



Влада Републике Србије

Програм ширења знања из области дигиталне трансформације

„Србија дигитализује“

Програм ширења знања из области дигиталне трансформације „Србија дигитализује“ (у даљем тексту: Програм) представља инструмент сарадње Републике Србије са партнерским земљама у домену дигиталне трансформације, у циљу јачања капацитета потребних за обављање стручних и техничких послова у циљу пружања подршке имплементацији електронске управе, као и успостављања додатне основе за унапређење економске и политичке сарадње. Пружање оваквог вида услуга другим партнерским државама представља и важан сегмент развојне сарадње са иностранством.

Концепт Програма

Програм подразумева размену информација ради утврђивања стања и степена развоја дигиталне трансформације, као и консултације о свим релевантним питањима и изазовима приликом пружања подршке развоју електронске управе, како би конкретан садржај сарадње, односно пренос знања био осмишљен на начин да одговори на потребе партнерских земаља. У оквиру Програма разматрају се сви кључни аспекти имплементације и примене, организационих промена, као и омогућавање одрживости коришћења дигиталних технологија, како би се конкретна технолошка решења електронске управе реализовала на оптималан начин.

Програм се састоји из два дела. У оквиру првог, уводног дела описани су разлози за успостављање овог инструмента сарадње у области дигитализације, институционални оквир за спровођење Програма, видови сарадње, као и начин на који се она остварује. У оквиру другог дела формулисане су области и ближе описане конкретне теме у вези са којима је могуће остварити сарадњу.

Увод

Са четвртом индустријском револуцијом, дигитализација постаје главни катализатор иновација, модернизације, економског раста, конкурентности и свеобухватног друштвено-економског напретка и развоја. Влада Републике Србије препознала је значај дигитализације и развоја електронске управе, што је допринело значајном развоју у овој области у протеклих неколико година. Дигитализацијом, као једним од приоритета Владе Републике Србије, трансформише се начин рада јавне управе и подиже се њена економичност, транспарентност и квалитет рада. Значај дигиталне револуције илустративно је исказан и у процени Варшавског економског института да нове чланице ЕУ, које посвете одговарајућу пажњу примени иновација,

информационих технологија и услуга базираних на знању, могу да очекују повећање БДП-а од 1,8% само по основу повећања ефикасности.

Процес дигитализације значајно доприноси повећању стандарда и квалитета живота становника Србије, повећава ефикасност, смањује трошкове и креира нову вредност у готово свим областима живота и рада, али дигитална трансформација рада органа управе и развој и имплементација интероперабилних информационих система и електронских услуга истовремено поставља и бројне правне, организационе и техничке изазове. Електронска управа је један од главних покретача унапређења квалитета, ефикасности и економичности јавне управе. Грађани треба да буду у фокусу јавне управе која треба да им обезбеди ефикасно пружање услуга у најкраћем могућем року. Компликоване поступке могуће је додатно поједноставити и убрзати коришћењем информационих технологија. Уз комплетне, јасне и на интернету лако доступне услуге, развојем електронских сервиса, обезбеђује се висок ниво софистицираности услуга и тиме остварује ефикасна електронска управа. Смањењем дужине трајања поступака и папирологије штеди се и време и људски ресурси и ствара се могућност ефикасније алокације и употребе ових ресурса. Повезивање различитих система доводи до боље системске контроле јавне управе, као и смањења учесталости грешака у раду.

Стандардизацијом и дигитализацијом поступака и процедура управе омогућује се њихова уједначена примена, што пружа гаранције да ће се у свакој јединици локалне самоуправе или државном органу поступати на исти начин. Могућност да грађани прате поступање управе у њиховим предметима, знатно смањује могућност злоупотребе овлашћења. Унапређењем ових аспеката рада управе, јавни интерес се остварује у већој мери, док је поверење, а самим тиме и задовољство грађана, на вишем нивоу. Узимајући у обзир смањење трошкова и убрзање поступака, уз повећање транспарентности и правне сигурности, ствара се и бољи пословни амбијент, који даље доприноси унапређењу конкурентности и отварању нових радних места. Истовремено, дигитализација и електронска управа су важни и са аспекта јачања владавине права, јер значајно смањују могућност коруптивних радњи, чиме доприносе и борби против корупције.

Постојање јединственог „шалтера” какав је национални портал електронске управе (Портал еУправа) сврстало је Србију у категорију земаља са високо развијеном електронском управом усмереном ка кориснику, односно управе која разуме и прати потребе грађана и привреде, базирано на оцени индекса развијености електронске управе (e-Government Development Index). Портал еУправа је јединствена тачка приступа услугама електронске управе, са имплементираним функционалностима електронског идентитета, електронског потписа и електронског плаћања, које се користе за све услуге електронске управе, као и електронску размену података између органа. Предност овог система је велики број различитих услуга које грађанима и привреди омогућавају између осталог: заказивање термина за подношење захтева за различита документа, венчање, затим услуге регистрације возила, уписа деце у школе и обданишта, и друго. У овом тренутку, Портал еУправа броји готово 1.000.000 активних корисника, који реализују милионе електронских трансакција и користе преко 1.000 услуга електронске управе.

У протеклом периоду исказано је интересовање других земаља за решења електронске управе које Република Србија развија, користи и унапређује. Током Дигиталног самита Западног Балкана, иницираним Берлинским процесом, који је одржан априла 2019. године у Београду, изражена је велика политичка подршка и разумевање за процес дигиталне трансформације. Регионална размена знања и идеја, али

и регионално повезивање и омогућавање електронских услуга унутар региона, од непроцењивог је значаја за даљи развој сваке економије, али и региона у целини.

Република Србија је посвећена сарадњи са другим државама, и са великим задовољством и посвећеношћу настоји да стечено знање и искуство подели са свим заинтересованим земљама кроз успостављање различитих видова сарадње у циљу ширења знања и искуства из домена дигитализације и електронске управе.

Циљ Програма је успостављање нових и унапређења постојећих облика партнерстава, заснованих на дисеминацији знања и међусобном оснаживању капацитета потребних за дигиталну трансформацију и подршку развоју електронске управе.

Институционални оквир за спровођење Програма

Програм спроводи Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, служба Владе надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе и информационих система и инфраструктуре органа државне управе и служби Владе, као и развој и примену стандарда у увођењу информационо-комуникационих технологија у органима државне управе и службама Владе и подршку у примени информационо-комуникационих технологија у органима државне управе и службама Владе. Канцеларија је надлежна и за пројектовање, развој, изградњу, одржавање и унапређење рачунарске мреже републичких органа, послове за потребе Центра за безбедност ИКТ система у републичким органима (ЦЕРТ републичких органа), пружање услуга пројектовања, развоја и функционисања интернет приступа, интернет сервиса и других централизованих електронских сервиса, планирање развоја и набавке рачунарске и комуникационе опреме за потребе органа државне управе и служби Владе, координацију и пружање подршке за остваривање међународне сарадње и пословања на глобалном тржишту за дигиталне, иновативне и креативне делатности. Канцеларија врши праћење и промоцију повезивања јавног и приватног сектора у областима дигиталне иновативне креативне економије кроз Платформу „Србија ствара”, са циљем одрживог и интегрисаног економског раста Србије.

Своје надлежности Канцеларија за информационе технологије и електронску управу спроводи кроз низ успешних пројеката, пружајући подршку и обезбеђујући координацију подршке развоју електронске управе.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је у марту 2018. године добила престижну светску награду за допринос развоју информационог друштва у категорији „стварања доброг окружења за развој информационог друштва“, коју додељује Светски самит о информационом друштву (WSIS) у Женеви. Овај самит и доделу награда заједнички организују Међународна унија за телекомуникације (ITU), Организација Уједињених нација за образовање, науку и културу (UNESCO), Програм Уједињених нација за развој (UNDP) и Конференција Уједињених нација за трговину и развој (UNCTAD). Канцеларија је победила у конкуренцији од укупно 685 пријављених и 492 номинована пројекта владиних институција, компанија и организација цивилног друштва из целог света.

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу са информационом системом еИнспектор нашла се међу три најбоље иновативне иницијативе на додели награда „Европа у настајању“ („Emerging Europe”), која је одржана средином 2019. године у Лондону.

Видови сарадње

Програм је могуће реализовати на два начина сарадње, у зависности од потреба партнерске државе, и то:

1. Једнократна сарадња

Подразумева ширење знања и искуства везаних за конкретну одабрану област односно тему интересовања. Формализација сарадње врши се потписивањем споразума о сарадњи којим се дефинишу потребни елементи, односно дефинише се конкретан програм у складу са међусобним договором и потребама партнерске земље.

2. Сарадња у одређеном временском периоду

Подразумева успостављање једногодишњег, односно вишегодишњег билатералног оквира за потенцијално свеобухватнију сарадњу у домену дигиталне трансформације. Потписивањем споразума успоставља се сарадња, док се анексом споразума дефинишу конкретне области, теме и начин сарадње.

Фазе спровођења Програма

Програм се спроводи у следећим фазама:

1. Иницирање сарадње

Заинтересована партнерска држава изражава вољу за сарадњом са Републиком Србијом у изабраној области, односно теми попуњавањем упитника у којем су наведене области и теме сарадње, који је доступан на веб презентацији Владе Републике Србије, као и на веб презентацији Канцеларије за информације технологије и електронску управу, на српском језику и у преводу на енглески језик.

2. Одлука о одобрењу сарадње

Поднете упитнике разматра директор Канцеларије за информационе технологије и електронску управу са тимом сарадника, са задатком утврђивања могућности остваривања сарадње у конкретном случају. Након разматрања, директор Канцеларије за информационе технологије електронску управу доноси образложену одлуку у вези са конкретном сарадњом.

3. Формализовање сарадње

Начин и услови сарадње ближе се уређују потписивањем споразума о сарадњи (протокол о сарадњи) са одговарајућим органом/организацијом партнерске земље. Наведени споразум садржи теме и активности у области стручних и техничких послова пружања подршке развоју електронске управе које ће се спроводити, као и обавезе сваке од страна потписница споразума.

4. Реализација сарадње

Сарадња се остварује реализацијом активности на начин и у обиму који су предвиђени споразумом о сарадњи, а у зависности од одабраног начина сарадње, односно области и теме. Канцеларија за информационе технологије и електронску управу обезбеђује стручњаке са одговарајућом експертизом који реализују конкретну сарадњу.

5. Евалуација спроведених активности

Након спроведених активности којима се остварује сарадња, стручњаци Канцеларије за информационе технологије и електронску управу који су спровели активности ширења знања израђују извештај о оствареној сарадњи, који садржи преглед остварених активности са оценом успешности и предлозима за даље унапређење сарадње.

Области и теме сарадње

У оквиру спровођења сарадње постоји могућност да се изврши снимак стања и анализа могућности примене искустава Републике Србије у партнерској држави у изабраној области, односно теми.

ОБЛАСТ I - РАЗВОЈ ИНФРАСТРУКТУРЕ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ УПРАВИ

ТЕМА 1. Дата центар за чување и управљање подацима

Опис: Циљ је да се представе и анализирају сви кључни елементи за успостављање државног дата центра који се користи и као Disaster Recovery. Представља се законски оквир за регулисање инфраструктуре за управљање и чување података, методологија за процену спремности миграције апликација у клауд технологије, успостављање оквира за управљање Дата центром, представљање методологије за израду плана миграције. Као пример (студија случаја – case study) је представљен Дата центар који Република Србија гради у Крагујевцу, примењени стандарди и искуства стечена у том процесу.

ТЕМА 2. Интероперабилност

Опис: Упознавање са националним оквиром интероперабилности који је прихваћен у Републици Србији. Представља се правна, организациона и технолошка основа за Сервисну магистралу органа (Government Service Bus). Износе се примењене препоруке и искуства које важе у Европској Унији. Практично се приказује рад са Сервисном магистралом органа на Порталу еУправа.

ТЕМА 3. Информациона безбедност у електронској управи и ЦЕРТ

Опис: Обухваћено је представљање законског и регулаторног оквира за информациону безбедност, као и искуства Канцеларије за информационе технологије и електронску управу у формирању организационе јединице која је Центар за безбедност информационо-комуникационих система републичких органа (ЦЕРТ органа државне управе). Приказују се искуства у имплементацији Закона о информационој безбедности, подзаконски акти, технолошка и организациона решења. Приказују се концепт и потребни ресурси за рад лабораторије за информациону безбедност и тренинг центра за тестирање информационе безбедности у електронској управи.

ОБЛАСТ II - УСЛУГЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

ТЕМА 1. Портал еУправа

Опис: Приказују се основне функционалности Портала и принципи корисничке оријентисаности електронских услуга на Порталу. Посебно се представљају модули еПлаћање +, еЗаказивање и еПартиципација. Приказује се начин на који су израђена решења за најзначајније услуге као што су услуга продужења регистрације возила, односно услуге еУпис, еВртић, и еСтранац.

ТЕМА 2. Информациони системи електронске управе

Опис: Приказује се начин имплементације решења информационог система еБеба („Бебо, добро дошла на свет“) који омогућава да се по принципу јединственог управног места (One Stop Shop), у породицишту изврши пријава рођења, упис у матичну књигу рођених, пријава пребивалишта, здравственог осигурања, као и подношење захтева за родитељски додатак. Информациони систем еИнспектор који има за циљ информатизацију рада и координацију свих 43 инспекцијских служби, као и информациони систем еТуриста који садржи све потребне податке о евидентирању и пружању услуга из угоститељске и туристичке области. Упознаје се начин успостављања и рада Јединственог информационог система локалних пореских администрација (ЛПА) који грађанима и привреди омогућава да изврше упит стања, електронски поднесу пријаву за утврђивање пореза на имовину, као и да електронски изврше плаћање обавеза.

ТЕМА 3. Подршка корисницима електронске управе – контакт центар

Опис: Успостављање контакт центара за грађане, привреду и државу кроз савремени систем за управљање односима са корисницима - CRM систем, са циљем двосмерне комуникације и електронско праћење одговора у дефинисаним временским роковима.

ОБЛАСТ III – ТРАНСПАРЕНТНОСТ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ УПРАВИ

ТЕМА 1. Портал отворених података

Опис: Циљ је представљање сетова отворених података, као и неких од успешних примера коришћења отворених података на Порталу отворених података. Представљају се функционалности Портала отворених података, као и методе и алати који се користе.

ТЕМА 2. Нова веб презентација Владе Републике Србије – „У служби грађана“

Опис: Пренос знања и искуства у вези са израдом и одржавањем веб презентација и система за комуникацију са грађанима, како би се обезбедила тачност и потпуност садржаја веб презентације, представљање услуга које орган пружа, техничко решење, функционалност, приступачност, језик и писмо, графичко решење, дизајн, навигација, употребљивост, доступност, безбедност, одређивање домена, одржавање, ажурирање као и друга питања везана за развој веб презентација државних органа.