

На основу члана 45. став 1. Закона о Влади („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05-исправка, 101/07 и 65/08),

Влада доноси

## **Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године**

### **I. УВОД**

Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период 2009. до 2013. године (у даљем тексту: Стратегија) јесте акт Владе којим се на целовит начин дефинишу основни циљеви, начела и приоритети унапређења стања у овој области и утврђују активности које треба предузети у наредном периоду.

Под изразом електронска управа (у даљем тексту: е-управа), у смислу Стратегије, подразумева се примена информационо-комуникационих технологија (у даљем тексту: ИКТ) којом се постиже ефикаснији и ефективнији рад органа управе и ималаца јавних овлашћења (у даљем тексту: органи власти) у функцији вршења власти, економског раста и смањења терета администрације.

Стратегија се заснива на усвојеним опредељењима Владе за развој информационог друштва и реформу државне управе садржаних у Стратегији развоја информационог друштва у Републици Србији („Службени гласник РС”, бр. 87/06) и Стратегији реформе државне управе у Републици Србији. Концепт и визија електронске управе зацртани Стратегијом развоја информационог друштва представљају основу за начела и приоритете развоја електронске управе дефинисане Стратегијом. Једна од кључних области Стратегије реформе државне управе јесте област увођења информационих технологија, што је у функцији реализације основних принципа Стратегије реформе државне управе, као што су модернизација и рационализација. Принципи Стратегије реформе државне управе и стратешка опредељења у области увођења информационих технологија представљају полазну основу на којој се заснивају циљеви ове стратегије.

Основ политике Европске уније у области е-управе представља Акциони план<sup>1</sup> који је 2006. године прихватила Европска комисија. Како се на самом почетку Акционог плана наводи, он је интегрални део i2010 иницијативе<sup>2</sup> као оквира политике Европске уније у области информационог друштва и медија.

---

<sup>1</sup> „i2010 Акциони план за е-управу: Убрзавање е-управе у Европи у корист свих” – Саопштење Европске комисије Савету Европе, Европском парламенту, Европском економском и социјалном савету и Комитету региона („i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All” – Communication from the Commission to the Council, the European parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions), COM(2006) 173 final, Брисел, 25. април 2006.

<sup>2</sup> „i2010 Европско информационо друштво за раст и запошљавање”s – Саопштење Европске комисије Савету Европе, Европском парламенту, Европском економском и социјалном савету и Комитету региона („i2010 – A European Information Society for growth and employment”,

Влада је прихватила i2010 иницијативу као општи оквир за развој Информационог друштва кроз потписивање eSEE Агенде<sup>3</sup> за развој информационог друштва у Југоисточној Европи.

Стратегија је компатибилна и са задацима из Акционог плана за спровођење приоритета из „eSEE Agenda+ за развој информационог друштва у Југоисточној Европи за период 2007-2012. године”, који је усвојен на седници Владе априла 2009. године. Израда Стратегије је једна од активности планираних у поменутом акционом плану.

Стратегија полази и од стања регулативе у овој области и постигнутих резултата у имплементацији законских решења. Посебан значај у томе има имплементација Закона о електронском потпису („Службени гласник РС”, број 135/04). Регистровањем сертификационих тела за издавање квалификованих електронских сертификата, децембра 2008. године, омогућена је употреба квалификованог електронског потписа за потписивање електронских докумената, као услова за њихову пуноважност и доказну снагу у правним пословима, управним, судским и другим поступцима. Тиме је у пракси остварен један од основних предуслова за даљи развој електронске управе. Решења Закона о електронском документу („Службени гласник РС”, број 51/09) имаће велики утицај на процес модернизације, рационализације и увођења електронске управе. При томе се посебно има у виду основно законско решење према коме се, документ који је изворно настао у електронском облику, сматра оригиналом, а које представља један од кључних услова за реформу постојећих процедура рада и увођења електронских јавних сервиса за грађане и привреду. Употреба и размена електронских докумената у појединим областима као што су царина, књиговодствени послови, банкарско пословање и др. постаје реалност на којој се заснива ова стратегија. Од утицаја на развој е-управе су и решења Закона о заштити података о личности („Службени гласник РС”, број 98/07).

Стратегија се заснива и на резултатима пројеката у току, као што су: увођење електронских седница Владе, електронског катастра непокретности, почетним резултатима у увођењу електронских сервиса за поједине послове и др.

И поред парцијалних резултата у развоју е-управе, степен развијености електронских јавних услуга је низак. Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији утврђено је 20 приоритетних електронских јавних услуга, 12 за грађане и осам за привреду. Поред тога што је укупан степен развијености ових услуга испод свих земаља ЕУ, ни једна са листе приоритетних електронских јавних услуга није достигла ниво потпуне доступности. Потпуна доступност значи да поред употребе електронског приступа услузи, није неопходна друга формална процедура (лична или папирна

---

Communication from the Commission to the Council, the European parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the regions), COM(2005) 229 final, Брисел, 1. june 2005.

<sup>3</sup> „eSEE Agenda+ за развој информационог друштва у Југоисточној Европи 2007-2012” – Пакт за стабилност, Иницијатива за електронску југоисточну европу „eSEE” („eSEE Agenda+ for The Development of Information Society in SEE 2007-2012” – Stability Pact, Electronic South Eastern Europe Initiative „eSEE”), Сарајево, 29.октобра 2007.

комуникација) да би се остварила јавна услуга, као и да је таква услуга доступна свима.

Постојеће стање у овој области карактерише:

1. недовољно развијена заједничка рачунарско-комуникациона мрежа;
2. неразвијеност службених евиденција у електронском облику, као језгра података неопходних за развој електронске управе;
3. незаобилазност папирних докумената у готово сваком поступку;
4. недовољна стандардизација и координација развоја информационих система у органима власти;
5. недостатак компетентних кадрова.

## **II. ВИЗИЈА, ОПШТИ ЦИЉЕВИ И НАЧЕЛА**

Увођењем е-управе омогућава се свим корисницима (грађанима, привредним субјектима, организацијама и др.) да послове пред органима власти завршавају једноставније, брже и јефтиније. Употребом алата и система базираних на ИКТ пружају се боље јавне услуге. Грађанима је омогућено да све јавне услуге за које је то погодно користе посредством Интернета и свог личног рачунара, другог кућног или мобилног уређаја. Грађанима је такође омогућено да јавне услуге користе и на класичан начин, али без потребе да обилазе више шалтера, са ефикасном реализацијом услуге, као и са пуним, јасним и на Интернету лако доступним информацијама о услузи. Корисницима је омогућено да јавне услуге користе посредством Интернета, са могућношћу електронске размене података између информационих система привредних субјекта и органа власти.

ИКТ су дуго присутне у органима власти, али е-управа обухвата више од самих техничких средстава. Е-управа укључује и промену прописа, организације, поступака и начина рада органа власти како би се јавне услуге ефикасније пружале лицима којима су потребне.

### **1. Општи циљеви е-управе**

Визија развоја е-управе обухвата следеће опште циљеве:

- 1) високо задовољство корисника јавним услугама;
- 2) сви грађани имају користи од е-управе;
- 3) смањење терета администрације за привредне субјекте и за грађане;
- 4) повећање ефикасности јавне управе употребом ИКТ;
- 5) прекогранична интероперабилност, посебно са земљама ЕУ;
- 6) позитиван утицај на слободу кретања људи, роба, капитала и услуга;
- 7) увећање транспарентности и одговорности кроз иновативну употребу ИКТ;
- 8) јачање партиципације грађана у демократском одлучивању;
- 9) заштита приватности и безбедност.

## 2. Начела развоја е-управе

Реализација визије и општих циљева е-управе темељи се на следећим начелима:

1) начело коришћења расположивих података по службеној дужности – Од корисника јавне услуге се не захтева доказ о чињеницама које произилазе из података којима располажу органи власти;

2) начело јединственог шалтера – Јавна услуга обједињује све поступке пред органима власти који су уобичајено потребни да би се услуга у целисти обавила;

3) начело доступности јавних информација у електронској форми – Јавно информација је доступна свима у електронској форми без накнаде;

4) начело доступности електронских услуга – Електронске јавне услуге се пружају на начин који у потпуности обезбеђује једноставан, разумљив и слободан приступ за све кориснике, укључујући особе са инвалидитетом. При томе се користе отворени и широко прихваћени стандарди, чиме се избегава условљавање корисника електронских јавних услуга да користе одређене комерцијалне производе;

5) начело незанемаривања класичних облика пружања услуге – Резултат развоја е-управе су и боље услуге које се пружају класичним облицима комуникације, захваљујући примени ИКТ. На тај начин сви грађани и привредни субјекти имају користи од развоја е-управе, без обзира да ли користе електронска средства за приступ услугама. Увођењем електронског облика пружања јавних услуга за грађане не треба укидати класичне облике пружања услуга. Увођењем електронских јавних услуга за привредне субјекте, могу се ограничити или укинути класични облици пружања услуга уколико техничко и стручно оспособљавање за приступ електронској услузи представља разумно оптерећење за привредни субјекат и ако је коришћење електронског облика услуге дугорочно исплативије и за привредне субјекте;

6) начело примене ИКТ у новим услугама – Развој нових јавних услуга треба да се заснива на примени ИКТ, а њихово пружање се омогућава кроз разноврсне, корисницима најдоступније комуникационе канале;

7) начело избегавања технолошке зависности – Технолошка основа развоја и обављања електронских јавних услуга која се односи на рачунаре, софтверска решења и комуникациону мрежу треба у што већој мери да је независна од добављача роба и услуга;

8) начело поновног коришћења софтверских решења – Софтверска решења у пројектима примене ИКТ треба планирати и реализовати узимајући у обзир могућност поновног коришћења у другим пројектима међу органима власти, што може бити коришћење решења у целини, неких делова решења, модификованог решења, пројектантских одлука, архитектуре и искустава;

9) начело информационе безбедности – Сигурност и поузданост система електронске управе мора бити у складу с утврђеним нормама информационе безбедности и заштите података о личности;

10) начело кадровске оспособљености – Електронске јавне услуге морају подржавати стручно и професионално оспособљени службеници;

### **3. Децентрализовани развој електронске управе**

Постојећа иницијатива у области примене ИКТ у органима власти условљава претежно даљи децентрализован развој е-управе који подразумева да органи надлежни за развој информационог друштва управљају активностима од заједничког значаја за развој е-управе, а у мањој мери активностима примене ИКТ у пословима појединих органа.

Децентрализовани развој е-управе значи и да укупну одговорност за квалитет услуге задржава орган надлежан за дату услугу, без обзира да ли се и у којој мери пружање услуге заснива на примени ИКТ.

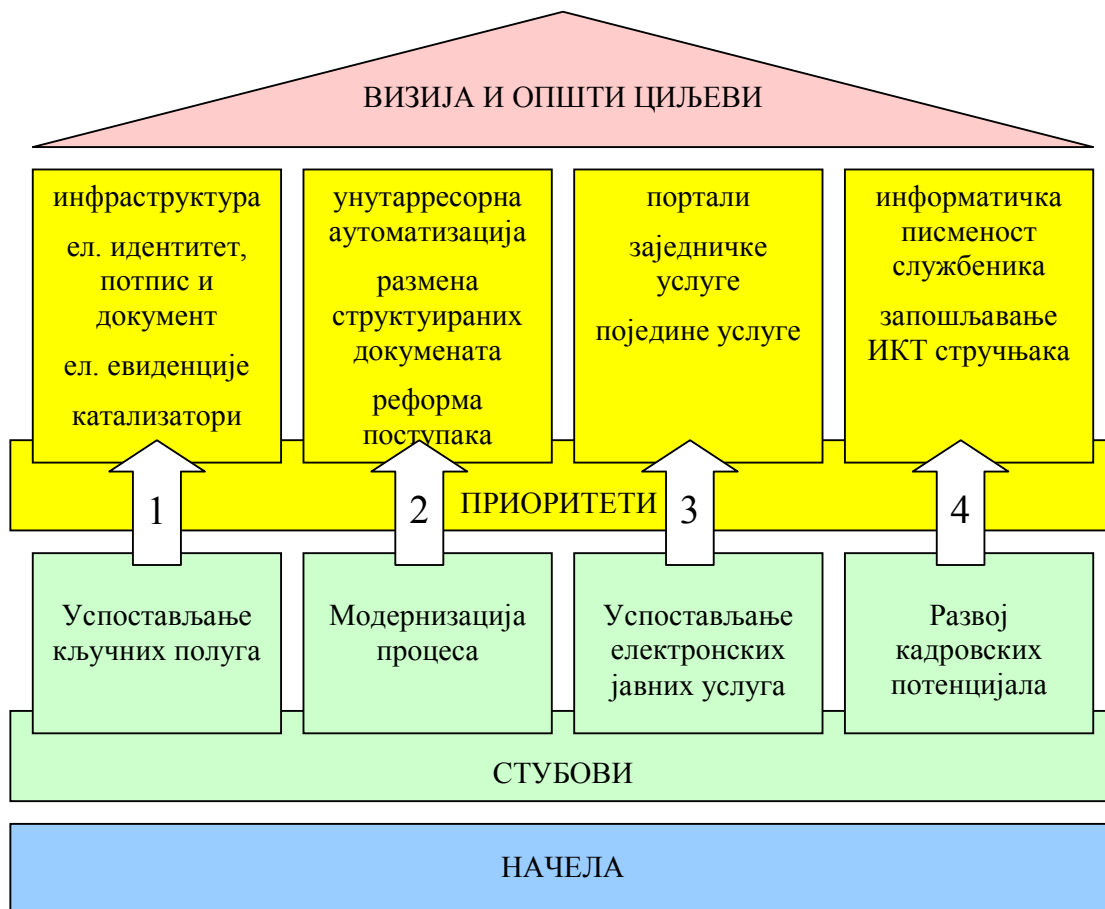
### **III. СТРУКТУРА И СТУБОВИ РЕАЛИЗАЦИЈЕ СТРАТЕГИЈЕ**

Стратегија се реализује кроз активности које поштују начела и чији укупни резултат треба да буде остварење општих циљева. Свака од активности је преваходно усмерена ка реализацији одређеног приоритета развоја е-управе, а приоритети су груписани у стубове развоја е-управе.

Стубови развоја е-управе јесу:

- 1) успостављање кључних полуга;
- 2) аутоматизација процеса;
- 3) успостављање електронских јавних услуга;
- 4) развој кадровских потенцијала.

**Слика 1: Структура реализације Стратегије**



### **1. Успостављање кључних полуга**

Први стуб развоја е-управе обухвата приоритетна системска решења без којих није могућ ефикасан развој е-управе. Овај стуб чине следећи приоритети:

1. ИКТ инфраструктура. Инфраструктура представља основну технолошку претпоставку развоја е-управе. Она обухвата:

- комуникациону инфраструктуру која омогућава рачуарску повезаност органа власти, као и везу са Интернетом;
- рачуарске центре са серверима и другим информационо-комуникационим ресурсима где ће се смештати базе података, извршавати апликације и технолошки реализовати електронске услуге;
- инфраструктуру на појединим локацијама која укључује локалне рачуарске мреже, рачунаре, другу рачуарску опрему и софтвер.

2. Електронски идентитет, електронски потпис и електронски документ. Потребно је обезбедити поуздано и безбедно утврђивање идентитета потписника електронског документа и корисника електронске услуге. Основ за то је технологија електронског потписа. Такође је потребно постићи пуну

примену Закона о електронском документу како би се електронски документ у пракси користио као оригинал, уместо папирног документа.

3. Електронске службене евиденције. Поред вођења евиденција у електронској форми, потребно је обезбедити ефикасан и безбедан приступ подацима из евиденција од стране службеника који воде поступак, да би се елиминисала потреба да странка у поступку прибавља доказе о чињеницама из евиденције.

4. Катализатори развоја е-управе. Сврха катализатора је стварање бољег окружења за активности развоја е-управе, да би активности биле хармонизованије, економичније, иновативније и безбедније. Катализатори су:

- стандарди интероперабилности;
- поновно коришћење ИКТ решења уз употребу отворених стандарда;
- истраживање и развој иновативних примена ИКТ;
- координација ИКТ иницијатива;
- информациона безбедност.

## **2. Модернизација процеса**

Други стуб развоја е-управе треба суштински да реформише процесе којима се реализује пружање услуга, користећи могућности које пружају ИКТ.

Стуб модернизације процеса чине следећи приоритети:

1. аутоматизација међуресорских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената. За пуну аутоматизацију процеса неопходно је да се електронски документ израђује, чува и доставља у форми која је погодна за даљу аутоматску обраду, односно у форми структурираног електронског документа. Аутоматизација међуресорских процеса базира се на комуникацији ресорних информационих система путем добро стандардизованих протокола и формата структурираних електронских докумената;

2. реформа поступака. Суштинска модернизација процеса подразумева реформу поступака са пуним узимањем у обзир могућности другачијег начина рада који омогућава технологија.

## **3. Успостављање електронских јавних услуга**

Стуб успостављања електронских јавних услуга обухвата следеће приоритете:

1. портали е-управе и заједничке електронске услуге. Портал представља јединствену тачку приступа већем броју електронских јавних услуга. Електронске услуге које су од значаја за реализацију многих електронских јавних услуга, као што су централни системи за проверу идентитета, електронско плаћање, електронски формулари и сл, представљају заједничке електронске услуге;

2. електронске јавне услуге. То су услуге из надлежности појединих органа власти које се пружају електронским путем.

## 4. Развој кадровских потенцијала

Да би се е-управа успешно развијала, неопходна је оспособљеност службеника који представљају кориснике информационих система и електронских сервиса унутар државне управе, као и стручњаци чија је одговорност да технички системи функционишу и да се унапређују.

Стуб развоја кадровских потенцијала обухвата приоритете:

1. **информатичка писменост и вештине службеника.** Потребно је подићи општу информатичку писменост запослених у органима државне управе, као и вештине у коришћењу посебних информатичких решења;

2. **запошљавање ИКТ стручњака.** Да би ИКТ решења потребна за развој е-управе била одржива, потребно је обезбедити одговарајућу ИКТ подршку. При томе, посебну пажњу треба посветити формирању стручних тимова који пружају ИКТ услуге. Као што је рационално рачунарске ресурсе концентрисати у рачунарске центре који су заједнички за више организационих јединица или органа, тако је рационално и да вискокостручни тимови који су одговорни за рад и унапређење тих ресурса буду организовани тако да пружају услуге већем броју организационих јединица или органа. Без обзира у којој мери се определимо да неопходне ИКТ услуге уговоримо са спољним предузећима, одређени стручни тимови су потребни унутар органа власти.

## IV. ПРИОРИТЕТИ РАЗВОЈА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

### 1. Успостављање кључних полуга

#### 1.1. ИКТ инфраструктура

##### Комуникациона инфраструктура

Комуникациона инфраструктура органа власти обухвата већи број рачунарских мрежа којима управљају различите институције, али које треба развијати тако да се обезбеди рационална употреба ресурса и међусобна повезаност мрежа.

Постоји неколико карактеристичних типова рачунарских мрежа у оквиру органа власти:

1. секторске рачунарске мреже повезују организационе јединице одређеног органа власти или установе из одређене области, односно кориснике одређеног информационог система, а могу обухватити и везе са другим субјектима са којима је потребна редовна комуникација у оквиру обављања послова из надлежности органа односно у оквиру функција информационог система;

2. рачунарска мрежа републичких органа (РМРО) треба да повеже седишта републичких органа, односно централна чворишта секторских мрежа и да има обезбеђене везе са седиштима покрајина, управних округа, градова и општина. Повезивањем секторских мрежа, РМРО даје техничку могућност да субјекти повезани у једну секторску мрежу остварују комуникацију са свим републичким органима. РМРО делимо на:



- средишњи део РМРО који повезује седишта републичких органа односно централна чворишта секторских мрежа,
- периферни део РМРО који повезује седишта покрајина, управних округа, градова и општина са средишњим делом РМРО;

3. рачунарске мреже на територији одређене општине, града или покрајине. Постоје различита решења рачунарских мрежа чијим се развојем управља на нивоу покрајинске или локалне власти. Одређене локалне самоуправе, на пример, при градњи комуналне инфраструктуре постављају и комуникационе каблове, што је начин да се ефикасно реши рачунарско повезивање јавног сектора у оквиру јединице локалне самоуправе.

Свака рачунарска мрежа има свој организациони контекст који намеће специфичне приоритете и условљава одређен ниво аутономије у управљању мрежом.

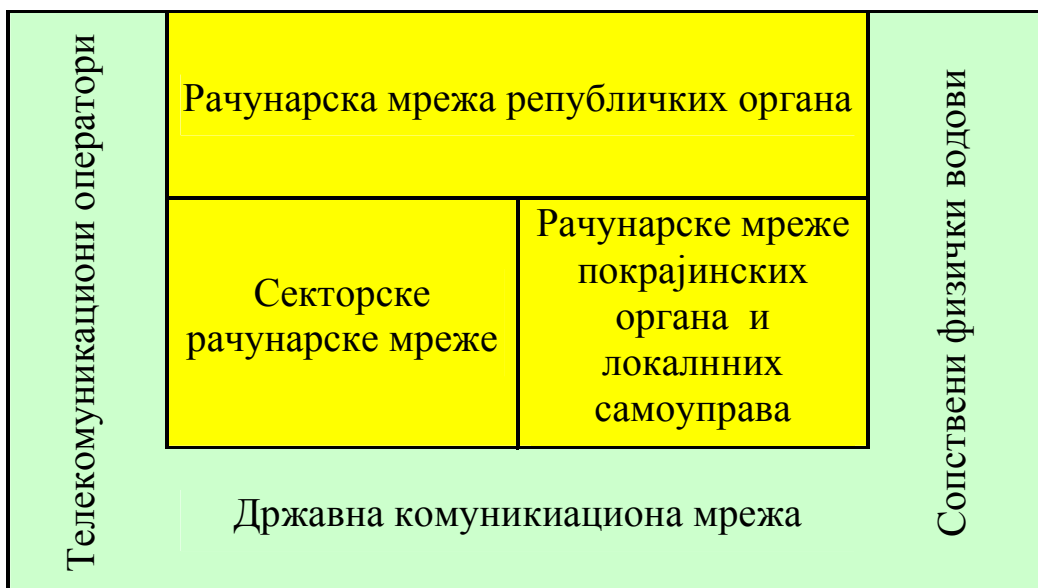
Са друге стране, ове рачунарске мреже користе услуге телекомуникационих оператора за физичко повезивање појединих локација, уколико не поседују сопствене физичке водове. Без обзира да ли су у питању трошкови према операторима или трошкови изградње и одржавања физичких водова, ови трошкови обично чине главнину трошкова изградње и рада мреже, па је њихова рационализација један од приоритета ефикасног развоја комуникационе инфраструктуре.

Рационализација физичких водова у поседу органа власти обавиће се кроз обједињавање ових ресурса у Државну комуникациону мрежу (ДКМ). Ресурси ДКМ користиће се за поједине рачунарске мреже органа власти.

ДКМ ће користити неке од постојећих комуникационих ресурса који су под контролом државе, али ће обухватити и инвестиције у њихову консолидацију, модернизацију и додатну изградњу.

Изградња ДКМ је главни приоритет развоја комуникационе инфраструктуре органа власти.

**Слика 2: Структура комуникационе инфраструктуре органа власти**



Добра повезаност седишта републичких органа у оквиру РМРО отвара могућност коришћења постојећих или проширених ресурса једне секторске мреже за потребе друге секторске мреже или за потребе периферног дела РМРО. Пројекти који унапређују секторску мрежу тако да омогући услугу повезивања за друге органе власти могу у сразмерно кратком времену и уз умерене трошкове унапредити комуникациону инфраструктуру органа власти.

### **Рачунарски центри**

Сервери на којима се налазе базе података, извршавају апликације информационих система и електронске јавне услуге, смештају се у рачунарским центрима где имају одговарајуће окружење.

У оквиру РМРО неопходна су два модерна рачунарска центра које би могли да користе сви републички органи, а посебно они који немају сопствени рачунарски центар.

Ради рационалне употребе постојећих ресурса, користиће се могућност да у рачунарским центрима који примарно служе потребама појединих органа, а имају слободне капацитете, ти капацитети буду понуђени другим органима. Један од примера је рачунарски центар Републичког завода за статистику.

### **Инфраструктура на појединим локацијама**

Инфраструктура на појединим локацијама органа власти, која укључује локалне рачунарске мреже, рачунаре, другу рачунарску опрему и софтвер, представља значајан сегмент укупне ИКТ инфраструктуре.

#### **1.2. Електронски идентитет, електронски потпис и електронски документ**

Примена електронског потписа у оквиру е-управе заснива се на Закону о електронском потпису и прописима који су базирани на том закону.

Успешна примена Закона о електронском потпису заснива се на постојању сертификационих тела која ће корисницима пружати услуге издавања електронских сертификата у задовољавајућем обиму и квалитету. Ово се посебно односи на квалификоване електронске сертификате и сертификациона тела регистрована за издавање тих сертификата.

У Републици Србији постоји сертификационо тело за издавање квалификованих електронских сертификата, а у току су активности на регистравању и других сертификационих тела.

Квалификовани електронски сертификати представљају основни начин утврђивања идентитета корисника електронских јавних услуга, како у оквиру корисничке сесије, тако и у оквиру електронски потписаних докумената.

Посебно је значајно да се успостави пракса интероперабилне и једноставне употребе квалификованих електронских сертификата. Употреба треба да буде једноставна за кориснике сертификата, за оне који верификују електронски потпис формиран на бази сертификата, као и за оне који развијају техничка решења базирана на електронским сертификатима и електронском потпису.

Поред интероперабилности у оквиру Републике Србије, обезбедиће се и прекогранична интероперабилност електронског потписа и електронског идентитета, а посебно са чланицама ЕУ. Мере Републике Србије усмерене ка

прекограничној интероперабилности треба да уважавају документ Европске комисије „Action Plan on e-signatures and e-identification to facilitate the provision of crossborder public services in the Single Market” (COM(2008) 798 final)

Службена лица треба да користе квалификовани електронски потпис када електронски потписују службена документа.

### **Употреба електронских докумената у органима власти**

Прелазак са папирних на електронска документа у органима власти укључује бројна питања као што су: достава и чување електронског документа, поуздано одређивање времена настанка документа, могућност формирања папирног оригинала за акт који је донет у електронској форми, као и бројна нормативна решења у појединим поступцима која представљају баријере примени електронских докумената. Ова питања су нормативно уређена Законом о електронском документу. Интензивираће се активности на имплементацији овог закона у пракси.

Неопходно је да се прописима који уређују поступке пред органима власти, прописима који уређују архивску грађу, као и прописима о канцеларијском пословању предвиди употреба електронских докумената.

Управљање електронским документима у републичким органима условљено је постојањем Централне писарнице републичких органа у оквиру Управе за заједничке послове републичких органа (УЗЗПРО) коју користе већина републичких органа, али не сви. Како је писарница централна тачка управљања папирним документима у органу, она задржава своју улогу и за случај електронских докумената. Са друге стране, системи за управљање електронским документима, за разлику од постојеће улоге писарнице, треба да прате ток докумената унутар организационих јединица, све до појединих извршиоца. Стога су могућа три типа решења система за управљање документима у републичким органима:

1. орган користи централни систем за управљање документима који обезбеђује УЗЗПРО и који је интегрисан са евиденцијом Централне писарнице републичких органа;

2. орган користи сопствени систем за управљање документима који одговара специфичним потребама органа, али и даље користи Централну писарницу републичких органа. У том случају евиденције писарнице и архива папирних и електронских докумената, као функције писарнице, стоје у Централној писарници републичких органа са којом треба да је повезан систем за управљање документима који управља интерном доставом до обрађивача, односно током докумената;

3. орган не користи Централну писарницу републичких органа и има сопствени систем за управљање документима интегрисан са писарницом коју орган обезбеђује самостално.

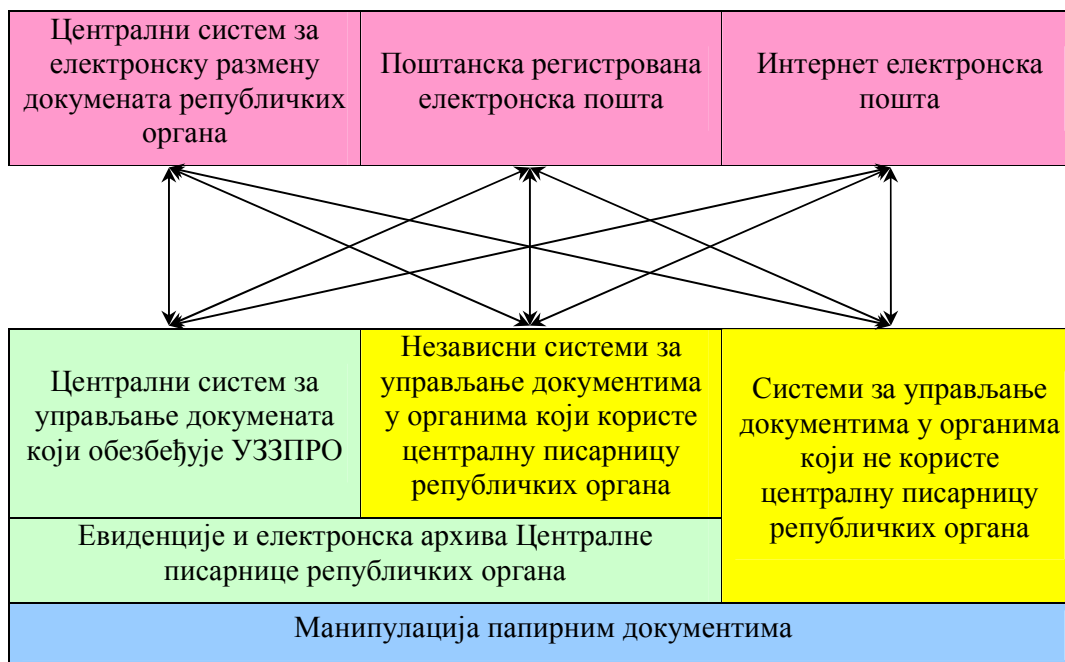
Сваки од система за управљање документима размењује (шаље и прима) електронска документа са другим републичким органима и другим лицима. За размену докумената се користи:

- 1) централни систем за електронску размену докумената републичких органа;

- 2) поштанска регистрована електронска пошта;
- 3) Интернет електронска пошта.

У појединим случајевима могу се користити и друге расположиве технологије за размену електронских докумената.

**Слика 3: Управљање електронским документима у републичким органима**



### 1.3. Електронске службене евиденције

И поред тога што се многе службене евиденције воде применом ИКТ и даље се не спроводе одредбе члана 126. став 3. Закона о општем управном поступку („Службени лист СРЈ”, бр. 33/97 и 31/01), који гласи:

„Службено лице које води поступак прибавиће по службеној дужности податке о чињеницама о којима службену евиденцију води орган надлежан за решавање у управној ствари. На исти начин поступиће службено лице у погледу чињеница о којима службену евиденцију води други орган.”

То у пракси значи да је странка и даље преносилац информација између органа.

За приступ службеним евиденцијама треба успоставити Централни систем за приступ службеним евиденцијама који ће са једне стране бити повезан са информационим системима у којима се воде поједине службене евиденције, а са друге стране повезан са органима којима је потребан увид у службене евиденције.

Централни систем ће обезбедити јединствен кориснички интерфејс за увид службене евиденције, као и апликативни интерфејс за повезивања са информационим системима органа којима је потребан увид. У случају приступа подацима о личности, Централни систем ће регистровати информације о

приступу за потребе обавештавања физичких лица на које се подаци односе у складу са Законом о заштити података о личности.

Поред успостављања Централног система за приступ службеним евиденцијама, потребна је и модернизација појединих службених евиденција, као и промена прописа који у појединим поступцима захтевају прибављање и подношење потврда о подацима из службених евиденција.

Посебно је изражена потреба за успостављање централног електронског регистра становништва као језгра података е-управе.

У области електронских службених евиденција потребно је усагласити и употребу идентификатора (јединствених шифара, матичних или регистарских бројева, кодова и слично).

#### **1.4. Катализатори развоја е-управе**

##### **Стандарди интероперабилности**

Стандарди интероперабилности у области е-управе обухватају стандарде формата података, стандардне протоколе електронске комуникације, функционалне карактеристике система и стандарде приступачности, а могу обухватити и стандарде за софтверске и хардверске платформе и друге услове које треба да испуњавају примењена ИКТ решења.

При изради стандарда интероперабилности, поред техничког, треба узети у обзир семантички и организациони аспект интероперабилности.

Стандарде интероперабилности израђује Републички завод за информатику и Интернет (РЗИИ), као надлежни орган за развој и примену стандарда у увођењу информационих технологија у државним органима, у сарадњи са органима чија је надлежност повезана са предметом стандардизације.

Израда стандарда интероперабилности може да укључи и референтну имплементацију софтверског решења којим се демонстрира имплементација тог стандарда. У том случају референтна имплементација треба да буде објављена као софтвер отвореног кода, са могућношћу да цео изворни код или делови изворног кода буду слободно коришћени у комерцијалним и некомерцијалним решењима.

Израђени стандарди интероперабилности и референтне имплементације објављују се на веб сајту РЗИИ. Њихова примена нема обавезујући карактер осим ако се посебним актом Владе, задуже надлежни органи да примењују одређен стандард интероперабилности.

Националним оквиром интероперабилности стандардизоваће се општи услови за интероперабилност у области е-управе.

##### **Поновно коришћење ИКТ решења уз употребу отворених стандарда**

Подржава се развој и употреба отворених стандарда и спецификација.

При набавци ИКТ решења равноправно ће се узимати у обзир софтвер отвореног кода и софтвер који није отвореног кода. То укључује и могућност

одговарајуће мешавине софтвера отвореног кода и другог софтвера у оквиру ИКТ решења.

Одлуке у поступцима набавке треба доносити на бази најбољег односа цене и карактеристика решења које се нуди, узимајући у обзир укупне трошкове које решење носи током целокупног животног циклуса, укључујући трошкове одржавања и трошкове неопходне софтверске и хардверске платформе, а након што се утврди да решење испуњава минималне услове функционалности, безбедности, скалабилности, преносивости, подршке и управљивости.

Из разлога отклањања баријера за поновно коришћење набављеног решења у оквиру органа власти, у набавкама које укључују софтвер треба настојати да се добију пуна права на изворни код софтверског решења, осим за делове решења који представљају готове комерцијалне производе доступне на тржишту, а који треба да су исказани у понуди.

При набавци софтверских лиценци, треба настојати да је лиценцама покривен цео јавни сектор или барем да лиценце буду преносиве унутар јавног сектора без ограничења и додатних трошкова.

Када неки орган власти већ има власништво над реализованим системом, пројектним решењем или архитектуром, треба настојати да то буде поново искоришћено у оквиру јавног сектора када год је погодно.

### **Истраживање и развој иновативних примена ИКТ**

Стални напредак и све већа доступност технологије отвара простор за иновативна решења која уз смањена улагања доводе до знатно већег унапређења праксе него претходно уобичајена решења. У условима ограничених средстава за улагање у развој е-управе, иновативна примена ИКТ представља пут ка бржем развоју примене технологије.

Иновативна решења често укључују одлуке које треба донети пре покретања набавке или пројекта кроз који ће се то решење реализовати у пракси. Због тога је потребно да се у посебним активностима истраживања и развоја истражују могућности, анализирају примери добре праксе, проверава изводљивост, израђују спецификације и развијају прототипови иновативних решења примене ИКТ.

Ове активности треба да буду подржане приоритетима научног и технолошког развоја Републике Србије. Такође, органи који планирају пројекте у области развоја е-управе треба да размотре могуће идеје инвентивне примене ИКТ и спроведу истраживање и евентуални развој прототипа, да би проверили те идеје.

### **Координације ИКТ иницијатива**

У оквиру органа власти тренутно не постоје јасни услови и стандарди које треба да испуњавају пројекти који укључују примену ИКТ. Применом закона којим се уређују јавне набавке, прописа у вези пројеката Националног инвестиционог плана, као и међународних споразума, установљени су поступци у којима се не препознају општи услови везани за примену ИКТ. Прописи као што су Упутство за израду и усвајање пројеката информационих система државних органа („Службени гласник СРС”, број 49/89) и Закон о

информационом систему Републике Србије („Службени гласник РС”, број 12/96) имају мали ефекат у пракси.

Потребно је развити инструменте координације у ИКТ пројектима, укључујући измене наведених прописа.

Координација примене ИКТ треба да обезбеди усклађивање приоритета развоја, мањи степен непотребног дуплирања ресурса и реализацију пројеката који ће решавати заједничке проблеме већег броја органа.

### **Информациона безбедност**

Брз развој примене ИКТ прате безбедносни ризици. Безбедна е-управа значи безбедну ИКТ инфраструктуру, безбедне софтверске апликације, безбедне персоналне рачунаре, безбедне податке на преносивим медијма, одговарајућу организацију, безбедне електронске услуге, информационо-безбедносну културу и друге аспекте информационе безбедности.

Аспекти информационе безбедности требају се узети у обзир у свим активностима развоја е-управе, почевши од реализације појединих ИКТ решења, па до израде прописа.

## **2. Модернизација процеса**

Сваки орган треба да за специфичне послове из свог делокруга планира, развија и унапређује информационе системе који те послове чине ефикаснијим, односно уведе већи степен аутоматизације у процесе рада.

При развоју информационих система треба да се има у виду интероперабилност са другим системима на нивоу размене структурираних електронских докумената. Уколико у време развоја система не постоје конкретни стандарди и захтеви везани за такву размену, треба барем изабрати платформу и алате који подржавају XML и веб сервисе, а систем структурирати тако да омогућава надградњу подсистема који би остваривао комуникацију са другим системима.

### **2.1. Аутоматизација међуресорских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената**

Увођењем електронских докумената убрзава се комуникација и проналажење докумената, али се не мења нужно процес обраде документа. Електронски документ може настати на сличан начин као што настају папирни документи који се претходно припремају уз помоћ рачунара, уз разлику да се уместо достављања одштампаног документа на папиру, доставља припремљена електронска форма. Свака обрада таквог документа и даље укључује потребу да га човек прочита, чиме обрада није суштински аутоматизована.

Структурирани електронски документ је електронски документ који се израђује, чува и доставља у форми погодној за даљу аутоматску обраду. То, на пример, значи да се из оригиналног решења којим се утврђује право на финансијску помоћ, а које је израђено у електронској форми, подаци о износу помоћи, датуму стицања права, о особи која је носилац права и други битни подаци могу пренети у информациони систем за исплату, без потребе да службеник прекуцава податке из решења.

Добро дефинисани стандарди за структурирана електронска докумената представљају основну претпоставку за њихову успешну размену. Овакви стандарди треба да се дефинишу за сваки појединачни тип докумената. На пример, за сваки прописани образац из кога се подаци прекуцавају у информациони систем, односно који се штампа попуњен подацима из информационог система, постоји потреба стандардизације структурираног електронског документа који ће представљати попуњен образац у електронској форми.

Стандарди за структурирана електронска документа треба да се базирају на W3C XML (World Wide Web Consortium – Extensible Markup Language) спецификацији.

Систем размене структурираних електронских докумената обезбеђује заједничке основе за размену, што укључује:

- 1) стандарде који одређују опште услове за формате структурираних електронских докумената;
- 2) стандардне протоколе размене;
- 3) речник типова докумената и њихових формата;
- 4) надградњу Централног система за размену електронских докумената републичких органа тако да се користи и за размену структурираних електронских докумената.

Кроз Систем размене структурираних електронских докумената се технички реализују аутоматизовани међуресорски процеси. Процесима управљају органи у оквиру својих надлежности и одговорности, а процесом који обухвата више органа управља онај орган у чијој је надлежности основни поступак.

## **2.2. Реформа поступака**

Употребом електронских докумената, модернизацијом службених евиденција, аутоматизацијом процеса и системом размене структурираних електронских докумената стварају се претпоставке за суштинску реформу поступака пред органима власти, која се неће зауставити на споразумима два или више органа о међуресорској аутоматизацији у појединим случајевима.

Таква реформа треба да укључи иновирање Закона о општем управном поступку и многих прописа који уређују појединачне поступке, као и прописа који уређују канцеларијско пословање и поступање са архивском грађом.

Принцип једног шалтера треба да постане норма, као и транспарентност статуса предмета у поступку, а међуресорски поступци уредно регулисани, укључујући рокове и одговорности појединих органа у таквим поступцима.

## **3. Успостављање електронских јавних услуга**

### **3.1. Портал е-управе и заједничке електронске услуге**

Портал е-управе представља заједничку тачку приступа већем броју електронских јавних услуга.



За корисника портал омогућава лако проналажење одговарајуће јавне услуге и сличан начин коришћења разних услуга.

За онога ко имплементира одређену електронску услугу портал значи платформу која олакшава да нова услуга буде имплементирана.

Потребно је успоставити централни портал е-управе који ће, поред услуга које сам нуди, нудити информације о свим електронским јавним услугама и упутити корисника на место где може остварити одговарајућу услугу.

Поред централног портала е-управе могу постојати портали специјализовани за поједине области или одређене типове корисника, а могуће је и да да поједине електронске јавне услуге буду засебно имплементирани.

Поједина техничка решења могу да буду заједничка за многе електронске јавне услуге, без обзира да ли су те услуге имплементирани на истом порталу или не.

Када такво техничко решење и само представља електронску услугу, која се користи при реализацији електронске јавне услуге, говоримо о заједничкој електронској услузи.

Типична заједничка електронска услуга је услуга провере идентитета корисника, услуга електронског плаћања или услуга верификације електронског потписа.

### **3.2. Електронске јавне услуге**

Орган у чијој је надлежности јавна услуга је одговоран за развој одговарајуће електронске јавне услуге. Тај развој је подржан решењима из свих претходно наведених приоритета.

Приликом планирања улагања у примену ИКТ, сваки орган треба посебан приоритет да да реализацији електронских јавних услуга.

#### **Кориснички и апликативни интерфејс електронске јавне услуге**

Поред тога што систем који реализује електронску услугу треба да обезбеди кориснички интерфејс који човеку омогућава да непосредно користи услугу, систем може да обезбеди и апликативни интерфејс за електронску услугу, који омогућава пружање услуге кроз непосредну комуникацију са другим техничким системом. Тај други систем може бити информациони систем привредних субјеката, за услуге намењене привредним субјектима, или информациони систем независног даваоца услуга који поред пружања своје услуге, посредује у коришћењу јавне услуге, као, на пример, осигуравајуће друштво које клијенту за кога осигурава аутомобил нуди и посредовање при регистрацији.

Употреба квалификованог електронског потписа осигурава аутентичност и обезбеђује доказну снагу електронском документу без обзира којим каналом је документ дошао од корисника услуге до органа власти и обрнуто, што олакшава постојање посредника.

Исти апликативни интерфејс електронске јавне услуге може да се користи и за интеграцију са порталом е-управе, што значи да постоји довољно

разлога да приликом планирања успостављања електронске јавне услуге, орган власти размотри и реализацију апликативног интерфејса.

### **Приоритетне електронске јавне услуге**

Међу електронским јавним услугама, посебно издвајамо 20 приоритетних, у складу са Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији и захтевима из докумената ЕУ. За 12 од тих услуга корисници су грађани, а за осам су корисници привредни субјекти.

Приоритетне електронске јавне услуге за грађане јесу:

- 1) годишњи порез на доходак грађана (потпун е-сервис у подношењу пријава, плаћању у добијању обавештења о стању пореских обавеза и примени пореских закона);
- 2) услуге тражења запослења при бироима за рад;
- 3) услуге у вези права из области социјалне заштите;
- 4) лична документа (пасош и возачка дозвола);
- 5) регистрација аутомобила (нових, коришћених и увезених);
- 6) добијање грађевинске дозволе;
- 7) пријава полицији (нпр. у случају крађе);
- 8) јавне библиотеке (доступност каталога и алата за претрагу публикација);
- 9) изводи из матичних књига;
- 10) пријава на конкурс за високо образовање;
- 11) обавештење о пресељењу (промена адресе);
- 12) услуге у вези за здравством (интерактивни савети у вези са доступношћу услуга у различитим болницама; заказивање прегледа у болницама).

Приоритетне електронске јавне услуге за привредне субјекте јесу:

- 1) социјални доприноси за запослене;
- 2) порез на добит предузећа (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона);
- 3) порез на додату вредност (потпун е-сервис у подношењу пријава, праћењу и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона);
- 4) регистрација новог предузећа;
- 5) подношење података канцеларијама које се баве статистиком;
- 6) царинске декларације;
- 7) дозволе у вези са животном средином (укључујући и извештавање);
- 8) јавне набавке.

## **4. Развој кадровских потенцијала**

### **4.1. Информатичка писменост и вештине службеника**

Потребно је подићи општу информатичку писменост запослених у органима државне управе, као и вештине у коришћењу посебних информатичких решења.

### **4.2. Запошљавање ИКТ стручњака**

Да би ИКТ решења потребна за развој е-управе била одржива, потребно је обезбедити одговарајућу ИКТ подршку. При томе, посебну пажњу треба посветити формирању стручних тимова који пружају ИКТ услуге. Као што је рационално рачунарске ресурсе концентрисати у рачунарске центре који су заједнички за више организационих јединица или органа, тако је рационално и да високостручни тимови који су одговорни за рад и унапређење тих ресурса буду организовани тако да пружају услуге већем броју организационих јединица или органа. Без обзира на одређење да неопходне ИКТ услуге пружају спољни субјекти, одређени стручни тимови потребни су унутар органа власти.

Запошљавање ИКТ стручњака треба планирати у складу са одређењем да се не повећава број запослених у државној управи и тако да се у највећој могућој мери искористе постојећи ресурси.

## **VI. ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ**

Имајући у виду мере Владе против економске кризе, за реализацију Стратегије неће се користити буџетска средства ван оквира претходно планираних средстава за текућу буџетску годину и за наредне две фискалне године, а исказана стратешка одређења ће се употребити и као основ за планирање и добијање додатних средстава из страних фондова.

Са друге стране, развојем е-управе долази до значајних непосредних уштеда као што је смањење трошкова штампе и достављања докумената, укључујући смањење потребе за пословима везаним за отпрему, курирску доставу и пријем докумената, смањене потребе за пословима који се односе на издавање потврда о чињеницама из службених евиденција, као и других послова који ће се рационализовати аутоматизацијом процеса.

Поред тога, е-управа ће повећати транспарентност рада и омогућити боље праћење ефикасности и ажурности рада органа, што ће значајно допринети планирању и спровођењу мера рационализације јавног сектора.

Развојем е-управе ће се смањити и трошкови предузећа кроз ефикаснију и јефтинију комуникацију са органима власти, брже и транспарентније

обављање поступака пред органима, као и кроз позитиван утицај е-управе на развој електронског пословања

## VII. ЗАВРШНИ ДЕО

Ова стратегија садржи: Значење скраћеница и Акциони план за спровођење Стратегије.

Ову стратегију објавити у „Службеном гласнику Републике Србије”.

05 Број: /2009

У Београду, 1. октобар 2009. године

В Л А Д А

ПРВИ ПОТПРЕДСЕДНИК ВЛАДЕ –  
ЗАМЕНИК ПРЕДСЕДНИКА ВЛАДЕ

Ивица Дачић

### **VIII. Значење скраћеница**

АПР	Агенција за привредне регистре
ГСВ	Генерални секретаријат Владе
МДУЛС	Министарство за државну управу и локалну самоуправу
МЕРР	Министарство економије и регионалног развоја
МЖСПП	Министарство животне средине и просторног планирања
МЗ	Министарство здравља
МК	Министарство културе
МРСП	Министарство рада и социјалне политике
МПрав	Министарство правде
МПро	Министарство просвете
МСП	Министарство спољних послова
МТИД	Министарство за телекомуникације и информационо друштво
МТУ	Министарство трговине и услуга
МУП	Министарство унутрашњих послова
МФ	Министарство финансија
МФ-ПУ	Министарство финансија – Пореска управа
МФ-УЦ	Министарство финансија – Управа царине
НБЛС	Народна библиотека Србије
НСЗ	Национална служба за запошљавање
ПИО	Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање
РГЗ	Републички геодетски завод
РЗЗО	Републички завод за здравствено осигурање
РЗИИ	Републички завод за информатику и интернет
РЗС	Републички завод за статистику
РСЗ	Републички секретаријат за законодавство
СУК	Служба за управљање кадровима
УЈН	Управа за јавне набавке
УЗПРО	Управа за заједничке послове републичких органа

## IX. Акциони план за спровођење активности

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
1.1. ИКТ инфраструктура	1. Снимање стања ИКТ ресурса у органима власти и успостављање редовног праћења стања ИКТ ресурса.	РЗИИ УЗЗПРО МТИД РЗС МК	јун 2010.
	2. Израда пројекта и предлога институционалног оквира за Државну комуникациону мрежу	МТИД	јун 2010.
	3. Успостављање Државне комуникационе мреже	МТИД	јун 2012.
	4. Утврђивање општих правила коришћења ИКТ ресурса у државној управи.	РЗИИ УЗЗПРО МТИД	март 2010.
	5. Израда техничке спецификације циљног стања РМРО	УЗЗПРО МТИД	март 2010.
	6. Подизање капацитета средишњег дела Рачунарске мреже републичких органа употребом оптичких влакана.	УЗЗПРО МТИД	децембар 2009.
	7. Израда плана мера за коришћење ресурса појединих секторских рачунарских мрежа за потребе других секторских рачунарских мрежа и периферног дела РМРО, као и мера за коришћење ресурса рачунарских центара у оквиру појединих органа за потребе других органа.	УЗЗПРО МТИД РЗИИ	јун 2010.
	8. Дефинисање стандарда за изградњу рачунарских мрежа у јединицама локалне самоуправе.	РЗИИ МТИД	март 2010.
	9. Изградња рачунарског центра на локацији палата Србија.	УЗЗПРО МТИД	децембар 2010.
	10. Реконструкција рачунарског центра на локацији Немањина 22-26	УЗЗПРО МТИД	децембар 2010.
1.2. Електронски идентитет, електронски потпис и електронски	1. Успостављање сертификационог тела МУП које издаје квалификоване електронске сертификате на личним картама.	МУП МТИД	децембар 2009.

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
документ	2. Доношење подзаконских аката на основу Закона о електронском документу.	МТИД	децембар 2009.
	3. Израда Нацрта закона о општем управном поступку којим би се обухватила употреба електронских докумената.	МДУЛС	децембар 2009.
	4. Израда Нацрта закона о архивској грађи и архивској служби и подзаконских аката на основу тог закона како би се обухватила употреба и чување електронских докумената	МК МТИД МДУЛС	децембар 2010.
	5. Измена Пословника Владе како би се обухватила употреба електронских докумената.	РСЗ	децембар 2009.
	6. Измена прописа о канцеларијском пословању како би се обухватила употреба електронских докумената и утврђивање стандарда за формате електронских докумената.	МДУЛС РЗИИ МТИД МК	децембар 2010.
	7. Доградња модула Информационог система Владе за креирање Плана рада Владе и Извештаја о раду Владе са интегрисаним системом праћења и реализације закључака Владе и системом за генерисање аналитичких извештаја.	ГСВ РЗИИ МТИД УЗЗПРО	октобар 2010.
	8. Успостављање Централног система за електронску размену докумената републичких органа.	УЗЗПРО МТИД	децембар 2010.
	9. Реализација пилот пројекта система за електронско канцеларијско пословање	РЗИИ УЗЗПРО МТИД МК	децембар 2010.
	1.3. Електронске службене евиденције	1. Успостављање централног система за приступ службеним евиденцијама иницијално повезаног са одређеним евиденцијама и органима који приступају тим евиденцијама.	РЗИИ МДУЛС МТИД МК
2. Утврђивање стандарда за вођење службених евиденција у електронској форми и повезивање са централним системом за приступ службеним евиденцијама.		РЗИИ МТИД МК	децембар 2010.

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
	3. Израда плана за прелазак појединих службених евиденција у електронску форму вођења и њихово повезивање са централним системом за приступ службеним евиденцијама.	РЗИИ МДУЛС МТИД МК	јун 2011.
	4. Успостављање речника података свих службених евиденција у електронској форми (речник података информационог система у смислу Закона о информационом систему Републике Србије)	РЗИИ	јун 2011.
	5. Успостављање електронског катастра непокретности.	РГЗ	децембар 2010.
	6. Успостављање електронског адресног регистра.	РГЗ	децембар 2010.
1.4. Катализатори развоја е-управе	1. Успостављање портала за стандарде интероперабилности у е-управи	РЗИИ	децембар 2009.
	2. Израда стандарда за систем електронске поште у органима власти.	РЗИИ УЗЗПРО МТИД МК	децембар 2009.
	3. Израда стандарда за техничка решења веб презентација и електронских сервиса органа власти.	РЗИИ УЗЗПРО МТИД МК	децембар 2009.
	4. Анализа сигурности у области примене ИКТ на свим нивоима органа власти и израда предлога мера за унапређење сигурности.	РЗИИ МУП МТИД УЗЗПРО	јун 2010.
	5. Израда прописа којим се уређују услови за координирано планирање и спровођење ИКТ пројеката у органима власти.	МТИД РЗИИ УЗЗПРО МДУЛС	децембар 2010.



Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
	6. Израда националног оквира интероперабилности.	РЗИИ МТИД МДУЛС	децембар 2012.
	7. Израда нацрта закона о информационој безбедности.	МУП МТИД	децембар 2010.
	8. Израда стратегије развоја националне инфраструктуре геопросторних података	РГЗ	децембар 2009.
2.1. Аутоматизација међуресорских процеса базирана на размени структурираних електронских докумената	1. Утврђивање општих стандарда за размену структурираних докумената у органима власти.	РЗИИ МТИД МК	јун 2010.
	2. Реализација система размене структурираних докумената у органима власти са аутоматизацијом одређених процеса.	РЗИИ МТИД МК	март 2011.
2.2. Реформа поступака	1. Израда Нацрта закона о изменама и допунама Закона општем управном поступку ради прилагођавања претежној употреби електронске комуникације и могућностима аутоматизације процеса.	МДУЛС	јун 2013
	2. Измена прописа о канцеларијском пословању ради прилагођавања претежној употреби електронске комуникације и могућностима аутоматизације процеса.	МДУЛС	јун 2013
3.1. Портал е-управе и заједничке електронске услуге	1. Надградња портала е-управе <a href="http://www.euprava.rs">www.euprava.rs</a> .	РЗИИ	децембар 2009.
	2. Успостављање националног геопортала.	РГЗ	децембар 2012.
	3. Реализација заједничке услуге електронског плаћања.	РЗИИ МФ	децембар 2011.
	4. Реализација заједничке услуге аутентикације на бази квалификованих електронских сертификата.	РЗИИ МТИД	март 2010.
	5. Реализација заједничке услуге електронских образаца.	РЗИИ	март 2010.
3.2. Појединачни електронски сервиси	1. Реализација јединственог електронског шалтера за пореског обвезника	МФ-ПУ	децембар 2012

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
	2. Реализација електронског сервиса за издавање дозвола из области животне средине (укључујући и извештавање)  Реализација електронских сервиса везаних за издавање грађевинских дозвола	МЖСПП РГЗ органи јединице локалне самоуправеи	децембар 2012
	3. Реализација електронског катастра непокретности и права на непокретностима	РГЗ	децембар 2012
	4. Реализација електронских сервиса у вези доприноса за здравствено и пензионо осигурање за запослене (потпун е-сервис у подношењу пријава, плаћању и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)	МФ-ПУ ПИО РЗЗО	децембар 2011
	5. Реализација електронског сервиса за регистрацију новог привредног субјекта који остварује принцип јединственог шалтера	АПР	септембар 2009
	6. Реализација електронског сервиса за пријаву пореза на добит предузећа (потпун е-сервис у подношењу пријава, плаћању и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)	МФ-ПУ	децембар 2011
	7. Реализација електронског сервиса за пријаву пореза на додату вредност (потпун е-сервис у подношењу пријава, плаћању и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)	МФ-ПУ	децембар 2011
	8. Унапређење електронског сервиса за подношење царинских декларација	МФ-УЦ	децембар 2011
	9. Успостављање портала спољнотрговинског пословања са потпуним информацијама о свим потребним дозволама и процедурама	МЕРР	јун 2010
	10. Успостављање јединственог електронског шалтера за спољнотрговинско пословање у складу са препорукама Економске комисије Уједињених нација за Европу (UN Economic Commission for Europe)	МЕРР	јун 2011

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
	11. Реализација система електронских јавних набавки	РЗИИ МФ-УЈН	децембар 2010
	12. Реализација електронског сервиса за регистар хипотека	РГЗ	децембар 2011
	13. Реализација система за електронско подношења података Републичком заводу за статистику	РЗС	децембар 2011
	14. Реализација новог Портала Националне службе за запошљавање	НСЗ	Портал је имплементиран крајем 2008.
	15. Реализација електронских сервиса за остваривање законом прописаних права из области социјалне заштите и финансијске подршке породици са децом	МРСЦ центри за социјални рад установе социјалне заштите органи јединица локалне самоуправе	децембар 2012
	16. Реализација електронских сервиса везаних за издавање личних докумената (лична карта, пасош и возачка дозвола) до нивоа који је лимитиран обавезним присуством грађана ради идентификације и узимања биометријских података.	МУП	децембар 2011
	17. Реализација електронских сервиса регистрације моторних возила (нових, коришћених и увезених) који не захтева физички долазак грађана у случају продужетка регистрације возила.	МУП	децембар 2011
	18. Јавне библиотеке (реализација е-приступачности каталога и алата за претрагу публикација)	МК НБЛС Јавне библиотеке	децембар 2011.

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
	19. Успостављање централног система за електронску обраду и складиштење података и чување другог примерка матичних књига као предуслова даљег развоја електронског сервиса за издавање извода из матичних књига, без обзира на место надлежности органа.	МДУЛС органи јединица локалне самоуправе	децембар 2011.
	20. Реализација електронског сервиса пријаве на конкурсе за упис на високошколске установе. Израда портала високошколског образовања са информацијама о свим акредитованим високошколским установама и условима за упис.	МПро Високо- школске установе	децембар 2010.
	21. Реализација електронског сервиса за подношење пријаве промене адресе стана.	МУП	децембар 2011.
	22. Реализација електронског сервиса за пријаву годишњег пореза на доходак грађана (потпун е-сервис у подношењу пријава и добијању обавештења о стању пореских обавеза и промени пореских закона)	МФ-ПУ	децембар 2011.
	23. Реализација електронских сервиса везаних за пружање здравствених услуга (интерактивни савети у вези са доступношћу услуга у различитим здравственим установама, заказивање прегледа и слично)	МЗ Здравствене установе	децембар 2011.
	24. Реализација електронског сервиса за подношење пријава Полицији	МУП	децембар 2011.
	25. Реализација електронског сервиса за трезор и програмско буџетирање	МФ	јун 2010.
	26. Реализација електронских сервиса за систем подршке имплементацији фондова ЕУ	МФ	јун 2010.
	27. Реализација електронског сервиса за интегрисану контролу граница	МУП	јун 2010.
4.1. Информатичка писменост и вештине службеника	1. Утврђивање стандарда за знања и вештине државних службеника у области коришћења ИКТ и израда плана мера за примену тих стандарда.	СУК МТИД МДУЛС РЗИИ УЗЗПРО	децембар 2010.

Приоритет	Активности	Носиоци активности	Рок
4.2. Запошљавање ИКТ стручњака	1. Утврђивање услова за унутрашње уређење органа државне управе који се односе на послове подршке примени ИКТ у раду органа.	МДУЛС МТИД СУК	јун 2011.