је Директивом о поновној употреби информација јавног сектора⁷², као и припадајућим Смјерницама Европске комисије о препорученим стандардним дозволама, скуповима података и наплати поновне употребе докумената⁷³, а успостављен је и европски портал отворених података који повезује одговарајуће националне портале отворених података.

Након завршене припреме и усвајања политике отворених података, биће неопходно реализовати сет припремних активности везаних за орган управе, припрему скупова података за објаву и створити техничке предуслове за објаву података.

Да би органи јавне управе могли објављивати отворене податке, неопходно је да постоје организационе претпоставке унутар органа за прикупљање, обраду, објаву и ажурирање отворених података у континуитету, као и законски основ - надлежност органа за прикупљање, обраду и објаву одређених података.

Под активностима за припрему скупова података подразумева се прије свега одређивање приоритета за објаву сетова података - у зависности од интереса корисника и пословно-технолошких претпоставки органа за прикупљање, обраду објаву и ажурирање отворених података и које је могуће објавити у складу с законима које уређују област заштите личних и пословних података. Такође, у оквиру овог сета података неопходно је утврдити метаподатке - односно описати податке који се објављују на нивоу сета података (нпр. који је извор података, како су прикупљани подаци, период на који се односе подаци, формат података и сл.).

У погледу техничких предуслова, подразумева се посједовање ИКТ алата за прикупљање, обраду и објаву отворених података, при чему се посебна пажња мора посвећивати ажурности података и објављивању у машински читљивим форматима како би се омогућила машинска обрада података од стране корисника отворених података.

⁷² Директива 2013/37/ЕУ Европског парламента и Вијећа од 26. 6. 2013. о измјени Директиве 2003/98/ЕЗ о поновној употреби информација јавног сектора

⁷³ Обавијест Комисије – Смјернице о препорученим стандардним дозволама, скуповима података и наплати поновне употребе докумената”, Службени лист Европске уније Ц 240, 24. 7. 2014, стр. 1–10.

Приказ 31: Мјере за припрему и реализацију политике поновне употребе информација

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.5. Утврђена политика поновне информација и обезбијеђени предуслови кориштења отворених података за унапријеђење одлучивања, економског раста и иновативности	Утврђена политика поновне употребе информација за све органе јавне управе
	Извршена анализа спремности органа за објаву отворених података и утврђени приоритети објаве отворених података
	Отворени подаци јавне управе доступни су на порталу „еСрпска“ свим потенцијалним корисницима
	Техничке могућности органа јавне управе за објаву отворених података се унапријеђују у континуитету
	Промовисане могућности и примјери добра праксе кориштења отворених података органа јавне управе

Унапријеђена методологија праћења развоја е-управе Републике Српске и међународна видљивост остварених резултата

Као што је претходно наведено, постоје различите методологије за праћење оствареног националног развоја е-управе. Најзначајније међу њима, методологија праћења развоја е-управе ЕУ и УН, представљају методолошки доста комплексне методологије које у наредном периоду треба да буду детаљно анализирани да би се обезбиједили релевантни извори података за њихово кориштење.

Поред циља праћења оствареног развоја у складу с међународним стандардима, самостално и независно извјештавање Републике Српске отвориће простор за независнију промоцију потреба развоја и остварених резултата у односу на садашњу ситуацију. Наиме, већина методологија које се данас користе посматрају државе као цјелину, што у случају БиХ може значити недовољну видљивост Републике Српске у датим извјештајима. Самосталном припремом наведених извјештаја, њиховим објављивањем у стручним и научним публикацијама кроз сарадњу са академском и научноистраживачком заједницом Републике Српске, регионална и међународна видљивост Републике Српске на пољу развоја е-управе може се значајно унаприједити.

Паралерно с претходно описаним мјерама, постојећа регионална сарадња на пољу развоја е-управе треба бити значајно ојачана с обзиром на то да је већина земаља у региону (нпр. Србија, Словенија и Хрватска) већ превазишла постојећи степен развоја е-управе у Републици Српској. Први кораци су већ учињени потписивањем Меморандума о сарадњи са Владом Републике Србије у области развоја е-управе, а ова сарадња тек треба да оствари свој пуни допринос, прије свега на пољу техничке подршке и едукације запослених у органима јавне управе.

За разлику од земаља региона, чији је развој е-управе углавном био ношен захтјевима приступања ЕУ (као и већина других Централно источних земаља ЕУ), свједоци смо значајног интересовања пословне заједнице, грађана, али и јавне управе Републике Српске за овај сегмент развоја друштва, што уз обезбјеђење других претходно наведених предуслова, представља снажан ослонац за снажније искорак према испуњењу потреба корисника е-управе, али и захтјева ЕУ. На том путу, искуства земаља региона и ЕУ треба дабуду ефикасно кориштена.

Приказ 32: Мјере за унапређивање праћења развоја е-управе

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.6. Унапријеђена методологија праћења развоја е-управе Републике Српске и међународна видљивост остварених резултата	<p>Успостављена методологија праћења развоја е-управе Републике Српске усклађена с међународним методологијама</p> <p>Ојачана регионална и унапријеђена међународна сарадња и учешће органа јавне управе Републике Српске у међународним пројектима</p> <p>Унапријеђена „видљивост“ Републике Српске у извјештајима међународних организација о развоју е-управе</p>

Успостављен економски одржив и транспарентан развој е-управе формирањем Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске

Основна претпоставка на којој се може заснивати економски одржив развој е-управе у Републици Српској је да инвестиције у дигитализацију услуга органа јавне управе, уколико се њима управља на адекватан – у претходним секцијама описан начин, остварују високе стопе поврата на инвестирана средства. Међутим, иницијалне фазе развоја е-управе захтијевају значајна финансијска улагања која морају нужно бити праћена темељитим структурним промјенама унутар система јавне управе. Тек након одређеног достигнутог степена развоја е-управе, дате инвестиције почињу да остварују приносе, највидљивије у уштедама које остварују органи управе, као и повећаним приходима од вршења прилагођенијих, комплекснијих и квалитетнијих услуга. Неоспорив је и незанемарив утицај развијене е-управе на повећање укупног обима привредних активности у једном друштву, иако је такав допринос теже прецизно квантификовати.

Разумијевајући ограниченост постојећих буџетских средстава, који само дјелимично могу да допринесу убрзању развоја е-управе, иницијалне изворе финансирања треба тражити у домаћим и иностраним (кредитним) изворима финансирања, као и значајнијем, односно ефективнијем кориштењу постојећих и будућих иностраних грант и кредитних средстава.

Инвестиционо-развојна банка Републике Српске (у даљем тексту: ИРБ), као финансијска институција основана с циљем поспјешивања привредног развоја Републике Српске, сигурно може дати значајнији допринос у процесу дигитализације друштва, што је и препознато у експозеу предсједника Владе, односно четворогодишњем програму рада Владе Републике Српске⁷⁴. Поред тога, Влада Републике Српске формирала је Радну групу са сврхом припреме приједлога реорганизације пословања и кредитирања ИРБ⁷⁵, а гдје је као један од задатака Радне групе утврђена идентификација нових кредитних производа ИРБ намијењених кредитирању модернизације пословања и набавке савремених технологија.

⁷⁴ Програм Владе Републике Српске за мандатни период 2018–2022. година мандатара Радована Вишковића http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Premijer/Documents/Ekspoze_171218.pdf

⁷⁵ Рјешење Владе Републике Српске о именовану Радне групе за унапређивање управљања и пословања Инвестиционо-развојне банке Републике Српске, бр. 04/1-012-2-385/19 од 14. фебруара 2019. године.

У том смислу, као један од начина подстицања, односно кредитирања дигитализације и технолошког осавремењивања пословања привредних субјеката и сервиса јавне управе које привреда користи, може се користити инструмент откупа потраживања привредних субјеката. Наиме, потраживања која настају од органа јавне управе, на основу набављене ИКТ опреме и извршених ИКТ услуга, имају висок степен извјесности у наплативости, што битно утиче на одређивање цијене капитала – висину каматне стопе, те би стога средства могла бити понуђена по ниским каматним стопама.

Поред тога, ИРБ се може активније укључити кроз директно финансирање, или одређени облик директног кредитирања органа јавне управе у реализацији мјера предвиђених овом стратегијом (откуп дужничких хартија од вриједности, традиционални и револвинг кредити и др.). На тај начин, конкретне активности за реализацију предложених мјера могле би се благовремено планирати и реализовати, без нарушавања динамике у реализацији, а тиме и у остваривању планираних резултата и уштеда. Поред тога, реализација наведених мјера значајно би унаприједила ликвидност домаћег ИКТ сектора, стварајући претпоставке за његов убрзани развој, а реализацијом предложеног концепта обједињених набавки ИКТ опреме и услуга остварио би се позитиван утицај и на цијене ИКТ опреме и услуга које се набављају од домаћих и иностраних добављача.

Реализација наведених мјера имала би позитиван утицај и на пословање ИРБ, јер би био отворен додатни сет могућности квалитетног (сигурног) пласмана (јавних) средстава, уз минимизовање ризика кредитирања, а који би дали (не)мјерљив допринос развоју друштва и привреде Републике Српске.

У вези са мјерењем доприноса инвестиција у дигитализацију е-услуга и пословања органа јавне управе Републике Српске, приликом утврђивања приоритета дигитализације, посебна пажња биће усмјерена на квантитативну и квалитативну процјену и мјерење остварених уштеда органа од реализованих ИКТ пројеката. У том смислу, средства која су до тада кориштена за штампу папира, размјену података, мануелно обављање пословних операција и др. могла би бити стављена у функцију даљег дигиталног развоја самог органа, али и система е-управе Републике Српске у цјелини.

Процес дигитализације управе Републике Српске значиће и покретање нових, савременијих и комплекснијих услуга органа јавне управе, а на основу којих ће бити остваривани додатни јавни приходи, који ако се намјенски планирају могу бити стављени у функцију даљег развоја е-сервиса.

Из садашње перспективе, у зависности од могућности појединих органа, одређени дио прихода од вршења јавних услуга може и у овом тренутку бити стављен у функцију развоја е-услуга, међутим, број таквих органа није довољан за значајнији утицај на цјелокупан процес дигитализације јавне управе Републике Српске. У будућности, дата ситуација може бити значајно унапријеђена адекватним буџетирањем, односно адекватним утврђивањем структуре цијене појединих јавних услуга гдје би одређен дио из цијене услуге био издвајан за дигитализацију услуга датог органа и система јавне управе Републике Српске у цјелини.

Такође, пракса других земаља показује и да дигитализација јавних услуга подразумијева повећање цијена јавних услуга када се користе на традиционални – физички начин. Иако у том случају пружање услуга на традиционални начин изискује додатне трошкове

органа, ипак, одређен износ од повећања цијене услуга може бити усмјерен за финансирање наредних корака у дигитализацији услуга и пословања датог органа и система јавне управе у цјелини.

Поред домаћих извора финансирања, у наредном периоду потребно је и консолидовати, односно усмјерити иностране изворе финансирања (грант средства, инострани кредити и др.) у области ИКТ на приоритетне програме и пројекте дигитализације утврђене овом стратегијом и другим актима чије је доношење предвиђено у будућности кроз реализацију презентованих мјера. У међународној промоцији потреба и приоритета дигитализације Републике Српске кључну улогу ће имати МНРВОИД, али и појединачни органи јавне управе кроз усаглашавање планираних властитих пројеката и активности с утврђеним приоритетима Републике Српске овом стратегијом и другим актима.

Дакле, економска одрживост процеса дигитализације јавне управе Републике Српске може бити постигнута кориштењем различитих домаћих и иностраних (позајмљених) извора финансирања у почетним фазама развоја, док би у наредним фазама развоја све већи удио у кориштеним изворима финансирања заузимали властити приходи органа, као и остварене уштеде органа, насталих као резултат унапријеђења квалитета и проширења броја услуга које пружају.

Претходно презентован модел финансирања, уз висок ниво транспарентности и стално јачање финансијске одговорности према процесу дигитализације Републике Српске, може бити остварен формирањем Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске, који би дјеловао као засебна потрошачка јединица у оквиру МНРВОИД, гдје би се с једног мјеста планирало и пратило инвестирање средстава у дигитализацију органа јавне управе, те мјерили остварени ефекти у односу на планиране, без стварања додатних административних трошкова управљања фондом. Истовремено, надзор над обезбјеђењем средстава за даље инвестирање, омогућио би и квалитетније управљање планираним пројектима, односно пројектима у реализацији, те боље стратешко планирање у будућности.

Приказ 33: Мјере за унапређивање економске одрживости развоја е-управе

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
2.7. Успостављен економски одржив и транспарентан развој е-управе формирањем Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске	Обезбијеђени стабилни домаћи и инострани извори финансирања дигитализације Републике Српске
	ИРБ развила програме финансирања дигитализације Републике Српске
	Успостављена координација МНРВОИД у информисању и промоцији приоритета дигитализације Републике Српске код иностраних донатора и финансијских институција
	Успостављен Фонд за дигиталну трансформацију Републике Српске и развијен систем планирања и праћења инвестиција у дигитализацију Републике Српске
	Дефинисан модел и успостављен систем прикупљања средстава Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске из властитих прихода органа од извршених (електронских) услуга и остварених уштеда

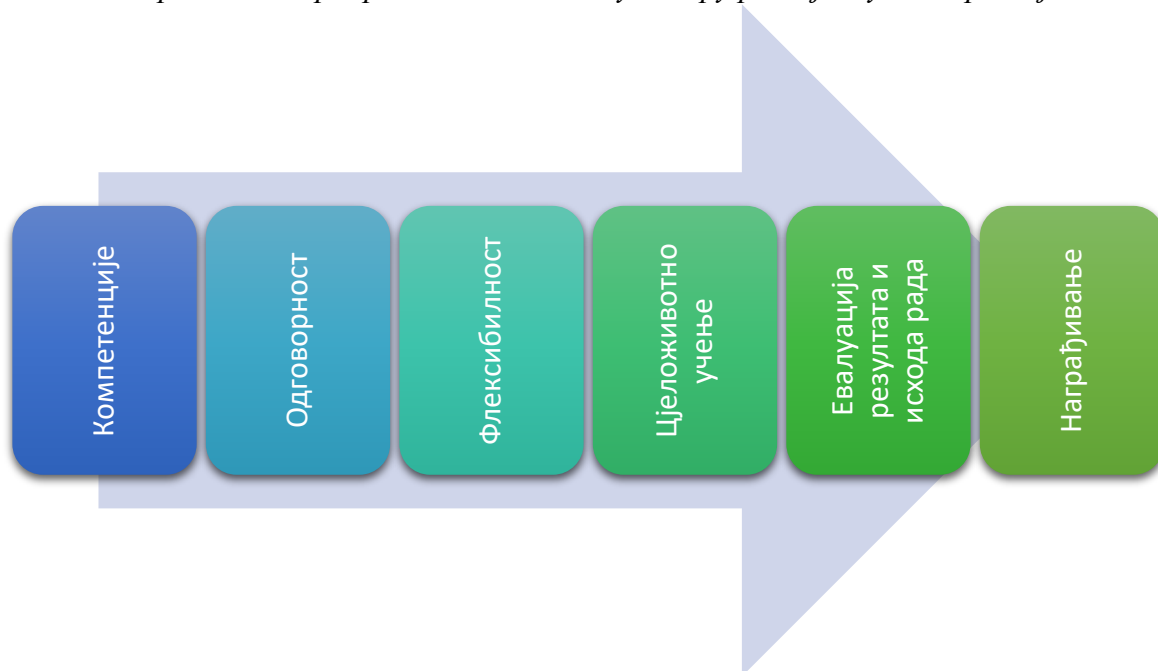
3.3. Стратешки развој људских ресурса

Стратешки циљ развоја људских ресурса потребних за развој е-управе Републике Српске до 2022. године, дефинисан је на следећи начин:

Запослени у органима јавне управе, који посједују потребне компетенције и ресурсе за рад, одговорни су носиоци развоја е-управе

Стратешки усмјерен развој људских ресурса потребних за развој е-услуга органа јавне управе у Републици Српској, могуће је остварити унапређивањем компетенција ИКТ кадрова, прибављањем недостајућих ИКТ кадрова кроз ангажовање нових људских ресурса, преквалификацијом постојећих компанија или оснаживањем сарадње са домаћим ИКТ компанијама за пружање ИКТ услуга. Поред тога, неопходно је оснаживање система и концепта одговорности запослених на пословима развоја е-управе кроз утврђивање очекиваних резултата и исхода рада и редовном евалуацијом очекиваних и остварених резултата запослених и руководилаца у односу на постављене очекиване резултате и исходе рада, унапређивањем флексибилности у раду запослених у органима јавне управе, увођењем концепта „цјеложивотног учења“ и система награђивања заснованог на оствареним резултатима и исходима рада.

Приказ 34: Приоритетне области у оквиру развоја људских развоја



За утврђени стратешки циљ и дефинисане приоритетне области управљања људским ресурсима потребних за развој е-управе, дефинисан је низ оперативних циљева, мјера и очекиваних резултата, који су описане у наставку.

Идентификоване кључне компетенције и обезбијеђени потребни људски ресурси у процесу дигитализације јавних услуга

У претходним циљевима, јасно је предвиђена потреба утврђивања минималних, обавезујућих стандарда из различитих ИКТ области, као што су управљање ИКТ инфраструктуром, ИКТ пројектима, информационом безбједношћу, процесима дигитализације јавних услуга и др. Саставни елемент свих тих стандарда су компетенције запослених, о којима ће се морати водити рачуна и приликом утврђивања обавезујућих стандарда (а да се не наруши сврха утврђивања стандарда), али и у процесу праћења испуњености тих стандарда.

Прије свега, потребно је извршити свеобухватну анализу људских ресурса у свим органима јавне управе, те именовати одговорна лица за дигитализацију у сваком органу јавне управе Републике Српске.

Након завршене анализе ИКТ људских ресурса у свим органима јавне управе, те по успостављању јединственог система управљања ИКТ инфраструктуром и процесима дигитализације, односно након утврђивања обавезујућих минималних стандарда у различитим ИКТ областима (нпр. информациона безбједност, стандардизовани процеси планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката и др.), биће неопходно донијети акциони план обезбјеђења људских ресурса у органима у којима се утврди да недостају. Битно је нагласити и да ће фактор обезбјеђености људских ресурса имати одговарајући утицај на утврђивања приоритета у дигитализацији пословања и услуга органа јавне управе, као што је описано у дијелу посвећеном стратешком развоју е-услуга Републике Српске.

Опције које органима јавне управе стоје на располагању у прибављању недостајућих људских ресурса, поред новог запошљавања су континуирано усавршавање, односно преквалификација постојећих људских ресурса, обједињавање одређених ИКТ услуга унутар система јавне управе или екстерно прибављање ИКТ услуга. При избору једне од наведених опција, требаће водити рачуна о краткорочним и дугорочним потребама појединачног органа јавне управе, али и о потребама система јавне управе у цјелини, те о трошковима и користима сваке од опција.

Имајући ово у виду, МНРВОИД ће у наредном периоду у континуитету радити на, прије свега, стручном оснаживању именованих одговорних лица за развој е-управе, а потом и стручном усавршавању других запослених у области ИКТ и других повезаних области с развојем е-управе.

Поред тога, по узору на покренути програм ИКТ преквалификације који реализују МНРВОИД и Иновациони центар Бања Лука, сличан програм може се покренути и међу запосленима у органима јавне управе. По завршетку пилот-пројекта преквалификације, стечена искуства ће моћи бити примијењена и на запослене у органима јавне управе, што гарантује ефикасност овог програма.

У контексту прибављања ИКТ услуга за потребе органа јавне управе екстерно, посебну пажњу треба дати домаћим ИКТ компанијама, те тежити успостављању дугорочне сарадње да би се остварили позитивни ефекти на развој домаће ИКТ индустрије, те обезбиједила економичност и економска одрживост прибављених услуга у дугом року.

Приказ 35: Мјере за унапређивање управљања људским ресурсима

Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
3.1. Идентификоване кључне компетенције и обезбијеђени потребни људски ресурси у процесу дигитализације јавних услуга	Именована одговорна лица за развој е-управе у свим органима јавне управе
	Утврђена потребна радна мјеста и компетенције запослених у сваком органу јавне управе, а у циљу испуњавања утврђених минималних ИКТ стандарда
	Анализирано стање запослених у ИКТ у сваком органу јавне управе, те донесене мјере за испуњење претходно утврђених стандарда
	Покренут програм преквалификације запослених у органима јавне управе, на основу анализе ефикасности сличних програма
	Успостављена дугорочна сарадња са домаћим ИКТ компанијама у сврху прибављања ИКТ услуга

Унапријеђена одговорност, флексибилност, оспособљеност и мотивација запослених на пословима развоја е-управе

Осим неповољне структуре запослених у органима јавне управе у контексту дигитализације јавних услуга, посебна димензија којом је потребно управљати је мотивација запослених. Наиме, постојећи правни оквир којим се утврђује статус и плате запослених у органима јавне управе уређен је с неколико законских рјешења које карактерише ригидност, односно примјена принципа „иста плата за све запослене одређеног хијерархијског нивоа“ без обзира на степен успјешности у обављању посвећеног посла, а ограничена буџетска средства лимитирају могућности издвајања додатних средстава за награђивање оних који остварују посебне успјехе.

Такође, садашње праксе оцјењивања рада, које се углавном редовно спроводе, имају ограничен утицај на мотивацију запослених јер нису праћене механизмом награђивања, и поред тога нису повезане с планирањем потреба за стручним усавршавањем.

Стручно усавршавање се спроводи, али не мјери се ефикасност појединачних програма и њихова примјењивост на радном мјесту. Обуке су увјерљиво најзаступљенији вид стручног усавршавања, док су остали видови врло мало заступљени (менторство, самостално учење, студијске посјете и други слични облици стицања знања).

Иако специфични програми стручног усавршавања за руководиоце постоје, није утврђен стандард вјештина и компетенција који би послужио као основа за оцјењивање рада руководиоца и тестирање за рад на руководећим мјестима у управи.

У пракси се показује да је тешко поставити релевантне, јасне и мјерљиве радне циљеве, дијелом због недостатка вјештина руководиоца у постављању циљева, а дијелом због неажурираних описа радних мјеста, гдје су радни задаци утврђени према активностима које запослени треба да обављају, а не и резултати које треба да остварују, што додатно слаби кредибилитет система оцјењивања рада.

Насупрот устаљеној пракси у већини органа јавне управе, рад службеника укључених у процес дигитализације јавних услуга неопходно је учинити флексибилнијим користећи сличне механизме предвиђене Законом о раду Републике Српске, као што је расподјела и прерасподјела радног времена, рад на даљину, плаћање прековременог рада, приправност и др.

Осим унапређивања флексибилности у раду, одговорности службеника укључених у процес дигитализације требаће бити прецизније дефинисане, више усмјерене ка дефинисању не само очекиваних мјерљивих резултата, већ и на дефинисање очекиваних исхода рада на крајње кориснике резултата тог рада (нпр. квалитет е-услуге за кориснике), а мање ка устаљеном побројавању радних задатака, операција и сл.

Посебна пажња у дефинисању одговорности и очекиваних резултата биће посвећена дефинисању одговорности запослених на развоју е-управе у појединачним органима, са којима ће бити успостављена тијесна комуникација и координација између МНРВОИД и датих органа у процесу дигитализације.

Поред мјера поспјешивања флексибилности у раду и бољег дефинисања одговорног рада запослених, неопходно је континуирано радити на стручном усавршавању у области ИКТ свих запослених у органима јавне управе, а посебно оних који јесу или ће бити ангажовани у процесу дигитализације јавних услуга. У циљу избјегавања непотребних трошкова усавршавања код традиционалних видова обуке и ширег обухвата запослених у органима јавне управе, потребно је покренути платформу с електронским ресурсима за учење службеника органа јавне управе. Фазе учења, и евалуације наученог треба да постану саставни дио процеса дигитализације.

Паралелно са унапређивањем правног оквира за флексибилнији и одговорнији рад запослених у органима јавне управе, неопходно је континуирано радити на поспјешивању мотивације запослених. Прије свега, мјере одговорнијег и флексибилнијег рада требало би да буду праћене мјерама увећаних компензација за остварене резултата. С обзиром на то да процеси дигитализације јавних услуга имају видљиве и мјерљиве исходе, увећање компензације запосленима, у виду увећања плате или накнада на плату, могуће је директно везати за успјешност конкретног пројекта дигитализације јавне услуге.

Приказ 36: Мјере за унапређивање компетенција запослених на пројектима е-управе

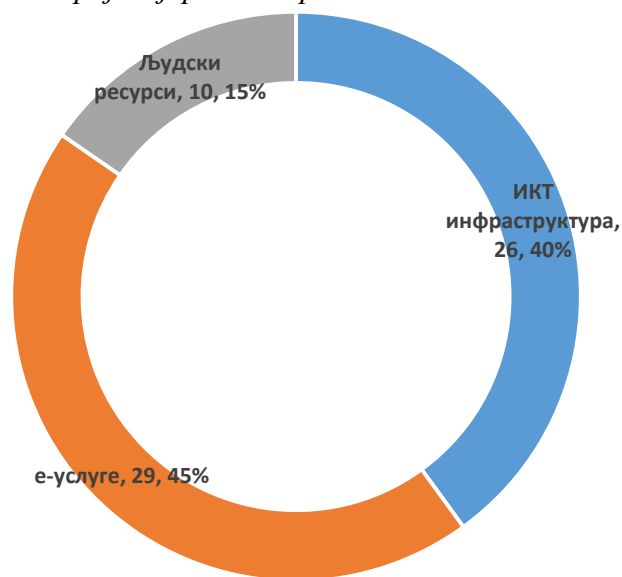
Оперативни циљ	Мјере – очекивани резултати
3.2. Унапријеђена одговорност, флексибилност, оспособљеност и мотивација запослених на пословима развоја е-управе	Одговорности запослених на пословима развоја е-управе укључују и унапријед дефинисане очекиване резултате и исходе рада
	Обезбијеђен флексибилнији рад запослених на пословима развоја е-управе
	Покренута платформа с електронским ресурсима за учење запослених у органима јавне управе
	Фазе учења запослених, као и фазе евалуације наученог саставни су дио процеса дигитализације јавних услуга
	Обезбиједити увећање примања запослених на бази остварених и мјерљивих резултата у пројектима дигитализације јавних услуга

3.4. Циљни резултати и праћење реализације Стратегије

У претходном дијелу Стратегије, детаљно су описани стратешки и оперативни циљеви развоја е-управе Републике Српске до 2022. године, као и мјере чијом реализацијом дати циљеви треба да буду остварени. Наведене мјере дефинисане су на начин да недвосмислено упућују на потенцијалне начине њихове реализације, као и на циљне резултате које је потребно остварити њиховом реализацијом.

Стратегија дефинише укупно 65 мјера, односно очекиваних резултата за реализацију утврђених стратешких и оперативних циљева, од којих се на стратешки развој ИКТ инфраструктуре односи 26 мјера, на развој е-услуга јавне управе – 29 мјера, а на развој људских ресурса потребних за успјешну дигитализацију јавне управе – десет мјера. Треба нагласити да број утврђених мјера по појединим областима интервенције не детерминише њихову приоритетност, али осликава обим потребних законодавних, техничких, организационих, финансијских и других активности. Успјешност реализације Стратегије, као што је раније наведено, превасходно зависи од систематичног и истовременог спровођења утврђених мјера у три идентификоване приоритетне области, као и од обима и динамике обезбјеђења потребних ресурса за њихову реализацију.

Приказ 37: Приказ броја мјера по стратешким областима Стратегије



Већ смо напоменули да ће спровођење Стратегије бити организовано кроз годишње акционе планове у којима ће бити дефинисане конкретне активности које је потребно реализовати у једногодишњем периоду, носиоци активности, потребна финансијска средства и њихов извор финансирања, као и динамички план реализације утврђених активности.

МНРВОИД ће у складу с утврђеним надлежностима бити задужен за координацију реализације, надзор и праћење Стратегије и акционих планова који ће проистећи из утврђених стратешких и оперативних циљева, те планираних мјера за реализацију и очекиваних резултата. По потреби, МНРВОИД ће иницирати формирање стручних тијела и пројектних тимова у циљу планирања и реализације ове стратегије и акционих планова.

У овом тренутку, стратешко опредјељење МНРВОИД у организационом устројству управљања развојем е-управе је оснаживање капацитета Министарства, и то кроз оснаживање постојећих и формирање нових организационих јединица, пројектних тимова и радних тијела МНРВОИД, праћено реорганизацијом и оснаживањем постојећих капацитета и одговорности органа јавне управе. Претпоставка је да ће се на овај начин избјећи „разводњавање“ одговорности органа јавне управе, с једне стране, а, с друге стране, да ће се успоставити висок степен систематичности и економичности у управљању процесима дигитализације јавних услуга. Међутим, у зависности од резултата које ће предложене мјере дати у пракси, те потреба које ће процес дигитализације изнедрити у пракси у наредном периоду, не треба искључити могућност и другачијег организационог устројства система, а у циљу обезбјеђења његове јединствености, те остварења пуне ефикасности и ефективности у процесима који нам предстоје.

Праћење реализације Стратегије, као и акционих планова који ће бити донесени у будућности биће спроведено према методологији која ће бити утврђена у будућности, у складу с утврђеном мјером у дијелу посвећеном стратешком развоју е-услуга. Као што је наведено, дата методологија ће обједињавати методологије ЕУ и УН за праћење развоја е-управе, уз истовремено уважавање домаћих околности и утврђених приоритета развоја е-управе Републике Српске овом стратегијом. Поред тога, РЗС ће као и до сада радити истраживања о употреби ИКТ у предузећима, домаћинствима и појединачно, у складу с Евростат методологијом, кроз које ће се видјети крајњи исходи реализације мјера ове стратегије, у дијелу који се односи на кориштење е-услуга јавне управе Републике Српске.

У складу с наведеним методологијама, биће припремани годишњи извјештаји о реализацији утврђених акционих планова, а који ће по истеку стратешког периода чинити финални извјештај о реализацији ове стратегије, стварајући полазну основу за утврђивање стратешких циљева развоја е-управе за наредни период.

Литература

- Benchmark Global e-Government Development: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies, Division for Public Administration and Development Management UN Department of Economic and Social Affairs, 2018.
- Borzel, T, Risse, T, When Europe Hits Home: Europeanization and Domestic Change, European Integration online Papers, Vol. 4, No. 15, November 29, 2000.
- Директива 2013/37/ЕУ Европског парламента и Вијећа од 26. 6. 2013. о измјени Директиве 2003/98/ЕЗ о поновној употреби информација јавног сектора
- Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council on services in the internal market, Official Journal of the European Union, 12 December 2006.
- Directive 2009/110/ec of the European Parliament and of the Council on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions, Official Journal of the European Union, 16 September 2009.
- eGovernment Benchmark 2018: Securing eGovernment for all, Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, 2018.
- European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services version 1.0, Office for Official Publications of the European Communities, 2004.
- New European Interoperability Framework: Promoting seamless services and data flows for European public administrations, European Union, 2017.
- The European eGovernment Action Plan 2011-2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, European Commission, 15. 12. 2010.
- Годишњи извјештај о напретку (праћење Ревидираног Акционог плана Стратегије реформе јавне управе у Босни и Херцеговини) за 2016. годину.
- Е-регистри и е-управа у БиХ као инструмент за ефикасност и транспарентност, Центар за политике и управљање 2015.
- Закључак Владе Републике Српске о реализацији приоритених пројеката бр. 04/01-012-2-807/19 од 21. марта 2019.
- Закон о архивској дјелатости, „Службени гласник Републике Српске“, број 119/08.
- Закон о електронској управи, „Службени гласник Републике Србије“, број 27 од 6. априла 2018.
- Закон о електронском документу Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 106/15.
- Закон о електронском пословању Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, бр. 59/09 и 33/16.
- Закон о електронском потпису Републике Српске, „Службени гласник Републике Српске“, број 106/15.
- Закон о информационој безбједности, „Службени гласник Републике Српске“, број 70/11.
- Закон о општем управном поступку Републике Српске, „Службени гласник Републике Српске“, бр. 13/02, 87/07, испр. бр. 50/10 и 66/18.
- Закон о рачуноводству и ревизији Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 94/15.
- Закон о републичкој управи Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 115/18.
- Закон о слободи приступа информацијама, „Службени гласник Републике Српске“, број 20/01.

- Извјештај о мјерењу почетног стања у јавној управи БиХ, ОЕЦД, 2015.
- Инструкција институцијама РС у погледу припреме и реализације ИКТ пројеката, Агенција за информационо друштво Републике Српске 2013.
- Методологија развоја пројеката, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2010.
- Одлука Владе Републике Српске о прихватању донаторских средстава Шведске развојне агенције, а у вези Пројекта унапређивања инвестиционог окружења и институционалног јачања, број 04/1-012-2-2180/12 од 5. септембра 2012. године.
- Обавијест Комисије – Смјернице о препорученим стандардним дозволама, скуповима података и наплати поновне употребе докумената”, Службени лист Европске уније Ц 240, 24. 7. 2014, стр. 1–10.
- Пословник о раду Владе Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 123/18.
- Правилник о евиденцији сертификационих тијела „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.
- Правилник о издавању временског жига „Службени гласник Републике Српске“, број 112/16.
- Правилник о општим условима чувања документарне грађе у дигиталном облику и посебним условима чувања специфичне документарне грађе „Службени гласник Републике Српске“, број 64/12.
- Правилник о поступку издавања дозволе уписа у Регистар сертификационих тијела за издавање квалификационих електронских сертификата „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.
- Правилник о поступку издавања дозволе уписа у Регистар сертификационих тијела за издавање квалификационих електронских сертификата „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.
- Правилник о стандардима информационе безбједности „Службени гласник Републике Српске“, бр. 19/6-010/91-23/12 од 10. маја 2013.
- Правилник о техничко-технолошким поступцима за израду квалификованог електронског потписа и других услуга повјерења „Службени гласник Републике Српске“, број 78/16.
- Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста у Министарству за научнотехнолошки развој, високо образовање и информационо друштво „Службени гласник Републике Српске“, број 5/19.
- Преглед веб-презентација локалне управе Републике Српске, Агенција за информационо друштво Републике Српске, март 2013. године.
- Преглед веб-презентација републичких институција Републике Српске, Агенција за информационо друштво Републике Српске, септембар 2012. године.
- Препоруке за развој и одржавање веб-страница, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2011.
- Програм Владе Републике Српске за мандатни период 2018–2022. година мандатара Радована Вишковића http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Premijer/Documents/Ekspoze_171218.pdf
- Развој локалне е-управе у БиХ, Медицентар Сарајево, 2011.
- Рјешење Владе Републике Српске о именовању Радне групе за унапређивање управљања и пословања Инвестиционо-развојне банке Републике Српске, бр. 04/1-012-2-385/19 од 14. фебруара 2019. године.
- Смјернице за давање мишљења на ИКТ пројекте поднесене АИДРС, Агенција за информационо друштво Републике Српске, 2013.
- Стратегија е-Хрватска 2020, Министарство управе, 2017.

- Стратегија развоја електроничке управе у Републици Хрватској за раздобље од 2009. до 2012. године, Влада Републике Хрватске.
- Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015. до 2018. године и Акциони план за спровођење Стратегији за период од 2015. до 2016. године.
- Стратегија развоја електронске Владе Републике Српске за период 2009–2012. година, Закључак Владе Републике Српске број: 04/1-012-3018/08 од 24. децембра 2008. године.
- Стратешки оквир за реформу јавне управе у Босни и Херцеговини 2017–2022, октобар 2017.
- Телекомуникациони показатељи БиХ за 2017. годину, Регулаторна агенција за комуникације БиХ.
- Употреба информационо-комуникационих технологија у домаћинствима и појединачно, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.
- Употреба информационо-комуникационих технологија у предузећима, Републички завод за статистику Републике Српске, 2018.
- Упутство о спровођењу канцеларијског пословања републичких органа „Службени гласник Републике Српске“, бр. 31/05, 5/06, 10/06, 10/07, 31/09, 43/09, 74/09, 99/09, 98/10, 117/11.
- Уредба (ЕУ) бр. 910/2014 Еуропског парламента и Вијећа о електроничкој идентификацији и услугама повјерења за електроничке трансакције на унутарњем тржишту и стављању изван снаге Директиве 1999/93/ЕЗ, 2014.
- Уредба о канцеларијском пословању „Службени гласник Републике Српске“, бр. 1/04 и 13/07.
- Уредба о мјерама информационе безбједности „Службени гласник Републике Српске“, број 91/12.
- Уредба о носиоцу послова електронске сертификације у републичким органима управе „Службени гласник Републике Српске“, број 37/16–1.
- Успостављање Интероперабилног информационог система (IIS) кроз Пројекат унапређивања инвестиционог окружења и институционалног јачања (ICIS) – Информација за Владу Републике Српске, Генерални секретаријат Владе Републике Српске.
- Устав Републике Српске „Службени гласник Републике Српске“, број 21/92 – пречишћени текст, 28/94, 8/96, 13/96, 15/96, 16/96, 21/96, 21/02, 26/02, 30/02, 31/02, 69/02, 31/03, 98/03, 115/05 и 117/05.
- Commission Staff Working Document: Measures in support of a Digital Agenda for the Western Balkans, 360/2018.
- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Connectivity for a Competitive Digital Single Market – Towards a European Gigabit Society, European Commission, 587/2016.
- Creating Value through Open Data: Study on the Impact of Re-use of Public Data Resources, European Commission, 2015.

Прилог 1: Преглед циљева и очекиваних резултата развоја е-управе

Стратешки циљ	Оперативни циљеви	Мјере – циљни резултати
Успостављен ефикасан, јединствен систем управљања ИКТ инфраструктуром органа јавне управе	1.1. Успостављен правни оквир и стандардизовани процеси управљања ИКТ инфраструктуром органа јавне управе	Успостављен правни оквир за ефикасно управљање ИКТ инфраструктуром органа јавне управе
		Стандардизован процес планирања, набавке и одржавања ИКТ инфраструктуре за све органе јавне управе
		Извршена анализа постојећег стања ИКТ инфраструктуре у свим органима јавне управе
		Утврђени минимални технички стандарди ИКТ инфраструктуре која се користи за стандардизоване послове јавне управе
		Утврђене (не)финансијске мјере за достизање минималних техничких стандарда ИКТ инфраструктуре органа јавне управе у складу с приоритетима дигитализације јавних услуга
		Унапријеђена транспарентност и економичност у набавци ИКТ инфраструктуре и услуга реализацијом обједињених набавки
	1.2. Обезбијеђен висок степен информационе безбједности ИКТ инфраструктуре	Политике, стандарди и мјере информационе безбједности ажурирају се у континуитету
		Успостављен јединствен систем управљања информационом безбједношћу и пружања стручне подршке органима јавне управе
		Израђена свеобухватна анализа постојећег стања и утврђене план за достизање утврђених стандарда информационе безбједности
	1.3. Унапријеђен степен дигитализације пословања органа јавне управе	Обезбијеђен ефективан надзор над примјеном правног оквира информационе безбједности
		Утврдити приоритете дигитализације пословања органа јавне управе на основу анализе трошкова и користи од дигитализације појединих сегмената пословања органа

Успостављен ефикасан, јединствен систем управљања ИКТ инфраструктуром органа јавне управе

1.4. Успостављен функционални ГСБ органа јавне управе	Успостављен правни оквир за кориштење ГСБ за све органе јавне управе Обезбијеђени технички предуслови за законито, ефикасно и безбједно кориштење ГСБ чије се перформансе и број корисника унапређује у континуитету
1.5. Успостављена функционална инфраструктура јавног кључа	Заокружен правни оквир и успостављени процеси и процедуре креирања, управљања, дистрибуције, кориштења, складиштења и опозива дигиталних сертификата и јавних кључева Успостављена функционална ПКИ која омогућава безбједну електронску идентификацију, аутентикацију и једнократну пријаву физичких и правних лица и органа јавне управе у електронском пословању Физичким и правним лицима, као и органима јавне управе омогућено кориштење ПКИ уз прихватљив ниво трошкова Обезбиједити ефективан надзор над примјеном правног оквира ПКИ
1.6. Успостављена безбједна инфраструктура и е-сервиси платформе за квалификовану комуникацију и размјену података „Е-сандуче“	Развијене функционалности платформе „Е-сандуче“ које омогућавају електронско обављање управних поступака Унапријеђен правни оквир за електронско обављање управног поступка Израђен посебан модел управљања подацима и документима с ознаком тајности Успостављена корисничка подршка корисницима платформе „Е-сандуче“
1.7. Повећана покривеност ЈЛС брзим бежичним интернетом	Повећана покривеност и брзина широкопојасног интернета у ЈЛС која омогућава функционално кориштење е-услуга Обезбијеђен бесплатан бежични интернет на мјестима масовног окупљања грађана у најмање четири ЈЛС
1.8. Успостављена ИКТ инфраструктура за реализацију система обједињеног електронског обрачуна и наплате производа и услуга у ЈЛС	Реализован пилот пројекат успостављања система обједињеног електронског обрачуна и наплате комуналних производа и услуга ЈЛС Утврђени услови, стандарди и приоритети спровођења система обједињеног електронског обрачуна и наплате комуналних производа и услуга у другим ЈЛС

Стратешки циљ	Оперативни циљеви	Мјере – циљни резултати
Успостављен интероперабилан, кориснички орјентисан и економски одржив процес дигитализације јавних услуга	2.1. Све услуге органа јавне управе, чији се ниво дигиталне комплексности континуирано унапређује, доступне су на порталу „еСрпска“	Успостављен регистар услуга органа јавне управе и регистар (каталог) е-услуга
		Успостављен правни оквир и организациона структура кориштења и одржавања портала „еСрпска“ чије се функционалности континуирано унапређују
		Све услуге органа јавне управе, без обзира на достигнути степен дигитализације, доступне су на порталу „еСрпска“
		Утврђени приоритети развоја е-услуга на основу израђене анализе изводљивости и уштеда које ће се остварити дигитализацијом
		Омогућена најмање двосмјерна комуникација са свим органима јавне управе путем портала „еСрпска“
		Дигитализоване услуге органа јавне управе, које обухватају повезане услуге одређеног животног догађаја или пословне епизоде, доступне су по једношалтерском систему на порталу „еСрпска“
	2.2. Интернет презентације органа јавне управе испуњавају утврђене стандарде	У складу с интересовањем пословне заједнице, портал „еСрпска“ омогућава кориштење е-сервиса пословне заједнице од јавног значаја
		Утврђени обавезујући стандарди и ажуриране смјернице органима јавне управе за израду и одржавање интернет страница
	2.3. Успостављен ефикасан оквир интероперабилности јавне управе Републике Српске	Испуњеност обавезујућих стандарда за израду и одржавање интернет страница органа јавне управе утврђује се у континуитету
		Органима који не посједују ресурсе за израду и одржавање интернет страница у складу с утврђеним обавезујућим стандардима, омогућено је функционално кориштење портала „еСрпска“
		Оснажени капацитети МНРВОИД у координацији политичке, правне, организационе, семантичке и техничке интероперабилности јавне управе
		Дигитализовани кључни регистри и израђен репозиторијум пословних процеса органа јавне управе Републике Српске
	Успостављени оквир интероперабилности омогућава ефикасан развој агрегираних е-услуга	
	Утврђене одговорности и овлаштења органа и одговорних лица јавне управе у процесу дигитализације јавних услуга	

<p>2.4. Унапријеђен и стандардизован процес планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката</p>	<p>Стандардизован процес планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката Органи јавне управе обавезани на досљедну примјену стандардизованог процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката Успостављен јединствен систем управљања ИКТ пројектима органа јавне управе Обезбијеђена савјетодавна подршка МНРВОИД органима јавне управе у процесу планирања, развоја и одржавања ИКТ пројеката Информисање и обука корисника е-услуга органа јавне управе саставни је дио стандардизованог процеса планирања, реализације и одржавања ИКТ пројеката</p>
<p>2.5. Утврђена политика поновне употребе информација и обезбијеђени предуслови кориштења отворених података за унапријеђење одлучивања, економског раста и иновативности</p>	<p>Утврђена политика поновне употребе информација за све органе јавне управе Извршена анализа спремности органа за објаву отворених података и утврђени приоритети објаве отворених података Отворени подаци јавне управе доступни су на порталу „Српска“ свим потенцијалним корисницима Техничке могућности органа јавне управе за објаву отворених података се унапређују у континуитету Промовисане могућности и примјери добра праксе кориштења отворених података органа јавне управе</p>
<p>2.6. Унапријеђена методологија праћења развоја е-управе Републике Српске и међународна видљивост остварених резултата</p>	<p>Успостављена методологија праћења развоја е-управе Републике Српске усклађена с међународним методологијама Ојачана регионална и унапријеђена међународна сарадња и учешће органа јавне управе Републике Српске у међународним пројектима Унапријеђена „видљивост“ Републике Српске у извјештајима међународних организација о развоју е-управе</p>
<p>2.7. Успостављен економски одржив и транспарентан развој е-управе формирањем Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске</p>	<p>Обезбијеђени стабилни домаћи и инострани извори финансирања дигитализације ИРБ развила програме финансирања дигитализације Републике Српске Успостављена координација МНРВОИД у информисању и промоцији приоритета дигитализације Српске код иностраних донатора и финансијских институција Успостављен Фонд за дигитализацију Републике Српске и развијен систем планирања и праћења инвестиција у дигитализацију Републике Српске Дефинисан модел и успостављен систем прикупљања средстава Фонда за дигиталну трансформацију Републике Српске из властитих прихода органа од извршених (електронских) услуга и остварених уштеда</p>

Стратешки циљеви	Оперативни циљеви	Мјере – циљни резултати
<p>Запослени у органима јавне управе, који посједују потребне компетенције и ресурсе за рад, одговорни су носиоци развоја е-управе</p>	<p>3.1. Идентификоване кључне компетенције и обезбијеђени потребни људски ресурси у процесу дигитализације јавних услуга</p>	<p>Именована одговорна лица за развој е-управе у свим органима јавне управе</p> <p>Утврђена потребна радна мјеста и компетенције запослених у сваком органу јавне управе а у циљу испуњавања утврђених минималних ИКТ стандарда</p> <p>Анализирано стање запослених у ИКТ у сваком органу јавне управе те донесене мјере за испуњење претходно утврђених стандарда</p> <p>Покренут програм преквалификације запослених у органима јавне управе, на основу анализе ефикасности сличних програма</p> <p>Успостављена дугорочна сарадња са домаћим ИКТ компанијама у сврху прибављања ИКТ услуга</p>
	<p>3.2. Унапријеђена одговорност, флексибилност, оспособљеност и мотивација запослених на пословима развоја е-управе</p>	<p>Одговорности запослених на пословима развоја е-управе укључују и унапријед дефинисане очекиване резултате и исходе рада</p> <p>Обезбијеђен флексибилнији рад запослених на пословима развоја е-управе</p> <p>Покренута платформа с електронским ресурсима за учење запослених у органима јавне управе</p> <p>Фазе учења запослених, као и фазе евалуације научног саставни су дио процеса дигитализације јавних услуга</p> <p>Обезбиједити увећање примања запослених на бази остварених и мјерљивих резултата у пројектима дигитализације јавних услуга</p>

