



Република Србија  
Министарство државне управе и локалне самоуправе  
**ДИРЕКЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ**

УСКЛАЂЕНОСТ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈА

**ОРГАНА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ**

СА ДОКУМЕНТОМ

„СМЕРНИЦЕ ЗА ИЗРАДУ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈА ОРГАНА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ, ОРГАНА  
ТЕРИТОРИЈАЛНЕ АУТОНОМИЈЕ И ЈЕДИНИЦА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ“

**Оцењивање за 2015. годину**

## **ИЗВЕШТАЈ**

Извештај је усмерен на унапређење веб презентација органа државне управе са циљем обезбеђења транспарентности њиховог рада и пружања јасних, тачних и актуелних информација о активностима и услугама које пружају свим корисницима.

## Садржај

1. Увод .....	3
2. Општи преглед .....	5
3. Анализа усклађености презентација према критеријумима .....	6
3.1 Критеријум: Садржај .....	8
3.2 Критеријум: Услуге које орган државне управе прижа .....	16
3.3 Критеријум: Језик и писмо веб презентације .....	20
3.4 Критеријум: Графичко решење .....	22
3.5 Критеријум: Навигација .....	24
3.6 Критеријум: Употребљивост и доступност .....	26
3.7 Критеријум: Приступачност .....	29
3.8 Критеријум: Безбедност .....	32
3.9 Критеријум: Доменско име .....	34
3.10 Критеријум: Одржавање веб презентације .....	36
4. Закључак и препоруке .....	38
5. Списак Табела .....	40
6. Списак дијаграма .....	41
7. Прилог 1- Оцене веб презентација органа државне управе за 2015. год. ....	42

## 1. Увод

Дирекција за електронску управу у саставу Министарства за државну управу и локалну самоуправу, као институција одговорна за усклађивање/стандардизацију, унапређење информационо-комуникационе технологије (у даљем тексту: ИКТ) инфраструктуре и коришћење интернета државних органа и локалних самоуправа, израдила је **Смернице за израду веб презентација органа државне управе и локалне самоуправе** са циљем да унапреди комуникацију између грађана, привреде и државне администрације.

Смернице су први пут дефинисане 2005. године и редовно унапређиване из године у годину. Критеријуми за оцењивање веб презентација (у даљем тексту: Критеријуми) израђени су уз Смернице 2012. године. Током 2014. године уведено је и оцењивање интернет презентација органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе по истој методологији. Закључком Владе 05 Број 093-12777/2014 од 22. октобра 2014. године усвојен је документ „Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в.5.0.“ (у даљем тексту: Смернице).

Закључком Владе је наложено органима државне управе и препоручено органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе да израде, одржавају и ажурирају интернет презентације у складу са Смерницама, а Дирекција за електронску управу која је у саставу Министарство државне управе и локалне самоуправе, да периодично спроводи анализу усклађености интернет презентација са усвојеним документом и о томе једном годишње извештава Владу Републике Србије, која на годишњем нивоу усваја **Извештај о усклађености веб сајтова државних органа са Смерницама**.

Смернице садрже практична упутства којих се треба придржавати при развоју веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе.

Циљ Смерница јесте обезбеђивање униформности веб сајтова органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, као и унапређење комуникације са грађанима. Пружањем јасних, тачних и актуелних информација о услугама и активностима обезбеђује се транспарентност њиховог рада и повећава поверење грађана. Такође, веродостојност презентације произилази из једнообразног доменског имена сајтова органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и везе са националним Порталом еУправа. Начин презентовања информација на сајтовима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да буде такав да су те информације доступне свима.

Садржај постављен на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да омогући:

- пружање информација о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе јавности;
- унапређење комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе;
- представљање сопствених потенцијала органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе;
- јачање поверења између органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и грађана;
- повећање транспарентности и доступности;
- једноставније проналажење одговарајуће јавне услуге.

Извршена су три круга оцењивања, укључујући и ревизију оцена на основу Критеријума. Оцењено је **99 интернет презентација органа државне управе**.

Прелиминарне оцене достављене су свим органима државне управе на увид, сугестије и коментаре. Током 2015. године урађена је ревизија, а финалне оцене достављене су путем електронске поште свим органима.

Статистичка анализа резултата рађена је у оквиру сваког критеријума појединачно на основу којих је сачињен овај Извештај.

Овај Извештај обухвата резултате оцењивања веб презентација органа државне управе за 2015. годину (**Прилог 1**).

## 2. Општи преглед

Анализом је утврђено да свих 99 оцењиваних државних органа имају своју званичну интернет презентацију. Обавеза да државни орган има своју веб презентацију није директно дефинисана ни једним правним актом.

Укупна просечна оцена усклађености презентација органа државне управе за 2015. годину са Смерницама је 56% (просечна оцена је 168,9 поена од укупно 300).

Интернет презентације органа државне управе и даље недовољно испуњавају основне захтеве у погледу пружања услуга (35%), али и у погледу пружања основних информација од јавног значаја (57%), што значи да је неопходно повећање транспарентности рада органа државне управе. На сопственој интернет презентацији приступ својим услугама није омогућило 34 органа државне управе (34%), док на националном Порталу еУправа 58 (59%) органа државне управе није објавило ни једну услугу. Развијеност електронских услуга на националном Порталу еУправа један је од кључних индикатора степена развоја електронске управе једне државе (методологија Европске комисије). Повезаност интернет презентација органа државне управе са националним Порталом еУправа један је од три индикатора који поред доменског имена и државних обележја на интернет презентацији говори о веродостојности саме презентације.

Валидацију у контексту еПриступачности не пролази 53 (53%) интернет презентације органа државне управе, што говори о томе да су особе са инвалидитетом и старије особе и даље „дигитално маргинализоване“ када су у питању информације од јавног значаја и услуге објављене на презентацијама органа државне управе.

Због природе посла које обављају, интернет презентације органа државне управе често су на мети напада који су последица хостовања презентација на небезбедним местима, великог броја сигурносних пропуста који се могу пронаћи у самом софтверском коду интернет презентација. Свака друга интернет презентација ДО хостована је на неком серверу који не испуњава стандарде безбедности. На серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности хостовано је 49 (49%) интернет презентација ДО. Велики безбедносни ризик за интернет презентације су и недефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације. Органи државне управе и даље у великом броју немају именовано лице за одржавање интернет презентације (63%).

### 3. Анализа усклађености презентација према критеријумима

Са аспекта Критеријума, у 2015. години највећа испуњеност остварена је у критеријумима који се односе на графичко решење, употребљивост и доступност и доменско име.

У Табели у наставку приказане су просечне испуњености за сваки од 10 критеријума, са освртом на 2014. годину.

Табела 1 - Просечна испуњеност критеријумима за све оцењиване органе државне управе

Критеријум	Просечна испуњеност критеријума у 2014. години	Просечна испуњеност критеријума у 2015. години
Садржај	54 %	57 %
Услуге које орган државне управе пружа	34 %	35 %
Језик и писмо интернет презентације	65 %	69 %
Графичко решење и дизајн	88 %	93 %
Навигација	63 %	66 %
Употребљивост и доступност	83 %	87 %
Приступачност	47 %	48 %
Безбедност	52 %	49 %
Доменско име	96 %	95 %
Одржавање интернет презентације	88 %	37 %

Укупна просечна оцена за све ДО је 169,8 од максималних 300 поена, што значи да је испуњеност критеријума у просеку 56% (пораст у односу на претходну 2014. годину, када је просечна испуњеност критеријума била 45%).

Настављен је тренд да органи државне управе у великом броју испуњавају критеријуме који се односе на графичка решења, доменско име и навигацију.

Интернет презентације органа државне управе и даље недовољно испуњавају основне захтеве у погледу пружања услуга. Услуге које органи државне управе непосредно пружају заинтересованим корисницима на сопственој интернет презентацији су и даље на лошем нивоу (24%) као и услуге које орган државне управе пружа преко националног Портала еУправа (16%).

У погледу пружања основних информација од јавног значаја (садржаја) испуњеност је 57%, што значи да је неопходно повећање транспарентности рада органа државне управе.

Испуњеност критеријума који се односи на еПриступачност ове године је мало бољи него 2014. године. Интернет презентације ДО у великој мери не испуњавају стандарде електронске приступачности (48%), што показује да су старији грађани а нарочито особе са инвалидитетом дигитално маргинализовани у погледу доступности информација и услуга јавне администрације. Најлошија испуњеност овог критеријума је у делу који се односи на валидацију интернет презентације W3C Unicorn валидатором (велики број грешака у HTML и CSS коду), да се кроз интернет презентацију не може проћи навигацијом уз употребу искључиво <Tab> тастера и да фотографије и слике немају алтернативни текст.

У табели су приказани упоредни подаци о броју органа државне управе и проценту у односи на укупан број оцењиваних ДО (99) који за неки од критеријума имају **максимални број бодова**.

Табела 2 – Број ДО који у потпуности испуњавају сваки од критеријума

Критеријум	Потпуна испуњеност критеријума у 2014.год.		Потпуна испуњеност критеријума у 2015. год.	
	(број ДО)	%	(број ДО)	%
Садржај	1	1%	3	3%
Услуге које орган државне управе пружа	5	5%	2	2%
Језик и писмо интернет презентације	32	32%	38	38%
Графичко решење и дизајн	49	49%	61	62%
Навигација	9	9%	11	11%
Употребљивост и доступност	9	9%	15	15%
Пристапачност	1	1%	1	1%
Безбедност	51	52%	49	49%
Доменско име	93	94%	89	90%
Одржавање интернет презентације	88	89%	37	37%

Даља анализа детаљније ће објаснити сваки од критеријума који су били предмет оцењивања.

### 3.1 Критеријум: Садржај

Потпуна испуњеност овог критеријума подразумева да се на интернет презентацији органа државне управе могу пронаћи информације у вези са њиховим радом, а у складу са „Упутством за израду и објављивање Информатора о раду државних органа“ Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности („Службени гласник Републике Србије“ број 68/10).

Овај критеријум подељен је на четири области:

- **Минимум релевантног садржаја** постављеног на интернет презентацији (у складу са елементима Информатора о раду) обухвата:
  - опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења (називи функција, имена руководиоца, опис, овлашћења и обавезе које имају, као и описан поступак који примењују приликом доношења одлука и наведене врсте одлука које доносе).
  - контакт подаци, актуелности и документа (ажурирани и на систематичан начин представљени)
  - документа која се сматрају минимумом релевантног садржаја: прописи које државни орган доноси и примењује у свом раду, Информатор о раду на почетној страници интернет презентације (ажуриран), Правилник о систематизацији радних места, План јавне набавке, Конкурсне документације свих спроведених јавних набавки, као и тромесечне извештаје о спроведеним јавним набавкама, буџет и објављене јавне расправе (на интернет презентацији и на националном Порталу еУправа)
- **Друге информације** које нису обухваћене скупом минимум релевантних садржаја:
  - вести о раду других органа државне управе, анализе, извештаји, публикације, подаци о пројектима, приступ базама службених евиденција, корисни линкови, различити видео и аудио садржај и др.
- **Архива садржаја**
  - потребно је да постоји посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја чиме се омогућава праћење рада правних претходника, архива би требало да је структурирана по категоријама.
- **Отвореност садржаја**
  - где се првенствено мисли на комуникацију са грађанима контакт формама на самој интернет презентацији али и путем друштвених мрежа.



Начин оцењивања за области у оквиру критеријума Садржај приказан је у табели у наставку.

Табела 3 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Садржај

Критеријум: Садржај	Начин бодовања
Опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења	Садржи све наведено = <b>5</b> ; Обавезе и овлашћења су дата само наративно = <b>4</b> ; Наводи овлашћења али не и обавезе = <b>3</b> ; Наводи само цитат из закона или сличног акта = <b>1-2</b> ; Не постоји ниједан од тражених података = <b>0</b>
Организациона структура (графички приказ)	Графички приказ је приступачан, јасан и прегледан = <b>5</b> ; Графички приказ је јасан и прегледан, али није приступачан = <b>4</b> ; Постоји графички приказ али нису обухваћене све организационе јединице = <b>1-3</b> ; Графички приказ није у складу са систематизациојм радних места = <b>0</b>
Организациона структура (наратив)	Садржи све наведено = <b>5</b> ; Недостаје неки од тражених података = <b>1-4</b> ; Не постоји наратив организационе структуре = <b>0</b>
Адреса седишта	Садржи све наведено = <b>5</b> ; Недостају адресе подручних јединица = <b>1-4</b> ; Не постоје адресе седишта и подручних јединица = <b>0</b>
Бројеви телефона или факса	Садржи све наведено = <b>5</b> ; Недостаје број телефона/факса подручних јединица = <b>1-4</b> ; Нису наведени бројеви телефона = <b>0</b>
Е-mail адресе намењене за контакт са странкама	Садржи све наведено = <b>5</b> ; Недостаје е-маил адреса подручних јединица = <b>1-4</b> ; Нису наведене е-маил адресе = <b>0</b>
Вести о раду и догађајима	Вести о раду су актуелне (објављене у последњих месец дана) и упућују на додатне информације и садржаје = <b>5</b> ; Вести о раду су актуелне (старије су од месец дана) и упућују на додатне информације и садржаје = <b>4</b> ; Вести не упућују на додатне информације и садржаје = <b>3</b> ; Вести немају линкове ка додатним документима = <b>1-2</b> ; Вести нису актуелне (старије су од три месеца), не упућују на додатне информације и садржаје и не постоје линкови ка документима = <b>0</b>
Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације)	Постоји банер или понуда на главном менију и може се преузети у читљивом формату = <b>5</b> ; Постоји банер или понуда на главном менију али се документ не може преузети у читљивом формату = <b>4</b> ; Налази се у неком од наведених подменија и може се преузети у читљивом формату = <b>3</b> ; Налази се у неком од наведених подменија и не може се преузети у читљивом формату = <b>2</b> ; Постоји Информатор о раду али се проналази само преко претраживача = <b>1</b> ; Не постоји Информатор о раду на веб презентацији = <b>0</b>
Правилник о систематизацији радних места	Постоји банер или понуда на главном менију и може се преузети у читљивом формату = <b>5</b> ; Постоји банер или понуда на главном менију али се документ не може преузети у читљивом формату = <b>4</b> ; Налази се у неком од наведених подменија и може се преузети у читљивом формату = <b>3</b> ; Налази се у неком од наведених подменија и не може се преузети у читљивом формату = <b>2</b> ; Постоји документ али се проналази само преко претраживача = <b>1</b> ; Документ не постоји на веб презентацији = <b>0</b>

Критеријум: Садржај	Начин бодовања
Јавне набавке	Постоји посебан подмени за јавне набавке на којој су објављени подаци из тромесечних извештаја за претходну и текућу годину или линк ка њима; наведени додатни подаци (линк ка набавкама) = 5; Недостаје неки од података (забележити шта) = 1-4; Не постоје јавне набавке на веб презентацији = 0
Подаци о планираном и одобреном буџету	Дати су подаци о буџету за текућу годину (планирани и одобрени буџет), подаци о буџету за претходну годину (одобрено и реализовано) у табели која може да се едитује = 5; Дати су подаци о буџету за текућу годину (планирани и одобрени буџет), подаци о буџету за претходну годину (одобрено и реализовано) у формату који не може да се едитује = 4; Недостаје неки од елемената = 1-3; Не постоје подаци о планираном и одобреном буџету = 0
Реализација буџета у току буџетске године	Дат је приказ остварених прихода и расхода током године који није старији од месец дана и у табели која може да се едитује = 5; Дат је приказ остварених прихода и расхода током године кроз извештај који није старији од месец дана = 4; Дат је приказ остварених прихода и расхода током године који је старији од месец дана и у табели која може да се едитује = 3; Дат је приказ остварених прихода и расхода током године који је старији од месец дана = 2; Дато је објашњење реализације буџета у току године = 1; није приказана реализација буџета у току буџетске године = 0
Подаци о ревизији буџета	Наведени су сви тражени подаци (извод из налаза, линк ка целом документу) или напомена да није вршена ревизија = 5; Наведени су неки подаци = 4; Наведено да је извршена ревизија без осталих података = 1-3; нису наведени подаци, а буџет је био подвргнут ревизији = 0
Подаци о додатним изворима финансирања	Наведени су сви тражени подаци = 5; Наведени су неки подаци = 4; Наведено да је извршена ревизија без осталих података = 1-3; Не постоје наведени додатни извори финансирања, а било их је = 0
Постављање Јавних расправа на Порталу еУправа и веб презентацији органа	Све јавне расправе су постављене на Порталу еУправа и веб презентацији органа у складу са чланом 41. Пословника Владе, укључујући постављање Извештаја о спроведеној јавној расправи = 5; Јавне расправе су постављене само на једном месту = 4; Недостаје неки од елемената: = 1-3; Не постоје јавне расправе на Порталу еУправа и веб презентацији органа = 0
Захтев за информације од јавног значаја	Сви контакт подаци, сви законски цитати, обрасци за захтев, жалбу или тужбу или линк на њима = 5; Недостаје неки законски цитат = 4; Недостаје контакт податак = 3; Недостаје неки законски цитат и контакт податак = 2; Недостаје образац = 1; Не постоје законски цитати, контакт подаци и образац = 0
Друге информације које нису обухваћене скупом минимум релевантних садржаја	На веб презентацији налазе се додатни подменији са додатним садржајима (подаци о личности су правилно анонимизирани) = 5; На веб презентацији налазе се додатни подменији за додатне садржаје (подаци о личности нису правилно анонимизирани)= 1-4; Не постоје додатни садржаји = 0

Критеријум: Садржај	Начин бодовања
Посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја	Архива је у посебном подменију, структурирана и са могућношћу временског и садржинског претраживања = <b>5</b> ; Архива је у посебном подменију, са могућношћу временског и садржинског претраживања = <b>4</b> ; Архива је у посебном подменију, са могућношћу претраживања по једном критеријуму = <b>3</b> ; Архива је у посебном подменију, али претраживањем се не проналази одређени садржај = <b>2</b> ; Архива није у посебном подменију = <b>1</b> ; Не постоји архива = <b>0</b>
Дељење садржаја путем друштвених мрежа и доступност путем RSS канала	Постоји бар један тип дељења садржаја = <b>5</b> ; Не постоји дељење садржаја путем друштвених мрежа = <b>0</b>
Двосмерна комуникација са грађанима	Постоји секција "Одговори на најчешће постављена питања", постоји повратна информација да је порука успешно послата, као и контакт e-mail = <b>5</b> ; Постоји секција "Одговори на најчешћа постављена питања" са више од 10 одговора и повратном информацијом да је порука успешно послата = <b>4</b> ; Постоји секција "Одговори на најчешћа постављена питања" са више од пет одговора = <b>3</b> ; Постоји секција "Одговори на најчешћа постављена питања" са мање од пет одговора = <b>2</b> ; Постоји контакт e-mail = <b>1</b> ; Не постоји поменута секција нити форма за постављање питања = <b>0</b>
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>100 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 57%.

Као и у претходним годинама, у којима је спроведено оцењивање интернет презентација органа државне управе, и даље влада тренд да државни органи сматрају своју интернет презентацију за место на коме објављују вести о раду и место на коме стоје контакт подаци.

Поједини садржаји, као што су опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења, организациона структура, постоје у Информатору о раду, али их у посебне целине на интернет презентацији објављује тек сваки други орган државне управе. Када су у питању подаци у вези буџета, јавних набавки и јавних расправа, ту је стање још лошије.

Ниво препоруке које Смернице<sup>1</sup> имају и на основу којих се креира сет Критеријума, није довољан да мотивише државне органе да садржај учине доступним јавности.

Гледано по областима које су оцењиване овим Критеријумом, информације које се најређе проналазе на интернет презентацијама органа државне управе су, информације у вези буџета (планови, реализације, извештаји ревизије) као и информације и документација који се односе на јавне набавке и јавне расправе.

<sup>1</sup> Смернице за израду веб презентација органа државне управе – садрже практична упутства којих се треба придржавати при развоју интернет презентације органа државне управе.

Табела 4 – Просечна испуњеност критеријума: Садржај (2015. год.)

Критеријум: Садржај	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења	69,7	3,5
Организациона структура (графички приказ)	64,4	3,2
Организациона структура (наратив)	68,3	3,4
Адреса седишта	94,5	4,7
Бројеви телефона или факса	95,4	4,8
E-mail адресе намењене за контакт са странкама	89,3	4,5
Вести о раду и догађајима	76,0	3,8
Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације)	87,5	4,4
Правилник о систематизацији радних места	49,7	2,5
Јавне набавке	41,2	2,1
Подаци о планираном и одобреном буџету	38,8	1,9
Реализација буџета у току буџетске године	23,4	1,2
Подаци о ревизији буџета	21,2	1,1
Подаци о додатним изворима финансирања	24,6	1,2
Постављање Јавних расправа на Порталу еУправа и веб презентацији органа	23,6	1,2
Захтев за информације од јавног значаја	48,5	2,4
Друге информације које нису обухваћене скупом минимум релевантних садржаја	68,9	3,4
Посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја	40,2	2,0
Дељење садржаја путем друштвених мрежа и доступност путем RSS канала	68,7	3,4
Двосмерна комуникација са грађанима	42,0	2,1



Дијаграм 1 - Број ДО који испуњава критеријум Садржај (подаци оцењивања за 2014. и 2015. годину)

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Садржај, који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.

Табела 5 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Садржај

Критеријум: Садржај	ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења	92	93%	94	95%
Организациона структура (графички приказ)	73	74%	77	78%
Организациона структура (наратив)	74	75%	75	76%
Адреса седишта	96	97%	95	96%
Бројеви телефона или факса	98	99%	98	99%
Е-mail адресе намењене за контакт са странкама	96	97%	92	93%
Вести о раду и догађајима	79	80%	80	81%
Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације)	79	80%	91	92%
Правилник о систематизацији радних места	59	60%	64	65%
Јавне набавке	74	75%	75	75%
Подаци о планираном и одобреном буџету	53	54%	48	48%
Реализација буџета у току буџетске године	37	37%	27	27%
Подаци о ревизији буџета	24	24%	22	22%
Подаци о додатним изворима финансирања	34	34%	29	29%
Постављање Јавних расправа на Порталу еУправа и веб презентацији органа	29	29%	24	24%
Захтев за информације од јавног значаја	65	66%	66	67%
Друге информације које нису обухваћене скупом мин. релевантних садржаја	81	82%	85	86%
Посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја	67	68%	69	70%
Дељење садржаја путем друштвених мрежа и доступност путем RSS канала	64	65%	68	69%
Двосмерна комуникација са грађанима	98	99%	93	94%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Садржај. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који су **делимично испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 6 – Резултати оцењивања по критеријуму: Садржај (2015. год.)

Критеријум: Садржај	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
Опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења	43 (43%)	51 (51%)	5 (5%)
Организациона структура (графички приказ)	11 (11%)	66 (67%)	22 (22%)
Организациона структура (наратив)	50 (50%)	25 (25%)	24 (24%)
Адреса седишта	89 (90%)	6 (6%)	4 (4%)
Бројеви телефона или факса	87 (88%)	11 (11%)	1 (1%)
Е-mail адресе намењене за контакт са странкама	80 (81%)	12 (12%)	7 (7%)
Вести о раду и догађајима	65 (66%)	15 (15%)	19 (19%)
Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације)	78 (79%)	13 (13%)	8 (8%)
Правилник о систематизацији радних места	28 (28%)	36 (36%)	35 (35%)
Јавне набавке	12 (12%)	63 (64%)	24 (24%)
Подаци о планираном и одобреном буџету	21 (21%)	27 (27%)	51 (51%)
Реализација буџета у току буџетске године	17 (17%)	10 (10%)	72 (73%)
Подаци о ревизији буџета	20 (20%)	2 (2%)	77 (78%)
Подаци о додатним изворима финансирања	19 (19%)	10 (10%)	70 (71%)
Постављање Јавних расправа на Порталу еУправа и веб презентацији органа	22 (22%)	2 (2%)	75 (76%)
Захтев за информације од јавног значаја	32 (32%)	34 (34%)	33 (33%)
Друге информације које нису обухваћене скупом мин. релевантних садржаја	56 (57%)	29 (29%)	14 (14%)
Посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја	10 (10%)	59 (60%)	30 (30%)
Дељење садржаја путем друштвених мрежа и доступност путем RSS канала	68 (69%)	0 (0%)	31 (31%)
Двосмерна комуникација са грађанима	17 (17%)	76 (77%)	6 (6%)

У табели у наставку приказани су резултати оцењивања дела критеријума Садржај: **Информатор о раду**, по начину бодовања.

Табела 7 – Резултати оцењивања критеријума Садржај – Информатор о раду (2015. год.)

<b>Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације)</b>		<b>Број ДО</b>	<b>%</b>
Постоји банер или понуда на главном менију и може се преузети у читљивом формату = <b>5 поена</b>	<b>потпуна испуњеност критеријума</b>	<b>78</b>	<b>79%</b>
Постоји банер или понуда на главном менију али се документ не може преузети у читљивом формату <sup>2</sup> = <b>4 поена</b>	делимична испуњеност критеријума	4	4%
Налази се у неком од наведених подменија и може се преузети у читљивом формату = <b>3 поена</b>		9	9%
Налази се у неком од наведених подменија и не може се преузети у читљивом формату = <b>2 поена</b>		0	0%
Постоји Информатор о раду али се проналази само преко претраживача = <b>1 поен</b>		0	0%
<b>Не постоји Информатор о раду на веб презентацији = 0 поена</b>	<b>неиспуњен критеријум</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>

Од укупно 99 интернет презентација које су оцењиване, 78 ДО (79%) је овај критеријум испунио у **потпуности**, Информатор о раду је доступан у читљивом формату на почетној страници интернет презентације (путем банера или главног менија).

Од укупно 99 интернет презентација које су оцењиване, 13 ДО (13%) су овај критеријум испуниле **делимично** (документ постоји али није у читљивом формату, документ се не проналази на почетној страници интернет презентације или га је могуће пронаћи на интернет презентацији само уз помоћ претраге).

Од укупно 99 интернет презентација које су оцењиване, 8 ДО (8%) **није испунило** овај критеријум. Органи државне управе који на својој интернет презентацији немају објављен<sup>3</sup> Информатор о раду су: Дирекција за електронску управу, Јужнобанатски управни округ, Канцеларија за Косово и Метохију, Канцеларија за људска и мањинска права, Комесаријат за избеглице и миграције, Моравички управни округ, Пиротски управни округ, Управа за шуме.

<sup>2</sup> Документа која су на интернет презентацији понуђена за преузимање требало би да су у читљивом формату, тј. да нема скенираних докумената који су у форми слике, као и да су документа понуђена у више формата (.pdf, .doc, .rtf, .txt, .odt и сл.)

<sup>3</sup> ДО који у периоду оцењивања на својој интернет презентацији нису имали објављен Информатор о раду

### 3.2 Критеријум: Услуге које орган државне управе прижа

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да је орган државне управе све услуге из своје надлежности реализовао (објавио и учинио доступним) на сопственој интернет презентацији као и на јединственом централном месту намењеном услугама (на националном Порталу еУправа). Оцењивано је, да ли услуге садрже потпуне и детаљне описе процедура као и све елементе, да су реализоване на највишем могућем нивоу софистицираности и да се налазе у посебној секцији „Услуге“ са линковима ка свакој појединачној услузи на националном Порталу еУправа.

Полазни основ за идентификовање услуга из надлежности сваког оцењиваног органа државне управе, био је списак услуга који је сваки орган државне управе у обавези да наведе у Информатору о раду (у оквиру Поглавља 10), а према „Упутству<sup>4</sup> за израду и објављивање информатора о раду државног органа“.

Нивои софистицираности електронских услуга:

- **Ниво 1 - Информација:** Подразумева доступност у електронском облику услуге на нивоу информације (то значи потпун опис услуге са свим неопходним информацијама које су потребне да се започне процедура, нпр. да корисник не мора да тражи информације путем других канала – телефоном или одласком на лице места).
- **Ниво 2 - Информација + образац:** Подразумева могућност преузимања свих неопходних образаца, уз пружену потпуну информацију (корисник има могућност да са веб презентације преузме све образце, попуни их и одштампа и тако се у потпуности припреми за одлазак на шалтер). Овај ниво софистицираности услуге представља једносмерну интеракцију, будући да овако органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе једносмерно комуницирају са корисницима.
- **Ниво 3 - Информација + електронски образац:** Подразумева могућност електронског подношења захтева, путем електронског обрасца (корисник без одласка на шалтер покреће процедуру уз претходну аутентификацију, односно потврђивање сопственог идентитета). Ово је двосмерна интеракција, смер 1 – органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе пружају све неопходне информације кориснику, смер 2 – корисник електронским путем подноси захтев.
- **Ниво 4 - Потпуна електронска обрада предмета:** Подразумева могућност електронског пружања услуге (сви кораци у процедури се обављају електронским путем, почевши од електронског подношења захтева, електронског плаћања такси и накнада, електронска обрада захтева, па до електронске испоруке захтеваног документа) Ово је трансакција тзв. комплетна онлине трансакција.
- **Ниво 5 – Проактивни сервис:** Подразумева проактивност јавне администрације према кориснику. Персонализација у смислу да корисник добија њему прилагођену услугу (нпр. корисник бива унапред обавештен о истицању важења одређеног документа, о потреби плаћања пореза и сл.)

---

<sup>4</sup> Упутство за израду и објављивање информатора о раду државног органа – Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности („Службени гласник Републике Србије“ број 68/10)



Табела 8 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Услуге

Критеријум: Услуге	Начин бодовања
Услуге су јасно наведене	Табела са листом услуга испуњава све задате критеријуме за електронске сервисе за физичка и правна лица дефинисане Акционим планом или приоритетом Владе = 10; Табела садржи поједине критеријуме = 1-9 (пропорционално бодовати у односу на број); На веб презентацији не постоји табела са услугама = 0
Институција има све услуге из своје надлежности реализоване на Порталу еУправа	Постоје формулари за све наведене услуге или напомена да није потребан званичан формулар = 10; Постоје само за поједине услуге (пропорционално у зависности од укупног броја услуга) = 2-9; Нису понуђени формулари = 1; На Порталу еУправа није реализована ни једна услуга коју орган пружа = 0
Све услуге реализоване на Порталу еУправа постоје на нивоу потпуне и детаљне информације и садрже све препоручене елементе	Текстуални део услуге реализоване на Порталу еУправа има све обавезне елементе = 10; Текстуални део услуге реализоване на Порталу еУправа садржи поједине елементе = 1-9 (пропорционално бодовати у односу на број); Не постоји табела са услугама на веб презентацији = 0
Све услуге имплементирани на Порталу еУправа су реализоване на највишем могућем нивоу софистицираности	Табела са листом услуга испуњава све задате критеријуме дефинисане за електронске сервисе Акционим планом = 10; Табела садржи поједине критеријуме дефинисане Акционим планом = 1-9 (пропорционално бодовати у односу на број); Не постоји табела са услугама на веб презентацији = 0
Постоји списак услуга у посебном подменију презентације под називом „Услуге“ са свим елементима услуге	Списак услуга садржи све елементе = 10; Списак садржи поједине елементе = 1-9 (пропорционално бодовати у односу на број); Не постоји табела са услугама на веб презентацији = 0
Постоји Извештај о пруженим услугама	Табеларни приказ садржи тражене податке и постоји могућност претраге по поступцима у току = 5; Приказ нема могућност претраге = 4; Недостаје неки од података = 1-3 (Ако су подаци дати само за неке услуге, оцена се умањује сразмерно); Не постоји извештај о пруженим услугама = 0
Наведен је законски рок за пружање сваке услуге	Наведено за све услуге = 5; Наведено само за неке = 1-4; Није наведен законски рок = 0
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>60 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 35% .

Органи државне управе на сопственој интернет презентацији објављују услуге најчешће само на нивоу информације (ниво 1), или информације са могућношћу преузимања оригиналног обрасца захтева (ниво 2). На свакој другој интернет презентацији ДО могуће је пронаћи списак услуга у посебном подменију презентације под називом „Услуге“ са свим елементима услуге.

Оцењивање је показало да 34% ДО није поставило основне услуге на интернет презентацији, а да је 60% ДО своје услуге омогућило на националном Порталу еУправа. Ове услуге које су објављене на овом Порталу нису на највишем нивоу софистицираности, већ су их ДО омогућиле на нивоу информације уз евентуалну могућност преузимања обрасца (ниви 1 и ниво 2).

Најлошија испуњеност Критеријума је у делу који се односи на објављивање Извештаја о пруженим услугама, где је само 14% ДО објавило овај Извештај.

Табела 9 - Просечна испуњеност критеријума: Услуге (2015. год.)

Критеријум: Услуге	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Услуге су јасно наведене	45 %	4,5
Институција има све услуге из своје надлежности реализоване на Порталу еУправа	27 %	2,7
Све услуге реализоване на Порталу еУправа постоје на нивоу потпуне и детаљне информације и садрже све препоручене елементе	39 %	3,9
Све услуге имплементирани на Порталу еУправа су реализоване на највишем могућем нивоу софистицираности	31 %	3,1
Постоји списак услуга у посебном подменију презентације под називом „Услуге“ са свим елементима услуге	42 %	4,2
Постоји Извештај о пруженим услугама	14 %	0,7
Наведен је законски рок за пружање сваке услуге	37 %	1,8

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Услуге, **који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.**

Табела 10 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Услуге

Критеријум: Услуге	ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Услуге су јасно наведене	62	63%	65	66%
Институција има све услуге из своје надлежности реализоване на Порталу еУправа	37	37%	40	40%
Све услуге реализоване на Порталу еУправа постоје на нивоу потпуне и детаљне информације и садрже све препоручене елементе	39	39%	41	41%
Све услуге имплементирани на Порталу еУправа су реализоване на највишем могућем нивоу софистицираности	38	38%	40	40%
Постоји списак услуга у посебном подменију презентације под називом „Услуге“ са свим елементима услуге	62	63%	61	62%
Постоји Извештај о пруженим услугама	17	17%	16	16%
Наведен је законски рок за пружање сваке услуге	41	41%	45	45%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Услуге. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који су **делимично испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 11 - Резултати оцењивања по критеријуму: Услуге (2015. год.)

Критеријум: Услуге	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним* бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(10 поена) *(5 поена)	(9-1 поена) *(4-1 поена)	(0 поена)
Услуге су јасно наведене	24 (24%)	41 (41%)	34 (34%)
Институција има све услуге из своје надлежности реализоване на Порталу еУправа	16 (16%)	24 (24%)	59 (60%)
Све услуге реализоване на Порталу еУправа постоје на нивоу потпуне и детаљне информације и садрже све препоручене елементе	36 (36%)	5 (5%)	58 (59%)
Све услуге имплементирани на Порталу еУправа су реализоване на највишем могућем нивоу софистицираности	22 (22%)	18 (18%)	59 (60%)
Постоји списак услуга у посебном подменију презентације под називом „Услуге“ са свим елементима услуге	22 (22%)	39 (39%)	38 (38%)
Постоји Извештај о пруженим услугама*	*9 (9%)	*7 (7%)	83 (84%)
Наведен је законски рок за пружање сваке услуге*	*30 (30%)	*15 (15%)	54 (55%)

\*за ову оцењивану област максимални број поена је 5, а за све остале 10 поена

### 3.3 Критеријум: Језик и писмо веб презентације

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да интернет презентација постоји на оба алфабета (ћириличном и латиничном) и да се идентично приказује на оба писма. Препорука је да се интернет презентација омогући и на бар једном страном језику (енглеском, као и на неком од језика националних мањина који су у службеној употреби) и да је сав релевантан садржај преведен и ажуран.

Табела 12 - Начин бодовања у оквиру критеријума: Језик и писмо

Критеријум: Језик и писмо	Начин бодовања
Веб презентација је идентична на оба алфабета	Веб презентација има и ћириличну и латиничну верзију и обе верзије су ажуриране = <b>5</b> ; Латинична верзија је неажурна више од 15 дана у односу на ћириличну верзију = <b>4</b> ; Веб презентација нема латиничну верзију а има латинични сајт = <b>3</b> ; Веб презентација има само ћириличну верзију = <b>2</b> ; Веб презентација има само латиничну верзију = <b>1</b> ; Веб презентација је делимично на ћирилици и делимично на латиници = <b>0</b>
Презентација постоји на енглеском језику или неком другом страном језику	Све стране веб презентације урађене су на енглеском језику или неком другом страном језику = <b>5</b> ; Поједине стране су урађене на енглеском језику или неком другом страном језику = <b>1-4</b> ; Веб презентација не постоји на енглеском језику или неком другом страном језику = <b>0</b>
<b>Максимални број поена за овај критеријум</b>	<b>10 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 69%.

Од укупно 99 интернет презентација ДО које су оцењиване, 99 ДО је омогућило своју интернет презентацију на оба алфабета, од тога 81 (82%) испуњава овај критеријум у потпуности (на оба алфабета верзије ажуриране).

Када посматрамо интернет презентацију на енглеском или неком другом страном језику, укупно 53 (54%) интернет презентација ДО испуњава овај критеријум, а од тога 40 (40%) испуњава овај критеријум у потпуности.

Оцењивањем су узети у обзир језици националних мањина.

Табела 13 – Просечна испуњеност критеријума: Језик и писмо (2015. год.)

Критеријум: Језик и писмо	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Веб презентација је идентична на оба алфабета	89%	4,4
Презентација постоји на енглеском језику или неком другом страном језику	48%	2,4

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Језик и писмо, **који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.**

Табела 14 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Језик и писмо

Критеријум: Језик и писмо	ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Веб презентација је идентична на оба алфабета	99	100%	99	100%
Презентација постоји на енглеском језику или неком другом страном језику	52	53%	53	54%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Језик и писмо. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 15 - Резултати оцењивања по критеријуму: Језик и писмо (2015. год.)

Критеријум: Језик и писмо	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
Веб презентација је идентична на оба алфабета	81 (82%)	18 (18%)	0 (0%)
Презентација постоји на енглеском језику или неком другом страном језику	40 (40%)	13 (13%)	46 (46%)

### 3.4 Критеријум: Графичко решење

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да је дизајн интернет презентације усклађен са визуелним идентитетом органа државне управе, односно да су истакнута обележја Републике Србије (застава, грб или коришћење боја заставе), како би посетилац стекао утисак веродостојности интернет презентације. Очекује се да је интернет презентација сведена по питању коришћења боја, тј. да графичким решењем доминирају до три боје.

Са аспекта еПриступачности<sup>5</sup>, значајно је да визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4,5:1.

Табела 16 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Графичко решење

Критеријум: Графичко решење	Начин бодовања
На веб презентацији постоје државна обележја (застава, боје заставе или грб)	На веб презентацији постоје сва државна обележја = 5; На веб презентацији не постоје боје заставе = 4; На веб презентацији не постоји застава = 3; На веб презентацији не постоји грб = 2; На веб презентацији не постоји грб ни застава = 1; На веб презентацији не постоје државна обележја = 0
На презентацији преовлађују боје националне заставе и грба	На презентацији преовлађују три боје националне заставе = 5; На презентацији преовлађују четири боје националних обележја = 4; На презентацији преовлађује више од четири боје = 3; На презентацији преовлађују друге боје = 0-2
Визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1	Визуелна презентација текста, као и слике текста, имају минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1 = 5; Контраст у односу на позадину је мањи од поменутог = 0-4
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>15 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 93%.

Од укупно 99 интернет презентација ДО које су оцењиване, 98 има на својим интернет презентацијама државна обележја, од тога 77 (78%) испуњава овај критеријум у потпуности.

Када посматрамо боје које преовлађују на интернет презентацији, укупно 98 интернет презентација ДО испуњава овај критеријум, а од тога 74 (75%) испуњава овај критеријум у потпуности.

Визуелну презентацију текста у минималном контрасту у односу на позадину од 4,5:1 испуњава 99 интернет презентација ДО (91 интернет презентација испуњава тај критеријум у потпуности са максималним бројем поена).

<sup>5</sup> еПриступачност (*eAccessibility*) представља доступност ИКТ и Услуга особама са различитим облицима инвалидитета или специјалних потреба и представља основни предуслов еИнклузије

Табела 17 – Просечна испуњеност критеријума: Графичко решење (2015. год.)

Критеријум: Графичко решење	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
На веб презентацији постоје државна обележја (застава, боје заставе или грб)	90%	4,5
На презентацији преовлађују боје националне заставе и грба	90%	4,5
Визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1	98%	4,9

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Графичко решење, **који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.**

Табела 18 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Графичко решење

Критеријум: Графичко решење	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
На веб презентацији постоје државна обележја (застава, боје заставе или грб)	98	99%	98	99%
На презентацији преовлађују боје националне заставе и грба	98	99%	98	99%
Визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1	99	100%	99	100%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Графичко решење. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 19 – Резултати оцењивања по критеријуму: Графичко решење (2015. год.)

Области у оквиру Критеријума: Графичко решење	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
На веб презентацији постоје државна обележја (застава, боје заставе или грб)	77 (78%)	21 (21%)	1 (1%)
На презентацији преовлађују боје националне заставе и грба	74 (75%)	24 (24%)	1 (1%)
Визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1	91 (92%)	8 (8%)	0 (0%)

### 3.5 Критеријум: Навигација

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да је интернет презентација прегледна, интуитивна, једноставна и лака за проналажење жењеног садржаја. Неопходно је да има више различитих начина навигација, да има структурне нивое, односно навигацију помоћу трагова (*Bread crumbs*) која посетиоцу интернет презентације у сваком тренутку говори о томе где се на презентацији налази, као и могућност претраживања садржаја (*Search*).

У циљу унификације интернет презентација органа државне управе, критеријумом је предвиђено постојање тачно одређених целина главног менија: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори.

Табела 20 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Навигација

Критеријум: Навигација	Начин бодовања
Постоји више од једног начина навигације до сваке стране на презентацији – више менија, <i>Bread crumbs</i> , мапа сајта, брзи линкови и претрага.	Постоје сви неведени начини навигације = 10; Постоје неки од наведених начина навигације = 0-9
Постоји функционална претрага ( <i>Search</i> )	Постоји функционална претрага на оба писма и страном језику = 10; Постоји функционална претрага на једном писму = 5-9; Постоји претрага али није функционална = 1-4; Не постоји претрага = 0
Постоје целине: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори	Постоје све препоручене целине = 10; Постоје поједине препоручене целине = 0–9
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>30 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 66%.

Интернет презентације ДО и даље су недовољно прегледне и тешке за навигацију.

Више од једног начина навигације на свом сајту омогућило је 92 ДО, а само 35 (35%) ДО на свом сајту има све начине навигације који су и наведени у Критеријуму (више менија, *Bread crumbs*, мапа сајта, брзи линкови и претрага).

Функционалну претрагу садржаја (*Search*) на свом сајту омогућило је 34 (34%) ДО. У већини случајева, претрага није функционална, јер не обухвата сав садржај презентације, већ само поједине категорије (најчешће Вести).

Најслабији део свих интернет презентација је управо непостојање јасних целина које би конкретније наводиле посетиоца интернет презентације да брже и интуитивније дође до жељеног садржаја. Тако да, од 92 интернет презентације које испуњавају овај критеријум, само 25 ДО (25%) испуњава критеријум са максималним бројем поена, што је веома мали проценат. Целине које најчешће недостају су: Услуге, Архива и Питања и одговори.



Табела 21 – Просечна испуњеност критеријума: Навигација (2015. год.)

Критеријум: Навигација	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Постоји више од једног начина навигације до сваке стране на презентацији – више менија, <i>Bread crumbs</i> , мапа сајта, брзи линкови и претрага.	70%	7,4
Постоји функционална претрага ( <i>Search</i> )	54%	5,4
Постоје целине: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори	70%	7,0

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Навигација, који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.

Табела 22 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Навигација

Критеријум: Навигација	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Постоји више од једног начина навигације до сваке стране на презентацији – више менија, <i>Bread crumbs</i> , мапа сајта, брзи линкови и претрага.	91	92%	92	93%
Постоји функционална претрага ( <i>Search</i> )	67	68%	69	70%
Постоје целине: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори	90	91%	92	93%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Навигација. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 23 – Резултати оцењивања по критеријуму: Навигација (2015. год.)

Критеријум: Навигација	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(10 поена)	(9-5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
Постоји више од једног начина навигације до сваке стране на презентацији – више менија, <i>Bread crumbs</i> , мапа сајта, брзи линкови и претрага.	35 (35%)	49 (49%)	8 (8%)	7 (7%)
Постоји функционална претрага ( <i>Search</i> )	34 (34%)	28 (28%)	7 (7%)	30 (30%)
Постоје целине: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори	25 (25%)	61 (61%)	6 (6%)	7 (7%)

### 3.6 Критеријум: Употребљивост и доступност

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да се интернет презентација идентично приказује у свим најзаступљенијим интернет претраживачима (*Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera*). Такође, испуњеност овог критеријума подразумева да се претрагом по називу органа државне управе у *Google* претраживачу презентација налази на првом месту.

Табела 24 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Употребљивост и доступност

Критеријум: Употребљивост и доступност	Начин бодовања
Веб презентација се идентично приказује у најзаступљенијим претраживачима (browser): Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera	Веб презентација се идентично приказује у пет најзаступљенијих browser-a = 5; Веб презентација се не приказује идентично у пет најзаступљенијих browser-a = 0-4
Веб презентација је оптимизирана за мобилне уређаје, или постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације	Постоји посебна мобилна апликација веб презентације = 5; Веб презентација је оптимизирана за мобилне уређаје = 4; Постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи = 3; Веб презентација није оптимизирана за мобилне уређаје али се виде сви њени елементи на мобилним платформама = 2; Веб презентација није оптимизирана за мобилне уређаје али се виде поједини елементи на мобилним платформама = 1; Веб презентација није оптимизирана за мобилне уређаје и није читљива на мобилним платформама = 0
Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се на првом месту Google претраге (по називу органа државне управе)	Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се на првом месту Google претраге = 5; Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се међу првих пет Google претраге = 4; Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се међу првих десет Google претраге = 3; Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се међу првих двадесет пет Google претраге = 2; Веб презентација се не налази међу првих двадесет пет Google претраге = 1; Веб презентација се не може наћи преко претраживача = 0
Максимални број поена за овај критеријуму	<b>15 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 87 %.

Сви оцењивани органи државне управе (99) су своје интернет презентације оптимизовали за мобилне уређаје, док за 15 (15%) интернет презентација постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације.

Табела 25 – Просечна испуњеност критеријума: Употребљивост и доступност (2015. год.)

Критеријум: Употребљивост и доступност	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Веб презентација се идентично приказује у најзаступљенијим претраживачима ( <i>browser</i> ): Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera	99%	4,9
Веб презентација је оптимизована за мобилне уређаје, или постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације	63%	3,2
Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се на првом месту Google претраге (по називу органа државне управе)	100%	5,0

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Употребљивост и доступност, **који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.**

Табела 26 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Употребљивост и доступност

Критеријум: Употребљивост и доступност	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год*		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Веб презентација се идентично приказује у најзаступљенијим претраживачима ( <i>browser</i> ): Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera	-	-	98	99%
Веб презентација је оптимизована за мобилне уређаје, или постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације	-	-	99	100%
Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се на првом месту Google претраге (по називу органа државне управе)	-	-	99	100%

\*не постоји податак за оцењивање 2014. године

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Употребљивост и доступност. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 27 – Резултати оцењивања по критеријуму: Употребљивост и доступност (2015. год.)

Критеријум: Употребљивост и доступност	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
Веб презентација се идентично приказује у најзаступљенијим претраживачима ( <i>browser</i> ): Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera	98 (99%)	-	1 (1%)
Веб презентација је оптимизирана за мобилне уређаје, или постоји посебна веб презентација намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације	15 (15%)	84 (85%)	-
Веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налази се на првом месту Google претраге (по називу органа државне управе)	99 (100%)	-	-

### 3.7 Критеријум: Приступачност

Испуњеност овог критеријума подразумева да насловна страница интернет презентације пролази валидацију W3C Unicorn<sup>6</sup> валидатором у контексту еПриступачности (нема грешака у HTML и CSS коду) и да се кроз интернет презентацију може проћи навигацијом уз употребу искључиво <Tab> тастера, што особама са инвалидитетом интернет презентацију чини приступачнијом. Такође, требало би да презентација има функционалност скалабилног увећања текста што слабовидим особама олакшава приступ садржају и лакшу навигацију кроз презентацију. Документа која су на интернет презентацији понуђена за преузимање требало би да су у читљивом формату, тј. да нема скенираних докумената који су у форми слике, већ да су документа понуђена у више формата (.pdf, .doc, .rtf, .txt, .odt и сл.). Фотографије и слике требало би да имају алтернативни текст.

Табела 28 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Приступачност

Критеријум: Приступачност	Начин бодовања
Насловна страна презентације пролази валидацију еПриступачности (нема грешака ни у CSS, ни у HTML коду)	Наслова страна и једна страна по избору оцењивача пролазе валидацију (навести страну по избору) = 5; Наслована страна пролази валидацију (једна страна по избору не пролази валидацију) = 4; Валидација насловне стране има укупно (CSS + HTML) мање од 5 грешака = 3; Валидација насловне стране има укупно (CSS + HTML) мање од 10 грешака = 2; Валидација насловне стране има укупно (CSS + HTML) мање од 20 грешака = 1; Валидација насловне стране има укупно (CSS + HTML) више од 20 грешака = 0
Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера и визуелно је уочљива	Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера и визуелно је уочљива = 5; Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера али није визуелно уочљива = 2-4; Постоји делимична навигација уз помоћ <Tab> тастера и није визуелно уочљива = 0-1
Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату. Не постоје скенирана документа која су у форми слике.	Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату = 5; Поједина документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату = 1-4; Документа нису у читљивом формату = 0
Документа за преузимање су понуђена у више формата (pdf, doc, rtf, txt, odt и сл.)	Документа за преузимање су понуђена у читљивим форматима = 5; Документа за преузимање су нису понуђена у читљивим форматима = 0-4;
Слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст	Слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст = 5; Поједине слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст = 1-4; Слике немају алтернативни текст = 0
Постоји функционалност скалабилног увећања презентације	Омогућено је увећање текста од 18 тачака, као и пропорционално повећавање делова презентације = 5; омогућено је делимично увећање текста и делова презентације = 1-4; Не постоји могућност увећања текста = 0;
<b>Максимални број поена за овај критеријум</b>	<b>30 поена</b>

<sup>6</sup> W3C Unicorn <http://validator.w3.org/unicorn> – један од најпознатијих и најчешће коришћених валидатора (обједињује HTML и CSS валидацију)

Просечна испуњеност овог критеријума је 48% .

Најлошија испуњеност овог критеријума је у делу који се односи на валидацију интернет презентације W3C Unicorn валидатором (велики број грешака у HTML и CSS коду), да се кроз интернет презентацију не може проћи навигацијом уз употребу искључиво <Tab> тастера и да фотографије и слике немају алтернативни текст.

Више од 20 грешака, (CSS + HTML) валидацијом насловне стране и једне стране по избору оцењивача, има 53 интернет презентације ДО. Ово је велики број интернет презентација које морају боље да прилагоде своје интернет презентације особама са инвалидитетом. Само 12 (12%) интернет презентација прошло је ову валидацију без и једне грешке.

Презентације често нису оптимизоване за навигацију искључиво путем тастатуре. Две најчешће грешке су: кретање тастером <Tab> по презентацији није визуелно уочљиво чак и кад таква врста навигације постоји (посетиоцу сајта није јасно који је линк тренутно активан) и нелогичан редослед селектовања линкова на страни (прескочена је главна навигација, док су активни мање битни линкови у оквиру презентације).

Још увек постоје интернет презентације на којима је документација понуђена за читање и преузимање у форми скенираног (нечитљивог) документа. Од 99 оцењиваних интернет презентација ДО, на 94 (95%) интернет презентација документа за преузимање и читање понуђена су у читљивом формату.

Документа за преузимање понуђена у више формата на својим интернет презентацијама омогућило је 95 (96%) ДО. Најзаступљенији формати су *.pdf* и *.doc* док су отворени формати (*.rtf* *.txt* и *.odt.*) мање заступљени.

Мали помак у односу на претходну годину видљив је када је у питању критеријум који оцењује постојање алтернативног текста на фотографијама које се налазе на интернет презентацијама. Тек 31 (31%) интернет презентација има фотографије са алтернативним текстом. Фотографије без алтернативног текста налазе се на 69 интернет презентација ДО. У већини случајева постоји алтернативни текст који није у складу са фотографијом (као нпр: „Слика 1“, „Званична интернет презентација...“ и сл.)

Табела 29 – Просечна испуњеност критеријума: Приступачност (2015. год.)

Критеријум: Приступачност	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Насловна страна презентације пролази валидацију еПриступачности (нема грешака ни у CSS, ни у HTML коду)	28%	1,4
Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера и визуелно је уочљива	51%	2,6
Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату. Не постоје скенирана документа која су у форми слике.	83%	4,2
Документа за преузимање су понуђена у више формата (pdf, doc, rtf, txt, odt и сл.)	56%	2,8
Слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст	25%	1,2
Постоји функционалност скалабилног увећања презентације	45%	2,3

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Приступачност, који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.

Табела 30 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Приступачност

Критеријум: Приступачност	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Насловна страна презентације пролази валидацију еПриступачности (нема грешака ни у CSS, ни у HTML коду)	50	51%	46	46%
Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера и визуелно је уочљива	88	89%	76	77%
Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату. Не постоје скенирана документа која су у форми слике.	94	95%	94	95%
Документа за преузимање су понуђена у више формата (pdf, doc, rtf, txt, odt и сл.)	95	96%	95	96%
Слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст	25	25%	31	31%
Постоји функционалност скалабилног увећања презентације	40	40%	45	45%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Приступачност. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 31 – Резултати оцењивања по критеријуму: Приступачност (2015. год.)

Критеријум: Приступачност	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(4-1 поена)	(0 поена)
Насловна страна презентације пролази валидацију еПриступачности (нема грешака ни у CSS, ни у HTML коду)	12 (12%)	34 (34%)	53 (54%)
Постоји навигација кроз целу презентацију уз помоћ <Tab> тастера и визуелно је уочљива	18 (18%)	58 (59%)	23 (23%)
Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање су у читљивом формату. Не постоје скенирана документа која су у форми слике.	49 (50%)	45 (45%)	5 (5%)
Документа за преузимање су понуђена у више формата (pdf, doc, rtf, txt, odt и сл.)	17 (17%)	78 (79%)	4 (4%)
Слике и фотографије на веб презентацији имају алтернативни текст	19 (19%)	12 (12%)	68 (69%)
Постоји функционалност скалабилног увећања презентације	44 (44%)	1 (1%)	54 (55%)

### 3.8 Критеријум: Безбедност

Максимална испуњеност критеријума подразумева да се интернет презентација налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава међународне стандарде безбедности, као и да постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања интернет презентације.

Због своје специфичности, интернет презентације органа државне управе су честа мета напада, који су последица хостовања интернет презентација на небезбедним местима као и одређеном броју сигурносних пропуста који се могу наћи у софтверском коду интернет презентација.

Табела 32 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Безбедност

Критеријум: Безбедност	Начин бодовања
Веб презентација се налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности веб презентација	Орган пролази Penetration test = 10; Нису испуњени поједини критеријуми безбедности веб презентације = 1-9; Није испуњен ни један критеријум безбедности веб презентације = 0
Постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације.	Орган има дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације у складу са међународним стандардима и понаша се у складу са њима = 10; Орган је усвојио процедуре али их не примењује = 6-9; Орган нема дефинисане процедуре. Администрирање, одржавање и унос података врши се неконтролисано = 1-5; Не постоје дефинисане процедуре = 0
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>20 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 49%.

Циљ овог критеријума јесте да скрене пажњу на веома важно питање безбедности интернет презентација органа државне управе. Да се провера безбедности ради барем једном годишње и да се у оквиру органа државне управе дефинишу процедуре и права приступа за рад са интернет презентацијом (физичка, хардверска, софтверска контрола приступа).

Од укупног броја оцењиваних интернет презентација, 49 (49%) органа државне управе су потврдили да имају дефинисане процедуре приступа и одржавања интернет презентације, што је мали пад у односу на 2014. годину када је ове дефинисане процедуре имало 54 ДО.

Иако овај критеријум подразумева да су интернет презентације ДО урађене по међународним стандардима, тестирање поузданости путем пенетрационог теста није ушло у уобичајену праксу провере безбедности интернет презентација.



Табела 33 – Просечна испуњеност критеријума: Безбедност (2015. год.)

Критеријум: Безбедност	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Веб презентација се налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности веб презентација	49%	4,9
Постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације.	49%	4,9

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Безбедност, који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.

Табела 34 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Безбедност

Критеријум: Безбедност	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Веб презентација се налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности веб презентација	52	53%	49	49%
Постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације.	54	55%	49	49%

\*на серверима Управе за заједничке послове републичких органа само 1 интернет презентација, док су осталих 98 на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Безбедност. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 35 - Резултати оцењивања по критеријуму: Безбедност (2015. год.)

Критеријум: Безбедност	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(10 поена)	(9-1 поена)	(0 поена)
Веб презентација се налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности веб презентација	49 (49%)	-	50 (51%)
Постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације.	49 (49%)	-	50 (51%)

### 3.9 Критеријум: Доменско име

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да интернет презентација користи доменско име **.gov.rs** и да је могућ приступ презентацији и без уношења „www“.

Табела 36 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Доменско име

Критеријум: Доменско име	Начин бодовања
Веб презентација користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб	Веб презентација користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб = 5; Веб презентација не користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб = 0
Веб презентација је доступна и ако се унесе само доменско име, без уношења "www"	Веб презентација је доступна и ако се унесе само доменско име, без уношења "www" = 5; Веб презентација није доступна ако се унесе само доменско име = 0
<b>Максимални број поена за овај критеријуму</b>	<b>10 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 95%.

Од укупног броја оцењених интернет презентација ДО, само 5 презентација не користи под-домен **gov.rs** и **упр.срб**, односно **.rs** и **.срб** и нису доступне ако се унесе само доменско име, без уношења "www".

Табела 37 – Просечна испуњеност критеријума: Доменско име (2015. год.)

Критеријум: Доменско име	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Веб презентација користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб	95%	4,7
Веб презентација је доступна и ако се унесе само доменско име, без уношења "www"	95%	4,7

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Доменско име, који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.

Табела 38 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Доменско име

Критеријум: Доменско име	ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год		ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Веб презентација користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб	98	99%	94	95%
Веб презентација је доступна и ако се унесе само доменско име, без уношења "www"	95	96%	94	95%

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Доменско име. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 39 - Резултати оцењивања по критеријуму: Доменско име (2015. год.)

Критеријум: Доменско име	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(5 поена)	(0 поена)
Веб презентација користи под-домен gov.rs и упр.срб, односно .rs и .срб	94 (95%)	5 (5%)
Веб презентација је доступна и ако се унесе само доменско име, без уношења "www"	94 (95%)	5 (5%)

### 3.10 Критеријум: Одржавање веб презентације

Максимална испуњеност овог критеријума подразумева да постоји најмање један запослени унутар институције чија је одговорност одржавање интернет презентације. Одржавање интернет презентације генерише одређени број свакодневних активности које је потребно организационо уредити и доделити одређеним људским ресурсима. Два су могућа решења: делегирање послова запосленима унутар органа државне управе и/или унајмљивање спољашњег вршиоца услуге (*outsourcing*). И у једном и у другом случају, неопходно је одредити најмање једну особу запослену институције, чија ће одговорност бити одржавање интернет презентације.

Табела 40 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Одржавање веб презентације

Критеријум: Одржавање веб презентације	Начин бодовања
Постоји најмање једно именовано лице одговорно за одржавање презентације	Постоје подаци о именованим лицима = 10; Постоје поједини подаци о именованом лицу 1-9; Не постоји именовано лице = 0
Максимални број поена за овај критеријуму	<b>10 поена</b>

Просечна испуњеност овог критеријума је 37%.

Прелиминарне оцене достављене су свим ДО на увид, сугестије и коментаре пре доношења коначне оцене, где је тражено да доставе (уколико то није објављено на самој интернет презентацији) име и презиме, радно место, број телефона и *e-mail* адресу лица или фирме одговорне за одржавање интернет презентације. Само 37 ДО доставило је (или је на сајту објавило) тражене податке. Осталих 62 (63%) ДО немају лице одговорно за одржавање интернет презентације (и нису доставили податак).

Табела 41 – Просечна испуњеност критеријума: Одржавање веб презентације (2015. год.)

Критеријум: Одржавање веб презентације	Просечна испуњеност критеријума	Просечна оцена
Постоји најмање једно именовано лице одговорно за одржавање презентације	37%	3,7

У Табели у наставку приказани су упоредни резултати оцењивања: број и проценат ДО који испуњавају (потпуно или делимично) критеријум Одржавање веб презентације, **који су за оцењивану област добили оцену већу од (0) нула.**

Табела 42 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Одржавање веб презентације

Критеријум: Одржавање веб презентације	ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2014.год.*		ДО које потпуно или делимично испуњавају критеријум за 2015.год	
	Број ДО	%	Број ДО	%
Постоји најмање једно именовано лице одговорно за одржавање презентације	-	-	37	37%

\*не постоји податак за оцењивање 2014. године

У Табели у наставку приказани су резултати оцењивања за критеријум Одржавање веб презентације. Приказан је број ДО који су **испунили критеријум у потпуности** са максималним бројем поена, број ДО који **нису у потпуности испунили критеријум**, као и број ДО који **нису испунили критеријум** (имају 0 поена).

Табела 43 - Резултати оцењивања по критеријуму: Одржавање веб презентације (2015. год.)

Критеријум: Одржавање веб презентације	Број (процент) ДО који су у потпуности испунили критеријум са максималним бројем поена	Број (процент) ДО који су делимично испунили критеријум	Број (процент) ДО који нису испунили критеријум
	(10 поена)	(9-1 поена)	(0 поена)
Постоји најмање једно именовано лице одговорно за одржавање презентације	37 (37%)	-	62 (63%)



Дијаграм 2- Резултати оцењивања (2015. год.) – Критеријум: Одржавање веб презентације

## 4. Закључак и препоруке

Посматрајући са аспекта транспарентности рада и јавно доступних процедура услуга, интернет презентације органа државне управе требало би да буду у функцији информација и услуга које пружају. Поред ажурног објављивања вести о активностима органа државне управе, битно је да се сва документа од јавног значаја објављују и буду доступна на интернет презентацији (Правилник о систематизацији радних места, документација у вези јавних набавки, буџета, јавних расправа и др.).

Услуге које органи државне управе у Републици Србији пружају својим грађанима, се у веома малом броју могу пронаћи на националном Порталу еУправа. Овај Портал на располагању је свим органима државне управе **бесплатно** и омогућава објављивање услуга на највишем нивоу софистицираности уз могућност плаћања административних такси и накнада. Развијеност електронских услуга на националном Порталу еУправа један је од кључних индикатора степена развоја електронске управе једне државе (методологија Европске комисије). Повезаност интернет презентација органа државне управе са националним Порталом еУправа један је од три индикатора који поред доменског имена и државних обележја на интернет презентацији говори о веродостојности саме презентације. На интернет презентацији ДО потребно је одредити целину која је намењена за објављивање услуга, као и линкова ка свим услугама реализованим на националном Порталу еУправа (или осталим порталима као нпр, Пореска Управа, Портал јавних набавки).

Интернет презентације државних органа нису у довољној мери прилагођене особама са инвалидитетом, што показује да су старији грађани, а нарочито особе са инвалидитетом дигитално маргинализовани у погледу доступности информација и услуга јавне администрације. Неки од кључних принципа пројектовања интернет презентације у складу са принципима еПриступачности, могу се веома једноставно применити, а да не утичу на општу замисао интернет презентације (избегавање графичких елемента који скрећу пажњу, повећање слова, транскрипти за све медије у не текстуалном формату, алтернативни текст за сваку фотографију, преузимање докумената у више формата, избегавање скенираних докумената, навигација искључиво тастатуром или мишем, озвучавање интернет презентације и др.). Још увек постоје интернет презентације на којима је документација понуђена за читање и преузимање у форми скенираног (нечитљивог) документа. Најзаступљенији формати су *.pdf* и *.doc* док су отворени формати (*.rtf* *.txt* и *.odt*.) мање заступљени.

Најлошија испуњеност критеријума Приступачност је у делу који се односи на валидацију интернет презентације W3C Unicorn валидатором (велики број грешака у HTML и CSS коду). Велики је број ДО које морају боље да прилагоде своје интернет презентације особама са инвалидитетом, нарочито када је путању навигација уз употребу искључиво <Tab> тастера.

Намера критеријума којим је оцењивана безбедност интернет презентација јесте да скрене пажњу органима државне управе на веома важно питање безбедности интернет презентација као и на значај провере безбедности минимум једном годишње. Иако овај критеријум подразумева да су интернет презентације органа државне управе урађене по међународним стандардима, тестирање поузданости путем пенетрационог теста није ушло у уобичајену праксу провере безбедности интернет презентација. Потребно је да се питање безбедности реши на стандардизован начин.

Одржавање интернет презентације генерише одређени број свакодневних активности које је потребно организационо уредити и доделити одређеним људским ресурсима. Неопходно је да ДО одреди најмање једну особу запослену унутар ДО, чија ће одговорност бити одржавање интернет презентације. Већи број ДО немају одговорна лица која се брину о садржају интернет презентације, одржавања и унапређења у техничком смислу.

Прелиминарне оцене достављене су свим органима државне управе на увид, сугестије и коментаре, где је тражено да доставе (уколико то није објављено на самој интернет презентацији) име и презиме, радно место, број телефона и *e-mail* адресу лица или фирме одговорне за одржавање интернет презентације.

## 5. Списак Табела

Табела 1 - Просечна испуњеност критеријумима за све оцењиване органе државне управе -----	6
Табела 2 – Број ДО који у потпуности испуњавају сваки од критеријума -----	7
Табела 3 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Садржај -----	9
Табела 4 – Просечна испуњеност критеријума: Садржај (2015. год.) -----	12
Табела 5 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Садржај---	13
Табела 6 – Резултати оцењивања по критеријуму: Садржај (2015. год.) -----	14
Табела 7 – Резултати оцењивања критеријума Садржај – Информатор о раду (2015. год.) -----	15
Табела 8 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Услуге-----	17
Табела 9 - Просечна испуњеност критеријума: Услуге (2015. год.) -----	18
Табела 10 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Услуге---	18
Табела 11 - Резултати оцењивања по критеријуму: Услуге (2015. год.) -----	19
Табела 12 - Начин бодовања у оквиру критеријума: Језик и писмо -----	20
Табела 13 – Просечна испуњеност критеријума: Језик и писмо (2015. год.)-----	21
Табела 14 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Језик и писмо -----	21
Табела 15 - Резултати оцењивања по критеријуму: Језик и писмо (2015. год.)-----	21
Табела 16 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Графичко решење -----	22
Табела 17 – Просечна испуњеност критеријума: Графичко решење (2015. год.)-----	23
Табела 18 - Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Графичко решење-----	23
Табела 19 – Резултати оцењивања по критеријуму: Графичко решење (2015. год.) -----	23
Табела 20 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Навигација -----	24
Табела 21 – Просечна испуњеност критеријума: Навигација (2015. год.)-----	25
Табела 22 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Навигација -----	25
Табела 23 – Резултати оцењивања по критеријуму: Навигација (2015. год.) -----	25
Табела 24 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Употребљивост и доступност -----	26
Табела 25 – Просечна испуњеност критеријума: Употребљивост и доступност (2015. год.)-----	27
Табела 26 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Употребљивост и доступност-----	27
Табела 27 – Резултати оцењивања по критеријуму: Употребљивост и доступност (2015. год.) ---	28
Табела 28 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Приступачност -----	29
Табела 29 – Просечна испуњеност критеријума: Приступачност (2015. год.)-----	30
Табела 30 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Приступачност -----	31
Табела 31 – Резултати оцењивања по критеријуму: Приступачност (2015. год.) -----	31
Табела 32 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Безбедност-----	32
Табела 33 – Просечна испуњеност критеријума: Безбедност (2015. год.) -----	33
Табела 34 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Безбедност -----	33
Табела 35 - Резултати оцењивања по критеријуму: Безбедност (2015. год.) -----	33
Табела 36 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Доменско име-----	34
Табела 37 – Просечна испуњеност критеријума: Доменско име (2015. год.)-----	34



Табела 38 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Доменско име .....	35
Табела 39 - Резултати оцењивања по критеријуму: Доменско име (2015. год.) .....	35
Табела 40 – Начин бодовања у оквиру критеријума: Одржавање веб презентације .....	36
Табела 41 – Просечна испуњеност критеријума: Одржавање веб презентације (2015. год.) .....	36
Табела 42 – Број и проценат ДО који потпуно или делимично испуњавају критеријум: Одржавање веб презентације .....	37
Табела 43 - Резултати оцењивања по критеријуму: Одржавање веб презентације (2015. год.) --	37

## 6. Списак дијаграма

Дијаграм 1 - Број ДО који испуњава критеријум Садржај (подаци оцењивања за 2014. и 2015. годину) .....	12
Дијаграм 2- Резултати оцењивања (2015. год.) – Критеријум: Одржавање веб презентације.....	37

## 7. Прилог 1- Оцене веб презентација органа државне управе за 2015. год.

	Назив органа државне управе	Укупно бодова	%
1.	Министарство унутрашњих послова	300	100,00
2.	Министарство државне управе и локалне самоуправе	292	97,33
3.	Управа за дуван	289	96,33
4.	Управа за заједничке послове републичких органа	286	95,33
5.	Министарство одбране	280	93,33
6.	Министарство правде	277	92,33
7.	Канцеларија за европске интеграције	265	88,33
8.	Министарство здравља	264	88,00
9.	Дирекција за електронску управу	258	86,00
10.	Републички геодетски завод	250	83,33
11.	Министарство трговине, туризма и телекомуникација	245	81,67
12.	Војнообавештајна агенција	244	81,33
13.	Републички завод за статистику	239	79,67
14.	Министарство културе и информисања	234	78,00
15.	Управа за аграрна плаћања	233	77,67
16.	Дирекција за мере и драгоцене метале	232	77,33
17.	Завод за интелектуалну својину	225	75,00
18.	Управа за слободне зоне	224	74,67
19.	Дирекција за железнице	219	73,00
20.	Министарство рударства и енергетике	218	72,67
21.	Министарство финансија	212	70,67
22.	Завод за социјално осигурање	210	70,00
23.	Канцеларија за сарадњу са цивилним друштвом	205	68,33
24.	Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре	202	67,33
25.	Управа царине	202	67,33
26.	Управа за утврђивање способности бродова за пловидбу	199	66,33
27.	Борски управни округ	198	66,00
28.	Министарство спољних послова	194	64,67
29.	Републичка агенција за мирно решавање радних спорова	194	64,67
30.	Дирекција за водне путеве	192	64,00
31.	Управа за сарадњу са дијаспором и србима у региону	190	63,33
32.	Поморавски управни округ	187	62,33
33.	Канцеларија савета за националну безбедност и заштиту тајних података	186	62,00
34.	Безбедносно информативна агенција	184	61,33
35.	Пиротски управни округ	184	61,33
36.	Републичка дирекције за воде	183	61,00
37.	Шумадијски управни округ	182	60,67
38.	Служба за управљање кадровима	181	60,33

	Назив органа државне управе	Укупно бодова	%
39.	Колубарски управни округ	177	59,00
40.	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања	176	58,67
41.	Севернобачки управни округ	175	58,33
42.	Нишавски управни округ	174	58,00
43.	Авио служба Владе	172	57,33
44.	Средњобанатски округ	171	57,00
45.	Министарство привреде	170	56,67
46.	Инспекторат одбране	167	55,67
47.	Републичка Дирекција за робне резерве	167	55,67
48.	Мачвански управни округ	164	54,67
49.	Републички хидрометеоролошки завод	162	54,00
50.	Рашки управни округ	160	53,33
51.	Координационо тело Владе за општине ПБМ	159	53,00
52.	Севернобанатски управни округ	158	52,67
53.	Војнобезбедносна агенција	156	52,00
54.	Агенција за заштиту животне средине	155	51,67
55.	Комесаријат за избеглице и миграције	155	51,67
56.	Министарство омладине и спорта	154	51,33
57.	Сремски управни округ	154	51,33
58.	Влада Републике Србије	154	51,33
59.	Канцеларија за сарадњу с медијима	153	51,00
60.	Пореска управа	153	51,00
61.	Републички секретаријат за законодавство	153	51,00
62.	Центар за разминурање	152	50,67
63.	Министарство пољопривреде и заштите животне средине	151	50,33
64.	Управа за транспорт опасног терета	151	50,33
65.	Министарство просвете, науке и технолошког развоја	149	49,67
66.	Расински управни округ	149	49,67
67.	Управа за ветерину	148	49,33
68.	Управа за спречавање прања новца	142	47,33
69.	Канцеларија за Косово и Метохију	139	46,33
70.	Управа за трезор	138	46,00
71.	Републичка дирекција за имовину Републике Србије	136	45,33
72.	Управни инспекторат	135	45,00
73.	Јужнобачки управни округ	133	44,33
74.	Управа за заштиту биља	132	44,00
75.	Западнобачки управни округ	131	43,67
76.	Јужнобанатски управни округ	130	43,33
77.	Републички секретаријат за јавне политике	127	42,33
78.	Управа за биомедицину	127	42,33
79.	Управа за јавне набавке	126	42,00
80.	Дирекција за националне референтне лабораторије	125	41,67

	Назив органа државне управе	Укупно бодова	%
81.	Канцеларија за ревизију система управљања средствима Европске уније	123	41,00
82.	Канцеларија за управљање јавним улагањем	120	40,00
83.	Управа за сарадњу с црквама и верским заједницама	120	40,00
84.	Канцеларија за људска и мањинска права	119	39,67
85.	Геолошки завод Србије	118	39,33
86.	Генерални секретаријат Владе	111	37,00
87.	Моравички управни округ	108	36,00
88.	Управа за јавни дуг	108	36,00
89.	Републички сеизмолошки завод	107	35,67
90.	Дирекција за управљање одузетом имовином	99	33,00
91.	Зајечарски управни округ	93	31,00
92.	Јабланички управни округ	90	30,00
93.	Подунавски управни округ	86	28,67
94.	Браничевски управни округ	79	26,33
95.	Управа за безбедност и здравље на раду	79	26,33
96.	Управа за извршење кривичних санкција	79	26,33
97.	Управа за пољопривредно земљиште	71	23,67
98.	Управа за шуме	69	23,00
99.	Инспекторат за рад	68	22,67