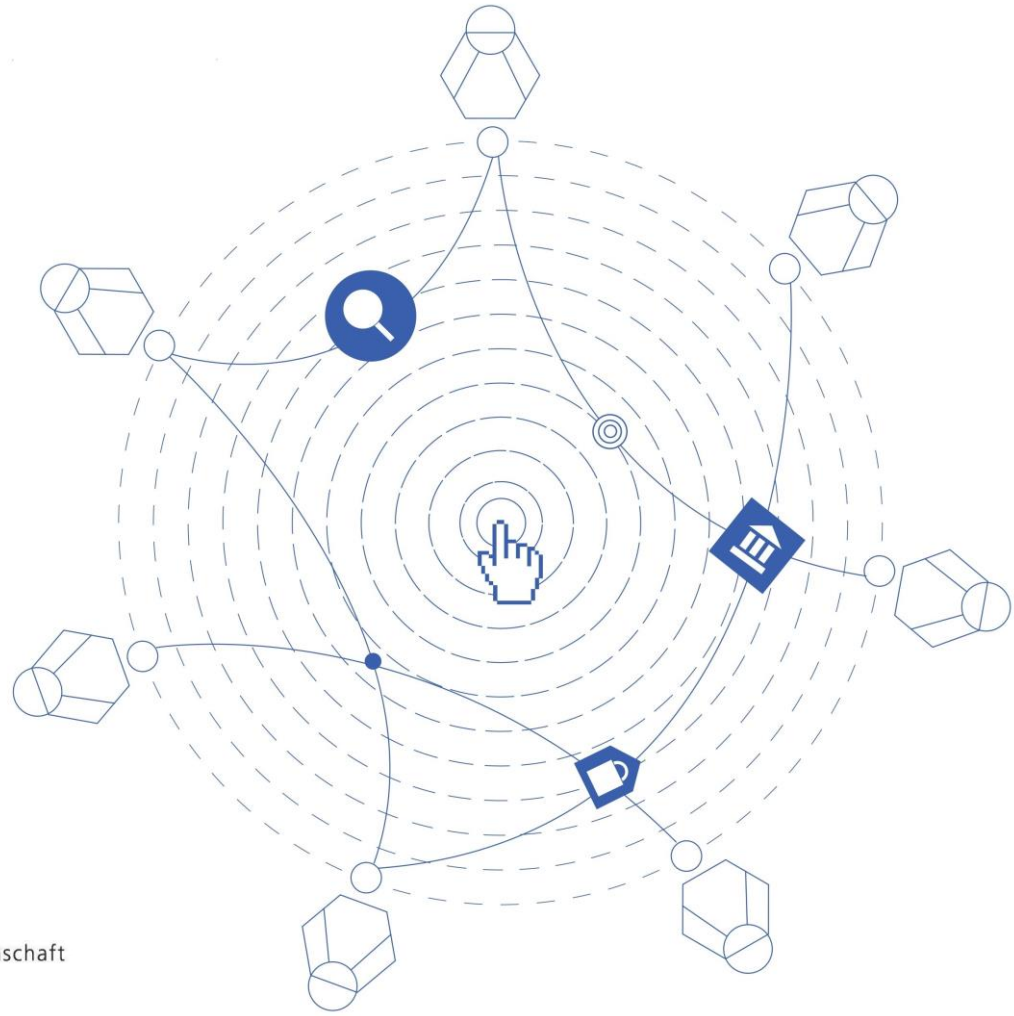
Влада Републике Србије

ТИМ
ЗА СОЦИЈАЛНО УКЉУЧИВАЊЕ
И СМАЊЕЊЕ СИРОМАШТВА

ИЗВЕШТАЈ О ДИГИТАЛНОЈ УКЉУЧЕНОСТИ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ ЗА ПЕРИОД ОД 2018. ДО 2021. ГОДИНЕ



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

Издавач
Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва
Влада Републике Србије
Децембар, 2021.

Ауторка
Тијана Стојиљковић Роловић

Уредница
Драгана Малицан Винкић

Дизајн и припрема
Адмир Вељовић

Година издања
2021.

ПРЕПОРУКА ЗА НАВОЂЕЊЕ ПУБЛИКАЦИЈЕ::
Тијана Стојиљковић Роловић (2021), Извештај о дигиталној укључености у Републици Србији у периоду 2018-2021, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Владе Републике Србије, Београд
ПОДРШКА: Израду ове публикације омогућила је Влада Швајцарске у оквиру пројекта „Подршка унапређењу социјалног укључивања у Републици Србији – фаза 3“.
НАПОМЕНА: Ова публикација не представља званичан став Владе Републике Србије, као ни Владе Швајцарске. Сви појмови употребљени у публикацији у мушком граматичком роду обухватају мушки и женски род лица на која се односе.

Листа скраћеница

АМРЕС	Академска мрежа Републике Србије
АПР	Агенција за привредне регистре
АТ	Асистивне технологије
ГО	Градска општина
ДИЛС	Пројекат „Пружање унапређених услуга на локалном нивоу"
еЗУП	Информатички алат који омогућава прибављање података о грађанима по службеној дужности у складу са Законом о општем управном поступку
ЕУ	Европска унија
ЗОСОВ	Закон о основама система образовања и васпитања
ЗУП	Закон о општем управном поступку
ИКР	Интер-ресорне комисије
ИКТ	Информационо-комуникационе технологије
ИОП	Индивидуални образовни план
ИТУ	Међународна унија за телекомуникације
ЈИСП	Јединствени информационо систем просвете
ЈЛС	Јединице локалне самоуправе
ЛПА	Локална пореска администрација
Мбпс	Мегабит по секунди
МДУЛС	Министарство државне управе и локалне самоуправе
МПНТР	Министарство просвете, науке и технолошког развоја
МРЗСБП	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
МТТТ	Министарство трговине, туризма и телекомуникација
МУП	Министарство унутрашњих послова
НАПЗ	Национални акциони план запошљавања
НООИС	Национална организација особа са инвалидитетом
НПЦСЗЈ	Национални преводилачки центар за српски знаковни језик
НСЗ	Национална служба за запошљавање
НТП	Научно-технолошки парк
ОСИ	Особе са инвалидитетом
ОЦД	Организације цивилног друштва
ПИО	Фонд за пензионо и здравствено осигурање
ПОУ	Партнерство за отворену управу
РАТЕЛ	Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге
РЕМ	Регулаторно тело за електронске медије
РЗС	Републички завод за статистику
РТС	Радио телевизија Србије
РФЗО	Републички фонд за здравствено осигурање
СИПРУ	Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва
СКГО	Стална конференција градова и општина
СКИП	Српско-корејски информатичко-приступни центар
СМО	Сервисна магистрала органа
CLL	Cellular Local Loop
КОВИД-19	Болест узрокована новим коронавирусом САРС-СоV-2
CRM	Customer relationship management
CSS	Cascading Style Sheets

DESI	Digital Economy and Society Index (Индекс дигиталне економије и друштва)
EIGE	Европски институт за родну равноправност
GDPR	General Data Protection Regulation
G2C	government to citizen
G2G	government to government
HTML	HyperText Markup Language
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
SDC	Швајцарска агенција за развој и сарадњу
TTS	Text-to-speech
UNDP	United Nations Development Programme (Програм Уједињених нација за развој)
UNICEF	United Nations International Children's Emergency Fund (Дечји фонд Уједињених нација)
UNOPS	Канцеларија Уједињених нација за пројектне услуге

Садржај

Листа скраћеница 4
1. Увод 8
1.1 КЉУЧНИ НАЛАЗИ ИЗВЕШТАЈА ЗА ПЕРИОД ОД 2018. ДО 2021. ГОДИНЕ 9
2. Преглед дигиталне укључености у односу на кључне предуслове 18
2.1. ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ 18
2.1.1. Коришћење рачунара и интернета 18
2.1.2. Рачунари и интернет у школама 22
2.1.3. Универзални сервис 23
2.1.4. Препоруке 27
2.2. ПРИСТУП ИНФОРМАЦИЈАМА 28
2.2.1. Законски оквир у области јавног информисања 28
2.2.2. Прилагођавање медијских садржаја особама са инвалидитетом 31
2.2.3. Приступачност веб-сајтова државних институција 32
2.2.4. Знаковни језик 37
2.2.5. Препоруке 38
2.3. ЈАВНЕ ДИГИТАЛНЕ УСЛУГЕ 39
2.3.1. еЗУП 44
2.3.2. еУправа 46
2.3.3. Партнерство за отворену управу 49
2.3.4. Отворени подаци 51
2.3.5. Препоруке 54
3. Преглед дигиталне укључености у односу на кључне области 55
3.1. ОБРАЗОВАЊЕ 55
3.1.1. Промене у стратешком и законском оквиру 55
3.1.2. Асистивне технологије у образовању 59
3.1.3. Дигиталне компетенције наставника и наставна средства 61
3.1.4. Учење на даљину и одговор на КОВИД-19 63
3.1.5. Информатика и програмирање 67
3.1.6. Програми и пројекти 68
3.1.7. Препоруке 74
3.2. ЗДРАВСТВО 75
3.2.1. Одговор на КОВИД-19 епидемију 75
3.2.2. Асистивне технологије у области здравства 78
3.2.3. Алати и апликације у области здравства 79
3.2.4. Препоруке 82
3.3. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ 83
3.3.1. Родна анализа одговора на КОВИД-19 епидемију 84

3.3.2. Индекс родне равноправности 86
3.3.3. Програми и пројекти 89
3.3.4. Препоруке 91
3.4. СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА ... 92
3.4.1. Закон о социјалној карти 94
3.4.2. Социјална заштита у време КОВИД-19 пандемије 96
3.4.3. Пројекти и програми 100
3.4.4. Препоруке 103
3.5. ЗАПОШЉАВАЊЕ И ИТ ПРЕДУЗЕТНИШТВО ... 103
3.5.1. Дигитална укљученост у области запошљавања 103
3.5.2. Мере подршке у области ИТ предузетништва 107
3.5.3. Програми и пројекти 111
3.5.4. Препоруке 114
4. ОСТАЛЕ ОБЛАСТИ ... 115
5. ЗАШТИТА ПРИВАТНОСТИ И ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ ... 117
6. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА ... 120
Литература ... 123

1. Увод

Од последњег извештајног периода, велики преокрет у области дигиталне укључености догодио се када се Република Србија 2020. године суочила са пандемијом КОВИД-19, која је на глобалном нивоу приморала милијарде људи да се пребаце на дигитални екосистем као главно средство за приступ информацијама, а у великој мери убрзала је дигитализацију и у Републици Србији. Пандемија је сама по себи довела до потребе за физичком дистанцом па је постало јасно да информационо - комуникационе технологије (ИКТ) морају бити доступне грађанима без дискриминације на основу пола, старости, способности или места на коме се налазе[1].

Дигитална укљученост превазилази једноставно поседовање компјутера, мобилног уређаја и приступ интернету и директно утиче на повећање квалитета живота, социјалне и политичке партиципације, могућности запошљавања, као и стварања услова за што виши степен личне независности појединца у друштву[2]. Јаз између дигитално „повезаних" и дигитално „неповезаних" постао је већи него икада, а то је људе са ограниченим приступом технологијама и интернету учинило још рањивијим и изолованијим. У оваквим околностима постоји опасност да неки људи остану у потпуности изостављени и без приступа услугама, онемогућени да остваре своја права и обавезе у домену образовања, запошљавања, социјалне и здравствене заштите, као и другим релевантним областима.

Услед ограничене доступности дигиталних технологија старије особе су често онемогућене да примају важне информације које се достављају *online*, као и да користе подршку и услуге, укључујући телемедицину, куповину путем интернета и електронско банкарство. Неприступачност било ког облика дигиталне технологије спречава особе са инвалидитетом да приступе важним информацијама које се односе на њихово здравље, сигурност и социјалну заштиту, као и на друштвене и економске активности[3].

Јасно је да без стабилне интернет комуникације у време пандемије коронавируса није могуће радити, школовати децу, набављати добра и услуге, водити *online* бизнисе, одржавати контакт са породицом, пријатељима и генерално добијати информације од значаја за живот. Стога су они који нису имали приступ интернет вези или им је приступ био ограничен, били у ситуацији готово потпуне изолације, нарочито за време физичког затварања (*lockdown*-а) које је предузето као мера превенције ширења коронавируса када је пандемија кренула у Србији у марту 2020. године.

Дигитална укљученост постала је важнија него икада. Резултати овог истраживања доводе до закључка да се приликом примене дигиталних решења, у време пандемије, није довољно мислило на дигиталну укљученост и потребе осетљивих група, али је то до извесне мере кориговано након скретања пажње од стране појединих актера[4]. Важно је креирати процедуре у којима ће се од самог почетка планирања одређених државних мера и услуга, приликом дигитализације мислити и на дигиталну укљученост осетљивих друштвених група и појединаца као што су особе са инвалидитетом, рурално становништво

1 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

2 Смернице за унапређивање улоге ИКТ у образовању, Национални просветни савет, 2013.

3 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

4 На пример, на иницијативу Повереница за заштиту равноправности у време ванредног стања обезбеђена је електрична енергија за неколико угрожених ромских насеља који је нису имали у периоду пре и за време ванредног стања.

у неприступачним областима, деца, млади, старије особе и остале рањиве друштвене групе и појединци.

Извештај који је пред вама је трећи по реду извештај о дигиталној укључености у Републици Србији и обухвата период од 2018. до 2021. године. Извештај представља наставак иницијативе праћења стања у овој области коју је Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва започео још 2015. године објављивањем првог Извештаја о дигиталној укључености за период од 2011. до 2014. године.

Циљ овог Извештаја је да мапира постојеће иницијативе које доприносе унапређењу области дигиталне укључености и обухвата: преглед законског, стратешког и институционалног оквира у области дигиталног укључивања, анализу тренутног стања као и преглед реализованих мера и програма. Узимајући у обзир примере добре праксе из света и региона, али и константан развој области ИКТ, извештај даје препоруке и предлоге за унапређење у области дигиталног укључивања за наредни период.

1.1 КЉУЧНИ НАЛАЗИ ИЗВЕШТАЈА ЗА ПЕРИОД ОД 2018. ДО 2021. ГОДИНЕ

Када посматрамо инфраструктуру, у Републици Србији се бележи константан раст броја домаћинстава која **поседују интернет** прикључак. У 2021. години тај број је износио 81,5%, што је повећање од 8,5% у односу на претходни извештај где су наведени исти подаци за 2017. годину (73%). У 2021. години чак 17,6% становника Републике Србије **никада није користило рачунар (**наспрам 22,8% у 2018. години**)** а 10,4% **никада није користило интернет** (према 24% у 2017. години) према подацима Републичког завода за статистику. Приметна је значајна разлика односно напредак у погледу коришћења интернета и рачунара у односу на претходни извештаји период. Значајне разлике постоје у заступљености рачунара између градских и осталих делова Србије – 82,4% наспрам 67,2%. У односу на 2020. годину овај јаз се благо смањио. У градским деловима Србије забележен је раст заступљености рачунара од 0,8% док стопа раста у осталим деловима Србије у односу на 2020. износи 5,5%[5].

Територија Републике Србије је у великом проценту рурална (85%) и у тој области живи 55% становништва. Истовремено на 15% територије Србије која је урбана, живи 45% становника и то у 59% домаћинстава. Упоредна анализа података везаних за рурално и урбано становништво у Србији, показује да постоје велике разлике између ове две популације. Готово сви индикатори указују на лошији животни стандард руралног становништва. У руралном подручју стопа апсолутног сиромаштва износи 10,5% док је у градском подручју 4,9%[6].

Када се анализирају географске области и заступљеност интернет прикључка **дигитални јаз** је нарочито приметан**: у градским насељима** Србије 85,6% домаћинстава има интернет прикључак, док у **осталим** насељима тај проценат износи 74,7%. Заступљеност прикључка је највећа у Београду (92,9%)[7]. Према подацима Републичког завода за статистику (РЗС) за 2021. годину они са мањим приходима и они који живе у руралним подручјима имају мање рачунара и мање им је доступан интернет. Разлика је приметна и међу испитаницима различите доби, рачунари су мање доступни у старосној групи жена и мушкараца преко 55

5 Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2021, Републичког завода за статистику; http://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf

6 Трећи национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва (усвојен 27. децембра 2018. године)

7 Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2021, Републичког завода за статистику;

година, с тим да је ту приметна велика разлика између жена те доби (37,4% жена од 55-74 година користило је рачунар у последња три месеца према 51,3% мушкараца исте доби).
У време пандемије, постало је јасно да ромска деца, деца са сметњама у развоју и деца из других осетљивих група, као што су избеглице, имају проблема са *online* наставом. Тако наставу у основној школи уопште није похађало 17% Рома и Ромкиња и 4% ученика са сметњама у развоју. Само 56% ромске деце је пратило часове на интернету и телевизији, а разлог томе је углавном немогућност приступа интернету и електронским уређајима[8].
Последња истраживања указују на то да значајан део глобалне популације нема основне вештине које су им неопходне за успех у друштву у ком је дигитализација у убрзаном развоју нарочито од појаве КОВИД-19 вируса. Чак 44% грађана ЕУ (узраста 16 – 74 година) и даље не поседује **основне дигиталне вештине**[9].
Како је ЕУ јединствено дигитално тржиште (енгл. digital single market) креиран је Индекс дигиталне економије и друштва (Digital Economy and Society Index – DESI). **DESI индекс** се израчунава као просек пет главних категорија:

- Повезаност: широкопојасни приступ интернету, брзина протока и цене;
- Људски капитал: поседовање основних дигиталних вештина и писмености;
- Коришћење интернета: комуникације, трансакције и конзумација садржаја;
- Интеграција дигиталних технологија: дигитализација пословања и е-Трговина;
- Јавни дигитални сервиси: јавне дигиталне услуге и електронска управа.

За мерење напретка развијености дигиталне економије и друштва држава које нису чланице ЕУ користи се I-DESI индекс (InternationalDESI). Пореди се дигитална економија у 27 земаља чланица ЕУ у целини, са 18 других земаља широм света, међу којима је и Србија. I-DESI настоји да ослика и прошири резултате DESI индекса кроз индикаторе који мере сличне варијабле за земље које нису део ЕУ.
Према подацима студије[10] *Међународни дигитални индекс економије и друштва 2020*, коју је припремила Европска Комисија, као упоредни приказ индекса за период од 2015. до 2018. године, за Србију I-DESI 2020 (који представља просек вредности за период од 2015-2018. године) износи укупно **37.7** (на првом месту ЕУ скор је 63.3 док је прва земља испод тога Исланд са 62.7), што је једно место изнад најнижег просека ЕУ (36.9), али и изнад просека за три најлошије пласиране земље ван ЕУ (29.8 за Турску, 35.5 за Бразил и Мексико).
Посматрајући појединачно, скор за **димензију повезаности** за Србију износи 49.5 у односу на просек ЕУ земаља (27 земаља чланица) од 61.5 за 2018. годину. Када је у питању **димензија дигиталних вештина** Србија је имала скор 40, што је близу просека на нивоу ЕУ земаља од 42 у 2018. години. У димензији **коришћење интернета**, Србија има скор од 32.3 (2018.) односно није било напретка у овој области. На нивоу ЕУ просек је 47 (2018.). У димензији **интеграција дигиталних технологија** Србија има скор од 18, према нивоу ЕУ просека који износи 41.1 (2018.), што је изузетно низак скор и ту Србија показује најслабије резултате. Овде се посматра специфично дигитализација бизниса као и развој канала за онлајн продају. У димензији **јавни дигитални сервиси** Србија има скор од 45.5, у поређењу

8 КОВИД-19 Процена социо-економског утицаја, UN и UNDP, 2020.https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/library/crisis_prevention_and_recovery/КОВИД-19-socio-economic-impact-assessment-.html

9 European skills agenda, званична интернет презентација ЕК: https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223 (приступљено: 08.10.2021.)

10 Међународни дигитални индекс економије и друштва 2020 https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi

са ЕУ скором од 56 (2018.). У димензији **људски капитал** Србија има скор од 40.2 у 2018. години, што је одмах испод ЕУ просека (41.8)[11].

На ниску вредност индекса, између осталог, утиче и недостатак фиксног широкопојасног приступа. Развој широкопојасне мреже у РС предвиђен је према *Стратегији развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године*[12], као модел отворене мреже електронских комуникација по којој се остварује размена отворених сервиса, односно обезбеђују ресурси за дистрибуцију различитих сервиса. Доступност фиксног интернета по насељима 2019. године показује да у Србији постоји **5% домаћинстава која немају могућност приступа интернету** (124.482 од укупно 2.487.837 домаћинстава), 95% има могућност приступа интернету (2.362.556), затим 71% домаћинстава има могућност приступа интернету брзином већом од 30Mbps (1.762.025) док 41% домаћинстава има могућност приступа интернету брзином већом од 100Mbps (1.016.997)[13].

У области приступа интернету у 2021. години у плану је проширење обавезе универзалног сервиса (Universal Service Obligation) на покривање фиксне интернет широкопојасне мреже у оним руралним подручјима у којима не постоји економски интерес да оператори сами пружају широкопојасне услуге, кроз програм подстицаја. Скупштина Србије усвојила је *Закон о потврђивању Уговора о зајму* (Пројекат изградње широкопојасне комуникационе инфраструктуре у руралним пределима) између Србије и Европске банке за обнову и развој чиме ће око 80.000 домаћинстава у 500 сеоских насеља до краја 2023. добити широкопојасну комуникациону инфраструктуру за брзи интернет[14].

У области **приступа информацијама** *Закон о употреби знаковног језика* из 2015. године довео је до отварања преводилачког сервиса за српски знаковни језик, а *Закон о јавним медијским сервисима* обавезује јавне емитере да задовоље потребе за приступом информацијама свих чланова друштва, без дискриминације, укључујући и особе са инвалидитетом. Члан 42. овог закона предвиђа ослобађање од плаћања таксе за јавни медијски сервис, а обухвата и особе са инвалидитетом. Ово право искористило је укупно 7.334 корисника мерила електричне енергије, међу којима су и особе са инвалидитетом и друге социјално угрожене категорије[15]. Када посматрамо интернет странице органа јавне управе, просечно испуњење критеријума еПриступачности по државним органима у 2020. години је испод 50%, (47,47% за органе државне управе, 35,58% за јединице локалне самоуправе и 45,90% за органе територијалне аутономије) што је испод жељеног нивоа[16]. Ову област регулише *Закон о електронској управи* из 2018. године заједно са *Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа* али су потребни додатни напори да се спроведу законске обавезе свих органа јавне управе (на националном и локалном нивоу), да поседују свој веб-сајт и уређују га у складу са основним принципима еПриступачности.

Закон о електронским медијима обавезује Регулаторно тело за електронске медије (РЕМ) да подстиче пружаоце јавних медијских услуга да свој програм учине доступним особама

11 Међународни дигитални индекс економије и друштва 2020 https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi

12 "Службени гласник РС", број 68 од 21. септембра 2010.

13https://pristupinternetu.mtt.gov.rs/portal/apps/opsdashboard/index.html#/c6ef2937e9384f21a09ec6b767bda86b приступљено 24.10.2021.

14 http://www.tanjug.rs/full-view.aspx?izb=640954 (приступљено 27.10.2021.)

15 Извор: допис Радио-телевизије Србије

16 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

са оштећењима вида и слуха. Јавни медијски сервис Србије РТС од јуна 2017. године користи софтвер за титловање емисија информативног програма, а од 2020. титлују и играни серијски програм. РЕМ је 2019. године донео *Препоруку о већој доступности програмских садржаја особама са инвалидитетом* (ОСИ) којом се предлаже увођење система процентуалног, поступног повећања медијског садржаја који треба да им буде доступан. За време ванредног стања у марту 2020. послато је обавештење јавним медијским сервисима и комерцијалним пружаоцима медијских услуга са дозволом да учине доступним сва саопштења органа јавне власти хитне природе у вези са коронавирусом, путем отворених титлова или српског знаковног језика. Усвојена је *Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом за период од 2020 до 2024.* Међутим, упркос постојању правног оквира, особама са сензорним инвалидитетом и даље је отежан приступ информацијама и комуникацијама. Штампани медији углавном нису приступачни особама оштећеног вида, док глувим и наглувим особама у великој мери нису приступачни ни радио ни телевизија а потребно је обезбедити и аудио дескрипцију, посебно имајући у виду чињеницу да је напредовање у софтверским решењима убрзано, као и да је аудио дескрипција алатка која је широко прихваћена у земљама Европске уније[17]. Развијене су мапе приступачности објеката кроз бесплатне и доступне апликације. Почео је са радом Национални преводилачки центар са видео сервисом који пружа онјалн услуге превођења на српском знаковном језику.

У области **јавних дигиталних услуга** напредак је био велики, пре свега због пандемије коронавируса, која је драстично утицала на развој еУправе. Кључну прекретницу у развоју услуга е-Управе у Србији представљало је покретање информационог система еЗУП[18]. Преко Сервисне магистрале органа (СМО), укупан број позива сервиса до 6.10.2020. износио је више од 15 милиона. Подаци Републичког завода за статистику (РЗС) за 2021. годину показују да 40,0% интернет популације користи интернет услуге уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације, што представља благи пораст у односу на 2020. годину када је тај проценат износио 37.0% или 2019. када је био 37,5% (1.550.000 лица)[19].

Портал еУправа садржи посебан одељак који омогућава приступ за неколико релевантних услуга када је реч о остваривању права особа са инвалидитетом. Опсег услуга еУправе шири се из године у годину и ван ових услуга, на пројекте као што су нпр. Бебо, добро дошла на свет, еВртић, еСтранац, еУпис, еСаобраћај, Локална пореска управа (ЛПА). Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање (РФЗО) покренуо је веб портал еШалтер. Уведена су нова софтверска решења па веб страница Владе Републике Србије садржи и помоћ за слепе и слабовиде особе у облику *Данице*, софтвера за претварање текста у говор, који користи најсавременије неуронске мреже, а нова веб страница Канцеларије за информационе технологије и еУправу, уз помоћ софтвера читача ока, омогућава особама са инвалидитетом да управљају рачунаром покретом ока[20]. Сва деца су уписана у вртић електронски, путем услуге еВртић. Исказивање интересовања за примање вакцине против КОВИД-19, као и

17 Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2020/44/1/reg

18 Информатички алат који омогућава прибављање података о грађанима по службеној дужности у складу са Законом о општем управном поступку.

19 Републички завод за статистику, Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2020.; Републички завод за статистику, Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2019.; Републички завод за статистику, Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2018.

20 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

еЗаказивање за PCR тестирање, или захтеви за издавање Дигиталног зеленог сертификата и бројне друге услуге и сервиси везани за пандемију реализују се преко портала еУправа и значајно су повећали обим његовог коришћења. Према актуелним подацима, 1.026.347 грађана користи овај портал, док је 76.028 услуга реализовано овог месеца (октобар 2021.), а 47.964 деце уписано је у предшколске установе путем Портала еУправа[21]. Портал отворених података битно је проширен новим подацима, а кроз подршку пројекта Програма Уједињених нација за развој (UNDP) организован је низ изазова отворених података и подржани су бројни пројекти употребе отворених података и развијања апликација и визуализација. Донет је *Програм развоја електронске управе и пратећи Акциони план Републике Србије 2020–2022*, у јуну 2020. године као оквир за развој инфраструктуре еУправе и проширење услуга. Донет је *Закон о централном регистру становништва* 2019. године[22] који представља јединствену, електронски вођену базу података о становништву РС. Кроз усвојени *Програм за поједностављење административних поступака и регулативе еПапир за период 2019- 2021. године*[23] омогућено је повећање ефикасности у спровођењу административних поступака, односно подизање квалитета пружања јавних услуга привреди. Од јуна 2021. почео је са радом *Регистар административних поступака*[24]. Затим, кроз *Стратегију реформе државне управе од 2021. до 2030.*[25] постављени су као основни принципи отвореност, транспарентност управног система и унапређење учешћа грађана и других актера у раду јавне управе (партиципација). Као пионир у овој области међу земљама региона, Србија је усвојила *Стратегију развоја вештачке интелигенције у Републици Србији за период 2020–2025. година*[26], која између осталог треба да унапреди и област јавних услуга.

Реализован је и програм Дигитална експедиција организован као караван дигиталних вештина, писмености и безбедности у 16 градова у Србији. Министарство трговине, туризма и телекомуникација спроводи програм *Паметно и безбедно* који промовише подизање дигиталне писмености, дигиталних компетенција и дигиталне безбедносне културе код свих грађана Србије са посебним фокусом на млађу популацију, жене и особе са инвалидитетом. У овој области је неопходно даље обучавање запослених у јавном сектору за боље функционисање информационог система еЗУП и других елемената ИТ државне инфраструктуре, као и даље унапређивање портала еУправа како би био доступан особама са инвалидитетом, у погледу нових услуга које би се могле обављати електронским путем али и како би једноставна упутства за коришћење услуга била доступна. Приликом креирања јавних услуга од самог почетка потребно је укључити кориснике, као и рањиве групе грађана, како би им оне биле доступне и прилагођене потребама.

У време пандемије коронавируса област **образовања** је претрпела највеће промене, јер је са проглашењем ванредног стања у Србији 15. марта 2020. привремено обустављена непосредна настава. Министарство просвете, науке и технолошког развоја (МПНТР) припремило је оперативни план за наставак рада школа у условима ванредног стања, који

21 https://euprava.gov.rs/ приступљено 24.10.2021.

22 "Службени гласник РС", бр. 17/2019

23 https://rsjp.gov.rs/cir/vesti-cir/usvojen-program-za-pojednostavljenje-administrativnih-postupaka-i-regulative-e-papir/ приступљено 21.11.2021.

24 Почео са радом Регистар административних поступака – ePapir (rsjp.gov.rs)

25 "Службени гласник РС", бр. 42/2021

26 „Службени гласник РС“, број 96/2019-5

је укључио организовање учења путем наставе на даљину. МПНТР је организовало припрему и снимање ТВ часова који су се од 17. марта до 29. маја 2020. емитовали на медијима са националном покривеношћу (РТС 2, РТС 3, РТС Планета, РТ Војводина 2) и на локалним и мањинским медијима. Успостављена је и национална платформа за онлајн учење *Моја школа* (mojaskola.gov.rs) која је додатним садржајима подржавала наставу емитовану на РТС-у. Учење на даљину је било организовано и уз помоћ дигиталних алата у интеракцији са наставницима укључивањем ученика у *online* платформе, те помоћу алтернативних видова организације учења[27]. Да би се образовање на даљину успешно спроводило, неопходно је дигитално образовање и унапређење дигиталних компетенција наставника, ученика и родитеља. Рањиве групе, које су дошле у неповољан положај дигиталне искључености добиле су одређене врсте подршке попут пакета помоћи, ИТ опреме и таблета, како би се смањио дигитални јаз и омогућило веће укључивање у периоду кризе изазване пандемијом. Закон о основама система образовања и васпитања[28] који је измењен у овом периоду, предвидео је и успостављање потпуно новог јединственог информационог система просвете (ЈИСП) који би требало да служи Министарству просвете, науке и технолошког развоја и да се састоји из неколико повезаних регистара.

Са почетком школске 2020/2021. године информатика постаје обавезан предмет од првог разреда основне школе, па је Дигитални свет заменио изборни предмет *Од играчке до рачунара*. Развијен је план да се број дигиталних учионица повећа на 10.000[29]. Усвојена је осавремењена верзија Оквира дигиталних компетенција под називом *Наставник за дигитално доба 2019*. и организоване су обуке у складу са њом, а од 2019. године обуке се организују и путем сајта digitalnaucionica.edu.rs. У кампањи Града Београда, 2021. године, биће подељено 67.592 таблета ученицима београдских основних школа узраста од трећег до шестог разреда, са картицама са бесплатним интернетом као и код за дигиталне уџбенике[30]. Усвојено је неколико правилника који подстичу инклузивност: Правилник о ближим упутствима за утврђивање права на индивидуални образовни план, његову примену и вредновање („Сл. гласник РС”, бр. 74/2018), Правилник о додатној образовној, здравственој и социјалној подршци детету, ученику и одраслом („Сл. гласник РС”, бр. 80/2018), Правилник о начину прилагођавања уџбеника („Службени гласник РС број 21/2020") и Правилник о ресурсном центру ("Сл. гласник РС", бр. 80/2021), Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновање наставе на даљину у основној школи ("Сл. гласник РС", број 109/2020), Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновања наставе код куће за ученике основне школе ("Сл. гласник РС", број 109/2020), Правилник о ближим упутствима за утврђивање права на индивидуални образовни план, његову примену и вредновање ("Сл. гласник РС", број 74/2018), Правилником о критеријумима и стандардима пружања додатне подршке у образовању деце, ученика и одраслих са сметњама у развоју и инвалидитетом у васпитној групи, односно другој школи и породици ("Сл. гласник РС", број 70/2018-30). Усвојена је и Стратегија развоја образовања и васпитања у Републици Србији до 2030. године.

---

27 Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину, интегрални извештај на основу истраживачких налаза, МПНТР, Институт за психологију, UNICEF, 2020.

28 „Службени гласник РС", бр. 88/2017-3, 27/2018-3 (др. закон), 27/2018-22 (др. закон), 10/2019-5, 6/2020-20

29 http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/od-1-septembra-10-000-digitalnih-ucionica-sirom-srbije/

30 http://www.beograd.rs/lat/beoinfo/1786243-vesic-pocinje-podela-tableta-za-ucenike-sutra-otvaranje-leve-trake-u-bulevaru-patrijarha-pavla/

Препорука за ову област је да се сваком ученику обезбеди одговарајући уређај за праћење наставе на даљину и учење, и стабилна интернет конекција, а особама са инвалидитетом и асистивне технологије, како би се омогућило несметано праћење наставе за све групе.

У области **здравства** као примери добре праксе коришћења нових технологија за унапређење приступачности препознати су еБеба, еРецепт и Изабрани лекар, а отворен је и портал еЗдравље. Иако добри у основи, постоји потреба за даљим развојем и инвестирањем у нове функционалности, а мора се унапредити и безбедност корисника и усклађеност са основним стандардима заштите личних података. Као одговор на епидемију, отворена је веб страница www.covid19.rs, а држављанима Србије омогућено је да се пријаве за вакцинацију против КОВИД-19 вируса попуњавајући приступачан *online* образац преко портала еУправе. Обе ове веб странице су приступачне слепим и слабовидим особама помоћу софтвера за читање екрана. Неке асистивне технологије расположиве су кроз здравствено осигурање, с тим у вези донет је унапређени *Правилник о медицинско техничким помагалима* 2020 године. са проширеном листом помагала[31]. Ипак, и у области здравства су одређене рањиве групе биле изостављене у време кризе када је наступила пандемија, попут оних који нису имали приступ дигиталним сервисима, као што су Роми или стари. Они су нарочито онемогућени да примају важне информације које стижу *online,* укључујући и телемедицину. Један део ових категорија грађана нема основне дигиталне вештине, те је неопходно развити моделе и повећати приступ обукама за подизање дигиталних вештина грађана из осетљивих категорија (стари, ОСИ, сиромашни, лица из руралних подручја). Портал еЗдравље би требало учинити приступачним особама са инвалидитетом, као и старијим лицима.

У области **родне равноправности**, дошло је до промене институционалног и правног оквира, па је сада надлежност у области антидискриминационе политике и родне равноправности прешла из Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања код Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог. Нормативна основа за родну равноправност и формулисање нових политика из ове области је утемељена у *Закону о родној равноправности* који је донет 2021. године, као и изменама и допунама *Закона о забрани дискриминације*. Кровни документ јавне политике је недавно усвојена нова *Стратегија за родну равноправност за период од 2021. до 2030. године*[32]. Министарство трговине, туризма и телекомуникација је донело *Програм за оснаживање жена у области информационо-комуникационих технологија за период 2019–2020. године*[33]**.** Индекс родне равноправности 2018. године износи 58,0 поена и у поређењу са вредностима индекса који је објављен 2016. године (а односи се на податке из 2014. године) указује на континуиран, мада спор, напредак. У поређењу са ЕУ, Република Србија и даље бележи ниже вредности индекса (58,0 према 67,4), али се јаз између ЕУ и Србије смањује, јер је у време рачунања индекса из 2016. јаз између ЕУ и Србије износио 10,4 поена, док јаз између индекса у 2018. износи 9,4 поена[34]. Приметна је родна сегрегација у ИКТ образовању и на тржишту рада, на чему је потребно додатно радити.

31 https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik-o-medicinsko-tehnickim-pomagalima-koja-se-obezbedjuju-iz-sredstava-obaveznog-zdravstvenog-osiguranja-2020.html

32 „Службени гласник РС“, број 103/2021-4

33 "Службени гласник РС", број 18 од 15. марта 2019.године

34 Индекс родне равноправности у Републици Србији 2021 „Дигитализација, будућност рада и родна равноправност“, Марија Бабовић, Маријана Петровић, 2021.

У области **социјалне заштите** у овом периоду су донете *Стратегија унапређења положаја особа за инвалидитетом у РС за период од 2020 до 2024. године*[35] *и Акциони план за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у РС за период од 2020. до 2024. године, у периоду од 2021. до 2022. године*[36]. У Стратегији је велика пажња посвећена дигиталној укључености ОСИ. Идентификована је потреба за израдом информационо комуникационих технологија - ИКТ алата који омогућавају особама са инвалидитетом олакшан приступ коришћењу нових технологија. Такође је указано на неопходност обезбеђења олакшица за опрему која служи као асистивна технологија (нпр. ослобађање царине, смањен ПДВ), као и увођење подстицаја за домаћу ИКТ индустрију за стварање ових алата. Усвојен је и *Закон о социјалној карти*[37] којим се уређује успостављање и вођење јединственог Регистра социјалне карте, са циљем постојања централизовање евиденције у електронском облику. Искуство организација цивилног друштва показује да се пружаоци услуга, осим аспектом физичке приступачности, углавном не баве другим димензијама приступачности које би требало да подстакну разматрање појединости различитих група особа са инвалидитетом. Пандемија коронавируса је утицала на пружање услуга социјалне заштите, тако да су постојали одређени периоди застоја, али су се, нарочито на локалном нивоу, појавиле и бројне иновативне праксе у дигиталном пружању услуга али и солидарне помоћи, док су организације цивилног друштва, независна тела и други актери имали позитиван утицај на веће остваривање права и услуга за социјално угрожене и рањиве групе грађана. У овој области значајно је досегнути оне социјално угрожене грађане који су ван система социјалне заштите, и укључити их, а као посебно значајна тема јавља се и заштита података о личности корисника социјалне заштите у току примене Закона о социјалној карти.

Према подацима Народне банке Србије у 2019. години извоз ИКТ услуга износио је 1.422 милиона евра. Влада Републике Србије формирала је Савет за подстицање развоја дигиталне економије, иновација, високотехнолошког предузетништва и дигитализације, као наставак Савета за информационе технологије и иновационо предузетништво, са фокусом на доступност финансирања иновативних компанија, развој дигиталне инфраструктуре, улагања у истраживања и развој. На овим циљевима активно ће се радити кроз 35 пројеката, вредних 177,6 милиона евра[38]. *Стратегија развоја индустрије информационих технологија за период од 2017. до 2020. године*[39] као једну од приоритетних области наводи јачање кадровског потенцијала и истиче да би у Републици Србији до 2020. године могло да се отвори од 50.000 до 100.000 нових радних места у сектору информационих технологија и да постоји велики недостатак стручних ИТ кадрова, који је регистрован у Европској унији, те да је стога неопходно улагање и подршка развоју ИТ кадрова како би се искористиле могућности за запошљавање. Донета је и *Стратегија за развој информационог друштва у Републици Србији до 2020.*[40] која развој усмерава ка потенцијалима ИКТ за повећање ефикасности рада, економски раст, већу запосленост и подизање квалитета живота грађана. *Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици*

35 "Службени гласник РС", број 44 од 27. марта 2020.

36 "Службени гласник РС", број 37 од 14. априла 2021.

37 "Службени гласник РС", број 14 од 17. фебруара 2021.

38 https://www.srbija.gov.rs/vest/575977/za-razvoj-digitalne-ekonomije-i-inovacionog-poslovanja-1776-miliona-evra.php (приступљено 28.10.2021.)

39 „Службени гласник РС”, број 95/16

40 „Службени гласник РС”, број 51/10

Србији за период од 2020. до 2024. године[41] уређује развој дигиталних вештина са циљем коришћења ИКТ у правцу подизања квалитета живота грађана, веће запослености, ефикасности рада, економског раста друштва. У области **запошљавања и ИТ предузетништва** у периоду од 2018. до 2021. године Национална служба за запошљавање (НСЗ) је спровела низ специјалистичких информатичких обука за потребе тржишта рада којим је обухваћено свега 1.184 полазника. Као одговор на пандемију, НСЗ је прилагодила свој процес рада, тако да су одређене услуге пружане преко њене интернет странице (пријава на евиденцију незапослених, захтеви за новчану накнаду, процену радне способности, издавање уверења, пријаве за активне мере политике запошљавања, издавање дозвола за рад странцу). Током 2020. и 2021. године спроведена је једна од антикризних мера - Програм подстицања запошљавања младих *Моја прва плата*. По први пут један програм активне политике запошљавања је целокупно реализован електронским путем, преко наменског портала, од пријаве послодаваца и заинтересованих незапослених лица, до њиховог повезивања, путем алгоритма вештачке интелигенције који даје препоруке за повезивање кандидата са отвореним радним местима. Поред технолошког парка у Београду који је отворен 2015. године, отворени су технолошки паркови у Новом Саду, Чачку и Нишу. Индекс *online* рада (Online Labour Index – OLI) Оксфордског института за интернет, показује да је Србија у децембру 2018. године била на десетом месту у свету, а на четвртом у Европи по обиму радне снаге у дигиталном раду. Ипак, у обављању дигиталног рада, радници из Србије се суочавају са знатно већим изазовима од својих европских колега јер у Србији ови радници нису препознати нити су истражене њихове потребе[42]. Када је у питању број случајева запошљавања особа са инвалидитетом, са евиденције НСЗ у 2018. години је запослено укупно 6.573 особе (од тога 2.814 жена), у 2019. је било запослено 6.555 (2.898 жена) ОСИ док је у 2020. години 5.213 особа запослено (од тога 2.412 су жене) што је осетан пад. У периоду од јануара до августа 2021. године у мерама активне политике запошљавања учествовало је 3.329 особе ОСИ, а од тога 1.615 су биле жене. У овој области потребно је планирање едукација и програма преквалификације за ОСИ са нагласком на коришћење ИКТ. Препорука је да би програм преквалификација за ИТ за особе са инвалидитетом требало да постане континуирано доступан под покровитељством Националне службе за запошљавање, и одређена средства у буџету.

У области унапређења **дигиталне писмености и компетенција** целокупног становништва, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је усвојило *Стратегију развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период 2020. до 2024. године*[43], а покренут је и Програм за оснаживање жена у области информационо-комуникационих технологија за период 2019 – 2020. године. Креирани су и Акциони план за период 2018 – 2019 за спровођење Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији за период до 2020. и Акциони план за 2018. годину за спровођење *Стратегије развоја индустрије информационих технологија за период 2017. до 2020. године*. Ово министарство је подржало и организовало бројне пројекте који су утицали на подизање нивоа дигиталних вештина, а бројни су примери међународне сарадње и иницијатива цивилног сектора у

41 „Службени гласник РС“, бр. 21/2020-72

42 Гиг економија у Србији: ко су дигитални радници и раднице из Србије и зашто раде на глобалним платформама, сажетак студије, Бранка Анђелковић, Јелена Шапић, Милица Скочајић, 2019. https://publicpolicy.rs/publikacije/b7772ff6bcdb10f723f1b94dfceff2757bdb19b6.pdf

43 "Службени гласник РС", број 21 од 6. марта 2020.

областима интернет безбедности, дигиталног насиља и подршке осетљивим категоријама становништва са циљем повећавања дигиталне писмености.
Код успостављања различитих услуга и сервиса у дигиталном облику, у свим областима, важно је на самом почетку, у фази планирања, обухватити различите рањиве групе, како би им се омогућио приступ дигиталним сервисима и услугама, будући да су често онемогућени да примају важне информације које стижу онлајн, укључујући и телемедицину. Такође, један од разлога за смањену укљученост је и недостатак основних дигиталних вештина, те је неопходно развити различите програме и повећати приступ обукама за подизање дигиталних вештина рањивих категорија становништва (стари, ОСИ, сиромашни, лица из руралних подручја).
Код свих наведених области од посебног је значаја да се обрада података приликом централизације и дигитализације врши тако да подаци о личности, а нарочито осетљиви подаци о личности буду адекватно заштићени од потенцијалних злоупотреба. Маргинализоване групе су у том погледу још рањивије и важно је уложити труд и пружити им одговарајућу заштиту, задржати досегнути ниво социјалне заштите и заштите људских права ових група, искористити предности ИКТ уз истовремено етичко и одговорно поступање са све бројнијим централизованим базама података о становништву.

2. Преглед дигиталне укључености у односу на кључне предуслове

2.1. ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ

2.1.1. Коришћење рачунара и интернета

Према истраживању Републичког завода за статистику за 2021.[44] - 76,7% домаћинстава у Србији поседује рачунар, што представља повећање од 2,4% у односу на 2020. годину, односно од 3,6% у односу на 2019. годину.
Према резултатима РЗС истраживања из 2021. године чак 17,6% становника Републике Србије никада није користило рачунар док 10,4% никада није користило интернет. Разлике се могу уочити и када се упореди заступљеност рачунара у градским и осталим деловима Србије: 82,4% наспрам 67,2%. У односу на 2020. годину, овај јаз се смањио. У градским деловима Србије стопа раста је 0,8%, док стопа раста у осталим деловима Србије, у односу на 2020. износи 5,4%[45].
Велики јаз у погледу заступљености рачунара у домаћинствима видљив је и даље код структуре домаћинстава према месечном приходу. Рачунар углавном поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (95,4%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 48,7%. Код домаћинства с приходом већим од 600 евра имамо пад и он износи 0,3%, док за домаћинства са приходом од 300 до 600 евра имамо раст од 0,8%, а за домаћинства са приходом мањим од 300 евра раст износи 0,7% у односу на 2020. годину.

44 Сви статистички подаци за Републику Србију у овом поглављу преузети су из истраживања Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, домаћинства/појединци, предузећа, 2021. година, веб-сајт Републичког завода за статистику, уколико није другачије назначено https://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf

45 Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, домаћинства/појединци, предузећа, 2021. година, Републички завод за статистику, 2021.

Међу корисницима рачунара 60,4% има средње образовање, 18,9% корисника ниже од средњег образовања, а 20,7% високо и више образовање. У последња три месеца далеко чешће су рачунар користила лица са вишим и високим образовањем (90,1%) наспрам лица са образовањем нижим од средњег (47,6%).

Највише корисника рачунара у 2021. години је међу студентима (99,9%), одмах иза њих су запослена лица (91,8%), а онда након њих незапослена лица (81,7%) и остали, међу које се убрајају и пензионери (51,1%). Приметно је да мушкарци користе рачунар у већем проценту него жене истих година. У узрасту од 16 до 24 година то је 97,4% мушкараца наспрам 92,9% жена. У узрасту од 25 до 54 година то је 91,4% мушкараца наспрам 90,3% жена. У узрасту од 55 до 74 година ова разлика је најизраженија и износи 51,3% мушкараца наспрам 37,4% жена.

У попису становништва из 2011. године наводи се да се 571.780 грађана може сматрати особама са инвалидитетом (ОСИ) у Србији, што је 8% укупне популације. Имајући у виду међународне податке да је проценат особа са инвалидитетом у општој популацији у опсегу 10-15% процењује се да у Србији живи између 700.000 и 800.000 особа[46] са инвалидитетом. Према последњим доступним подацима о томе на који начин особе са инвалидитетом користе рачунаре, интернет и нове технологије, на нивоу целе Србије из Пописа становништва 2011. године, рачунарски писмених ОСИ било је 25.437, од чега је више мушкараца (14.380), него жена (11.057)[47].

У генералној популацији, ван куће или посла путем паметних телефона интернету приступа 95,9% испитаника, што је посебно изражено међу млађом популацијом која припада старосној категорији испитаника између 16 и 24 године, у којој се преко 98,5% корисника одлучило за овај вид приступа. Употреба мобилног телефона, као средства за приступ интернету, бележи раст па је у 2021. години 95,5% становништва користило мобилни телефон док је у 2020. години то чинило 94,1% становништва. Интересантно је да у узрасту од 16 до 24 и од 25 до 54 чак 100% и мушкараца и жена користи мобилни телефон. У узрасту од 55 до 74 година ова разлика је најизраженија и износи 89,7% мушкараца наспрам 84,9% жена.

У Републици Србији се бележи константан раст броја домаћинстава која поседују интернет прикључак и 2021. године је износио 81,5% што чини повећање од 0,5% у односу на 2020. годину, а 1,4% у односу на 2019. годину. Ипак, то је и даље испод европског просека који је 92%[48]. Значајне разлике постоје између урбаних и руралних средина, где у градским 85,6% домаћинстава има интернет прикључак док остала учествују са 74,7%. Ипак можемо видети да је 2021. примећен пад у градским деловима Србије од 1,5% у односу на 2020. годину и тренутно је испод нивоа 2019. године када је износио 85,8%.

Исто као и код заступљености рачунара у домаћинствима, велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака према висини прихода, али је приметно да је дошло до пада у свим категоријама. И даље интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход већи од 600 евра 96,6% (пад од 1,2% у односу на 2020.), док учешће домаћинстава са приходом до 300 евра износи свега 58,7% (пад од 0,3% у односу на 2020.). Према подацима Пописа из 2011. године, 44.481 ОСИ користило је интернет, од чега је више мушкараца (25.078), него жена (19.403).

46 ИТУ студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији, 2021.

47 Извештај о дигиталној укључености у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

48 EUROSTAT 2021: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_in_h/default/table?lang=en (приступљено 22.11.2021.)

У Србији је 81,2% лица користило интернет у последња три месеца, 3,3% испитаника користило је интернет пре више од три месеца, а 5,1% пре више од годину дана. 10,4% испитаника тврди да никада није користило интернет. Број корисника интернета се у односу на 2020. годину повећао за 7%, односно за 9,0% у односу на 2019. годину.

У Србији 81,4% домаћинстава **има широкопојасну интернет конекцију**, што чини повећање од 0,6% у односу на 2020. годину, односно од 1,8% у односу на 2019. годину. Заступљеност ове врсте интернет конекције највећа је у Београду и износи 92,9%, у Војводини 77,8%, у Шумадији и Западној Србији 79,2% и у Јужној и Источној Србији 75,7%. Од укупног броја домаћинства која поседују интернет прикључак, фиксну широкопојасну конекцију користи 91% домаћинстава, а мобилну широкопојасну интернет конекцију има 73,3% домаћинстава. Широкопојасну интернет конекцију већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (96,6%), док учешће домаћинстава с приходом до 300 евра износи свега 58,7%. Један од основних показатеља развијености употребе ИКТ-а у Европској унији од 2005. године је проценат домаћинстава која поседују овај вид интернет конекције. Србија је и даље испод европског просека: 97,1% домаћинстава у ЕУ је имало приступ фиксној или мобилној широкопојасној интернет конекцији у 2019. години[49].

Када је мобилни широкопојасни приступ интернету у питању, напредак је започет током 2015. године када су сва три мобилна оператора која послују на територији Републике Србије (Телеком Србија, Теленор и VIP Mobile), од државе купили фреквенције које омогућавају увођење четврте генерације мобилне телефоније (4Г)[50]. Овај напредак се наставља и од 2021. године почиње увођење пете генерације мобилне телефоније (5Г). Ово је технологија намењена преносу великих количина података и то са брзинама од десет па до чак сто пута већим у односу на 4Г мрежу[51].

Развој широкопојасне мреже у РС предвиђен је кроз *Стратегију развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године*[52], као модел отворене мреже електронских комуникација по којој се остварује размена отворених сервиса, односно обезбеђују ресурси за дистрибуцију различитих сервиса. Доступност фиксног интернета по насељима 2019. године показује да у Србији постоји **5% домаћинстава која немају могућност приступа интернету** (124.482 од укупно 2.487.837 домаћинстава), 95% има могућност приступа интернету (2.362.556), затим 71% домаћинстава има могућност приступа интернету брзином већом од 30Mbps (1.762.025) док 41% домаћинстава има могућност приступа интернету брзином већом од 100Mbps (1.016.997)[53].

Скупштина Србије усвојила је *Закон о потврђивању Уговора о зајму* (Пројекат изградње широкопојасне комуникационе инфраструктуре у руралним пределима) између Србије и Европске банке за обнову и развој чиме ће око 80.000 домаћинстава у 500 сеоских насеља до краја 2023. добити широкопојасну комуникациону инфраструктуру за брзи интернет[54].

---

49 Publications Office of the European Union, Broadband Coverage in Europe 2019, Mapping progress towards the coverage objectives of the Digital Agenda: final report https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/077cc151-f0b3-11ea-991b-01aa75ed71a1 (приступљено 22.11.2021.)

50 Извештај о дигиталној укључености у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

51 Теленор пустио у рад прву 5Г базну станицу, веб-сајт Теленора https://www.telenor.rs/sr/o-telenoru/novosti/novosti-i-saopstenja/telenor-pustio-u-rad-prvu-5g-baznu-stanicu/ приступљено 22.11.2021.

52 „Службени гласник РС“, бр. 68/2010-38

53 https://pristupinternetu.mtt.gov.rs/portal/apps/opsdashboard/index.html#/c6ef2937e9384f21a09ec6b767bda86b приступљено 24.10.2021.

54 Потврђен Уговор о зајму са ЕБРД за широкопојасни интернет, веб-сајт Владе Републике Србије, https://www.srbija.gov.rs/vest/531151/potvrdjen-ugovor-o-zajmu-sa-ebrd-za-sirokopojasni-internet.php (приступљено 24.11.2021.)

Влада Србије је усвојила измене *Закона о електронским комуникацијама* 2018. године које треба да омогуће лакшу доступност подацима о правцима и капацитетима електронских комуникационих мрежа[55]. Овај закон садржи неколико чланова са одредбама које се тичу заштите дигиталних права особа са инвалидитетом.

Закон у члану 3. „Циљеви и начела регулисања односа у области електронских комуникација" предвиђа (4) обезбеђивање доступности услуга универзалног сервиса свим грађанима у Републици Србији, уз задовољење потреба специфичних друштвених група, укључујући особе са инвалидитетом, старије и социјално угрожене кориснике; као и (8) обезбеђивање максималних могућности за кориснике електронских комуникација, укључујући особе са инвалидитетом, старије и социјално угрожене кориснике, нарочито у смислу избора, цене и квалитета.

Затим, члан 37. „Општи услови за обављање делатности" предвиђа (12) заштиту права потрошача у области електронских комуникација у складу са одредбама овог закона, као и услове у погледу обезбеђивања приступачности услугама универзалног сервиса за особе са инвалидитетом.

„Услуге универзалног сервиса" (чл. 55.) предвиђају (5) посебне мере које особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима осигуравају једнаке могућности за приступ јавно доступним телефонским услугама, укључујући упућивање позива службама за хитне интервенције, услугама обавештења и јавним телефонским именицима.

Услуге универзалног сервиса пружају се на технолошки неутралној основи, са прописаним квалитетом и по приступачним ценама, а особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима по повољнијим ценама.

Министарство трговине, туризма и телекомуникација, на предлог Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (Агенција), уз који Агенција доставља анализу пружања услуга универзалног сервиса у Републици Србији, укључујући квалитет и цене пружања тих услуга, ближе прописује обим, географску покривеност и квалитет пружања услуга универзалног сервиса, као и захтеве у погледу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом, узимајући у обзир степен развијености јавних комуникационих мрежа и расположивост јавно доступних електронских комуникационих услуга у Републици Србији.

Члан 56. односи се на „Одређивање пружалаца услуга универзалног сервиса" -Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге одређује једног или више оператора са обавезом пружања појединих или свих услуга универзалног сервиса, на делу или целој територији Републике Србије. Агенција може да наложи оператору прилагођавање понуђених цена или услова коришћења услуга универзалног сервиса, ако процени да је то у интересу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом. Оператори су дужни да учине јавно доступним ажурне податке о својим понудама услуга универзалног сервиса, укључујући податке о географској доступности, ценама, условима приступа и коришћења (укључујући ограничења) и квалитету.

Према члану 110. „Обезбеђивање доступности услуга особама са инвалидитетом" оператор јавно доступне електронске комуникационе услуге је дужан да, у оквиру својих техничких могућности, осигура једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом. Агенција

55 Стратегија развоја мрежа нове генерације до 2023. године, „Службени гласник РС", бр. 33/2018-3

може оператору да пропише посебне обавезе у погледу обезбеђивања доступности одређених електронских комуникационих услуга особама са инвалидитетом. На крају, чланом 139. предвиђају се новчане казне за прекршај, за правна лица ако не осигурају једнаку доступност својих услуга особама са инвалидитетом. Међутим, *Закон о електронским комуникацијама* не позива се на међународне стандарде ИКТ приступачности (W3C WCAG 2.1, ISO/IEC 40500: 2012, EN 301 549)[56].

Током 2018. године, Влада Републике Србије донела је *Стратегију развоја мрежа нове генерације до 2023. године*[57], у којој се наводи да окосница широкопојасне мреже у Србији, треба да буде оптичка. У Стратегији се истиче да се тржиште електронских комуникација у Србији састоји од више мрежа различитих оператора, које због своје неповезаности и недостатка заједничког коришћења не доприносе напретку у овој области. Стратегија даје приоритет развоју рачунарства у облаку, „Интернета ствари" и 5Г мобилних система, али је недостатак наменског финансирања ограничио њену примену. Још увек је у припреми Закон о развоју широкопојасног приступа који би обезбедио ефикасан оквир за улагања у ИКТ сектор. Постојећи оквир пружа слабе подстицаје за улагања приватног сектора у широкопојасну инфраструктуру. Сталне препреке укључују нерегулисана питања и реформу Закона о планирању и изградњи која је на чекању, а која би побољшала инвестиционо окружење за заједничке грађевинске пројекте и смањила трошкове развоја широкопојасне мрежне инфраструктуре[58]. Интернет сервис провајдери интензивирали су улагања у ову област, нудећи све напредније услуге оптичког приступа интернету. Међутим, Стратегија препознаје да је неопходно да се дефинишу механизми којима би се максимално искористила постојећа инфраструктура, а савремени сервиси учинили једнако доступним свим корисницима у Србији.

2.1.2. Рачунари и интернет у школама

Пројекат *Развој ИКТ инфраструктуре у установама образовања, науке и културе*[59] – *Повезане школе*, који Министарство трговине, туризма и телекомуникација (МТТТ) спроводи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја, предвиђа свеобухватно унапређење информационо-комуникационе инфраструктуре у свим основним и средњим школама у Републици Србији. Циљеви пројекта дигитализације образовног система су превазилажење и сузбијање дигиталног јаза, подизање дигиталне писмености, постизање конкурентности младих генерација у дигиталном добу и омогућавање базе раста ИТ индустрије. Развој инфраструктуре који спроводи Министарство трговине, туризма и телекомуникација обухвата изградњу бежичних локалних рачунарских мрежа у 1100 матичних школских објеката, као и унапређење опреме Академске мреже Републике Србије (у даљем тексту: АМРЕС) ради обезбеђивања поузданог и сигурног интернет приступа. Изградња мреже је инфраструктурни предуслов за програм дигиталних учионица, односно опремање школа одговарајућом рачунарском опремом и израдом дигиталних наставних садржаја, које реализује Министарство просвете, науке и

56 ИТУ студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији, 2021.

57 „Службени гласник РС", бр. 33/2018-3

58Competitiveness in South East Europe Policy Outlook, OECD, 2021.

59 https://pametnoibezbedno.gov.rs/projekat/6/ приступљено 24.11.2021.

Развој ИКТ инфраструктуре у установама образовања, науке и културе, веб-сајт Министарства просвете, науке и технолошког развоја https://www.mpn.gov.rs/razvoj-ikt-infrastrukture-u-ustanovama-obrazovanja-nauke-i-kulture/ приступљено 24.11.2021.

технолошког развоја[60]. До сада је око 1.600 школа повезано на Академску мрежу Србије (AMPEC), а још 400 школа је добило бежичну везу. Пројекат је имао за циљ да испоручи повезаност бежичне локалне мреже (WLAN) за додатних 500 школа до краја 2020. и повеже све преостале школе (преко 4 000 главних и удаљених објеката) до краја 2021. године, под условом да се испуне технички услови за увођење WLAN-а као део пројекта увођења руралног широкопојасног приступа који подржава Европска банка за обнову и развој. Према МТТТ-у, приближно 92% основних и средњих школа имало је широкопојасну везу од 10 Mbps (или Мегабит по секунди[61]) или више до средине 2020. године[62].

У циљу смањења јаза и боље повезаности руралних области у склопу истог пројекта *Повезане школе* у току 2020. године 940 школа је добило Wi-Fi мрежу, а у току 2021. у плану је још 950 школа. Најава је да ће до краја 2021. године у школама у Србији постојати 30.000 дигиталних кабинета. Пројекат изградње широкопојасне комуникационе инфраструктуре у руралним пределима који финансира Европска банка за обнову и развој, у склопу којег ће 500 сеоских насеља до краја 2023. добити широкопојасну комуникациону инфраструктуру за брзи интернет, убрзаће и увођење интернета у школе у руралним заједницама[63].

Министарство трговине, туризма и телекомуникација је спровело пројекат проширења броја Eduroam (education roaming) приступних тачака у високошколским и научним институцијама у 50 градова у Републици Србији, којих сада има 762. Eduroam је услуга за бежични приступ Интернету на приступним локацијама у оквиру Републике Србије, широм Европе и света. Корисници Eduroam сервиса су студенти и запослени у научно-истраживачким и образовним институцијама широм света и њима је омогућен приступ интернету са јединственим корисничким именом и лозинком било где у свету где постоји Eduroam приступна тачка. Ову услугу у Србији обезбеђује AMPEC, а доступна је у 67 земаља широм света[64].

Као вид подршке најмлађим ученицима у кампањи Града Београда, 2021. године, најављена је додела 67.592 таблета ученицима београдских основних школа узраста од трећег до шестог разреда, са картицама са бесплатним интернетом као и кодовима за дигиталне уџбенике[65].

2.1.3. Универзални сервис

Основне услуге универзалног сервиса, дефинисане чланом 55. *Закона о електронским комуникацијама* су:

1) приступ јавној комуникационој мрежи и јавно доступним телефонским услугама на фиксној локацији, укључујући услугу преноса података која обезбеђује функционалан приступ Интернету;
2) приступ услугама обавештења и јавним телефонским именицима;
3) коришћење јавних телефонских говорница;
4) бесплатно упућивање позива службама за хитне интервенције;

60 https://pametnoibezbedno.gov.rs/projekat/6/ (приступљено 24.11.2021.)

61 Мерна јединица за брзину преноса података

62 Competitiveness in South East Europe Policy Outlook, OECD, 2021.

63 https://www.ekspres.net/zivot/lepa-vest-besplatan-internet-za-skole-u-srbiji-23-9-2021 (приступљено 24.11.2021.)

64 http://www.eduroam.amres.ac.rs/rs/mesta-pristupa.html приступљено 25.11. 2021.

65 http://www.beograd.rs/lat/beoinfo/1786243-vesic-pocinje-podela-tableta-za-ucenike-sutra-otvaranje-leve-trake-u-bulevaru-patrijarha-pavla/

5) посебне мере које особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима осигуравају једнаке могућности за приступ јавно доступним телефонским услугама, укључујући упућивање позива службама за хитне интервенције, услугама обавештења и јавним телефонским именицима[66].

Услуге универзалног сервиса пружају се на технолошки неутралној основи, са прописаним квалитетом и по приступачним ценама, а особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима по повољнијим ценама. Ресорно Министарство (у то време Министарство културе, информисања и информационог друштва), на предлог Републичке агенције за електронске комуникације донело је *Правилник о универзалном сервису*, којим је прописан обим, географска покривеност и квалитет пружања услуга универзалног сервиса, као и захтеви у погледу обезбеђивања једнаких могућности за коришћење услуга особама са инвалидитетом, узимајући у обзир степен развијености јавних комуникационих мрежа и расположивост јавно доступних електронских комуникационих услуга у Републици Србији[67].

У оквиру пројекта поједностављења административних поступака и регулативе еПАПИР, који води Републички секретаријат за јавне политике, Служба за мреже, услуге и електронску опрему РАТЕЛ-а је укључена у послове уређења поступака који могу бити поједностављени, конкретно, утврђивање прекомерних трошкова пружања услуга универзалног сервиса.

У годишњем плану Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) за 2021. годину, као један од стратешких циљева је наведено „Заштита корисника услуга електронских комуникација и поштанских услуга" где је приоритет у овој години обезбеђивање сталног унапређења доступности, приступачности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга за све кориснике[68]. Једна од активности је и „Развој универзалног сервиса". Планирано је да се овом активношћу ближе уреди начин утврђивања и документовања прекомерних трошкова за обезбеђивање услуга универзалног сервиса, обезбеђивање средстава за надокнаду прекомерних трошкова и мерила за остваривање права на надокнаду прекомерних трошкова, услове који се односе на обезбеђивање једнаких могућности за приступ и коришћење услуга универзалног сервиса, као и ниво детаљности и начин објављивања података о понудама услуга универзалног сервиса, које је оператор дужан да учини јавно доступним[69]. Ова, и још неколико РАТЕЛ-ових активности се везују за усвајање новог *Закона о електронској комуникацији* који до дана објављивања овог извештаја није усвојен, па остају нереализоване.

Како би обезбедио приступ јавној комуникационој мрежи и јавно доступним телефонским услугама на фиксној локацији, укључујући услугу преноса података која обезбеђује функционални приступ интернету, РАТЕЛ је омогућио коришћење CLL (Cellular Local Loop) технологије на целој територији Републике Србије, у свим местима, без ограничења у погледу броја становника. Ово је новина јер је претходна одлука ограничавала операторе да ове услуге могу пружати само у местима у којима има до 3.000 становника, према

66 Закон о електронским комуникацијама (Службени гласник РС, број 95/2018)

67 „Службени гласник РС", бр. 24/2012-15

68 РАТЕЛ "План рада за 2021. годину" https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Plan%20rada%20Agencije%20za%202021.%20godinu%20.pdf

69 Ибид.

званично објављеним подацима Републичког завода за статистику о последњем попису становништва, домаћинстава и станова у Републици Србији[70].

У току 2020. године РАТЕЛ је обавио упоредно мерење и анализу параметара квалитета услуга које мобилни оператори у Републици Србији пружају крајњим корисницима (benchmarking мобилних мрежа) за технологије 2G/3G/4G и мерења параметара перформанси мобилних мрежа за говорну услугу и услугу преноса података. Захваљујући брзом реаговању оператора, корисници у Србији нису осетили веће проблеме у коришћењу електронских комуникационих услуга током пандемије, осим повремене деградације квалитета и краткотрајних прекида[71].

У следећој табели приказане су цене по којима оператори пружају услуге универзалног сервиса:

Врста услуге / оператор	**Телеком Србија**	**Теленор[72]**	**А1 Србија[73]**	**Орион телеком**
Прикључак	/	5.999	/	/
Месечна претплата	/	516	/	/
Месни саобраћај – нижа тарифа	/	1,2	/	/
Месни саобраћај – виша тарифа	/	1,2	/	/
Међумесни саобраћај – нижа тарифа	/	1,2	/	/
Међумесни саобраћај – виша тарифа	/	1,2	/	/
Саобраћај ка националним мобилним мрежама – нижа тарифа	/	7,27	/	/
Саобраћај ка националним мобилним мрежама – виша тарифа	/	7,27	/	/
Пренос података у националном саобраћају (1 kB)	/	0,06	/	/
Напомене: - Теленор пружа универзални сервис по регулисаној тарифи, преко мобилне мреже (CLL). Код оператора Телеком Србија, А1 Србија и Орион телеком нису пронађене информације о услугама универзалног сервиса. - Све цене су дате у динарима са укљученим ПДВ, на дан 27.11.2021. - Све тарифе се односе на минут разговора/1 килобајт (kB) пренетих података. У месечну претплату је укључено: - Теленор: 144 динара бесплатног саобраћаја;				

Табела 1- Цене по којима оператори пружају услуге универзалног сервиса

Када су у питању посебне мере које особама са инвалидитетом обезбеђују једнаке могућности за приступ јавно доступној телефонској услузи, *Правилник о универзалном сервису* предвидео је следеће: уврштивање терминалне опреме прилагођене особама са различитим врстама инвалидитета (оштећења слуха, вида итд.) у понуду оператора који пружају услуге универзалног сервиса, као и прилагођавање телефонских говорница за приступ и коришћење ОСИ. РАТЕЛ међутим, још увек није искористио законску могућност

70 РАТЕЛ, Решење о условима под којима се дозвољава пружање електронских комуникационих услуга на фиксној локацији путем јавне мобилне мреже, коришћењем CLL технологије, 07.06.2021. године https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/blob/60bf702ff2493_Resenje.pdf

71 РАТЕЛ "План рада за 2021. годину" https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Plan%20rada%20Agencije%20za%202021.%20godinu%20.pdf

72 Универзални сервис, веб-сајт Теленора https://www.telenor.rs/sr/privatni/usluge/ostale-usluge/pozivi-i-poruke/univerzalni-servis# (приступљено 27.11.2021.)

73 VIP Mobile основан 2007. године као оператор мобилне телефоније у Србији, као део Telekom Austria Grupe променио је назив и извршио ребрендирање у А1 Србија током 2021. године https://a1.rs/podrska/faq-single-view?id=83 приступљено 27.11.2021.

прописивања обавезе операторима у вези са увршћивањем у понуду терминалне опреме прилагођене особама са различитим врстама инвалидитета[74].

Тренутни статус испуњења обавеза оператора који пружају услуге универзалног сервиса у погледу обезбеђивања једнаких услова, за коришћење телекомуникационих услуга особама са инвалидитетом и социјално угроженим корисницима изгледа овако:

Оператор	**Попусти за социјално угрожене кориснике**	**Терминални уређаји за ОСИ**	**Посебни пакети за особе са инвалидитетом**
Телеком Србија	/	/	Мобилна телефонија: Посебни пост-пејд пакети прилагођени потребама особа са оштећењем вида, слуха и другим врстама инвалидитета[75]
Теленор	/	/	Мобилна телефонија: два пакета за ОСИ („Особе са инвалидитетом" и „Особе са инвалидитетом 2") намењена слепим лицима, глувим лицима и осталим категоријама лица са инвалидитетом (ратни и мирнодопски војни инвалиди, цивилни инвалиди рата, особе оболеле од дистрофије, параплегије, квадриплегије, церебралне и дечије парализе, лица којима је у складу са прописима о пензијском и инвалидском осигурању утврђена категорија инвалидности[76]
А1 Србија	/	/	/
Орион Телеком	Фиксна телефонија: попуст од 50% на месечну претплату и активацију услуге за социјално угрожене кориснике[77].	/	Фиксна телефонија: попуст од 50% на месечну претплату и услуге за ОСИ.

Табела 2- Тренутни статус испуњења обавеза оператора који пружају услуге универзалног сервиса

74 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019..

75 Тарифе за особе са инвалидитетом, веб-сајт Телекома Србија https://mts.rs/Privatni/Korisnicka-zona/Cesta-pitanja/Mobilna/Postpejd/a90931-Tarife-za-osobe-sa-invaliditetom.html (приступљено 27.11. 2021.)

76 Тарифни пакети, веб-сајт Теленора https://www.telenor.rs/sr/privatni/ponuda/tarifni-paketi/ (приступљено 27.11.2021.)

77 Одлука о посебним условима коришћења услуга фиксне телефоније за социјално угрожене кориснике и лица са инвалидитетом, веб-сајт Орион телекома, https://oriontelekom.rs/wp-content/uploads/2016/10/Odluka_o_povlascenim_uslovima_koriscenja_fiksne_telefonije_za_ugrozene_kategorije_korisnika022014.pdf (приступљено 27.11.2021.).

Што се тиче телефонских говорница, РАТЕЛ до сада није инсистирао на постављању нових телефонских говорница, нити је прописао обавезу њиховог постављања. Такође, РАТЕЛ није прописао обавезу прилагођавања постојећих телефонских говорница стандардима приступачности, што би олакшало коришћење особама са инвалидитетом и другим корисницима[78]. У њиховом последњем доступном Прегледу тржишта телекомуникација у Републици Србији у 2019. години се наводи да број јавних говорница наставља да се смањује и да је у 2019. години износио 2.118[79].

Оператори немају прописану обавезу да спроводе кампање информисања о услугама универзалног сервиса. Како би што више потенцијалних корисника било упознато са овим услугама, РАТЕЛ има у плану њихово промовисање у средствима јавног информисања (трошкови промовисања би могли да буду знатно умањени ако би Регулаторно тело за електронске медије емитерима издало препоруку да је реч о пројекту од државног интереса) и путем штампаних материјала, који би били дистрибуирани у сарадњи са Министарством за државну управу и локалну самоуправу[80].

2.1.4. Препоруке

- Донети Акциони план за спровођење Стратегије развоја мрежа нових генерација до 2023. године у што краћем року;
- Изменити Закон о електронским комуникацијама и донети Закон о широкопојасном интернету, како би се осигурало подстицајно окружење за инвестиције у ИКТ, ускладити регулативу са ЕУ и међународним стандардима приступачности ИКТ и смањити трошкове развијања и поделе инфраструктуре за широкопојасни интернет.
- Укључити особе са инвалидитетом у сваку фазу израде политика приступачности ИКТ.
- Наставити улагања у инфраструктурне пројекте и појачати напоре државних институција и организација цивилног друштва са циљем повећања нивоа социјалне укључености ОСИ кроз примену ИКТ.
- Омогућити бољи увид јавности у резултате планираних пројеката набавке и/или донација рачунара и остале опреме школама у Републици Србији. Иста потреба постоји и када су пројекти омогућавања приступа интернету у питању. Информације и вести о најавама и почецима различитих пројеката су доступне, али нема увида у резултате најављених пројеката и иницијатива.
- Без обзира на то што број телефонских говорница из године у годину опада, потребно је да РАТЕЛ пропише минимум функционалних захтева како би барем нове, односно заменске телефонске говорнице биле приступачније особама са инвалидитетом и другим угроженим категоријама становништва.
- Имајући у виду да могућност комуникације значајно утиче на социјалну укљученост, неопходно је да РАТЕЛ пропише обавезе операторима у погледу попуста на

78 Правилник о техничким стандардима планирања, пројектовања и изградње објеката, којима се осигурава несметано кретање и приступ особама са инвалидитетом, деци и старим особама, „Сл. гласник Републике Србије“, бр. 22/2015 https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/ministarstva/pravilnik/2015/22/4/reg (приступљено 27.11.2021.)

79 Преглед тржишта телекомуникација у Републици Србији у 2019. години, веб-сајт РАТЕЛ-а, https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Pregled%20trzista%202019_web_final.pdf (приступљено 27.11. 2021.)

80 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

прикључак и пакет основних телекомуникационих услуга на фиксној локацији за социјално угрожене кориснике.

- Препорука је и да РАТЕЛ и ресорно министарство, у сарадњи са операторима и медијима, спроведу кампању информисања јавности о могућности коришћења посебних пакета за ОСИ и попуста за социјално угрожене категорије становништва (становници руралних подручја, старији грађани, домаћинства са најнижим приходима и сл.).

2.2. ПРИСТУП ИНФОРМАЦИЈАМА

2.2.1. Законски оквир у области јавног информисања

Право на информисање особа са инвалидитетом је у оквиру домаћег законодавства регулисано медијским законима (*Законом о електронским медијима*[81], *Законом о јавним медијским сервисима*[82] *и Законом о јавном информисању и медијима*[83]), гарантовано је Уставом Републике Србије и сетом антидискриминационих закона. Забрана дискриминације, право на једнакост, самим тим и право на информисање, гарантовани су низом међународних докумената - од Универзалне декларације Уједињених нација о правима човека и Међународне конвенције о правима особа са инвалидитетом до Директиве Европског парламента и Савета о аудиовизуелним медијским услугама.

Уставом Републике Србије гарантована је забрана дискриминације и право на информисање особа са инвалидитетом (члан 51): „Свако има право да истинито, потпуно и благовремено буде обавештен о питањима од јавног значаја и средства јавног обавештавања су дужна да то право поштују". Антидискриминационим законима се такође подстиче равноправност особа са инвалидитетом у области информисања, а *Законом о употреби знаковног језика*[84] (члан 17) наводи се да су „Пружаоци медијских услуга дужни да сагледају могућности и раде на стварању услова за омогућавање праћења аудио - визуелних медијских услуга путем тумача за знаковни језик или применом техника прихватљивих глувој особи у највећој могућој мери, обезбеђивањем дневног праћења доступног програма и садржаја".

Сет медијских закона утврђује права и обавезе пружалаца медијских услуга у смислу веће приступачности програмских садржаја особама са инвалидитетом. *Закон о електронским медијима*[85] у члану 52. који се односи на заштиту права особа са инвалидитетом прецизира да је „пружалац медијске услуге дужан да, у складу са својим финансијским и техничким могућностима, свој програм и садржај учини доступним особама оштећеног слуха, односно вида", као и да Регулатор подстиче пружаоца медијске услуге да свој програм и садржај учини доступним особама са инвалидитетом. Закон такође прописује (члан 22.) да је у делокругу рада Регулаторног тела за електронске медије да „подстиче унапређење доступности медијских услуга особама са инвалидитетом". Оваква законска формулација

81 „Службени гласник РС", бр. 83/2014-36, 6/2016-39 (др. закон)

82 „Службени гласник РС", бр. 83/2014-53, 103/2015-156, 108/2016-3, 161/2020-3

83 „Службени гласник РС", бр. 83/2014-22, 58/2015-3, 12/2016-13

84 „Службени гласник РС", бр. 38/2015-26

85 „Службени гласник РС", бр. 83/2014 i 6/2016 https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2014/83/5/reg (приступљено 29.11. 2021.)

не обавезује комерцијалне пружаоце медијских услуга да своје садржаје прилагођавају особама са инвалидитетом, па они то и не чине.

Закон о јавним медијским сервисима[86], у делу који се односи на јавни интерес који остварује јавни медијски сервис кроз своје програмске садржаје (члан 7.) прецизира, између осталог, да је то и „задовољавање потреба у информисању свих делова друштва без дискриминације, водећи рачуна нарочито о друштвено осетљивим групама као што су деца, омладина и стари, мањинске групе, особе са инвалидитетом, социјално и здравствено угрожени и др". Јавни медијски сервис дужан је да у остваривању јавног интереса (члан 8.) „уважава језичке и говорне стандарде, како већинског становништва тако, у одговарајућој сразмери, и националних мањина на подручју на коме се програм емитује као и језичке и говорне стандарде глувих и наглувих особа". У делу овог закона, који се односи на употребу језика и писма (члан 9.) наводи се да је „јавни медијски сервис дужан да у програмима користи српски језик, ћирилично писмо и знаковни језик као облик комуникације глувих и наглувих особа"[87]. Исти закон у члану 42. прописује категорије становништва које су ослобођене плаћања таксе за јавни медијски сервис, што укључује особе са инвалидитетом са 100% телесног оштећења, особе са инвалидитетом са мање од 100% телесног оштећења ако им је признато право на додатак за тућу негу и помоћ, лица која су трајно изгубила слух или слепа лица, корисници права на новчану помоћ и пензионери са минималним пензијама. Обавезе плаћања таксе ослобођене су и установе које се сматрају установама за смештај корисника, образовно васпитне установе, здравствене установе и организације особа са инвалидитетом и предузећа за радно оспособљавање и запошљавање особа са инвалидитетом. Према подацима РТС-а своје право по члану 42. овог закона, закључно са септембром 2021. године искористило је 7.334 корисника мерила електричне енергије које су особе са инвалидитетом[88].

Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом[89] говори о мерама за обезбеђивање приступа информацијама особама са инвалидитетом. У члану 35. наводи се „Органи државне управе, територијалне аутономије и локалне самоуправе надлежни за послове културе и медија дужни су да предузму мере, с циљем да се особама са инвалидитетом учине приступачним информације и комуникације путем употребе одговарајућих технологија. Мером из става 1. овог члана сматра се нарочито дневно саопштавање информација намењених и особама са инвалидитетом одговарајућом технологијом симултаног писаног текста."

Закон о јавном информисању и медијима[90] гарантује и остваривање права на информисање особа са инвалидитетом, а у члану 12. прецизира да се „у циљу заштите интереса особа са инвалидитетом и обезбеђивања њиховог равноправног уживања права на слободу мишљења и изражавања, Република Србија, аутономна покрајина, односно јединица локалне самоуправе, предузима мере којима им се омогућава да несметано примају

86 „Службени гласник РС", бр. 83/2014, 103/2015 i 108/2016 https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2014/83/6/reg (приступљено 29.11. 2021.)

87 Извештај о приступачности програма особа са инвалидитетом, РЕМ (2019.) http://www.rem.rs/uploads/files/izvestaji%20o%20nadzoru/Izve%C5%A1taj%20o%20pristupacnosti%20programa%20osobama%20sa%20invaliditetom%202019.pdf (приступљено 02.12.2021.)

88 Извор: Допис РТС-а

89 „Службени гласник РС", бр. 33/2006-3, 13/2016-3

90 „Службени гласник РС", бр. 83/2014, 58/2015 i 12/2016 – аутентично тумачење http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2014/83/4/reg (приступљено 29.11. 2021.)

информације намењене јавности, у примереном облику и применом одговарајуће технологије, и обезбеђује део средстава или других услова за рад медија који објављују информације на знаковном језику или Брајевом писму или на други начин омогућавају тим лицима да несметано остварују права у јавном информисању". У делу овог закона који се односи на јавни интерес у јавном информисању (члан 15.) напомиње се и информисање особа са инвалидитетом и других мањинских група.

У овом периоду усвојена је *Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом за период од 2020. до 2024*[91] као и *Акциони план за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у РС за период од 2020. до 2024. године, у периоду од 2021. до 2022. године*[92], којим је предвиђен низ мера и активности којима се доприноси повећаној друштвеној инклузији особа са инвалидитетом, обезбеђење уживања права особа са инвалидитетом на пословну способност и породични живот на равноправној основи, заштита од дискриминације, насиља и злостављања као и системско увођење перспективе инвалидитета у јавним политикама[93]. Међутим, упркос постојању правног оквира, особама са сензорним инвалидитетом и даље је отежан приступ информацијама и комуникацијама. Штампани медији углавном нису приступачни слепим и слабовидим особама, док глувим и наглувим особама у великој мери нису приступачни ни радио ни телевизија[94].

Према подацима РЕМ-а[95], Регулаторно тело за електронске медије је у циљу унапређења пружања аудио-визуелних медијских услуга и њихове доступности особама са оштећеним слухом доносило *Опште обавезујуће упутство емитерима ради омогућавања несметаног информисања гледалаца са оштећеним слухом* у току предизборне кампање, коју су пружаоци медијских услуга поштовали у смислу да су прилагођавали програмске садржаје предизборног програма за особе са инвалидитетом.

По доношењу *Закона о електронским медијима* (2014), Регулатор је донео *Препоруку о начину коришћења титлова и знаковног језика*, којим је појашњен начин на који треба унапредити пружање аудио-визуелних медијских услуга и њихове доступности особама са оштећеним слухом. Регулаторно тело за електронске медије је израдило *Нацрт правилника о доступности програмских садржаја особама са инвалидитетом*, који је био на јавној расправи од 15 до 29. марта 2017. године. Тим Нацртом предвиђено је да се уведе систем процентуалног поступног повећања медијских садржаја доступних особама са инвалидитетом, какав се примењује у већини европских земаља. Након јавне расправе текст Нацрта достављен је на мишљење Министарству културе и информисања. Министарство је дописом обавестио РЕМ да је потребно да се правилник усагласи са Законом о електронским медијима јер су мишљења да према наведеном закону РЕМ нема овлашћења да кроз подзаконски акт утврђује дужност за пружаоца медијске услуге. РЕМ није одустао од своје идеје да учини доступнијим програмски садржај особама са инвалидитетом па се

91 „Службени гласник РС", бр. 44/2020-176

92 https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2021-07/%D0%90%D0%9A%D0%A6%D0%98%D0%9E%D0%9D%D0%98 %D0%9F%D0%9B%D0%90%D0%9D.docx

93 Вебсајт Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања https://www.minrzs.gov.rs/sr/aktuelnosti/vesti/usvojen-akcioni-plan-za-sprovodjenje-strategije-unapredjenja-polozaja-osoba-sa-invaliditetom-u-rs-za-period-od-2020-do-2024-godine-u-periodu-od-2021-do-2022-godine

94 Ибид.

95 Извор: допис РЕМ-а од 8.10.2021.

одлучио на доношење *Препоруке о већој доступности програмских садржаја особама са инвалидитетом* 2019. године[96].

2.2.2. Прилагођавање медијских садржаја особама са инвалидитетом

Примера прилагођавања садржаја особама са инвалидитетом има спорадично на локалном нивоу. Што се комерцијалних телевизија којима је издата дозвола за подручје целе Републике Србије тиче, нема садржаја прилагођених особама са инвалидитетом. Управо из овог разлога Регулаторно тело за електронске медије се приликом израде Извештаја о приступачности програма особама са инвалидитетом 2019. године за предмет истраживања поставља само програме Радио – телевизије Србије 1 и 2 и Радио – телевизије Војводине[97].

Према подацима добијеним од Регулаторног тела за електронске медије сазнајемо да су они за време ванредног стања изазваног корона вирусом, у марту 2020. године објавили саопштење којим су обавестили јавне медијске сервисе (РТС и РТВ) и комерцијалне пружаоце медијских услуга који су имаоци дозволе за подручје целе Републике Србије да је потребно да учине доступним сва саопштења органа јавне власти хитне природе која се односе на корона вирус (КОВИД-19) путем отворених титлова или српског знаковног језика, што су пружаоци медијских услуга и испоштовали[98].

Радио телевизија Војводина је прва у Републици Србији и региону увела сервис „Читај ми!", синтетизатор говора на основу текста који је од изузетне помоћи особама са инвалидитетом, слабовидим и слепим, у мају 2009. године. За потребе слепих лица која користе специјализоване софтвере, на сајту РТВ постоји тзв. "бела страница" на адреси https://rtv.rs/citajmi која је прилагођена управо за ту врсту софтвера. Такође, на њиховом сајту свака вест у врху, одмах испод наслова има дугме "Читај ми" које активира исти синтетизатор, док се одмах поред овог дугмета налази дугме за увећање или смањење текста.

Према подацима Радио телевизије Србије, у току 2020. године емитовали су 1.500 емисија прилагођеног програма што је око 700 сати трајања. РТС производи и посебну емисију *Место за нас* посвећену особама са инвалидитетом, а у редовној програмској шеми је и термин за прилагођене садржаје (Квадратура круга, Нетакнута природа – Патагонија, Путеви римских императора, Приче о Фројду, Архетип модерне бајке, серија за децу и младе Мансарда, итд.). Глуве и наглуве особе имају могућност свакодневног праћења програма на знаковном језику – емисије информативног програма (Дневник 2, Вести у 15 сати, специјалне информативне емисије, конференције за медије, емисије актуелно-информативног програма). Од 2017. у примени је софтвер за титловање емисија информативног програма, а од 2020. године се титлује и играни серијски програм. У плану је аудио дескрипција садржаја у сарадњи са Савезом слепих Србије, али временски оквир

96 Препорука о већој доступности програмских садржаја особама са инвалидитетом http://www.rem.rs/uploads/files/Podzakonska%20regulativa/Preporuka%20o%20vecoj%20dostupnosti%20programskih%20sadrzaja%20osobama%20sa%20invalidetom.pdf (приступљено 29.11.2021.)

97 Извештај РЕМ-а "Програм приступачан особама са инвалидитетом 2019." http://www.rem.rs/uploads/files/izvestaji%20o%20nadzoru/Izve%C5%A1taj%20o%20pristupacnosti%20programa%20osobama%20sa%20invaliditetom%202019.pdf (приступљено 02.12.2021.)

98 Извор: Допис Регулаторног тела за електронске медије од 08.10.2021. године

није прецизиран.[99] На сајту РТС-а на почетку сваке вести налази се опција *Читај ми* којом се активира синтетизатор који чита ту вест, али недостаје могућност увећања текста.
Важно је напоменути да ни веб-сајтови приватних ТВ станица са додељеним националним фреквенцијама (Пинк ТВ, Прва ТВ, ТВ Б92, Хепи ТВ) у време писања овог извештаја (новембар 2021.) нису имале могућност конверзије текста у говор (text to speech) или увећање текста.
РТС планета је дигитална платформа јавног сервиса и бесплатан је за све кориснике са територије Србије. Овај сајт омогућава уживо праћење телевизијског и радијског програма, услугу одложеног гледања програма (Catch Up) и могућност праћења ТВ и радијских емисија у оквиру Видеотеке (Видео на захтев) као и Слушаонице (Аудио на захтев). У оквиру Видеотеке налази се посебна секција са садржајем на знаковном језику[100].

2.2.3. Приступачност веб-сајтова државних институција

Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе дефинисане су први пут 2005. године и редовно унапређиване из године у годину. Критеријуми за оцењивање веб презентација 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[101].
Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа[102], уређују се ближи услови за израду и одржавање веб-презентација државних органа и организација, органа и организација покрајинске аутономије, органа и организација јединица локалне самоуправе, установа, јавних предузећа, посебних органа преко којих се остварује регулаторна функција и правних и физичких лица којима су поверена јавна овлашћења. Детаљније је регулисан општи приступ и практична упутства којих су органи дужни да се придржавају при развоју веб-презентација органа јавне власти, у циљу њихове стандардизације, специфично у погледу[103]:

- пружања јасних, тачних и актуелних информација о активностима коришћењем интернета, чиме се обезбеђује транспарентност њиховог рада;
- давања ажурних и конзистентних информација о процедурама пружања услуга из надлежности, као и постављања електронских услуга на национални Портал еУправа (www.euprava.gov.rs), како би се повећала доступност корисницима;
- обезбеђивања конзистентног визуелног идентитета, графичких елемената и навигације;
- обезбеђивања усклађености веб презентација са стандардима еПриступачности;
- подизања нивоа безбедности веб презентација.

99 Извор: Допис РТС-а од 28.10.2021. године

100 Видеотека – Знаковни језик, веб-сајт РТС планета https://rtsplaneta.rs/video/list/category/133/ (приступљено 02.12.2021.)

101 http://arhiva.ite.gov.rs/projekti-smernice-za-izradu-web-prezentacija.php (приступљено 03.12.2021.)

102 "Службени гласник РС", бр. 104/2018-10

103 Према подацима Канцеларије за ИТ и еУправу, „Усклађеност веб-презентација органа државне управе са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа, Оцењивање за 2020. годину“

У овој уредби, у члану 5. се наводи да су сви органи државне управе, локалне самоуправе и аутономних покрајина дужни да израде веб-презентације са функционалностима које омогућавају коришћење асистивних технологија од стране особа са инвалидитетом, а у наставку дефинише и критеријуме приступачности:

1. навигацију кроз целу презентацију употребом <Tab> тастера, која је визуелно уочљива;
2. навигацију путем падајућих листа до којих није могуће доћи употребом тастатуре;
3. да документа за преузимање и прослеђивање (download и upload) буду понуђена у више читљивих формата (.pdf, .doc, .docx, .odt) и табеларно (.xlsx, .ods);
4. одговарајући текст као алтернативу не-текстуалном садржају веб странице (слика, фотографија и сл.);
5. пропорционално повећавање слова (величина слова мора бити релативно дефинисана), као и делова веб-презентације (водећи рачуна о скалабилности) сразмерно величини екрана, односно да омогући минимално увећање текста од 18 тачака (18 point text);
6. прилагођене линкове стандарду еПриступачности који јасно осликавају целине/секције садржаја презентације, како би их читач екрана (за слепе и слабовиде) на правилан начин „прочитао";
7. да титл и/или транскрипти понуђени за преузимање буду доступни као посебни текстуални документи за све медије у не-текстуалном формату, односно да постоји опис видео садржаја;
8. приступачност самих докумената (обрасци, форме и сл.);

За проверу валидности кода у контексту еПриступачности, сви органи су дужни да користе W3C Unicorn валидатор[104] који обједињује HTML и CSS валидацију, при чему валидатором треба проверити целокупан садржај веб-презентације.
Ова Уредба прописује годишње оцењивање усаглашености веб презентација са прописима, па је Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, као надлежна институција која анализира и подноси извештај Влади креирала апликацију за самооцењивање на веб-презентацији https://samoocenjivanje.gov.rs/login путем које је по први пут у 2020. години спроведено самооцењивање органа јавне управе. Због промењене методологије и критеријума за еПриступачност, није могуће направити поређење података са претходним годинама, тако да ће у наставку бити приказани само последњи доступни подаци.Сви органи државне управе у 2020. години имају званичну веб-презентацију. Просечан број бодова је 193,13 од максималних 335, односно 57,65% је испуњеност критеријума. Највећи просечни проценат испуњености свих критеријума има Министарство правде 93,13%, а најмањи Управа за шуме 13,73%[105].

104 Поменути валидатор омогућава да се унапреди квалитет интернет страница тако што се извршава низ провера или тестова. Unicorn је W3C јединствени валидатор који прикупља резултате HTML и CSS валидатора, као и друге корисне сервисе. Валидација је процес тестирања одређеног садржаја према утврђеном сету правила.

105 Према подацима Канцеларије за ИТ и еУправу, „Усклађеност веб-презентација органа државне управе са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа, Оцењивање за 2020. годину"

Табела 3 – Просечна испуњеност критеријума за све органе државне управе	
Критеријум	**Просечна испуњеност критеријума у 2020 (%)**
Садржај	68,13
Архива	66,08
Отвореност садржаја	54,63
Услуге	29,74
Приступачност	47,47
Језик и писмо	68,74
Графичко решење	91,65
Навигација	60,46
Употребљивост и доступност	84,60
Безбедност	64,05
Доменско име	84,56
Одржавање веб-презентације	40,89

Табела 3 Просечна испуњеност критеријума за све органе државне управе

Све локалне самоуправе у 2020. години поседују званичну веб презентацију. Просечан број бодова је 169,26 од максималних 335, односно 50,52%. Највећи просечни проценат испуњености свих критеријума има општина Бојник 78,21%, а најмањи Бела Црква 21,49%[106].

Табела 4 – Просечна испуњеност критеријума за све локалне самоуправе	
Критеријум	**Просечна испуњеност критеријума у 2020 (%)**
Садржај	63,21
Архива	44,97
Отвореност садржаја	63,05
Услуге	27,6
Приступачност	35,58
Језик и писмо	37,27
Графичко решење	77,92
Навигација	49,68
Употребљивост и доступност	81,47
Безбедност	43,31
Доменско име	51,59
Одржавање веб-презентације	36,09

Табела 4 - Просечна испуњеност критеријума за све локалне самоуправе

106 Ибид.

Сви органи територијалне аутономије у 2020. години имају званичну веб презентацију. Просечан број бодова је 204,38 од максималних 335, односно 61,01%. Највећи просечни проценат испуњености свих критеријума има Покрајински секретаријат за високо образовање и научно-истраживачку делатност 82,39%, а најмањи Покрајински секретаријат за пољопривреду, водопривреду и шумарство 32,24%[107].

Табела 5 – Просечна испуњеност критеријума за све органе територијалне аутономије	
Критеријум	**Просечна испуњеност критеријума у 2020 (%)**
Садржај	77,00
Архива	53,85
Отвореност садржаја	60,92
Услуге	24.41
Приступачност	45,9
Језик и писмо	46.90
Графичко решење	100
Навигација	65,64
Употребљивост и доступност	86,90
Безбедност	70.26
Доменско име	90,77
Одржавање веб-презентације	88,46

Табела 5 - Просечна испуњеност критеријума за све органе територијалне аутономије

Просечно испуњење критеријума еПриступачности по државним органима у 2020. години је следеће[108]:

- 47,47% за органе државне управе,
- 35,58% за јединице локалне самоуправе,
- 45,90 за органе територијалне аутономије.

Обавеза да органи државне управе, локалне самоуправе и органа територијалне аутономије поседују веб презентацију прописана је Законом о електронској управи и Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа. Код претходних оцењивања та регулатива није постојала, али се, независно од различитих методологија, закључује да су оцене усаглашености веб презентација органа државне управе, локалних самоуправе и органа територијалне аутономије значајно порасле. Веома је значајно и што је Уредбом прописан скуп стандарда којима се дефинишу сви аспекти израде веб-презентације[109].
Важно је напоменути да је Канцеларија за ИТ и еУправу израдила и усвојила Листу

107 Ибид.

108 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

109 Према подацима Канцеларије за ИТ и еУправу, Усклађеност веб-презентација органа територијалне аутономије са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа, Оцењивање за 2020. годину

стандарда техничке интероперабилности в. 2.1 (ажурирана фебруара 2020. године)[110], где су у Поглављу 3.4 прописани стандарди е-приступачности који се примењују на веб-странице организација, и то[111]:

- Смернице за приступачност електронског садржаја WCAG v.1.0 и v.2.0;
- Смернице за приступачност ауторским алатима ATAG 1.0 и 2.0 и
- Смернице за приступачност корисничком агенту UAAG 1.0.

Закон о електронској управи усвојен 2018. године предвиђа да свако има права да користи услуге електронске управе у складу са овим законом, тј. да сви корисници услуге електронске управе на једнак начин и под једнаким условима имају приступ електронским подацима и документима и равноправни су у остваривању овог права. Посебно се истиче да се услуге електронске управе пружају на начин који обезбеђује приступ и коришћење особама са инвалидитетом без техничких, аудио-визуелних, семантичких и језичких ограничења.

Када је реч о софтверским решењима, члан 16. истог Закона прописује да је државни орган дужан да при дизајнирању, изради, одржавању и ажурирању софтверског решења поштује стандарде приступачности, како би услуге електронске управе биле доступне свима, а нарочито особама са инвалидитетом. Члан 28. као обавезу уводи да садржај сајтова државних органа буде доступан и на мобилним уређајима и приступачан свакоме, а нарочито особама са инвалидитетом. Коначно, према члану 31. Закона о електронској управи, ради успостављања електронске управе, државни органи су дужни да омогуће приступ садржају и услугама електронске управе свакоме, у складу са стандардима приступачности.

Онлајн мапе приступачности

Мапе приступачности су интерактивна решења која настоје да олакшају кретање особама са инвалидитетом.

Пример добре праксе и сарадње државе, институција и невладиног сектора представља апликација за унос, обраду и јавно публиковање података о приступачности објеката јавне намене *Limitless*[112]. Настала је кроз сарадњу Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Архитектонског факултета у Београду и удружења грађана *Limitless*. Сама апликација омогућава детаљно информисање корисника о степену приступачности објеката по свим елементима приступачности на лак и разумљив начин. Преузимање и коришћење апликације је бесплатно.

У овом извештајном периоду креирано је неколико нових мапа приступачности, а платформа *Доступни Београд*[113] коју је развило удружење Центар за унапређење друштва наставила је да ради и да увећава своју базу објеката који се могу претраживати по категоријама садржаја и нивоа приступачности. Ова платформа има и своју апликацију[114] за Андроид платформу. Апликација и сајт дају могућност креирања путање од локације на којој се корисник налази до жељеног објекта, а омогућавају и активно учешће у креирању

110 https://www.ite.gov.rs/tekst/sr/1999/lista-standarda-interoperabilnosti.php (приступљено 03.12.2021.)

111 ИТУ студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији, 2021.

112 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.limitless.limitlessuserapp

113 https://dostupnibeograd.rs/index

114 https://dostupnibeograd.rs/page?sid=4

доступнијег града. Након регистрације, корисници могу да дају оцену локације или објекта, оставе коментар, или чак и сами унесу објекат и основне информације о приступачности. У том случају, администратори врше провере и, у зависности од тачности информација, уносе локацију у систем[115].

Нова бус-плус апликација *БеоГРАДСКИ превоз*[116] садржи опцију за приказивање возила опремљених рампом за колица. Притиском на иконицу у горњем левом углу са особом у колицима на мапи ће се приказивати само возила која имају функционалну рампу за приступ инвалидских колица.

Још једна платформа која се бави проблемима са којима се суочавају ОСИ је *Приступачност Бор*[117]. Ова мобилна и веб-апликација намењена ОСИ на територији града Бора, омогућава преглед, унос и измене података. Корисници могу да дају предлоге побољшања приступачности урбанистичке и саобраћајне инфраструктуре у Бору[118].

Градска општина Врачар у Београду пружа подршку особама са инвалидитетом кроз различите програме подршке и активности, а добитник је и награде за приступачност. Скупштина ГО Врачар је 2018. године усвојила *Стратегију за унапређење приступачности Градске општине Врачар за период од 2018. до 2025. године*, са акционим плановима за њено спровођење. Основана је и Канцеларија за особе са инвалидитетом која ради сваког дана и бави се питањима особа са инвалидитетом, њиховим укључивањем у активности општине, а задужена је и за успостављање сарадња са удружењима ОСИ. Како би унапредила приступачност информација и комуникације, Градска општина Врачар је заједно са Градом Београдом, Градом Новим Садом и Градском општином Савски венац основала Сервус подршке у мобилности и комуникацији. У сервису се пружају сервисне информације (искључења воде, струје, измене на линијама градског превоза и др.) на знаковном језику и у звучном облуку путем бесплатне апликације за мобилне телефоне Инфо за све, која се може преузети са google play[119] продавнице. Сервису се могу пријавити и баријере на јавним површинама (подигнути ивичњаци тротоара, стубићи и др.) и на објектима јавних институција (непостојање рампи). Пријаве се упућују надлежним органима да обезбеде приступачност и несметано кретање. Глуве особе могу користити услугу тумача за знаковни језик слањем СМС поруке[120]. Такође информације се могу пратити на Youtube каналу Општине SOVRACAR, "play lista" Канцеларије за особе са инвалидитетом Градске општине Врачар – информације доступне за све[121].

2.2.4. Знаковни језик

Употреба знаковног језика регулисана је *Законом о употреби знаковног језика*[122] усвојен 2015. године. Законом су регулисани начини остваривања права на стручне тумаче за знаковни језик у образовном процесу, приликом посете здравственој установи, у радном окружењу, у медијској сфери, гарантујући право сваке глуве особе да користи знаковни

115 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

116 БеоГРАДСКИ превоз https://play.google.com/store/apps/details?id=com.busplus&hl=sr

117 Приступачност Бор https://pristupacnostbor.com/

118 „Приступачност Бор" – мобилна и веб-апликација за особе са инвалидитетом, РТВ Бор https://rtvbor.rs/pristupacnost-bor-mobilna-i-web-aplikacija-za-osobe-sa-invaliditetom/ приступљено 21.11.2021.

119 Инфо за све https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infozasve

120 Градска општина Врачар http://46.101.162.29/gradani/osobe-sa-invaliditetom/

121 https://vracar.rs/2020-4-28-pristupacne-informacije-u-vanrednom-stanju/

122 „Службени гласник РС", бр. 38/2015-26

језик као први језик у комуникацији. Занимање „тумач за знаковни језик" уврштено је у номенклатуру занимања, а током 2016. донет је и *Правилник о програму учења знаковног језика*.[123]

У септембру 2021. године почео је са радом Национални преводилачки центар[124] са видео сервисом у Градској организацији глувих Београда за знаковни језик који пружа онлајн услуге превођења на српском знаковном језику. Његовим покретањем 70.000 глувих и наглувих људи, као и чланови њихових породица моћи ће да користе јединствени систем превођења, што ће им омогућити самостални живот и кретање и квалитетнију свакодневицу. Овај Центар ће радити 24 сата дневно, 7 дана у недељи а бесплатно га могу користити све глуве особе. Сервис је доступан путем апликација Viber, WhatsApp, IMO као и путем комуникацијских платформи Skype (ID:serviszjbeograd) i Messenger (Преводилачки Центар СЗЈ Србије[125]).

Апликација *Српски знаковни језик*[126] коју је Градска организација глувих Београда креирала као и *Речник српског знаковног језика* коју је на диску издало Удружење глувих и наглувих Шумадије су примери добре праксе за повећање дигиталне укључености.

2.2.5. Препоруке

- Правни оквир Републике Србије за веб-приступачност треба да буде усклађен са скупом заједничких права и обавеза Европске уније који је обавезујући за све земље ЕУ, укључујући Директиву 2016/2102/ЕУ (Директива о веб-приступачности) Европског парламента и Савета о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора. Директива се позива на EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) као усаглашен стандард за веб-странице и мобилне апликације, који предвиђа усаглашеност са Директивом.
- Подстицати локалне самоуправе да развијају Акционе планове за развој приступачности и наградити најуспешније општине.
- Да би Регулаторно тело за електронске медије могло да предузме мере у циљу унапређења доступности програмског садржаја особама са инвалидитетом неопходно је да законодавац изменама и допунама медијских закона предвиди репресивније и стимулативније мере којим би се пружаоци медијских услуга обавезали да медијске садржаје учине доступнијим особама са инвалидитетом.
- Потребно је обезбедити аудио дескрипцију, посебно имајући у виду чињеницу да је напредовање у софтверским решењима убрзано, као и да је аудио дескрипција алатка која је широко прихваћена у земљама Европске уније.
- Радити на унапређивању веб-презентација органа јавне управе како би испунили критеријуме еПриступачности.

123 „Службени гласник РС – Просветни гласник", бр. 1/2017

124 Преводилачки сервис за знаковни језик, веб-презентација Градске организације глувих Београда https://gogb.org.rs/%d0%be%d1%82%d0%b2%d0%be%d1%80%d0%b5%d0%bd-%d1%98%d0%b5-%d0%bd%d0%b0%d1%86%d0%b8%d0%be%d0%bd%d0%b0%d0%bb%d0%bd%d0%b8-%d0%bf%d1%80%d0%b5%d0%b2%d0%be%d0%b4%d0%b8%d0%bb%d0%b0%d1%87%d0%ba%d0%b8-%d1%86/ (приступљено 03.12.2021.)

125 https://www.facebook.com/npczj.rs

126 Српски знаковни језик, веб-презентација Градске организације глувих Београда http://gogb.org.rs/srpski-znakovni-jezik/recnik-szj/ (приступљено 03.12.2021.)

- Омогућити јавно доступне алате за машинску обраду српског језика, који су неопходни за изградњу асистивних технологија, за превођење гласа у текст и текста у глас.
- Пружити подршку образовним установама у изради и развоју нових технолошких решења која омогућавају приступачност информација глувим и наглувим особама.
- Развијати мапе приступачности уз подршку надлежних институција, на територији целе Србије.
- Омогућити већу доступност знаковног језика у јавном животу, односно у институцијама и установама.

2.3. ЈАВНЕ ДИГИТАЛНЕ УСЛУГЕ

Напредак у претходном периоду је био велики, пре свега због пандемије, која је у великој мери утицала на развој еУправе и развој услуга намењених грађанима и привреди, као и њиховој дигитализацији, што је омогућило развој нових сервиса прилагођених потребама грађана у постојећим околностима. Током ванредног стања у Републици Србији, 2020. године, Канцеларија за информационе технологије и еУправу краткорочно је применила велики број иновативних решења као одговор на кризу изазвану коронавирусом, која укључују следеће: Размену информација, Ангажовање људи и заједница и Услуге - на мрежи и ван мреже. Успостављене су нове услуге о којима ће више речи бити у поглављу о еУправи, а битно већи обим коришћења портала остварен је кроз исказивање интересовања за примање вакцине против КОВИД-19, као и еЗаказивање за PCR тестирање које је ишло овим путем. Однедавно, уведена је и услуга Дигитални зелени сертификат[127]. У време физичке изолације и ванредног стања, Канцеларија за ИТ и еУправу покренула је Портал Дигитална солидарност намењен свима који су услед пандемије коронавируса били затворени у својим кућама, где су на једном месту доступне све информације о бесплатним платформама за учење на даљину, рад од куће, бесплатним онлајн књигама, курсевима, филмовима, музици, телевизијском садржају[128].

Развијени су бројни е-сервиси за подршку грађанима и реализацију појединих услуга везаних за КОВИД-19, доступни на порталу еЗдравље и еУправа, о којима ће више речи бити у поглављима „Здравство“ и „еУправа“, а овде ћемо поменути само неколико као што су еЗаказивање за PCR тестирање[129], сервис за обавештавање о резултатима PCR тестирања[130]; еВакцина[131] – електронска потврда о вакцинацији; пријава за надзор држављана Србије који долазе из иностранства као и страних држављана приликом реализације мере кућног карантина.

Законом о електронској управи[132] утврђено је да свако, укључујући и особе са инвалидитетом, има право да користи услуге еУправе, што подразумева и приступ електронским подацима и документима, и то на исти начин и под једнаким условима, без техничке, аудио-визуелне, семантичке и језичке препреке. Забрана дискриминације (члан

127 Портал еУправа https://euprava.gov.rs/%C5%BEivotna-oblast/17/%C5%BEivotna-situacija/182 приступљено 1.12.2021.

128 https://www.digitalnasolidarnost.gov.rs/ приступљено 21.11.2021.

129 https://euprava.gov.rs/usluge/6096 на лични захтев (доступно од октобра 2020. године); приступљено 21.11.2021.

130 https://euprava.gov.rs/usluge/5886 доступно од јула 2020. године; приступљено 21.11.2021.

131 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/?v=20211124 услуга је доступна од 26. марта 2021. године (приступљено 24.11.2021.)

132 Закон о електронској управи, Службени гласник бр. 27/2018-25

7) подразумева да се „услуга електронске управе пружа на начин који обезбеђује приступ и коришћење особама са инвалидитетом без техничких, аудио-визуелних, семантичких и језичких ограничења.“ Државни органи су у обавези да поштују стандард приступачности у дизајнирању, развоју, одржавању и ажурирању софтверских решења (члан 16), као и да садржај својих веб-страница учине доступним и на мобилним уређајима, свима, а посебно особама са инвалидитетом (члан 28), као и обавезу да омогуће приступ садржајима и услугама еУправе свакоме, у складу са стандардима приступачности (члан 31)[133].
Влада Србије је 2018. године усвојила *Уредбу о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа*[134], где се утврђује детаљан опис критеријума приступачности које морају испунити веб-странице у јавном сектору. Када посматрамо интернет странице органа јавне управе, просечно испуњење критеријума еПриступачности по државним органима у 2020. години је испод 50%, (47,47% за органе државне управе, 35,58% за јединице локалне самоуправе и 45,90% за органе територијалне аутономије) што је испод жељеног нивоа[135]. *Програм развоја електронске управе и пратећи Акциони план Републике Србије 2020–2022*[136], који је Влада усвојила у јуну 2020. године, представља оквир за даљи развој инфраструктуре електронске управе (е-Управа) и услуга и предвиђа око 300 нових електронских услуга и сервиса за грађане и привреду који ће се развијати у периоду његове примене. Програм је развијен око кључних принципа Акционог плана ЕУ за е-управу 2016–2020, укључујући „3. Инклузивност и приступачност“, што подразумева да се у фази дизајнирања програма морају осигурати инклузивност и приступачност електронских услуга. Такође, програм следи принцип оријентисаности ка корисницима, у смислу дизајна и испоруке дигиталних јавних услуга из Талинске декларације, укључујући „Приступачност, сигурност, расположивост и употребљивост“. То подразумева „услуге које постају доступније (укључујући оне које се могу пронаћи) и сигурније и да их сви могу користити без дискриминације, уз одговарајућу помоћ доступну на захтев“, као и да „се примењују принципи универзалног дизајна“[137].

У претходном периоду, како би се одговорило на поменуте критеријуме уведена су нова софтверска решења па веб-страница Владе Републике Србије садржи и помоћ за слепе и слабовиде особе у облику *Данице*, софтвера за претварање текста у говор, који користи најсавременије неуронске мреже, а нова веб-страница Канцеларије за информационе технологије и еУправу, уз помоћ софтвера читача ока, омогућава особама са инвалидитетом да управљају рачунаром покретом ока[138]. Ипак, према резултатима истраживања које је објављено у оквиру ИТУ Студије о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији, особе са инвалидитетом изнеле су као општу перцепцију своје заједнице то да је медицински модел у превеликој мери заступљен у начину на који су им јавне услуге доступне, што се заправо огледа у потпуном одсуству њихове приступачности[139]. Сматрају да би еУправу требало учинити доступнијом и да су упутства

133 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

134 „Службени гласник РС“ бр. 104/2018-10

135 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

136 „Службени гласник РС“ бр. 85/2020-40

137 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

138 Ибид.

139 Ибид.

често неадекватна, као и да је регистрација за услуге понекад веома захтевна, нарочито за особе са интелектуалним тешкоћама[140].

Када је у питању комуникација са грађанима на локалу, Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Владе Републике Србије пружа могућност општинским управама да унапреде своју интерну комуникацију, пре свега комуникацију са грађанима, из свог делокруга рада и надлежности, путем софтверског решења намењеног G2C (government to citizen) и G2G (government to government) типу пословања. Коришћењем овог софтверског решења Општинске управе добијају бесплатну могућност да унапреде свој рад и комуникацију са грађанима[141].

Ефикасније пружање услуга грађанима и привреди, кроз отварање јединствених управних места (енгл. one stop shop) омогућено је тако да грађани на једном месту могу да заврше више услуга. У Србији је до сада отворено 13 јединствених управних места[142]. Један од примера добре праксе у пружању услуга представља и *Српско-корејски информатичко-приступни центар* (СКИП Центар) у Београду који је проглашен за најбољи на свету, у коме је од оснивања пре 4 године више од 40.000 полазника завршило неку од бесплатних ИТ обука[143]. Такође, најављено је и оснивање другог СКИП центра у Нишу током наредне године[144].

Усвојена је и *Стратегија развоја вештачке интелигенције у Републици Србији за период 2020–2025. година*[145] којом се утврђују циљеви и мере за развој вештачке интелигенције чија имплементација треба да резултира економским растом, унапређењем јавних услуга, унапређењем научног кадра и развојем вештина за послове будућности.

Информациони систем еЗУП је доживео промене у овом периоду. Наиме, у августу 2019. године донет је *Правилник о начину на који органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара у електронском облику, а који су неопходни за одлучивање у управном поступку*[146], где је сада Канцеларија за ИТ и еУправу надлежна (члану 2.) да дефинише односно обезбеђује да органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара (Начин коришћења података). Канцеларија за ИТ и еУправу успоставља модул на Порталу еУправа који омогућава одабир Начина коришћења података у поступку и подношење електронског захтева за приступ подацима из регистра.

Битна новина је да су кроз *Стратегију реформе државне управе од 2021. до 2030. године*[147] као основни принципи постављени отвореност, транспарентност управног система и унапређење учешћа грађана и других актера у раду јавне управе (партиципација). Генерална тенденција је усмереност ка корисницима и њиховим потребама. У процесу је и израда модула еПартиципација на Порталу еУправе где ће грађани моћи директно да учествују у консултацијама и јавним расправама о прописима. Министарство државне управе и локалне

---

140 Ибид.

141 Софтвер за комуникацију, веб-сајт Канцеларије за ИТ и еУправу https://www.ite.gov.rs/tekst/5714/softver-za-komunikaciju.php приступљено 21.11.2021.

142 http://skipcentar.rs/sr_RS/vesti/jos-tri-opstine-u-srbiji-dobijaju-jedinstvena-upravna-mesta/ Јединствена управа места отворена су у Лазаревцу, Шапцу, Житишту, Смедеревској Паланци, Белој Паланци, Сомбору, Крушевцу, Власотинцу, Ужицу, Горњем Милановцу, Косјерићу, Параћину и Тополи (приступљено 21.11.2021.)

143 http://skipcentar.rs/sr_RS/vesti/skip-centar-inovativne-tehnologije-u-sluzbi-gradjana/ приступљено 21.11.2021.

144 http://skipcentar.rs/sr_RS/vesti/ministarka-marija-obradovic-i-ambasador-republike-koreje-u-srbiji-hjong-can-ce-najavili-su-da-ce-srbija-tokom-naredne-godine-dobiti-drugi-skipcentar/ приступљено 21.11.2021.

145 „Службени гласник РС“, број 96/2019-5

146 „Службени гласник РС“, бр. 57/2019-162

147 „Службени гласник РС”, бр. 9/14, 42/14 и 54/18

самоуправе покренуло је и веб-страницу *Управа по мери свих нас*[148], где се може пратити прогрес за област реформе јавне управе и јавних финансија, кроз податке, статистике и извештаје о имплементацији *Стратегије реформе јавне управе за период од 2018. до 2020.* (Акциони план 2018-2020. године). До краја 2020, 47% планираних активности је означено као реализовано на овој платформи[149]. Формиран је и *Савет за реформу јавне управе*[150] током јуна 2021. године, са задацима да утврђује предлоге стратешког развоја јавне управе и реформе јавних финансија у Србији, иницира и предлаже Влади мере и активности из области реформе јавне управе и јавних финансија, разматра и усваја извештаје о постигнутим циљевима, промовише и прати спровођење *Стратегије реформе јавне управе* и других докумената јавних политика, прати и разматра питања у вези учешћа Србије у Партнерству за отворену управу, прати стање у области развоја електронске управе, промовише дигитализацију јавне управе, даје мишљења о прописима и обавља друге сродне активности из области реформе јавне управе и јавних финансија.

У оквиру Централног система матичних књига Министарства државне управе и локалне самоуправе, у којима се воде подаци из три матичне књиге – рођених, венчаних и умрлих, успостављена је нова јединствена електронска евиденција о држављанима Србије као четврта књига – књига држављана, у складу са *Законом о допунама Закона о држављанству Републике Србије* [151]. Како би се грађанима омогућило брже и ефикасније обављање послова у контакту са државном администрацијом, успостављен је **Централни регистар становништва** као један од четири основна регистра на којима се заснива развој савремене електронске управе, а обједињио је 13 различитих база података пет институција. Грађани могу приступити својим подацима у Централном регистру становништва преко портала еУправе и проверити валидност личних података, пореских обавеза, евиденције социјалног осигурања, а ту су и подаци из Министарства унутрашњих послова, Министарства државне управе и локалне самоуправе, Катастра или локалне администрације[152]. Донет је и *Закон о регистру просторних јединица и адресном регистру*[153] док је у циљу унапређења пословног окружења путем смањења административног терета по привреду 2019. године донет *Програм за поједностављење административних поступака и регулативе еПапир за период 2019- 2021. године*.[154] Путем интернет странице еПапир могуће је послати предлог за измену неефикасног прописа или неефикасног административног поступка[155]. Овај програм је део реформе јавне управе у делу који се односи на повећање ефикасности у спровођењу административних поступака, односно подизање квалитета пружања јавних услуга привреди.

У јуну 2021. почео је са радом *Регистар административних поступака*[156] као јавно доступна електронска база свих административних поступака и осталих услова пословања које спроводе органи и организације јавне управе на републичком и покрајинском нивоу.

148 Управа по мери свих нас https://monitoring.mduls.gov.rs/ приступљено 26.11.2021.

149 Competitiveness in South East Europe Policy Outlook, OECD, 2021.

150 Одлука о образовању Координационог савета за електронску управу, „Службени гласник РС“, број 104/2017-124

151 Јединствена евиденција о држављанима Србије у електронском облику, веб-сајт Владе Републике Србије, објављено 29.12.2018.
https://www.srbija.gov.rs/vest/356594/jedinstvena-evidencija-o-drzavljanima-srbije-u-elektronskom-obliku.php

152 Ефикасније и јефтиније извршење административних процедура, веб-сајт Владе Републике Србије, објављено 10.6.2021. https://www.srbija.gov.rs/vest/552363/efikasnije-i-jeftinije-izvrsenje-administrativnih-procedura.php

153 Закон о Регистру просторних јединица и Адресном регистру („Службени гласник РС”, број 9/20)

154 https://rsjp.gov.rs/cir/vesti-cir/usvojen-program-za-pojednostavljenje-administrativnih-postupaka-i-regulative-e-papir/ приступљено 21.11.2021.

155 https://epapir.rsjp.gov.rs/ приступљено 26.11.2021.

156 Почео са радом Регистар административних поступака – ePapir (rsjp.gov.rs)

Привредни субјекти на једном месту, једноставном претрагом, могу да добију све информације неопходне за отпочињање и вођење пословања. Регистар садржи административне поступке који се односе на привредне субјекте, садржи 2215 поступака, 95 органа јавне управе[157]. У плану је да до краја 2022. године Регистар обухвати и административне поступке које покрећу грађани, док ће изворни поступци јединица локалних самоуправа бити доступни најкасније до краја 2023. године[158]. До јуна 2021. пописано је 2.500 административних поступака у 85 органа јавне управе, поједностављено је или укинуто 136 поступака чиме су постигнуте уштеде за привреду од 32 милиона евра на годишњем нивоу[159]. Правни основ[160] за израду Регистра представља *Закон о Регистру административних поступака*[161], који је усвојен у априлу 2021. године.

Према подацима Републичког завода за статистику (РЗС) за 2021. годину, 40% (према 37% у 2020.) интернет популације користи интернет услуге уместо да остварује личне контакте или да посећује јавне установе или органе администрације, што је приметан пораст у односу да претходну годину. Истраживање РЗС је показало и да је 37% интернет популације користило интернет за добијање информација са веб-сајтова јавних институција, а 26% за преузимање званичних образаца. Слање попуњених образаца користило је 20% популације која користи интернет[162].

У фебруару 2021. Скупштина Србије усвојила је *Закон о социјалној карти*[163], којим је предвиђено успостављање регистра Социјална карта, јединствене и централизоване евиденције у електронском облику, која садржи тачне и ажурне податке о социјално-економском статусу појединаца и са њим повезаних лица и која омогућава корисницима података да обављају послове обраде података ради утврђивања чињеница неопходних за остваривање права и услуга из области социјалне заштите. Закон ће почети да се примењује 1. марта 2022. године[164] и у потпуности ће се ослонити на Централни регистар становништва.

Значајна новина је и да је Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање покренуо веб-портал еШалтер и омогућио да се електронским путем подносе захтеви за остваривање и коришћење права из пензијског и инвалидског осигурања, захтеви за издавање уверења, односно потврда, као и доказа који се прилажу уз захтев. Корисници портала еШалтер могу преузимати обрасце, попуњавати га електронски и слати надлежној организационој јединици РФПИО, уз скениране прилоге доказа, а могу се и информисати о томе у којој је фази поступак одлучивања по захтеву[165].

Успостављен је Јединствени информациони систем локалне пореске администрације[166] где су информације о порезу на имовину и другим изворним јавним приходима доступни

157 Регистар административних поступка јавно је доступан на адреси: https://rap.euprava.gov.rs/privreda/home приступљено 26.11.2021.

158 Програм Владе за смањење административног оптерећења привреде https://epapir.rsjp.gov.rs/o-nama/ приступљено 26.11.2021.

159 Резултати до успостављања Регистра административних поступака https://rsjp.gov.rs/cir/vesti-cir/rezultati-do-uspostavljanja-registra-administrativnih-postupaka/ приступљено 26.11.2021.

160 Предлог Закона о регистру административних поступака Предлог закона о Регистру административних поступака – ePapir (rsjp.gov.rs) приступљено 26.11.2021.

161 „Службени гласник РС“, број 44/2021-9

162 Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, домаћинства/појединци, предузећа, 2021., Републички завод за статистику, 2021. https://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf

163 „Службени гласник РС“, бр. 14/2021-3

164 Скупштина усвојила Закон о социјалној карти, веб-сајт Владе Републике Србије, објављено 11.2.2021. https://www.srbija.gov.rs/vest/519510/skupstina-usvojila-zakon-o-socijalnoj-karti.php

165 https://www.pio.rs/sr/vesti/uspostavlen-portal-e-shalter-fonda-pio (приступљено 16.11.2021.)

166 https://lpa.gov.rs/jisportal/ приступљено 26.11.2021.

на клик грађанима, привреди и држави. Нови систем омогућава грађанима и привреди да виде све своје пореске обавезе на територији Републике Србије као и да електронским путем поднесу пријаву за утврђивање пореза на имовину[167]. Приступ подацима који се воде у Јединственом пореском информационом систему јединица локалне самоуправе остварује се путем Информационог система за размену података из регистара преко Сервисне магистрале органа (Систем за размену података). Захтев за вршење увида подноси се Канцеларији за ИТ и еУправу, а у Систему за размену података доступне су следеће услуге (веб-сервиси): ЛПА (Локална пореска администрација) - Увид у стање на рачунима изворних јавних прихода, ЛПА - Увид у листу непокретности обвезника пореза на имовину физичких лица, који су од значаја за утврђивање пореза на имовину и других изворних јавних прихода у складу са законима из ове области[168], пре свега *Законом о пореском поступку и пореској администрацији*[169].

У овој области је неопходно даље обучавање запослених у јавном сектору за боље функционисање система и елемената ИТ државне инфраструктуре, као и даље унапређивање портала еУправа како би што више услуга било доступно и приступачно особама са инвалидитетом. Неопходно је даље радити на испуњењу критеријума еПриступачности и усклађивању веб-презентација органа јавне управе са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа. Такође, потребно је водити рачуна приликом даље дигитализације јавних услуга да се још у фази планирања пође од стварних потреба корисника, нарочито маргинализованих група грађана и оних који су у повећаном ризику од дигиталне искључености, где треба уложити додатни напор како би им јавне услуге постале доступне и прилагођене њиховим потребама.

2.3.1. еЗУП

Од како је 2017. године почела примена *Закона о општем управном поступку* и са радом кренуо нови информациони систем еЗУП, створени су предуслови за обезбеђивање ефикаснијих и квалитетнијих услуга према грађанима, унапређена је правна сигурност и побољшан привредни амбијент. Закон је донео кључну промену која се односи на обавезу службеника да размењују податке и документа из службених евиденција између себе.

У првој фази систем еЗУП као платформа за размену података органа јавне управе, повезао је 14 база података шест великих институција у Србији – матичних књига МДУЛС-а, база МУП-а, Пореске управе, Фонда ПИО, Националне службе за запошљавање и Централног регистра обавезног социјалног осигурања.[170] Временом, кроз еЗУП повезано је 18 база података осам великих институција у Србији: матичне књиге Министарства државне управе и локалне самоуправе, базе МУП-а, Пореске управе, Фонда ПИО, Националне службе за запошљавање, Централног регистра обавезног социјалног осигурања, Републичког геодетског завода и Министарства правде[171].

---

167 ЈИС ЛПА Градимо дигитално друштво, веб-сајт Канцеларије за ИТ и еУправу https://www.ite.gov.rs/tekst/2984/jis-lpa.php# приступљено 26.11.2021.

168 Приступ подацима у ЛПА https://lpa.gov.rs/jisportal/manuals?type=i приступљено 26.11.2021.

169 „Службени гласник РС“, бр. 80/2002-1, 84/2002-2 (исправка), 23/2003-16 (исправка), 70/2003-1, 55/2004-32, 61/2005-51, 85/2005-30 (др. законик), 62/2006-12 (др. закон), 61/2007-8, 20/2009-39, 72/2009-53 (др. закон), 53/2010-15, 101/2011-266, 2/2012-3 (исправка), 93/2012-3, 47/2013-12, 108/2013-9, 68/2014-3, 105/2014-3, 91/2015-13 (Аутентично тумачење), 112/2015-5, 15/2016-24, 108/2016-14, 30/2018-17, 95/2018-240, 86/2019-4, 144/2020-3, 96/2021-3

170 „У јуну почиње еЗУП – повезивање највећих база података у Србији“, РТВ https://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/backa/u-junu-pocinje-ezup-povezivanje-najvecih-baza-podataka-u-srbiji_827296.html (приступљено 22.11.2021.)

171 Реформа управног поступка, веб-сајт Министарства државне управе и локалне самоуправе http://mduls.gov.rs/reforma-javne-uprave/reforma-upravnog-postupka/ (приступљено 22.11.2021.)

У августу 2019. године донет је *Правилник о начину на који органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара у електронском облику, а који су неопходни за одлучивање у управном поступку*[172], где је у члану 2. наведено да Служба Владе надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе (надлежни орган) дефинише односно обезбеђује да органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара (Начин коришћења података). Канцеларија за ИТ и еУправу као надлежни орган успоставља модул на Порталу еУправа који омогућава одабир Начина коришћења података у поступку и подношење електронског захтева за приступ подацима из регистра: 1) Достављањем упита ка регистру преко Информационог система за размену података из регистара преко Сервисне магистрале органа (Систем за размену података), 2) прибављањем података упитом ка регистру и уписивањем у софтверско решење органа који води поступак преко Сервисне магистрале органа.

Увођењем еЗУП-а у првој години, грађанима је уштеђено 500.000 сати чекања на шалтерима, док је држава уштедела око 20 милиона динара на штампању и издавању папира[173]. Тренутно, систем еЗУП користи 320 институција. У току ове године, у периоду од 1.1.2021. до 29.11.2021. било је укупно 2.409.257 позива по веб-сервисима, а од тога је 143.826 позива било за услугу општи захтев. Поређења ради, у периоду од јуна 2017. до јануара 2019. године више од 300 органа државне управе и локалне самоуправе, агенција, као и других субјеката укупно је остварило више од милион упита у евиденције других органа (матичне књиге, пребивалишта, итд)[174]. Институције које највише користе еЗУП су: Град Београд, Пореска управа, Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, Град Нови Сад, Градски центар за социјални рад у Београду, Центар за социјални рад „Свети Сава" Ниш, Национална служба за запошљавање, а посматрано на локалном нивоу, међу ЈЛС које највише користе еЗуп су: Град Београд, Град Нови Сад, Град Ниш, Град Зрењанин, Град Нови Пазар, Град Крагујевац, Град Крушевац[175].

Јединствени електронски регистар грађана и информациони систем еЗУП остварују размену услуга на линији управа-управи или G2G (government-to-government), што искључује потребу грађана да се ангажују у скупљању докумената за различите јавне услуге, и битно доприноси инклузији кроз дигиталне технологије. Ефекат је примарно видљив у удаљеним и слабије развијеним областима, где се грађанима значајно штеде време и ресурси у приступу јавним услугама.

Како би одговорили на потребу да се запосленима у државним органима и органима локалне самоуправе пружи подршка у раду са апликацијама еЗуп, еБеба, ЛПА, еИнспектор, Државни стручни испит, Испит за матичара, Испит за инспектора, отворен је канал за подршку и помоћ – Контакт центар (типа G2G – government to government) који је организован кроз више канала комуникације. Оператери у Контакт центру кроз CRM

172 „Службени гласник РС“, бр. 57/2019-162

173 еЗуп, Градимо дигитално друштво, веб-сајт Канцеларије за информационе технологије и електронску управу https://www.ite.gov.rs/tekst/80/ezup.php (приступљено 16.11.2021.)

174 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

175 Извор: Канцеларија за ИТ и еУправу

(Customer relationship management) или систем управљања односима са клијентима[176] примају питања и коментаре корисника и кроз tiketing“[177] систем обрађују и прослеђују експертима, како би на сваки предмет било одговорено у најкраћем могућем року[178].

2.3.2. еУправа

Портал еУправа (euprava.gov.rs) почео је са радом 2010. године и представља централно место електронских услуга за све грађане, привреду и запослене у државној управи. Поред грађана и привреде, на портал се могу пријавити и државне институције, како би објављивали услуге, јавне расправе или конкурсе.

Мрежа еУправе је информационо-комуникациона мрежа која омогућава пренос података између органа и представља кичму развоја еУправе, као и један од најзначајнијих ресурса државних органа. Мрежом управља Канцеларија за ИТ и еУправу и чини је рачунарска мрежа Канцеларије заједно са спољним везама које је повезују са серверско-рачунарском инфраструктуром, државним органима, другим институцијама и интернетом.[179]

Према актуелним подацима, 1.026.347 грађана користи овај портал, док је 76.028 услуга реализовано овог месеца (октобар 2021.) путем Портала еУправа[180]. Ако посматрамо период од оснивања до 2019. године, према подацима Канцеларије за ИТЕ, грађани су више од три и по милиона пута искористили различите услуге портала еУправа. На порталу је било активно готово милион корисника, који су могли да користе 800 електронских услуга различитих државних органа, што га ставља у ред највише коришћених и најпосећенијих националних портала[181].

У току 2021. године најкоришћеније услуге на Порталу еУправе биле су: заказивање термина за пасоше и личне карте, заказивање за PCR тестирање, еВртић, регистрација возила, исказивање интересовања за вакцинисање против КОВИД-19 и Дигитални зелени сертификат. Број корисника Портала еУправа, односно број налога за двофакторску (вишефакторску) идентификацију за потврду аутентификације корисника е-Управе (еИД, еГрађанин)[182] који су покренули бар једну услугу на Порталу је било око 303.000 у претходних 6 месеци. Грађанима, привреди и држави доступно је 50 услуга, које пружају 172 институције. Постоји посебан одељак намењен особама са инвалидитетом, а до краја 2021. године треба да буде пуштена услуга паркинг налепница за особе са инвалидитетом[183].

---

176 CRM или систем управљања односом са клијентима користи се за управљање и анализу података добијених приликом интеракције са клијентима. Везује се за апликације и софтвере који представљају централну базу клијената, у којој су повезани сви подаци везани за сарадњу. Употреба овог система обезбеђује јасан преглед клијената, организоване информације о комплетној историји интеракције са клијентом, лако доступне. То могу бити преписке са клијентом преко различитих платформи, подаци о интеракцијама са клијентом различитих особа из колектива, претходно потписани уговори и пројекти са клијентом, услуге које је користио и др.

177 Ticketing систем је пакет софтвера уз који се управља и одржава одређена листа захтева или проблема.

178 Контакт центар за јавну управу – G2G, Дигитализујемо јавну управу, веб-сајт Канцеларије за информационе технологије и електронску управу, https://www.ite.gov.rs/tekst/1836/kontakt-centar-za-javnu-upravu-g2g.php (приступљено 22.11.2021.)

179 Мрежа еУправе, веб-сајт Канцеларије за информационе технологије и електронску управу, https://www.ite.gov.rs/tekst/90/mreza-euprave.php (приступљено 17.11.2021.)

180 https://euprava.gov.rs/ приступљено 24.10.2021.

181 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

182 Од октобра 2020. године грађанима је на преко 360 локација у 150 градова и општина доступна могућност да бесплатно преузму параметре за двофакторску аутентикацију (еИД) и на тај начин користе услуге електронске управе. Корисници који се на тај начин пријаве могу користити и Портал lpa.gov.rs – да провере порез на имовину, као и да електронски плате порез, а у планирано је да се тако и омогући да провере своје податке у Централном регистру становништва на Порталу еУправа и да пријаве све евентуалне неправилности са својим подацима. https://euprava.gov.rs/postanite-egradjanin приступљено 30.11.2021.

183 Извор: Канцеларија за ИТ и еУправу

Програм развоја електронске управе и пратећи Акциони план Републике Србије 2020–2022.[184] настоји да повећа поверење корисника у еУправу и унапреди њихово искуство у коришћењу дигиталних услуга јавне управе. У току је развој посебног модула еПартиципација, што је предвиђено новим Акционим планом за имплементацију Партнерства за отворену управу 2020-2022. године (обавеза 3[185]), којом се значајно унапређује постојећи портал еУправа и омогућава директно учешће грађана у припреми прописа и докумената јавних политика електронским путем. Механизми предвиђени овом обавезом директно ће утицати на примену прописа који уређују спровођење консултација и јавних расправа. Израда овог модула је подржана кроз ГИЗ пројекат *Подршка реформи јавне управе у Србији*.

У оквиру Стратегије реформе јавне управе у Републици Србији[186] предвиђена је мера унапређења капацитета локалних самоуправа за увођење еУправе која је усмерена пре свега на развој еСервиса ЈЛС и обука и менторску подршку и кључна је за имплементацију еУправе на локалном нивоу. У вези са том мером, велики допринос има Програм *Подршка Владе Швајцарске развоју општина кроз унапређење доброг управљања и социјалне укључености – Swiss PRO* који финансира Влада Швајцарске, кроз Швајцарску агенцију за развој и сарадњу (SDC) док је Канцеларија Уједињених нација за пројектне услуге (UNOPS) одговорна за реализацију програма[187]. у области унапређења еУправе и еУслуга на локалном нивоу, програм Swiss PRO је 2019. године израдио Процену стања еУправе на локалном нивоу на репрезентативном узорку од 60 ЈЛС, а чији налази су указали на кључне области за даље унапређење еУправе и успостављање еУслуга у ЈЛС. На основу налаза Процене, програм је 2019. године реализовао Јавни позив за подршку ЈЛС у јачању капацитета за унапређење електронске управе. Као резултат јавног позива, 35 ЈЛС је финансијски подржано за набавку ИТ опреме и пружена је техничка подршка за изградњу капацитета, успостављање процеса неопходних за унапређење еУправе и успостављање еУслуга. Након пружене техничке подршке у 35 ЈЛС, програм је наставио активности у додатних 16. Развијено је укупно 79 модела еУслуга у складу са административним поступцима одобреним од стране ресорних министарстава. У сарадњи са Канцеларијом за ИТ и еУправу, генерисани су шаблони за девет еУслуга које су тренутно доступне преко портала еУправа у 18 ЈЛС, а постављање у осталим ЈЛС је у току. Програм је покренуо кампању под слоганом *Да кликнемо заједно* за промоцију доступности и употребе електронских услуга у оквиру које су одржане четири промоције у Новом Пазару, Зајечару, Врњачкој Бањи и Шапцу. Кампања укључује и оглашавање на друштвеним мрежама, рекламе и гостовања на локалним и медијима са националном покривеношћу, наградно такмичење за ЈЛС и завршни догађај. У оквиру подршке која се односи на отварање података, поред активности у 30 ЈЛС које су отвориле своје буџете за 2020. и 2021. годину на Порталу отворених буџета и Порталу отворених података, програм је додатно подржао још 13 ЈЛС, а активности на отварању података и усвајању интерних аката која регулишу ову област су у току. До сада, укупно 16 ЈЛС отворило је и друге сетове података од значаја за своје локалне заједнице[188].

184 „Службени гласник РС“ бр. 85/2020-40

185 Обавеза 3. Унапређење могућности и јачање капацитета грађана за електронско учешће у консултацијама и јавним расправама – портал еПартиципација

186 „Службени гласник РС”, бр. 9/14, 42/14 и 54/18

187 https://www.swisspro.org.rs/onama/program приступљено 30.11.2021.

188 Извор: UNOPS

Распон услуга електронске управе се годинама проширивао, а са појавом КОВИД-19 пандемије и ванредног стања, успостављене су нове значајне услуге[189] које су битно проширили обим коришћења портала као што су: исказивање интересовања за примање вакцине против КОВИД-19[190], еЗаказивање за PCR тестирање[191] као и обавештавање о резултатима PCR тестирања[192]. Од недавно, уведена је и услуга Дигитални зелени сертификат[193] који представља обједињену потврду којом се доказује да ли је особа примила вакцину против КОВИД-19, да ли има резултате тестирања на заразну болест SARS-CoV-2 или се опоравила од болести КОВИД-19. Доступне су услуге Дигитални зелени сертификат за странца[194], као и ЕУ Дигитални зелени сертификат[195]. Издато је укупно 1.465.081 дигиталних зелених сертификата преко Портала еУправа[196].

Портал еУправа садржи посебан одељак који омогућава приступ за неколико релевантних услуга када је реч о остваривању права особа са инвалидитетом, као што су пореске и царинске олакшице, пријављивање за социјалну заштиту, услуге у вези са моторним возилима и објектима за паркирање итд. Опсег услуга е-Управе шири се из године у годину и ван ових услуга, на пројекте као што су нпр. „Бебо, добро дошла на свет“[197], еВртић, еСтранац, еСаобраћај, Локална пореска управа (ЛПА)[198].

Услуга еВртић[199] представља електронску пријаву деце за упис у предшколске установе, путем портала еУправа. Услуга је од марта 2020. године доступна у 140 градова и општина (158 предшколских установа)[200], а у марту 2021. проширена је на свих 17 предшколских установа у Београду, с тим да постоји ограничење за децу самохраних родитеља, децу жртава насиља у породици, децу са сметњама у психофизичком развоју или децу из породица које користе неки облик социјалне заштите, где родитељи морају доставити релевантну документацију којом се доказује наведени статус лично у предшколску установу. Препорука је да се ово измени и омогући електронско подношење документације и за ове категорије. Према актуелним подацима 47.964 деце уписано је у предшколске установе путем Портала еУправа[201].

Информациони систем еУпис који је Канцеларија за ИТ и еУправу реализовала у сарадњи са Министарством просвете науке и технолошког развоја, Министарством државне управе и локалне самоуправе и Министарством унутрашњих послова, уведен је у систем просвете. Увођење система ослобађа родитеље, ђаке и студенте да приликом уписа прилажу документа које сада запослени у образовним институцијама прибављају по службеној дужности из евиденција. Ове школске године (2021/2022.) је електронски уписано 65.541

189 Прилог Канцеларије за ИТ и еУправу за Четврти национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва у Републици Србији за период од 2018. до 2020. године, Мере и програми који су реализовани са циљем унапређења процеса социјалног укључивања и смањења сиромаштва у Републици Србији и унапређења положаја осетљивих друштвених група, предузети у периоду од 2018. до 2020. године (Прилог 1); Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва

190 https://euprava.gov.rs/usluge/6224 приступљено 29.11.2021.

191 https://euprava.gov.rs/usluge/6096 приступљено 29.11.2021.

192 https://euprava.gov.rs/usluge/5886 приступљено 29.11.2021.

193 https://euprava.gov.rs/usluge/6554 приступљено 29.11.2021.

194 Потврда о извршеној вакцинацији против КОВИД-19 и резултатима тестирања на заразну болест SARS-CoV-2 намењена страним држављанима; https://euprava.gov.rs/usluge/6638 приступљено 29.11.2021.

195 Потврда о извршеној вакцинацији против КОВИД-19, резултатима тестирања на заразну болест SARS-CoV-2 и опоравку од болести КОВИД-19 која је ЕУ компатибилна; https://euprava.gov.rs/usluge/6962 приступљено 29.11.2021.

196 https://euprava.gov.rs/ приступљено 16.11.2021.

197 311.161 новорођенчади је пријављено преко „Бебо, добро дошла на свет“, https://euprava.gov.rs/ (приступљено 16.11.2021.)

198 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

199 186.569 поднетих пријава за упис деце у вртић ишло је преко портала еУправа https://euprava.gov.rs/ (приступљено 16.11.2021.)

200 еВртић Градимо дигитално друштво, веб-сајт Канцеларије за ИТ и еУправу https://www.ite.gov.rs/tekst/82/evrtic.php приступљено 21.11.2021.

201 https://euprava.gov.rs/ приступљено 24.10.2021.

ђака у први разред основне школе, 51.571 ученик у средњу школу и преко 3600 студената на факултете Универзитета у Београду чиме је грађанима уштеђено скоро 200.000 сати. Такође, еУпис омогућава и електронско формирање одељења – формирано је 247 одељења у средњим школама и 1.614 одељења у првим разредима основних школа у Србији. Имплементација еУписа омогућава потпуно информатичко праћење поступка уписа од стране Министарства просвете, науке и технолошког развоја и представља почетак имплементације новог и свеобухватног јединственог система просвете (ЈИСП)[202].

Такође, на Порталу еУправа креиран је систем за Продужење регистрационе налепнице на овлашћеним техничким прегледима за потребе Министарства унутрашњих послова, који и администрирају овај систем. Корисници овог система су поред МУП-а и овлашћени технички прегледи на којима је могуће извршити услугу. Услуга је доступна грађанима и правним лицима на Порталу еУправа, где су у могућности да самостално покрену услугу, одаберу технички преглед, закажу термин, припреме документацију и плате неопходне таксе електронским путем. Регистрација возила је једна од најчешће коришћених услуга на Порталу еУправа, са око милион услуга годишње. На Порталу еУправа креирана је и електронска услуга за подношење захтева за издавање возачке дозволе уз могућност доставе на адресу пребивалишта[203]. Као што је претходно наведено, до краја године се планира и пуштање услуге паркинг налепница за особе са инвалидитетом.

2.3.3. Партнерство за отворену управу

Партнерство за отворену управу (енгл. Open Government Partnership, у даљем тексту: ПОУ) је мултилатерална међународна иницијатива, покренута са циљем обезбеђивања подршке и већег ангажовања влада широм света у областима као што су јавност рада, сарадња са организацијама цивилног друштва, борба против корупције и употреба нових технологија, како би органи јавне власти радили отворније, делотворније и одговорније. Тренутно у Партнерству за отворену управу учествује 78 држава и 76 локалних управа, међу којима је већина држава чланица Европске уније, као и земаља нашег региона.[204]

Минималне услове за приступање ПОУ Република Србија је испунила унапређивањем транспарентности јавних финансија, доношењем *Закона о приступу информацијама од јавног значаја*, *Закона о агенцији за борбу против корупције* и *Закона о државној ревизорској институцији*, као и оснивањем независних контролних тела попут Заштитника грађана, Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Агенције за борбу против корупције и Државне ревизорске институције. Република Србија је постала нова чланица ове иницијативе 2013. године.

Република Србија је до сада усвојила и Партнерству представила четири акциона плана[205] којима су предузимане мере у правцу надградње обавеза дефинисаних осталим документима јавних политика, које унапређују стање у оквиру вредности ПОУ. Током израде ових акционих планова постигнуто је унапређење кад је у питању сарадња са

202 еУпис Градимо дигитално друштво, веб-сајт Канцеларије за ИТ и еУправу https://www.ite.gov.rs/tekst/3364/eupis.php приступљено 16.11.2021.

203 еСаобраћај Градимо дигитално друштво, веб-сајт Канцеларије за ИТ и еУправу https://www.ite.gov.rs/tekst/83/esaobracaj.php

204 Званична интернет презентација Партнерства за отворену управу, https://www.opengovpartnership.org/our-members/ (приступљено 21.11.2021.)

205 Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за 2014. и 2015. годину („Службени гласник РС”, број 14/14), Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за 2016. и 2017. годину („Службени гласник РС”, број 93/16) и Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2018-2020. године („Службени гласник РС”, број 105/18), Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2020-2022. године ("Службени гласник РС“, број 157/2020)

цивилним сектором, која је настављена и у четвртом циклусу израде Акционог плана за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2020-2022. године, који је донет у специфичним околностима изазваних пандемијом коронавируса и где је 2020. била изборна година у Републици Србији у којој су одржани избори на свим нивоима – републичком, покрајинском и локалном, што је имало утицаја и на сам процес израде Акционог плана.

Према *Акционом плану (АП) за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период од 2018. до 2020. године*[206], у обавезама из области приступа информацијама, наведене су две мере: унапређење проактивне транспарентности – Информатора о раду (обавеза 11) и измена Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја (обавеза 12)[207]. Предвиђена измена Закона се односи и на одредбу о објављивању електронских информатора о раду са отвореним подацима на централној онлајн локацији, са строго дефинисаним садржајем и роковима, што покрива обавеза 11.

У Извештају о дизајну за Србију 2018-2020. независног механизма ПОУ о спровођењу АП ПОУ се наводи да су ово повезане мере које су пренете из претходног Акционог плана јер нису биле испуњене на крају претходног циклуса, због дуготрајне расправе о изменама закона које су изазвале озбиљну критику цивилног друштва. Обавеза 12 је везана за јачање одговорности јер пружа жалбене механизме и правни лек за грађане који траже информације[208].

Након објављивања извештаја, у новембру 2021. године у Народној скупштини усвојен је *Закон о изменама и допунама Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја*[209]. Поред других новина, закон промовише објављивање информација на проактивној основи, проширује круг лица и органа власти на које се закон односи и спречава злоупотребе права кроз подношење прекршајних пријава без претходног подношења жалби Поверенику.

Најновији Акциони план за ПОУ[210], усвојен крајем 2020. године, односи се на период од 2020. до 2022. године и предвиђа следеће обавезе од значаја за израду овог извештаја: Унапређење могућности и јачање капацитета грађана за електронско учешће у консултацијама и јавним расправама – портал еПартиципација (обавеза 3), Унапређење квалитета пружања јавних услуга кроз успостављање јединственог јавног регистра административних поступака и јединствене платформе са свим информацијама о поступцима/услугама – еПапир (обавеза 6), Успостављање и развој система за електронску пријаву, реаговање и праћење насиља у које су укључена деца, превенцију и подршку жртвама – платформа *Чувам те* (обавеза 7), као и измену *Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја* (обавеза 8) која је у међувремену реализована.

206 Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2018-2020. године („Службени гласник РС”, број 105/18)

207 Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2018-2020. године („Службени гласник РС”, број 105/18)

208 Механизам за независно извештавање (МНИ): Извештај о дизајну за Србију 2018-2020., Драгана Бајић, Вања Долапчев, Милена Лазаревић, Центар за европске политике https://cep.org.rs/publications/izvestaj-o-dizajnu-za-srbiju-2018-2020/ приступљено 21.11.2021.

209 „Службени гласник РС“, број 120/2004-5, 54/2007-3, 104/2009-25, 36/2010-10,105/2021-8 https://www.srbija.gov.rs/vest/587677/usvojeni-zakoni-o-zastitniku-gradjana-i-o-slobodnom-pristupu-informacijama-od-javnog-znacaja.php приступљено 21.11.2021.

210 Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2020-2022. године ("Службени гласник РС“, број 157/2020)

2.3.4. Отворени подаци

Поновна употреба података који су у поседу државних органа, тзв. отворених података, прописана је *Законом о електронској управи*.[211] Тако се рецимо чланом 27. државни органи обавезују да на Порталу отворених података објављују отворене податке из делокруга своје надлежности на начин који омогућава њихово лако претраживање и поновну употребу, као и да омогућавају поновну употребу података у машински читљивом облику и отвореном облику у складу са слободном лиценцом, осим ако посебним законом није другачије утврђено.

За ширу употребу великих количина података, који ће подстаћи сарадњу различитих сектора, напредак привреде и јавних услуга, треба имати у виду да је основна идеја да државне установе у што већој мери отворе своје податке и дају увиде у своје статистичке базе, где год је то могуће. Имајући у виду да ће се подаци користити у различитим областима, неопходно је да се донесу стандарди којима би се прецизирао начин прикупљања података како би били широко прихватљиви и једноставни за обраду и коришћење.

Иако државни органи чувају, прикупљају, обрађују и размењују податке, веома је важно напоменути да се не могу отворити сви подаци и сетови података које државни органи поседују због законских норми, пре свега због *Закона о заштити података о личности*, који јасно прописује услове под којима нека обрада података о личности грађана може да се врши. То значи да се сви подаци који могу имати додатну вредност смеју поновно користити само у складу са законом и ако се на основу њих ниједно лице не може идентификовати, као што су рецимо подаци о пацијентима и медицинском особљу које је нужно анонимизовати или потпуно издвојити од других врста података, тако да се не угрожава приватност грађана (нпр. снимци направљени у сврхе лечења).[212]

Заједница отворених података у Републици Србији у протеклих неколико година бележи раст и развој, а активна је и Радна група за отворене податке, коју чине представници органа државне управе, академске заједнице, организација цивилног друштва, приватног сектора и технолошке заједнице. У фебруару 2019. Радна група је бројала 120 чланова из 62 организације (39 државних институција, 13 организација цивилног друштва, четири академске институције, две пословне асоцијације и четири међународна развојна партнера)[213]. Пројекат „Отворени подаци – Отворене могућности[214]“ који спроводи UNDP у партнерству са Канцеларијом за ИТ и еУправу, уз финансијску подршку Светске банке и Фонда за добру управу Уједињеног краљевства (енгл. Good Governence Fund) у великој мери је допринео изградњи екосистема отворених података у Србији, и отварању података јавних институција.

У току Недеље отворених података која је организована од 1. до 7. априла 2019. године у осам градова (Нишу, Бору, Чачку, Крагујевцу, Београду, Новом Саду, Кикинди и Суботици), са 17 догађаја и 582 учесника, са готово дуплим обимом активности у односу на претходну годину (2018.) одржане су радионице, хакатони, панели и предавања усмерени на ширу

211 Закон о електронској управи, „Службени гласник РС”, број 27/2018

212 Стратегија развоја мрежа нове генерације до 2023. године, „Службени гласник РС”, број 33/2018, Рад са великим количинама (отворених) података (Big Data)

213 https://data.gov.rs/sr/discover/

214 https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/projects/opendata.html приступљено 2.12.2021.

групу корисника отворених података – учеснике, студенте, власнике малих и средњих предузећа, медије[215].

Резултати који су претходно остварени кроз иницијативу отварања података и њихову поновну употребу допринели су и одговору Републике Србије на изазове у вези са пандемијом. У оквиру новог портала www.covid19.data.gov.rs Канцеларија за информационе технологије и електронску управу отворила је податке о броју грађана у самоизолацији, броју грађана заражених вирусом КОВИД-19, тестираним, хоспитализованим и преминулим грађанима на територији Републике Србије[216]. Такође, доступна је визуализација кроз географску мапу КОВИД-19 амбуланти широм Србије са подацима о адреси, броју телефона, и радном времену амбуланте.

У оквиру иницијативе за отварање података, захваљујући подршци Пројекта *Отворени подаци – отворене могућности*[217], додељени су грантови за реализацију пет пројеката, који су се бавили отварањем података на локалном нивоу, промоцијом отворених података у образовању, израдом апликација са циљем побољшања безбедности деце у саобраћају, повећањем информисаности грађана о комуналним проблемима, као и визуализацијама заснованим на отвореним подацима[218]. Организовани су и изазови за решавање проблема помоћу отворених података, и то три круга изазова који су резултирали апликацијама и визуализацијама, а апликација *Шуме и клима*[219] добила је европску награду за најбоље решење у области заштите животне средине. Још једна успешна апликација је *Општине Србије кроз отворене податке* која даје визуализације најважнијих социјалних и економских карактеристика свих општина у Србији[220].

Један од позитивних примера поновне употребе отворених података везан је за израду Извештаја/показатеља о ОЦД (удружењима, фондацијама и задужбинама) у отвореном формату. Канцеларија за сарадњу са цивилним друштвом Владе РС[221] је у сарадњи са Агенцијом за привредне регистре (АПР) отворила и на Порталу отворених података објавила податке о броју и структури цивилног друштва у Републици Србији на основу података из Регистра удружења и Регистра задужбина и фондација које води Агенција за привредне регистре, а који се узимају у одређеном временском пресеку. На основу ових података, фондација Catalyst Balkans је у оквиру Изазова отворених података направила платформу www.neprofitne.rs за оцену транспарентности и интегритета непрофитних организација, преко које ОЦД могу да покажу своју отвореност и утицај, а донаторска заједница упозна ОЦД и лакше донесе одлуке о томе кога ће подржати.

Значај отварања и поновне употребе података све је видљивији и на локалном нивоу. Градови Ниш, Крагујевац, Ужице, Суботица и Београд отворили су податке о јавном превозу у формату који је стандард за ову врсту података, што је омогућило њихову употребу на *Google* мапама. Тако су грађанима Србије и свим корисницима јавног превоза у

215 https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/blog/2019/otvoreni-podaci---ta-smo-uradili-i-ta-smo-nauili-u-toku-nedelje-.html приступљено 22.11.2021.

216 Напомена: Подаци о броју заражених на дневном нивоу по локалним самоуправама ажурирани су закључно са 10. јуном 2020. године, док су подаци о самоизолацији ажурирани закључно са 13. октобром 2020. године.

217 Више информација о пројекту доступно је на адреси: https://info.undp.org/docs/pdc/Documents/SRB/ProDoc%20OpenData%20-Open%20Opportunities%20signed.pdf (приступљено 21.11.2021.)

218 https://www.ite.gov.rs/vest/sr/4379/predstavljeni-rezultati-projekta-otvoreni-podaci-otvorene-mogucnosti.php

219 https://sumeiklima.org/

220 https://opstine.data.gov.rs/

221 У међувремену, у октобру 2020. године Канцеларија за сарадњу са цивилним друштвом Владе РС је престала да постоји, а део њеног мандата је пренет у Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог

овим градовима на *Google* мапи доступни подаци о свим градским линијама, реду вожње, локацијама стајалишта, трасама и ценама карата у јавном саобраћају[222].
Крајем 2020. године, од укупно 174 локалне самоуправе, више од 90 њих објавило је своје буџете у машински читљивом формату, на основу чега је креирана *Платформа Отворени буџети*, доступна на **www.budzeti.data.gov.rs**. Ова платформа на једноставан и лако разумљив начин приказује планиране приходе и расходе градова и општина у Републици Србији и омогућава преузимање података у отвореном формату, који је стандардизован за све ЈЛС, чиме се пружа могућност за анализу и упоређивање података, као и њихово даље коришћење. Међутим, у 2021. години, свега 31 општина је доставила свој извештај, што је значајан пад у односу на претходну годину.

Портал отворених података

Од званичног пуштања у рад националног Портала отворених података[223], средином октобра 2017. године, када је садржао 136 сетова података из 8 државних органа, груписаних у 45 скупова и шест тема, број доступних скупова отворених података вишеструко је увећан. Тренутно се на њему може наћи 1.439 скупова података, 4.511 ресурса, уз 34 примера употребе података, док је број институција које на Порталу објављују своје податке увећан за 88% у односу на 2020. годину – у новембру 2021. године 98 институције објавиле су податке у отвореном формату. 1.439 корисника ради са подацима, а 56 дискусија је активно[224]. Портал садржи податке разврстане према темама: јавне безбедности, образовања, енергетике, циљева одрживог развоја, управе, здравља, животне средине; а подаци се односе на квалитет ваздуха, јавне буџете, ауто-несреће, јавни превоз, заштиту животне средине, статистичке податке, геопросторне податке, податке о лековима и др.
Међу организацијама које објављују податке на порталу су:

1. органи државне управе (Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Министарство правде, Министарство унутрашњих послова, Министарство рударства и енергетике, Канцеларија за ИТ и еУправу),
2. градске управе и општине (Београд, Ниш, Шабац, Ковачица...),
3. независна тела (Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности),
4. институти (Институт за јавно здравље Србије – „Др Милан Јовановић Батут“),
5. регулаторне агенције (РАТЕЛ),
6. републички заводи (Републички завод са статистику, Републички геодетски завод),
7. агенције Владе (Агенција за заштиту животне средине),
8. научно-образовне институције (Народна библиотека Србије),
9. организације цивилног друштва (Data Science Serbia, ГИС удружење Србије, Опсерваторија друштвених иновација) као и
10. компаније (Logikka Artificial Intelligence Solutions, Tech Tailors)[225].

222 Акциони план за спровођење иницијативе Партнерство за отворену управу у Републици Србији за период 2018-2020. године („Службени гласник РС”, број 105/18)

223 Портал отворених података Републике Србије: data.gov.rs (приступљено: 22.11.2021.)

224 https://data.gov.rs/sr/dashboard/ приступљено 22.11.2021.

225 Организације, Портал отворених података Републике Србије, https://data.gov.rs/sr/organizations/ (приступљено 22.11.2021.)

Примера ради, Републички завод за статистику даје своје податке[226] у отвореном формату и то 650 скупова у 25 категорија, као и 107 индикатора Циљева одрживог развоја[227] са 243 скупова података.

Податке са Портала отворених података може да користи било које физичко или правно лице, у комерцијалне или некомерцијалне сврхе, које укључују, без ограничења, умножавање, дистрибуцију, стављање на располагање трећим лицима, прилагођавање и повезивање са другим подацима, интегрисање у пословне процесе, производе и сервисе, измене, као и друге поновне употребе, другачије од сврхе за коју су подаци иницијално прикупљени и обрађени у раду органа јавне власти.[228]

2.3.5. Препоруке

- Регулаторни оквир Републике Србије за еУправу ускладити са скупом заједничким права и обавеза Европске уније који је обавезујући за све земље ЕУ, укључујући Директиву 2016/2102/ЕУ (Директива о веб-приступачности) Европског парламента и Савета Европе о приступачности веб-страница и мобилних апликација органа јавног сектора. Уверити се да политике садрже посебне кораке за развој и примену решења за еУправу која су доступна и инклузивна.
- За услугу еВртић[229] на Порталу еУправа препорука је да се и за децу самохраних родитеља, децу жртава насиља у породици, децу са сметњама у развоју или децу из породица које користе неки облик социјалне заштите, омогући електронско подношење захтева где родитељи могу доставити релевантну документацију којом се доказује наведени статус било лично било електронским путем у предшколску установу. Треба омогућити електронско подношење документације и за ове категорије, и направити Инфо пулт где се ова деца могу пријавити, било у градској управи или предшколској установи.
- На Порталу еУправа уводити нове услуге које би могле бити релевантне за особе са инвалидитетом, стара лица, а које су лако доступне и приступачне.
- Укључити кориснике и представнике различитих рањивих група у сам дизајн јавних услуга, у почетној фази, како би се осигурало да оне буду прилагођене њиховим потребама и приступачне.
- Унети у систематизацију радних места у Канцеларији за ИТ и еУправу радно место за подршку отварању података.
- Приликом израде модула еПартиципација омогућити приступачност особама са инвалидитетом, како би равноправно учествовале у креирању прописа.
- У овој области је неопходно даље обучавање запослених у јавном сектору за боље функционисање система и елемената ИТ државне инфраструктуре.
- Неопходно је даље радити на испуњењу критеријума еПриступачности и усклађивању веб-презентација органа јавне управе са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа. Израдити упутства за коришћење еУслуга, у лако разумљивом формату или детаљна видео упутства

226 Републички завод за статистику, Отворени подаци https://opendata.stat.gov.rs/odata/?id=sr-lat (приступљено 22.11.2021.)

227 Републички завод за статистику, Отворени подаци - Циљеви одрживог развоја https://opendata.stat.gov.rs/odatasdgun/?id=sr-lat (приступљено 22.11.2021.)

228 Услови коришћења, Портал отворених података Републике Србије, https://data.gov.rs/sr/terms/ (приступљено 22.11.2021.)

229 186.569 поднетих пријава за упис деце у вртић ишло је преко портала еУправа https://euprava.gov.rs/ (приступљено 16.11.2021.)

3. Преглед дигиталне укључености у односу на кључне области

3.1. ОБРАЗОВАЊЕ

3.1.1. Промене у стратешком и законском оквиру

Устав Републике Србије[230], као највиши правни акт, прописује право на образовање под једнаким условима, као и обавезно и бесплатно основно образовање и васпитање, бесплатно средње образовање и васпитање, једнак приступ високом образовању. У наставку ћемо се осврнути само на измене које су релевантне за област повећања дигиталне укључености.

Нова *Стратегија развоја образовања и васпитања у Републици Србији до 2030. године*[231] поставила је темеље развоја доуниверзитетског и универзитетског образовања у 21. веку који се односе на повећање квалитета, обухвата, релевантности и ефикасности образовања. Нова Стратегија први пут препознаје приступачност као један од кључних елемената инклузивног образовања, Наводи се да је у последњих десет година развијен и правни оквир релевантан за приступачност у образовном систему уређивањем приступачности и различитим прилагођавањима у образовању, у складу са чланом 9. *Конвенције о правима особа са инвалидитетом* и *Општим коментаром Комитета број 2. (2014) о приступачности*. У делу преглед стања о коришћењу ИКТ-а у образовању наводи се између осталог и да је делимично остварена приступачности наставних средстава ученицима (електронски, аудио и други облици уџбеника) у основном образовању. Посебан циљ 1.4: *Унапређени доступност, праведност и отвореност доуниверзитетског образовања и васпитања* предвиђа спровођење мера за интегрисање питања приступачности у све нивое образовања, у складу са Стратегијом за побољшање положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији. Један од националних приоритета је осигурати доступност информационих и комуникационих технологија, чија се важност нарочито показала током пандемије. Даља визија развоја оба аспекта приступачности у образовању треба да буде у складу са принципима универзалног дизајна који априори има за циљ систематско бављење индивидуалним разликама како би се спречило искључивање из образовања.

Закон о основама система образовања и васпитања[232] (ЗОСОВ), је општи закон који регулише предуниверзитетско образовање и васпитање. Прописује, поред осталог, право на образовање, језик образовања, опште циљеве образовања и васпитања, принципе, кључне компетенције за целоживотно учење и опште међупредметне компетенције. Закон уређује подршку образовању деце са сметњама у развоју и инвалидитетом, али и препознаје да нису само сметње у развоју и инвалидитет разлози због којих је детету и ученику потребна додатна подршка већ да то могу бити и социјална ускраћеност, тешкоће у учењу, ризик од раног напуштања школовања, социјална угроженост, живот у неразвијеним подручјима и специфичне тешкоће у учењу. ЗОСОВ је увео услугу педагошког асистента,

230 "Службени гласник РС", бр.98/2006

231 „Службени гласник РС”, број 30/18

232 „Службени гласник РС", бр. 88/2017-3, 27/2018-3 (др. закон), 27/2018-22 (др. закон), 10/2019-5, 6/2020-20

уређује Индивидуални образовни план (ИОП), и могућност да установе стекну статус ресурсног центра за пружање стручне подршке деци, ученицима и одраслима са сметњама у развоју и инвалидитетом, њиховим породицама и другим образовним и васпитним установама.

Овим законом се предвиђа успостављање **јединственог информационог система просвете (ЈИСП)** као потпуно новог система у овој области који пре свега треба да служи сврхама Министарства просвете, науке и технолошког развоја. Према закону, ЈИСП би требало да се састоји од неколико повезаних регистара као што су регистар деце, ученика, одраслих, полазника, кандидата и студената (укључујући податке о њиховим родитељима и старатељима) али и регистар запослених у образовним установама. Реч је о јако великом обиму података о личности међу којима су и осетљиви подаци (подаци о имовинском стању) и подаци из категорије посебних врста података (подаци о здрављу) великог броја лица, од предшколског узраста до краја школовања, на националном нивоу[233]. Руковалац података је МПНТР а у закону је као сврха обраде наведено праћење различитих индикатора у циљу обављања послова из надлежности Министарства или спровођење истраживања, односно статистичке сврхе.

Закон о основном образовању и васпитању[234], измењен и допуњен 2019. године, у члану 38а омогућава да родитељ, односно други законски заступник може да се определи да његово дете основношколско образовање и васпитање стиче наставом на даљину. Правилници који би ближе уредили услове за остваривање и вредновање наставе од куће или на даљину најављиван од 2014. године, усвојени су 2020. године и то *Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновање наставе на даљину у основној школи*[235] и *Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновања наставе код куће за ученике основне школе*[236] из потребе да се организује настава на даљину за све ученике из основних школа услед пандемије КОВИД-19.

Закон о средњем образовању и васпитању[237] посебно истиче прилагођавање наставног програма ученицима са сметњама у развоју и особама са инвалидитетом у оквиру практичне наставе, полагања матурских испита, стварањем услова који обезбеђују превазилажење физичких и комуникацијских препрека, а предвиђа и ослобађање дела испита. За ученике и одрасле којима је због сметњи у развоју и инвалидитета, специфичних тешкоћа у учењу, социјалне ускраћености, ризика од раног напуштања школовања и других разлога потребна додатна подршка у образовању и васпитању, школа обезбеђује отклањање физичких и комуникацијских препрека и зависно од потреба, доноси и индивидуални образовни план, у складу са Законом. У овом закону се спомиње и настава на даљину (члан 27.) коју треба додатно регулисати правилницима и актима.

Закон о високом образовању[238] предвиђа могућност да се студије изводе на знаковном језику, а постоји и могућност студијских програма на даљину. Високошколске установе

---

233 Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене, Партнери Србија, 2021. https://www.partners-serbia.org/public/news/Privatnost_i_za%C5%A1tita_podataka_o_li%C4%8Dnosti_u_Srbiji-_Analiza_odabranih_sektorskih_propisa_i_njihove_primene.pdf?fbclid=IwAR1eIcPizVixNMrbATk1slbeOIj5ismuOtvaVU4wuP9T7mgj6FNGf9MHPRs

234 „Службени гласник РС“, бр. 55/2013-3, 101/2017-11, 27/2018-3 (др. закон), 10/2019-3

235 „Службени гласник РС", бр. 109/2020

236 „Службени гласник РС", број 109 од 21. августа 2020.

237 „Службени гласник РС“, бр. 55/2013-15, 101/2017-19, 27/2018-3 (др. закон), 6/2020-24, 52/2021-3

238 „Службени гласник РС“, бр. 88/2017-41, 27/2018-3 (др. закон), 73/2018-7, 67/2019-3, 6/2020-3 (др. закон), 6/2020-20 (др. закон), 11/2021-3, 67/2021-3 (др. закон), 67/2021-7

имају аутономију у одређивању услова и начина остваривања студијских програма на даљину док Закон предвиђа минимум стандарда које такви програми морају да испуне.
Закон о уџбеницима из 2018. године[239] предвиђа да се за извођење образовно васпитног рада са особама са инвалидитетом или сметњама у развоју користи уџбеник, приручник, додатно наставно средство, дидактичко средство и дидактичко игровно средство на Брајевом писму, у електронској форми или форматима који су прилагођени њиховим потребама. Закон прописује и могућност суфинансирања или финансирања набавке уџбеника средствима буџета Републике Србије за ученике и полазнике који су социјално и материјално угрожени, као и за ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом. Овај закон предвиђа и употребу дигиталног записа и тиме омогућава дигитализацију наставног садржаја. Закон предвиђа и формирање Центра за нискотиражне уџбенике на језицима националних мањина, прилагођених ученицима са сметњама у развоју и инвалидитетом.
У периоду који овај извештај обухвата, према информацијама добијеним од Министарства просвете, науке и технолошког развоја наводимо правилнике који су усвојени, а тичу се дигиталног укључивања.
Правилник о додатној образовној, здравственој и социјалној подршци детету, ученику и одраслом[240] као препоручене мере додатне подршке на основу процене ИРК препознаје и обезбеђивање игровних, дидактичких и наставних средстава у приступачност кроз прилагођавање формата уџбеника, дидактичких и наставних средстава, обезбеђивање АТ кроз услуге ресурсних центара било да је реч о алтернативним начинима и средствима комуникације, екранима на додир, посебно прилагођеним софтверима, тастатурама, мишевима, али и обуке корисника, родитеља/законског заступника, запослених и ангажованих у образовању за употребу и развијање посебних стратегија учења и подучавања у раду.
Правилником о начину прилагођавања уџбеника[241] се уређује начин прилагођавања уџбеника и уџбеничког комплета за ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом. Прилагођени уџбеник, у смислу овог правилника, је претходно по закону одобрени уџбеник који је прилагођен у погледу писма и/или формата за ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом, у складу са њиховим потребама и могућностима. Уџбеник се прилагођава у погледу писма и/или формата, тако да прилагођени уџбеник може бити:

1) штампан Брајевим писмом,

2) штампан увећано на одговарајућем папиру,

3) прилагођен у електронском/дигиталном формату,

4) прилагођен за коришћење асистивне технологије.

Србија је у изменама и допунама ЗОСОВ-а у изменама члана 54 дефинисала статус **ресурсног центра** за пружање стручне подршке деци, ученицима и одраслима са сметњама у развоју и инвалидитетом, њиховим породицама и другим образовним и васпитним установама у 2018. години[242]. У августу 2021. године усвојен је *Правилник о ресурсном*

239 "Службени гласник РС", бр. 27/2018-13

240 „Службени гласник РС”, бр. 80/2018

241 “Службени гласник РС“, број 21/2020

242 http://www.parlament.gov.rs/upload/archive/files/cir/pdf/predlozi_zakona/2018/3520-18.pdf

центру[243] којим се утврђују ближи услови за стицање статуса ресурсног центра. Као део задужења и послова ресурсног центра у односу на потребе деце, ученика и одраслих одређује се процена адекватне врсте и типа асистивне технологије, стручног саветовања и подршке приликом избора, набавке и примене асистивне технологије, обезбеђивања одржавања и уступања асистивне технологије, праћења савремених приступа у раду и развијања иновативних технолошких решења као одговор на потребе корисника ресурсног центра[244].

Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновање наставе на даљину у основној школи[245] усвојен је 2020. године. са циљем да се утврде ближи услови за остваривање наставе на даљину у основној школи, и то: циљеви, задаци, услови за остваривање, организација и начин остваривања образовно-васпитног рада, начин осигурања квалитета и вредновање постигнућа ученика који стичу основно образовање наставом на даљину. Настава на даљину (члан 3.) може се остварити и у складу са индивидуалним образовним планом, у складу са законом. Као задатак наставе на даљину (чл. 6.) спомиње се и примена различитих метода рада у сврху омогућавања веће индивидуализације наставе, било да је реч о талентованим и обдареним ученицима или о ученицима који имају сметње у развоју и тешкоће у раду.
Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновања наставе код куће за ученике основне школе[246] усвојен је такође 2020. године, са циљем да уреди ближе услове за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновања наставе код куће за ученике основне школе. И овај правилник као задатак наставе код куће (члан 2), препознаје примену различитих метода рада у сврху омогућавања веће индивидуализације наставе и учења, било да је реч о талентованим и обдареним ученицима или о ученицима који имају сметње у развоју и тешкоће у раду. У складу са овим правилником настава код куће може да се остварује и у складу са индивидуалним образовним планом, у складу са законом.
Правилник о ближим упутствима за утврђивање права на индивидуални образовни план, његову примену и вредновање[247]прописује ближа упутства за остваривање права на индивидуални образовни план, његову примену и вредновање у предшколској установи, основној и средњој школи, који има за циљ оптимални развој детета, ученика и одраслог и његово напредовање и осамостаљивање у вршњачком колективу. Овај правилник дефинише и групе које имају право на индивидуални образовни план као дете, ученик и одрасли коме је потребна додатна подршка због тешкоћа у приступању, укључивању и учествовању у образовању и васпитању, ако те тешкоће утичу на његову добробит, односно остваривање исхода образовања и васпитања или представљају ризик од раног напуштања школовања. Право на прилагођен начин образовања по индивидуалном образовном плану у смислу проширивања и продубљивања садржаја учења има и ученик са изузетним способностима који стиче основно и средње образовање и васпитање.
Правилником о критеријумима и стандардима пружања додатне подршке у образовању деце, ученика и одраслих са сметњама у развоју и инвалидитетом у васпитној групи,

243 „Службени гласник РС", бр. 80/2021 од 13.8.2021. године, а ступио је на снагу 21.8.2021.

244 „Службени гласник РС", бр. 80/2021

245 „Службени гласник РС", број 109/2020

246 "Службени гласник РС", број 109/2020

247 „Службени гласник РС", бр. 74/2018)

односно другој школи и породици[248] се уређују критеријуми и стандарди пружања додатне подршке у образовању деце, ученика и одраслих са сметњама у развоју и инвалидитетом у васпитној групи, односно другој школи и породици (у даљем тексту: корисник) од стране школе за образовање ученика и одраслих са сметњама у развоју и инвалидитетом, као и установе која има децу и ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом. Он прописује обавезу опремања простора за рад асистивном опремом потребном свим ученицима у складу са њиховим потребама и пружање подршке ученицима у складу са њиховим индивидуалним образовним плановима. Овај правилних предлаже које се мере примењују у складу са расположивим ресурсима образовне установе и тиме оставља могућност за неиспуњавање неке од прописаних обавеза. Правилник препознаје и тим за пружање додатне подршке ученицима.

У периоду који обухвата овај Извештај *Стратегија развоја образовања у Србији до 2020. године*[249] је истекла те је 2021. године усвојена *Стратегија развоја образовања и васпитања у Републици Србији до 2030. године*[250]. Једно од полазишта за развој ове стратегије и развој инклузивности образовног система у Србији је и Општи коментар број 4, члана 24[251]: Право на инклузивно образовање, Конвенције о правима особа са инвалидитетом који је усвојен од стране УН Комитета за права особа са инвалидитетом, а за чију се примену Република Србија обавезала потписивањем Конвенције о правима особа са инвалидитетом. Општи коментар дефинише: „Право на инклузивно образовање усмерено је ка пуном и ефективном учешћу, приступачности, присуству и постигнућима свих ученика, посебно оних који су, из различитих разлога, искључени“. У складу са тиме Стратегија развоја образовања препознаје потребу за креирањем нових ресурс центара за додатну подршку деци, ученицима, родитељима и запосленима у образовно-васпитним установама[252].

3.1.2. Асистивне технологије у образовању

Асистивне технологије представљају технологије које обезбеђују приступачност изграђеном окружењу, превозу, информацијама и комуникацијама итд. како би особе са инвалидитетом могле равноправно да учествују у свим животним сегментима. У области образовања, асистивне технологије подразумевају сваки производ, део опреме или систем, који се користи да би се повећале, одржале или побољшале функционалне могућности особа са инвалидитетом.[253]

Посебно важна област деловања будућих ресурсних центара ће се односити на асистивне технологије (АТ) које представљају важан фактор у инклузивном образовању зато што омогућавају већи степен независности и аутономије у образовању, раду и животу, као и приступ садржајима који би били у потпуности недоступни или тешко доступни без коришћења АТ. За одређену децу/ученике, асистивне технологије представљају разлику између искључивања и укључивања, између ускраћивања и равноправног уживања права. Ове технологије, било да их одређени појединац користи као помагало за кретање или

248 „Службени гласник РС“, бр. 70/2018-30

249 „Службени гласник РС”, бр.107/2012

250 „Службени гласник РС”, бр.63/2021

251 РС је донела Закон о потврђивању конвенције о правима особа са инвалидитетом ("Службени гласник РС – Међународни уговори", бр. 4/2009) а члан 24. је посвећен образовању.

252 Стратегија развоја образовања и васпитања у Републици Србији до 2030. године

253 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

помагало за комуникацију у учионици, могу пружити даљу подршку инклузивном образовању[254].

Закон о основама система образовања и васпитања је још 2009. године увео могућност да образовне установе стекну статус ресурсног центра за асистивне технологије (АТ), а то је препознато и у Стратегији развоја образовања и васпитања до 2030. Пројектом „Унапређени равноправни приступ и завршавање предуниверзитетског образовања за децу којој је потребна додатна образовна подршка" а који спроводи Министарство просвете, науке и технолошког развоја, пружиће се подршка инклузивном образовању кроз даљи развој законодавног оквира, едукације просветних радника, побољшање квалитета учења, додатну подршку деци и наставницима у редовним школама кроз изградњу подстицајног окружења и набавку асистивних помагала за лакше учење, од које ће корист имати 1.000 деце којој је потребна додатна подршка у образовању. Кроз овај пројекат ће се основати нови ресурс центри као нове организационе јединице у образовном систему. У Републици Србији постоји 48 школа за образовање ученика са инвалидитетом или сметњама у развоју, а тренутно се више од 22.500 ученика школује по Индивидуалном образовном плану[255].

Организације цивилног друштва су такође препознале важност постојања центара за асистивну технологију, те је 2016. године у Београду почео са радом Центар за асистивне технологије АсТех, са циљем промовисања и подстицања позитивне праксе у примени АТ у образовању[256]. Ове школе и центри јесу примери добре праксе, али су законско регулисање и јасни критеријуми за рад центара за асистивну технологију у Републици Србији кључни за њихову одрживост и даље функционисање.

Покушаји да се успостави мрежа регионалних ресурс центара за асистивне технологије предузети су још 2013. и 2014. године у оквиру пројекта *Пружање унапређених услуга на локалном нивоу (ДИЛС)*. Кроз овај пројекат обезбеђена су средства за набавку асистивних технологија која су расподељена у шест школа за образовање ученика са сметњама у развоју и инвалидитетом широм Републике Србије. Школе су прибавиле различиту опрему, а било је предвиђено да је изнајмљују на коришћење другим школама којима је потребна, да деле кадар, имају заједничке активности и слично[257]. У пракси ово није било одрживо решење јер су се школе које су опредељене за регионалне ресурс центре суочиле са административним, финансијским и процедуралним проблемима. Недостатак обука на нивоу државе (како за кориснике тако и за стручњаке) и неинформисаност образовних установа које асистивне технологије не користе у довољној мери, такође су разлози зашто концепт центара асистивних технологија није дао жељене резултате.

Како би подстакло едукацију наставног кадра, Министарство просвете, науке и технолошког развоја је током 2017. године издало Каталог асистивне технологије, који даје преглед и опис свих средстава, уређаја и алата које особе са инвалидитетом могу користити на свим нивоима образовања и свакодневног живота. Каталог даје добар преглед, опис и намену асистивних технологија за особе са телесним сметњама, оштећењем вида и слуха као и тешкоћама у комуникацији и учењу. Посебно је користан родитељима, наставницима, особама са инвалидитетом, личним пратиоцима и педагошким асистентима, као и

254 Извор: допис Министарства просвете, науке и технолошког развоја

255 Данас https://www.danas.rs/vesti/drustvo/za-podrsku-inkluzivnom-obrazovanju-u-srbiji-47-miliona-evra/

256 АсТех центар за асистивне технологије https://www.asistivne-tehnologije.com/

257 Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године, Јелена Ожеговић, 2019.

интерресорним комисијама, организацијама и институцијама које се баве децом са сметњама у развоју и особама са инвалидитетом[258].

3.1.3. Дигиталне компетенције наставника и наставна средства

Дигиталне компетенције све више постају компетенције које су од суштинског значаја за све запослене и грађане. Основне дигиталне компетенције, дугорочно посматрано, генеришу се превасходно у систему образовања који обезбеђује приступ систематизованим научним знањима, а ниво поседовања дигиталних компетенција ученика, између осталог, зависи у великој мери од нивоа дигиталних компетенција наставника. Стога се од наставника очекује да поседују одговарајући ниво информатичке, информационе, дигиталне и медијске писмености, као и да у областима у којима држе наставу познају модерне концепте, методе и алате који претпостављају смислену употребу дигиталних технологија[259].
Оквир дигиталних компетенција наставника – Наставник за дигитално доба, који је објављен 2017. године, настао је као одговор на дигиталну трансформацију, са циљем да се дође до референтног оквира за развој дигиталних компетенција запослених у образовању. Након две године, а услед промена у области дигиталних технологија и интензивираних активности Министарства просвете, науке и технолошког развоја у сфери дигиталног образовања, донесена је одлука да се Оквир ревидира. Министарство просвете, науке и технолошког развоја је у сарадњи са Заводом за унапређивање образовања и васпитања и Заводом за вредновање квалитета образовања и васпитања објавило нови Оквир дигиталних компетенција – Наставник за дигитално доба 2019. Нови оквир усвојен је у складу са Стратегијом развоја образовања у Србији до 2020. године у којој се препознаје значај и улога дигиталних технологија за унапређивање система образовања[260].

Оквир дигиталних компетенција дефинише вештине, циљеве и очекиване исходе који чине корпус дигиталних компетенција наставничке професије. Наставници документ могу користити за процену сопствених вештина, промишљање о сопственој пракси као и за планирање свог професионалног развоја. Овај документ организаторима обука може послужити за унапређење квалитета и релевантност стручних програма, а доносиоци одлука на основу њега могу проценити и ревидирати постојеће регулативе и креирати програме подршке.
Усвајањем Оквира дигиталних компетенција наставника стекли су се услови за систематску обуку наставника у сфери дигиталне писмености. Ове обуке се организују од 2017. године а новина је веб-презентација Дигитална учионица[261] (digitalnaucionica.edu.rs) путем које се ове обуке организују на даљину од 2019. године.
У циљу даље модернизације дигиталног уређења система образовања, *Законом о изменама и допунама Закона о основама система образовања и васпитања* са почетка 2019. године, предвиђено је формирање Центра за образовну технологију, као нове организационе

258 Ибид.

259 Оквир дигиталних компетенција "Наставник за ново доба 2019" https://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2019/08/2019_ODK_Nastavnik-za-digitalno-doba.pdf (приступљено 05.12.2021.)

260 Министарство просвете, науке и технолошког развоја https://www.mpn.gov.rs/usvojen-novi-okvir-digitalnih-kompetencija-nastavnika/

261 digitalnaucionica.edu.rs

јединице Завода за вредновање квалитета образовања и васпитања, а овај центар је званично и почео са радом 2019. године[262]. Основни задатак Центра је рад на развоју квалитетног дигиталног образовања и планирање интеграције дигиталне компоненте у опште и специфичне стратешке, развојне и акционе планове на националном нивоу.

Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва Владе Републике у одговору на потребне подршке у образовању током пандемије сарадњи са UNICEF-ом и Министарством 2020. креирали су и *Листу дигиталних алата за рад са децом и ученицима којима је током учења на даљину потребна додатна подршка*. Листа нуди широк избор бесплатних дигиталних алата за наставне и друге активности са децом и ученицима са сметњама у развоју и тешкоћама у учењу. Примена ових дигиталних алата запосленима у образовању помаже да осигурају квалитетно и приступачно учење на даљину за свако дете и ученика[263]. Такође, у сарадњи са Министарством објављена је превод публикације *Смернице о реализацији отвореног учења и учења на даљину за ученике/це са сметњама у развоју и инвалидитетом док су школе затворене: Унапређивање инклузивног учења у време КОВИД-19*. Публикацију су приредили UNESCO-ов Међународни истраживачки и едукативни центар за рурално образовање у сарадњи са Образовном, културном и научном организацијом Арапске лиге УНИР из Шпаније, Блиско - источним универзитетом са Кипра и ШОСО „Милан Петровић" из Србије. Циљ Смерница је да истражи наставне методе које се користе у раду са ученицима/цама са инвалидитетом током пандемије, као и изазове са којима се суочавају наставници/це. Такође, публикација нуди смернице о томе како осмислити приступачне образовне садржаје засноване на универзалном дизајну за учење, као и смернице за родитеље о томе како да са својом децом спроводе активно учење код куће[264]. Кроз Програм *Унапређивање политика и пракси инклузивног образовања у локалним заједницама* Тим је доделио 330 таблет уређаја за 12 школа.

Правилник о начину прилагођавања уџбеника из 2020. ближе регулише услове у погледу поступка припреме, одобравања, издавања и финансирања прилагођених уџбеника и уџбеничког комплета које је додатно разрађено у оквиру *Правилника о издавању нискотиражних уџбеника*[265]. *Правилник о начину прилагођавања уџбеника* у члану 5. прописује могућност прилагођавања уџбеника у штампаном и електронском формату на начин који је прилагођен потребама и могућностима ученика. Прилагођени уџбеник за ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом, односно за ученике који се образују по индивидуалном образовном плану, може бити израђен мултимедијално, односно као комбинација текста, звука, слика и видео материјала.

Одлуком Владе Републике Србије[266] право на бесплатне уџбенике за школску 2021/2022. годину, остварују ученици из социјално/материјално угрожених породица (примаоце новчане социјалне помоћи), ученици са сметњама у развоју и инвалидитетом који

---

262 Отворен Центар за образовну технологију, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/sr/%D0%BE%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD-%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%80-%D0%B7%D0%B0-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%83-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3/

263 Листа дигиталних алата за рад са децом и ученицима којима је током учења на даљину потребна додатна подршка https://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2020/05/3.a.-Lista-digitalnih-alata-za-dodatnu-podr%C5%A1ku-u%C4%8Denje-na-daljinu.pdf

264 Смернице за реализацију отвореног учења и учења на даљину за ученике/це са сметњама у развоју и инвалидитетом док су школе затворене: Унапређење инклузивног учења у време КОВИД-19, 2020. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Smernice_o_realizaciji_otvorenog_ucenja_i_ucenja_na_daljinu_za_ucenike_sa_smetnjama_u_razvoju_i_invaliditetom_КОВИД-19.pdf

265 „Службени гласник РС", бр. 69/2018

266 Одлука Владе Републике Србије о финансирању набавке уџбеника средствима буџета Републике Србије за школску 2020/2021. годину, „Службени гласник РС" бр. 17/2021

основношколско образовање и васпитање стичу по индивидуалном образовном плану и ученици који образовно-васпитни рад не остварују по индивидуалном образовном плану, али имају потребу за прилагођавањем (увећан фонт, Брајево писмо, електронски формат), као и за ученике основних школа који су у породици треће или свако наредно рођено дете у систему образовања и васпитања.

есДневник

Последњих година МПНТР је укључено у пројекат дигитализације обавезних евиденција деце, ученика и студената које воде предшколске установе, основне и средње школе и факултети у Србији (вођење дневника), иако су према прописима саме образовне установе одговорне за вођење евиденција.
Електронски систем дневник (есДневник)[267] је у оквиру пилот пројекта Министарства просвете, науке и технолошког развоја еПросвета, представљен 2017. године и био је замишљен као врста електронске евиденције о напретку ученика, њиховим изостанцима и оценама, намењена не само наставницима и професорима, већ и родитељима. есДневник је урађен као интернет портал и има све одељке које има и папирни дневник. Употреба ИКТ овде се састоји у томе да све статистике и израчунавања врши систем самостално и тиме се олакшава рад.
Примена платформе есДневник је започета 2017/18. године у 60 школа, а затим се проширило на 500 основних и средњих школа да би се од школске 2019/20. користила у свих 1.764 основних и средњих школа[268]. Пуна примена есДневника подразумева непостојање двоструког уноса евиденција у папирни и електронски дневник. Оваква примена есДневника условљена је одговарајућом опремљеношћу школе.
У мају 2020. године приватна компанија је развила софтвер еШкола[269], који би требало да функционише на сличан начин као есДневник, али са додатним могућностима за родитеље у зависности од пакета услуге за који се одлуче и плате. Проблем са овим софтвером је што су родитељи могли да се пријаве на портал еШкола коришћењем истих креденцијала као за приступ есДневнику, што спада у неовлашћен приступ подацима деце од стране компаније.

3.1.4. Учење на даљину и одговор на КОВИД-19

Законским оквиром је предвиђена организација и спровођење учења на даљину тако да омогућава да родитељ, односно други законски заступник може да се определи да његово дете основношколско или средњошколско образовање и васпитање стиче наставом на даљину. Два правилника регулишу област учења на даљину и то *Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновање наставе на даљину у основној школи* и *Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновања наставе код куће за ученике основне школе*[270]. Оба ова

267 Ес-дневник https://esdnevnik.rs/

268 https://www.mpn.gov.rs/elektronski-dnevnik-esdnevnik/

269 https://eskola.rs/ приступљено 6.12.2021.

270 Више о Правилницима доступно је у поглављу о променама у законском оквиру

правилника су усвојена у време пандемије КОВИД-19 када је учење на даљину постало једино решење које се наметнуло као начин да се сузбије пандемија.

У области средњег образовања правилника нема већ ближе кадровске и материјално-техничке услове за остваривање наставе на даљину, начин осигурања квалитета и вредновања постигнућа, начин евидентирања наставе на даљину, критеријуми на основу којих се ученику даје сагласност за похађање наставе на даљину, као и друга питања везана за остваривање наставе на даљину, прописује министар на основу захтева који поднесе заинтересована средња школа, у складу са чланом 27. Закона о средњем образовању и васпитању.

Правилник о ближим условима за остваривање и начин осигурања квалитета и вредновање наставе на даљину у основној школи[271] усвојен је 2020. године у време пандемије изазване КОВИД-19 вирусом. Овим правилником утврђују се ближи услови за остваривање наставе на даљину у основној школи, прописује се примена различитих метода рада у сврху омогућавања веће индивидуализације наставе, било да је реч о талентованим и обдареним ученицима или о ученицима који имају сметње у развоју и тешкоће у раду. У самом правилнику се не спомињу особе са инвалидитетом, али се прописује да се настава на даљину може остварити и у складу са индивидуалним образовним планом (члан 3.). С обзиром да је непосредна настава замењена наставом на даљину за коју није постојала претходна систематска припрема, било је важно утврдити у којој мери су на квалитет њене реализације утицали различити фактори, као што су техничка и технолошка опремљеност школа, наставника и ученика, као и различите врсте компетенција наставника, ученика и њихових родитеља. Институт за психологију је у сарадњи са UNICEF-ом и Министарством просвете, науке и технолошког развоја спровело истраживање *Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину* и креирало интегрални извештај на основу истраживачких налаза[272]. У наставку наводимо налазе овог извештаја.

Према извештавању школа, у Србији је веома велики број ученика укључен у реализацију наставе на даљину – и у основним и у средњим школама, то важи за 99% ученика, а у школама за образовање ученика са сметњама у развоју и инвалидитетом обухват износи 93%. Ово се односи како на праћење ТВ часова и коришћење онлајн платформи за учење, тако и на укљученост у алтернативне облике наставе на даљину. У овом извештају се закључује да се нешто више од трећине школа (35.6%) суочило са недостатком дигиталних компетенција родитеља за пружање подршке деци у учењу. Свака пета школа нагласила је и да ученицима недостају одговарајући уређаји, алати и програми као и потребне дигиталне компетенције или немају приступ интернету који им омогућава неометано учење на даљину (17.5%). Свака седма школа пријавила је да је недостатак потребних дигиталних компетенција наставника за организацију наставе на даљину представљао изазов за реализацију наставе на даљину, а сличан број се пожалио на недостајуће ресурсе за прилагођавање наставе на даљину ученицима са сметњама у развоју и инвалидитетом.

На отворено питање о додатним изазовима у вези са реализацијом наставе на даљину добијени су одговори од 228 (од 1147) школа. У већини случајева наведено је више од једне категорије изазова, као што су: почетно несналажење на платформама, повремено се

271 „Службени гласник РС", број 109/2020

272 Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину, интегрални извештај на основу истраживачких налаза, МПНТР, Институт за психологију, UNICEF, 2020.

губи интернет и сеоска подручја су непокривена сигналом и интернетом, породице са више деце а један рачунар, ученици мигранти не добијају задатке, јер у кампу са њима нема ко да вежба: смањен је број сарадника, а нико од њих не говори српски језик, у почетку је за неке ученике био проблем повећан број домаћих задатака, то се избалансирало после евалуације, за неке ученике су била потребна додатна објашњења, па се и то решило.

У примени учења на даљину настао је и један сет проблема са мотивацијом ученика за присуство онлајн настави, као и недовољна мотивисаност ученика за учење и немогућност увида у аутентичност задатка тј. да ли су самостално радили или уз помоћ некога.
У једном броју упитника наведена је неусклађеност оперативних планова наставника са програмом наставе и учења на РТС-у као што су:

- Недостатак часова другог страног језика на РТС-у.
- Паралелна реализација наставе путем РТС-а (на коју наставници упућују ученике) и реализација оперативних планова наставника (који се врло често разликују од програма наставе и учења на РТС-у).

Врло брзо се дошло до закључка да је квалитет наставе на даљину у великој мери ослоњен на квалитет компетенција наставника, као кључних носилаца овог процеса. У истраживању се показало да су, у просеку, као најпотребније оцењене обуке наставника за коришћење алата за праћење напредовања ученика у дигиталном окружењу као што се може видети у следећим табелама.

Дистрибуција потреба за стручним усавршавањем наставника основних школа

Степен потребе за стручним усавршавањем	**Мало или ни мало**	**Умерено**	**Веома до у највећој мери**
...дигиталних компетенција	24.9%	48.5%	26.6%
... педагошких приступа у дигиталном окружењу	22.9%	46.4%	30.8%
...за коришћење алата за праћење напредовања ученика	17.7%	41.1%	41.3%
...за подршку у ситуацијама кризе и стреса	37.7%	39.0%	23.3%

Табела 6- Дистрибуција потреба за стручним усавршавањем наставника основних школа

Дистрибуција потреба за стручним усавршавањем наставника средњих школа

Степен потребе за стручним усавршавањем	Није потребно	Мало потребно	Умерено потребно	Веома потребно	Потребно у највећој мери
...дигиталних компетенција	2.7%	23.0%	48.4%	20.5%	5.5%
... педагошких приступа у дигиталном окружењу	4.1%	19.3%	40.9%	29.3%	6.4%
...за коришћење алата за праћење напредовања ученика	4.5%	16.4%	35.5%	33.6%	10.0%
...за подршку у ситуацијама кризе и стреса	9.8%	26.1%	36.1%	21.8%	6.1%

Табела 7- Дистрибуција потреба за стручним усавршавањем наставника средњих школа

Са друге стране од основних и средњих школа је стигла и допуна за предложену листу обука и то у категорији пружање подршке наставницима, али и родитељима у кризним ситуацијама и превазилажењу стреса, унапређењем дигиталних компетенција и упознавањем савремених педагошких приступа у дигиталном, унапређивање компетенција за коришћење алата за праћење напредовања ученика у дигиталном окружењу и њихово оцењивање, али се указала и потреба за оснаживањем родитеља да унапреде своје компетенције у циљу пружања помоћи деци током реализације наставе на даљину и потреба за оснаживањем наставника у погледу рада са ученицима којима је потребна додатна образовна подршка у контексту учења на даљину (асистивне технологије)[273].

Са проглашењем ванредног стања услед пандемије изазване вирусом КОВИД-19, у Србији је 15. марта 2020. привремено обустављена непосредна настава. Учење на даљину је преко ноћи постало нова стварност на коју се требало навићи, али је истовремено постало неопходно креирати законски оквир у складу са којим би овај вид наставе функционисао. Министарство просвете, науке и технолошког развоја (МПНТР) припремило је оперативни план за наставак рада школа у условима ванредног стања, који је укључио организовање учења путем наставе на даљину. МПНТР је организовало припрему и снимање ТВ часова који су се од 17. марта до 29. маја 2020. емитовали на медијима са националном покривеношћу (РТС 2, РТС 3, РТС Планета, РТ Војводина 2) и на локалним и мањинским медијима. Успостављена је национална платформа за онлајн учење *Моја школа*

273 Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину, интегрални извештај на основу истраживачких налаза, МПНТР, Институт за психологију, UNICEF, 2020.

(mojaskola.gov.rs)[274] која је базирана на *Moodle*[275] платформи. Моја школа је додатним садржајима подржавала наставу емитовану на РТС-у, као и платформа *Моја учионица*[276] путем које се вршила самопроцена знања за завршни испит. Овим платформама се приступало путем корисничког имена и лозинке коју су деца добијала у својим матичним школама. Направљена је и платформа за онлајн учење као поддомен сајта РТС планете (mojaskola.rtsplaneta.rs)[277] и она је била доступна свима без потребе за логовањем са корисничким налогом, корисничким именом и лозинком. Учење на даљину је било организовано и уз помоћ дигиталних алата у интеракцији са наставницима укључивањем ученика у онлајн платформе, те помоћу алтернативних видова организације учења[278].
Предавања на телевизији су била једносмерна, и служила су искључиво за пласирање информација ка ученицима и студентима. Како би допунили ТВ предавања наставници су користили различите друштвене мреже и платформе за комуникацију са ученицима у сврху добијања повратних информација. Неке од коришћених платформи су: Google учионица[279], Microsoft тим[280], Viber[281], и многе друге.
Пример добре праксе, и распрострањености учења на даљину и за одрасле је свакако „ЗУОВ Еду[282], платформа за спровођење обука од јавног интереса. Ову платформу успоставио је Завод за унапређење образовања и васпитања у циљу подршке извођењу обука од јавног интереса које одобрава Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије. Платформа је намењена васпитачима, наставницима, стручним сарадницима и директорима образовних установа.

Примери платформи за онлајн учење су бројни јер је то у појединим периодима био једини начин да се организује школовање у Републици Србији па су све школе биле приморане да отворе своје канале за онлајн едукацију или да користе програм који је обезбедило Министарство просвете, науке и технолошког развоја. Неке од приватних образовних установа, као што је Савремена гимназија, наставиле су да користе развијене платформе као подршку и допуну наставном програму[283].

3.1.5. Информатика и програмирање

Са почетком школске 2020/2021. године информатика и програмирање постају обавезан предмет за све ученике у Републици Србији од првог разреда основне школе. Постојећи изборни предмет *Од играчке до рачунара* заменио је предмет *Дигитални свет*. Овај нови предмет мења пројектну наставу тако да се фонд часова не мења, будући да га предају наставници разредне наставе[284].

274 https://www.mojaskola.gov.rs/

275 https://moodle.org/

276 https://www.mojaucionica.gov.rs/

277 https://mojaskola.rtsplaneta.rs/

278 Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину, интегрални извештај на основу истраживачких налаза, МПНТР, Институт за психологију, UNICEF, 2020.

279 https://classroom.google.com/u/0/h

280 https://www.microsoft.com/sr-latn-rs/microsoft-teams/group-chat-software

281 https://www.viber.com/en/

282 Веб-портал https://obuke.zuov.gov.rs/

283 https://www.savremena-osnovna.edu.rs/online-platforma-za-podrsku-ucenju/

284 https://www.mpn.gov.rs/digitalni-svet-za-buduce-prvake/

Предмет *Дигитални свет* додат је у план наставе од првог разреда, у складу са *Правилником о изменама и допуни Правилника о плану наставе и учења за први циклус основног образовања и васпитања и програму наставе и учења за први разред основног образовања и васпитања*[285]. Циљ овог предмета је развијање дигиталне компетенције ученика ради њиховог оспособљавања за безбедну и правилну употребу дигиталних уређаја за учење, комуникацију, сарадњу и развој алгоритамског начина размишљања, а фонд часова је 36[286]. Учитељски факултет, у сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја и Заводом за унапређивање образовања и васпитања, организовао је прву онлајн обуку за наставнике разредне наставе који ове школске године по први пут предају предмет Дигитални свет у првом разреду основне школе, 05. октобра 2020. године. Ова обука је акредитована решењем министра као обука од јавног интереса и нуди предлоге наставних активности и корисне образовне ресурсе који се могу користити у настави а одвија се на платформи за учење на даљину ЗУОВ Еду[287].
Према подацима OECD[288], иако се наводи да 95% школа има рачунарску опрему потребну за имплементацију наставе информатике, развој дигиталних вештина у образовном систему ометају застарели рачунари и ИКТ опрема, низак однос рачунара и ученика (0,3 у 2018. у поређењу са 0,81 у ЕУ) и ограничене брзине повезивања ван главних урбаних центара. У настојању да се унапреди дигитализација наставе, 10.000 лаптоп рачунара је испоручено школским учионицама од 2018. године.

3.1.6. Програми и пројекти

Кампања „ИТ Караван”

ИТ Караван је носилац платформе „Паметно и безбедно” и спроводи се од 2016. године широм Републике Србије. ИТ Караван је едукативна кампања Министарства трговине, туризма и телекомуникација за промоцију корисне, креативне и безбедне употребе информационих технологија у образовању, пословању и комуникацијама.[289]
Током 2018. године програм је садржао радионице програмирања, едукативну представу о безбедности деце на интернету „Како да најлакше упропастите свој живот онлајн“ као и едукације за родитеље на тему опасности које вребају на интернету. ИТ Караван 03 је обишао 11 градова и реализован је за укупно **26 основних школа**, односно за **преко 3000 основаца.** Директан пренос представе који је организован из Ниша и Новог Пазара пратило је преко интернета **још око 800 школа, односно 25 000 ученика.**
У 2019. години кампања је спроведена за око **2000 ђака из 25 школа** у пет градова у Србији. Програм је конципиран као такмичење у области дигиталне писмености и безбедности за ученике петог и шестог разреда. У предселекционом такмичењу учествовало је укупно **1135 ученика**. Припреме за финале одвијале су се у Петници где су организоване радионице. ИТ Караван 04 реализован је под слоганом „Фаца интернета“, према наслову песме који је настао у копродукцији са РТС-ом на основу кога је снимљен и музички спот. Снимљени су и едукативни спотови о опасностима које вребају на интернету

285 „Службени гласник РС – Просветни гласник“, бр. 2/2020

286 Завод за унапређивање образовања и васпитања https://zuov.gov.rs/wp-content/uploads/2020/08/pravinik-digitalni-svet.pdf

287 https://www.mpn.gov.rs/obuka-nastavnika-za-predmet-digitalni-svet/

288 Competitiveness in South East Europe Policy Outlook, OECD, 2021.

289 Званична интернет презентација пројекта „ИТ Караван“: https://pametnoibezbedno.gov.rs/projekat/2/ приступљено 26.11.2021.

и који упућују на Национални контакт центар за безбедност деце на интернету који се увек промовише и током ИТ Каравана.
Током 2020. године није било ИТ Каравана због пандемије КОВИД-19.

Пројекти Министарства просвете, науке и технолошког развоја

У августу 2021. године је почела реализација пројекта „Хоризонтално учење, размена знања и подршка наставницима из школа за образовање ученика са сметњама у развоју за развој метода и приступа за реализацију наставе деци са сметњама у развоју у дигиталном окружењу“. Пројекат реализују у партнерству Министарство просвете, науке и технолошког развоја и UNICEF, а носилац пројектних активности је Основна школа „др Драган Херцог“, Београд.
Циљ пројекта је да се унапреди учење у дигиталном окружењу за ученике са сметњама у развоју кроз различите моделе хоризонталних учења и колаборативне наставе у 12 школа за ученике са сметњама у развоју и инвалидитетом. Главне активности пројекта су:

- Организација професионалне заједнице учења на основу потреба изабраних наставника школа за менторском подршком у области планирања и реализације наставе у онлајн окружењу; планирање, припрема и реализација часова кроз заједничке активности изабраних наставника и наставника ОШ „Др Драган Херцог“ и рефлексија у односу на одржани час); подршка у ревидирању индивидуалних образовних планова у контексту учења у онлајн окружењу и уз примену дигиталних алата и онлајн платформи;
- Развијање „онлајн библиотеке дигиталних садржаја“ за рад са ученицима са сметњама у развоју;
- Селекција и објављивање продуката заједничког рада и примера добре праксе учења на даљину.

Кроз уговор између ЕУ и UNICEF-а покренут је пројекат *Премошћавање дигиталног јаза у Србији за најугроженију децу* који се спроводи у сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја (МПНТР). Општи циљ овог пројекта је јачање резилијентности[290] образовног система и његове способности да одговори на ванредне ситуације, посебно кад је реч о деци ромске националности. Овај пројекат је осмишљен да одговори на стање изазвано пандемијом, у вези са прилагођавањем образовног система потребама за учењем на даљину уз обезбеђивање приступа образовању за сваког ученика.
Пројекат се спроводи у 30 школа и након годину дана од почетка спровођења пројекта свим школама је дистрибуирана дигитална опрема (укупно 1890 таблета и 60 лаптопа) које су покренуле новоразвијени концепт библиотека дигиталних технологија (БДТ) и клубова за учење, активности у вези са подршком за учење, посебно најугроженијим ученицима које укључују и активности на јачању дигиталних компетенција ученика кроз обуку о коришћењу таблета и школске онлајн платформе за учење. У циљу побољшања наставе и учења, 900 наставника из 30 пројектних школа похађа екстензивну онлајн обуку за унапређивање педагошких и дигиталних компетенција.

290 отпорности

Пројекти Министарства трговине, туризма и телекомуникација

На основу Јавног конкурса за доделу средстава из програма у области развоја информационог друштва 2021. године на тему: **Реализација програма који имају за циљ подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области**, подржани су следећи пројекти

Р.Б.	**Заводни број**	**Подносилац програма**	**Назив програма**	**Предлог износа средстава (у РСД)**
1.	401-00-00163/2021-12/42	Удружење грађана „Центар за управљање променама и одрживи развој“ ЦУПОР	Центар за дигиталну писменост жена из руралних области Србије	900.000,00
2.	401-00-00163/2021-12/44	Удружење грађана „Савез сељака С.Б.“	Школе за унапређење дигиталне писмености жена из руралних области Србије	900.000,00
3.	401-00-00163/2021-12/36	Удружење ЕлектРобот школа	Дигитална промоција традиционалних вредности	800.000,00
4.	401-00-00163/2021-12/20	Културни центар ДАМАД	Исплети сама своју мрежу	750.000,00
5.	401-00-00163/2021-12/55	„Центар за стручне обуке и курсеве“	Подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена у руралним области	700.000,00
6.	401-00-00163/2021-12/63	Удружење жена „Сачувајмо село“	Мој прозор у свет В.3.0	700.000,00
7.	401-00-00163/2021-12/24	Центар за подршку локалном одрживом развоју	Плодови вредних руку - интернет продавница	650.000,00
8.	401-00-00163/2021-12/35	Центар за нове идеје	Дигиталне вештине и активизам у руралним подручјима	650.000,00
9.	401-00-00163/2021-12/8	Фондација „Фонд Б92“	Подизање дигиталне писмености жена са села кроз мрежу "ОНАснаживање" на територији Панчево, Сремска Митровица и Сомбор	600.000,00

10.	401-00-00163/2021-12/12	Мрежа младих Србије	А ИТ можеш унапређење дигиталних вештина младих жена са рурала	600.000,00
11.	401-00-00163/2021-12/14	Удружење параплегичара Баната	Безбедност је женског рода	600.000,00
12.	401-00-00163/2021-12/16	Удружење за економско оснаживање жена	Жене из руралних области - У корак са дигитализацијом!	600.000,00
13.	401-00-00163/2021-12/21	Удружење „Мој генијалац“	Жена за 21. век	600.000,00
14.	401-00-00163/2021-12/32	Удружење грађана „Центар за истраживање и студије туризма“	Дигитално оснаживање жена предузетница у области руралног туризма	600.000,00
15.	401-00-00163/2021-12/33	Удружење за заштиту дечијих и родитељских права „Карика“	Едукација жена жртвама породичног насиља и самохраних мајки из руралних подручја о коришћењу дигиталних технологија	600.000,00
16.	401-00-00163/2021-12/43	Центар за активизам Врање	Дигитални излог	600.000,00
17.	401-00-00163/2021-12/54	УГ Практико	Подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена у руралним областима Новог Пазара, Тутина, Сјенице и Рашке	600.000,00
18.	401-00-00163/2021-12/60	Удружење грађана „Женски глас Прибоја“	Центар за дигиталну писменост жена из руралних области Србије	600.000,00
19.	401-00-00163/2021-12/66	Културно друштво муслимана Србије „Гајрет“	Ентер у свет	600.000,00
20.	401-00-00163/2021-12/15	Локална самоорганизација	За дигиталну будућност	500.000,00
21.	401-00-00163/2021-12/34	Удружење за помоћ ментално недовољно развијеним особама „Загрљај“	Кликни вешто	500.000,00
22.	401-00-00163/2021-12/58	Удружење грађана Зен арт	Буди дигитална	350.000,00

Табела 8 - Одобрени пројекти МТТТ у 2021. години

На основу Јавног конкурса за доделу средстава из програма у области развоја информационог друштва 2019. године на тему **Реализација програма који за циљ имају подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области и подизање капацитета микро, малих и средњих предузећа, предузетника и пољопривредних газдинстава у области е-трговине и електронског пословања**, подржани су следећи пројекти:

	Назив удружења	**Назив предлога програма**	**ИЗНОС**
1.	Женска иницијатива Трстеник	Храбро даље у инфо свет	950.000,00
2.	Иновативни центар за развој друштва	Укључи се	500.000,00
3.	Центар за стручне обуке и курсеве	Подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области	940.000,00
4.	Иницијатива за рурални развој	Дигитална платформа за обуку жена у руралу	960.000,00
5.	"Еве" удружење пословних жена	Кликни ваљано - подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области	600.000,00
6.	Удружење "Чаробна лампа"	Информатичком едукацијом до већег остварења права жена	360.000,00
7.	Удружење "Вретено"	Информатички образована жена је слободна жена	500.000,00
8.	Удружење "Експанзија"	Информатичка обука за жене из руралног подручја општине Пријепоље	500.000,00
9.	Удружење грађана "ГМ оптимист"	Како скинути кајмак с интернета	700.000,00
10.	Чаролија Истока	е-РУРАЛ Пројекат подршке дигитализацији руралне економије источне Србије	600.000,00
11.	Био идеа за одрживи развој	Дигитална писменост - прозор у свет могућности и промена за жене Сјеничко-пештерске висоравни	700.000,00
12.	Панчевачка асоцијација за одрживи регионални развој	Блогерка са села 2	700.000,00
13.	Етно мрежа	Дигитализација традиције	980.000,00

14.	Центар за подршку локалном одрживом развоју	Дигитализуј се домаћине, е-трговином до нових купаца	950.000,00
15.	Удружење промоција здравог живота	Дигитално а не дигитроном	950.000,00
16.	Удружење самохраних мајки Ниш	Дигитални пут до успеха	798.000,00
17.	Алтернативна прилика	Дигиталне компетенције за жене из руралних области са фокусом на е-трговину "Ја сам онлине"	900.000,00
18.	Центар за нове идеје	Жене и дигитално доба	860.000,00
19.	Центар за развој "Е-таленат"	Сама свој газда	550.000,00
20.	Удружење жена сачувајмо село Прибој	Мој прозор у свет Б.2.0-Могућности промоције и пласмана производа жена са села путем интернета и друштвених мрежа општине Прибој	950.000,00
21.	Удружење женска снага Суботице	Јачање ИКТ вештина жена у руралној средини	320.000,00
22.	Викторија	Научи, изради и заради	290.000,00
23.	Центар за заштиту људских и мањинских права и вредности "Око"	Дигитално описмењавање сеоских жена општине Младеновац	640.000,00
24.	Центар за подизање капацитета друштва "Мозаик"	Савремени тренд није бренд	800.000,00
25.	Удружење Практико	Подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена у руралним областима Новог Пазара, Сјенице, Тутина и Рашке	900.000,00
26.	Удружење сеоски туризам Србије	Унапређење дигиталних компетенција жена носилаца активности и сеоском туризму Србије	800.000,00
	Удружење "Социо - екологично"	Дигитална писменост жена из села Пећиначке општине	750.000,00
27.	Удружење "Социо - екологично"	Дигитална писменост жена из села Пећиначке општине	750.000,00
		УКУПНО	**19.448.000,00**

Табела 9 - Одобрени пројекти МТТТ у 2019. години

British Council

Међународну конференција и сајам под називом „Нове технологије у образовању[291]“ организовао је British Council, 2018. године пети пут за редом, са циљем унапређења квалитета образовања кроз употребу ИКТ. Кроз овај формат доприноси се развоју наставног и ненаставног особља у предшколским установама, школама, универзитетима и другим организацијама које се баве образовањем у било ком облику како би се подстакла креативност и иновације, осавременио процес учења и што боље искористиле могућности које нове технологије пружају. Кооргоанизатори догађаја су Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва и Центар за промоцију науке, а 2018. године партнер је био и Microsoft.

Центар за образовне технологије на Западном Балкану

Као један од одговора на ситуацију у образовању узроковану коронавирусом, Центар за образовне технологије на Западном Балкану организовао је прву међународну online конференцију *Дигитално образовање 2020*. Тим који је креирао раније конференције *Нове технологије у образовању,* окупио се око ове идеје како би подржао запослене у предшколским установама, школама, универзитетима и другим организацијама који се баве образовањем, како би подстакли креативност и иновације, допринели подизању квалитета образовно-васпитног рада и осавремењивању процеса учења да би се на што бољи начин искористиле могућности нових технологија у образовању.
Конференција је одржана и наредне године под називом *Дигитално образовање 2021*. са истим циљем да се наставницима и другим практичарима обезбеди платформа за размену знања и искустава запослених у образовању у Србији, региону и свету, као и да се упознају са иновативном праксом, наставним методама и применом ИКТ алата у образовању, али и да се идентификују могуће кључне препоруке за политику и праксу у овој области и обезбеди повезивање и учешће свих актера у образовању у дигиталном добу и препознају најбољи примери у образовању током рада на даљину у условима када је онемогућена настава у школама.
Обе међународне конференције организовао је Центар за образовне технологије на Западном Балкану у сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја, Заводом за унапређивање образовања и васпитања, Заводом за вредновање квалитета образовања и васпитања, Тимом за социјално укључивање и смањење сиромаштва и Фондацијом Петља, уз подршку Балканског фонда за демократију у Србији.

3.1.7. Препоруке

- Потребно је сваком ученику обезбедити одговарајући уређај за праћење наставе на даљину и учење. Особама са инвалидитетом је потребно обезбедити и одговарајуће асистивне технологије како би могли да прате наставу. Проширити концепт

291 https://www.britishcouncil.rs/new-technologies

библиотека дигиталних технологија и клубова за учење, као један од механизама за доступност уређаја ученицима;

- Приступ интернету је један од главних узрока изостајања ученика из рањивих категорија па је обезбеђење приступа од пресудне важности за повећање инклузије.
- Да би се образовање на даљину успешно спроводило, неопходно је даље улагање у дигитално образовање и унапређење дигиталних компетенција наставника, ученика и родитеља као и инфраструктуре.
- Препорука за ову област је да се процес дигитализације у просвети централизује и да се праћење врши од стране МПНТР, али уз одговарајућу заштиту података о личности и процену утицаја с обзиром на ризик за права и слободе физичких лица, у складу са Законом о заштити података о личности;
- Пандемија изазвана вирусом КОВИД-19 је указала на потребу, али и могућности које дигитализација и онлајн едукативне платформе имају, нарочито по питању веће инклузије ОСИ. Са друге стране, велики број пројеката дигитализације и креирања едукативних платформи није прилагодио своја решења овим рањивим групама. Потребно је израдити Смернице и укључити кориснике од самог почетка израде оваквих пројеката, које би помогле и олакшале процес интеграције асистивних технологија у дигитална решења која се креирају.
- Поједноставити процедуре увоза и финансирања асистивних технологија.
- Убрзати успостављање ресурсних центара који би пружали професионалну подршку у избору, примени и набавци асистивних технологија у образовању.
- Интензивирати промоцију Каталога асистивних технологија како би се проширила његова употреба и подигла свест међу наставним особљем.
- Успоставити механизме који налажу примену принципа Универзалног наставног дизајна и Универзалног дизајна за учење приликом креирања дигиталних наставних материјала у високом образовању.
- Обучити професоре у високом образовању за креирање приступачних наставних материјала, укључујући опис слика које су део наставних предмета.

3.2. ЗДРАВСТВО

3.2.1. Одговор на КОВИД-19 епидемију

Главни прописи у области здравља су *Закон о здравственој заштити*[292], *Закон о правима пацијената*[293], као и *Закон о заштити становништва од заразних болести*[294], на основу ког је Влада Србије донела Одлуку о проглашењу болести КОВИД-19 изазване вирусом SARS-CoV-2 заразном болешћу, и предвидела мере за њено сузбијање при чему се у складу са актуелном ситуацијом одлука често мења. Влада Србије је донела Закључак о успостављању јединственог и централизованог софтверског решења – Информациони систем КОВИД-19, којим је предвидела поступање свих здравствених институција у циљу

292 „Службени гласник РС“, бр. 25/2019-40

293 „Службени гласник РС“, бр. 45/2013-19, 25/2019-3 (др. закон)

294 „Службени гласник РС“, бр. 15/2016-31, 68/2020-4, 136/2020-3

формирања јединствене евиденције о свим случајевима који имају везе са заразном болешћу изазваном корона вирусом[295].

Када је у Републици Србији проглашено ванредно стање 2020. године[296], Канцеларија за информационе технологије и еУправу применила је низ решења као одговор на кризу изазвану корона вирусом КОВИД-19, и успостављене су следеће услуге:

- Информације о услугама/за све старосне групе - https://www.srbija.gov.rs/- Covid19 секција
- Здравствене информације/за све старосне групе - https://covid19.rs/
- Позивни центар за информације везане за КОВИД-19, за све старосне групе - 19 819
- Позивни центар за помоћ старијим особама - 19 920

Када су у питању е-сервиси за подршку грађанима и реализацију појединих услуга везаних за КОВИД-19, међу онима који су развијени и доступни на порталу еЗдравље[297] Министарства здравља и порталу еУправа налазе се:

- апликација за подношење захтева за добијање дозволе за кретање у време забране кретања[298];
- тест самопроцене на КОВИД-19[299] (на Порталу www.e-zdravlje.gov.rs доступан је тест самопроцене након чијег попуњавања корисници добијају даље смернице о поступању и директну комуникацију са амбулантама из система надзора којима могу да поставе додатна питања);
- еЗаказивање за PCR тестирање[300] на лични захтев (доступно од октобра 2020. године); аутоматски сервис за добијање обавештења путем мејла и СМС поруке 24 часа дневно да су резултати PCR тестирања готови (доступно од јула 2020. године)[301];
- могућност увида у резултате теста путем портала еЗдравље (доступно од јула 2020. године)[302], као и
- еВакцина - могућност добијања електронске потврде о вакцинацији[303].

Такође, предвиђено је да се особе које долазе из иностранства пријаве на Портал еЗдравље и попуне упитник са подацима, тамо где се спроводи мера карантина у кућним условима. Омогућена је и пријава за надзор страних држављана[304]. Од јула 2021. је могуће попунити и Пост COVID упитник на Инфо страници[305]. Од недавно, уведена је и услуга Дигитални зелени сертификат[306], који представља обједињену потврду којом се доказује да ли је

295 Закључак Владе о успостављању јединственог и централизованог софтверског решења – Информациони систем COVID (Службени гласник РС, бр. 50/2020, 57/2020)

296 За време ванредног стања донети су бројни акти којима се уређују посебна питања а доступни су на адреси: http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/fp/covid19 приступљено 2.12.2021.

297 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/ приступљено 2.12.2021.

298 http://mduls.gov.rs/reforma-javne-uprave-u-srbiji/aktuelnosti/elektronsko-izdavanje-dozvola-za-kretanje-za-vreme-zabrane-kretanja-za-osobe-koje-pruzaju-usluge-socijalne-pomoci/?script=cir Напомена: услуга је била функционална у периоду постојања забране и ограничења кретања (приступљено 21.11.2021.)

299 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/?v=20201030 приступљено 21.11.2021.

300 https://euprava.gov.rs/usluge/6096 приступљено 21.11.2021.

301 https://euprava.gov.rs/usluge/5886 приступљено 21.11.2021.

302 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/ приступљено 21.11.2021.

303 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/?v=20211124 услуга је доступна од 26. марта 2021. године (приступљено 24.11.2021.)

304 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/?v=20211124 приступљено 24.11.2021.

305 https://www.e-zdravlje.gov.rs/landing/?v=20211124 приступљено 24.11.2021.

306 https://euprava.gov.rs/usluge/6554 приступљено 29.11.2021.

особа примила вакцину против КОВИД-19, да ли има резултате тестирања на заразну болест SARS-CoV-2 или се опоравила од болести КОВИД-19.

Интернет страница Владе Републике Србије и Канцеларије за ИТ и еУправу приступачне су слепим и слабовидим особама помоћу софтвера за читање екрана. Држављани Србије могу се пријавити за вакцинацију против КОВИД-19 попуњавајући високо приступачан онлајн образац који је доступан на порталу еУправе, након чега добијају обавештење о времену и месту вакцинације путем електронске поште или текстуалне поруке. За цео процес особе са инвалидитетом су пријавиле да је врло лако доступан за слепе особе[307].

Влада Републике Србије је израдила платформу „Буди волонтер“[308] за пријаву волонтера како би се исказала солидарност и емпатија према најугроженијима у току пандемије, намењену младим, здравим особама које желе да помогну другима. Такође, покренут је портал „Дигитална солидарност“, намењен онима који су морали да остану у својим кућама услед проглашеног ванредног стања, а где су на једном месту објављене информације о бесплатним платформама за учење на даљину, раду од куће, бесплатним онлајн књигама, курсевима, филмовима, музици, телевизијском садржају за време пандемије КОВИД-19[309].

Министарство унутрашњих послова, у сарадњи са Националном организацијом особа са инвалидитетом (НООИС), израдило је *Породични приручник за понашање у ванредним ситуацијама*, који је припремљен у прилагођеној верзији за особе са оштећеним видом и доступан је на веб-страници Сектора за ванредне ситуације, а урађени су и плакати за поступање у ванредним ситуацијама, прилагођени особама са инвалидитетом. Креиран је Водич за добро управљање одговорима на ванредне ситуације, а дефинисане су и улоге државних службеника у кризним и ванредним околностима[310].

Код успостављања поменутих сервиса у дигиталном облику, на самом почетку кризе одређене рањиве групе нису биле обухваћене, највише у приступу дигиталним сервисима, онемогућени да примају важне информације које стижу онлајн, укључујући и телемедицину. Такође, један од разлога за смањену укљученост је и недостатак основних дигиталних вештина, те је неопходно развити различите програме и повећати приступ обукама за подизање дигиталних вештина рањивих категорија становништва (стари, ОСИ, сиромашни, лица из руралних подручја).

Посебно у вези са пријавом за вакцинацију, која је на почетку била недоступна овим рањивим групама, реакција надлежних је брзо затим уследила у виду слања мобилних тимова, постављања инфо штандова, формирања група за подршку у ромским насељима, успостављања контакта са пензионерима и сл. Од изузетног је значаја, посебно када су у питању ванредне ситуације, да се од самог почетка размишља о доступности и приступачности услуга и информација рањивим групама, те да њихове потребе буду интегрални део дизајна услуге или сервиса.

Неке одлуке и Уредбе Владе су донете на иницијативу организација цивилног друштва у току ванредног стања – као што су одлука да деца са развојним сметњама и аутизмом могу да се крећу у одређеним терминима када је полицијски час, да особе са инвалидитетом могу да се крећу у пратњи једне особе, као и *Уредба о организовању рада установа социјалне заштите за смештај корисника и организација социјалне заштите за пружање*

307 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

308 https://www.budivolonter.gov.rs/ приступљено 29.11.2021.

309 https://www.digitalnasolidarnost.gov.rs/ приступљено 29.11.2021.

310 ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији (публикована 2021. године)

услуге домског смештаја за време ванредног стања[311], односно домовима. У време ванредног стања и полицијског часа, односно ограничења кретања, један од проблема је било и издавање радних налога за персоналне асистенте и особе које имају договор о пружању помоћи ОСИ, на шта су удружења указала ресорним министарствима. Такође, удружења ОСИ су се обратила Регулаторном телу за електронске медије са молбом да се да препорука свим телевизијама са националном фреквенцијом да обавештавају и грађане који користе знаковни језик, месец дана од почетка пандемије, на шта је убрзо затим одговорено. Један од проблема током ванредног стања је био и то што су многи центри за дијализу затворени јер су болнице претворене у COVID центре па су смањени капацитети, тако да су здравствене услуге додатно биле недоступне ОСИ[312].

3.2.2. Асистивне технологије у области здравства

Подршка у набавци асистивних технологија особама са инвалидитетом регулисана је *Законом о здравственом осигурању*,[313] из 2019. године, где се осигураним лицима обезбеђује медицинска рехабилитација „ради побољшања или успостављања непостојеће, изгубљене или оштећене функције која је настала због конгениталних аномалија, развојног поремећаја, акутне болести или повреде, погоршања хроничне болести или медицинске интервенције" (члан 64) у оквиру које су доступне и одређене врсте медицинско-техничких помагала, намештање, примена и обука за употребу тог помагала код осигураног лица. Медицинско-техничка помагала спадају у категорију медицинских средстава у смислу закона, и обезбеђују се осигураним лицима на терет средстава обавезног здравственог осигурања (члан 70). Министар, на предлог Републичког фонда[314], утврђује врсту, односно класу и категорију медицинско-техничког помагала, индикације, трајање и обнављање као и услове и начин остваривања права на имплантате. Подаци о коришћењу права о медицинско-техничким помагалима уносе се у матичну евиденцију.

У току 2020. године донет је унапређени *Правилник о медицинско-техничким помагалима која се обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања*[315], са проширеном листом помагала[316]. У делу листе који се односи на тифлотехничка помагала предвиђена је могућност набављања помагала за читање и писање - Брајеве писаће машине, репродуктора, Дејзи плејера; као и могућност набављања говорног софтвера за српски језик за слепа лица која су осигурана.

Право на набавку имају искључиво осигурана слепа лица, и то преко Републичког фонда за здравствено осигурање. Говорни софтвер за српски језик могу добити слепа лица која су осигурана, ученици од 5. разреда основне школе, студенти, запослени, коме поседовање софтвера може помоћи око конкретног радног ангажовања, док су Дејзи плејер и репродуктор доступни слепим лицима, члановима библиотеке или слепом детету, до завршетка редовног школовања и најкасније до 26 година старости. Брајева писаћа машина доступна је слепим лицима која су обучена за коришћење Брајевог писма. Право се

311 „Службени гласник РС", бр. 54/2020-52, тренутно неважећи акт, престала да важи укидањем ванредног стања 6.5.2020.

312 Родна анализа одговора на КОВИД-19 у Републици Србији, март-мај 2020. године, проф. Др Маријана Пајванчић, проф. Др Невена Петрушић, Сања Николин, Александра Власидављевић, Вишња Бањановић, Мисија ОЕБС-а у Србији и Женска платформа за развој Србије 2014-2020 https://www.osce.org/files/f/documents/3/9/459391.pdf

313 Закон о здравственом осигурању „Службени гласник РС", број 25/2019-3

314 Републички фонд за здравствено осигурање https://www.rfzo.rs/index.php/osiguranalica/mtp приступљено 24.11.2021.

315 „Службени гласник РС", бр. 5/2020-39, 42/2020-4, 133/2020-37

316 http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/prilozi/1.html&doctype=reg&abc=cba&eli=true&eliActId=431106&regactid=431106 приступљено 24.11.2021.

остварује на основу потврде специјалисте офталмологије, лекарске комисије и оверава се у филијали уз реверс, и то уколико осигурано лице није остварило право по прописима из ПИО осигурања.

Такође, На основу *Закона о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица*[317], министар за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, 2020. године донео је *Правилник о медицинско-техничким помагалима војних инвалида*[318]. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања на Стално отвореном конкурсу за унапређење положаја особа са инвалидитетом финансира програме који за циљ имају побољшање приступачности физичког окружења, унапређење просторно-техничких услова за рад удружења особа са инвалидитетом, изједначавање могућности особа са инвалидитетом и друге програме којима се утиче на унапређење положаја особа са инвалидитетом. У претходном периоду Министарство је подржало реализацију пројекта Удружења корисника асистивних технологија Београд, чији је циљ био да се особама са инвалидитетом оштећеног вида обезбеди несметано коришћење мобилних телефона захваљујући апликацији која омогућава коришћење синтезе говора за српски језик на Андроид телефонима. Поред тога подржане су и активности Савеза слепих Србије које су за циљ имале да чланице локалних организација ближе упознају са савременим токовима у погледу асистивних технологија и помагала за особе оштећеног вида[319].

Канцеларија за ИТ и еУправу реализовала је у току 2020. године меру која се односи на Омогућавање читања садржаја на Android платформи, помоћу система/програма TTS (енгл. Text-to-speech) који претвара текст у говор на српском језику. Помоћу TTS система извршено је озвучавање специјализованих апликација на Android, iOS i Windows платформи, као помоћ при читању, за слепе, слабовиде и старије особе, које сада имају могућност читања текста који укључује али се не ограничава на апликације са вестима, читање књига и докумената, услуге позивних центара, говорне асистенте технологије итд. Такође, у периоду од 2018-2020. године реализована је мера намењена за особе са инвалидитетом (слепе и слабовиде) као и старије особе која се односи на могућност читања текста који укључује али се не ограничава на: апликације са вестима, читање књига и докумената, услуге позивних центара, говорне асистенте технологије итд. помоћу TTS система (енгл. Text-to-speech), на веб презентацији Канцеларије за ИТ и еУправу и Владе РС, где је омогућено читање: HTML, Word i PDF докумената, као и помоћ при читању[320].

3.2.3. Алати и апликације у области здравства

Интегрисани здравствени информациони систем Републике Србије

Овај систем представља централни електронски систем, који обезбеђује јединство података у здравству и јединствену информационо-комуникацијску инфраструктуру за управљање збиркама података и пренос података. Сваки корисник система (лекар, медицинска сестра и слично) поседује јединствени кориснички налог. Систем омогућава лакше и боље планирање у области здравствене заштите, транспарентности информација

317 „Службени гласник РС”, број 18/20

318 „Службени гласник РС“, број 161/2020

319 Извор: допис Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања од 6.10.2021. године

320 Прилог Канцеларије за ИТ и еУправу за Четврти национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва у Републици Србији за период од 2018. до 2020. године, Мере и програми који су реализовани са циљем унапређења процеса социјалног укључивања и смањења сиромаштва у Републици Србији и унапређења положаја осетљивих друштвених група, предузети у периоду од 2018. до 2020. године (Прилог 1); Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва

и извештавање, као и приступ здравственим установама и смањење времена чекања на третман. Подаци се чувају и одржавају у централној бази података. Систем је интегрисан са постојећим системима, који се користе у Министарству здравља или у здравственим установама у државној својини[321].

Национални систем за електронске здравствене евиденције „Мој доктор“ и апликација „Изабрани доктор“

У оквиру интегрисаног здравственог информационог система Републике Србије, грађанима је од маја 2018. доступна апликација „Изабрани доктор”, чији је циљ био да омогући једноставно и онлајн заказивање лекарских прегледа у домовима здравља и ординацијама широм Србије.[322] Корисници се морају идентификовати уносом ЛБО-а (лични број осигураника) и бројем Картице здравственог осигурања, и морају оставити број мобилног телефона на који се шаље ПИН за активацију.

На сајту Министарства здравља www.mojdoktor.gov.rs налази се претраживач „Пронађи слободан термин“ који омогућава претрагу по имену и презимену лекара, специјализацији, градовима и општинама, домовима здравља, где се корисницима пружа информација о слободним терминима по данима, месецима и за сваки дан по слободним терминима. Такође, постоји могућност претраге према броју упута. Подаци су информативног карактера и ажурирају се сваких 15 минута.

Постоји потреба за даљим развојем и инвестирањем у нове функционалности ове апликације, а мора се унапредити и безбедност корисника и усклађеност са основним стандардима заштите личних података.

Друге корисне апликације

Користећи отворене податке са Портала отворених података - Регистар лекова за употребу у хуманој медицини Агенције за лекове и медицинска средства Србије организација Future Forward израдила је апликацију **Подсетник за лек**[323] која за циљ има да корисника подсети када треба да узме лек, и садржи базу свих медикамената тренутно регистрованих у Србији. Такође, омогућава једноставно одређивање дозе, времена и трајања терапије, омогућава додавање напомене уз лек или терапију, док дневник терапије даје преглед свих важних информација на једном месту. Доступна је бесплатно у Андроид продавници, а има и званични сајт https://lek.podsetnik.rs/.

Консултантска компанија Logikka Artificial Intelligence Solutions је припремила апликацију **Приказ и оптимизација распореда мамографске опреме на територији Републике Србије**[324], која даје свеобухватни приказ распореда мамографске опреме на територији Републике Србије, по статистичким регионима и управним окрузима, као и визуални приказ свих података од значаја за утврђивање структурних демографских промена код популације жена од 40 до 59 година. Приказани су подаци о типу уређаја, као и тренутном статусу. Од отворених података коришћени су подаци Медицинска опрема од националног интереса

321 https://www.mojdoktor.gov.rs/about приступљено 24.11.2021.

322 Званична интернет презентација апликације „Мој доктор”: https://izabranidoktor.mojdoktor.gov.rs/ (приступљено 24.11.2021.)

323 Подсетник за лек, објављено 22.9.2020., веб-сајт Портал отворених података https://data.gov.rs/sr/reuses/podsetnik-za-lek/ приступљено 24.11.2021.

324 Приказ и оптимизација распореда мамографске опреме на територији Републике Србије, објављено 14.1.2020., веб-сајт Портал отворених података https://data.gov.rs/sr/reuses/prikaz-i-optmizatsija-rasporeda-mamografske-opreme-na-teritoriji-republike-srbije/ приступљено 24.11.2021.

у радиологији – годишњи пресеци, Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ и Попис становништва, домаћинстава и станова Републичког завода за статистику.

С обзиром на све већу загађеност ваздуха у Републици Србији, која представља озбиљну претњу здрављу грађана, израђена је апликација **xEco Vazduh**[325] ("eXtreme ECOlogy" – Екстремна екологија) која приказује Европски индекс квалитета ваздуха у Републици Србији користећи податке о концентрацијама пет загађујућих материја суспендованих честица пречника до 10 и 2,5 микрона (PM10 и PM2.5), сумпор диоксида (SO2), азот диоксида (NO2) и приземног озона (O3). Апликација приказује мерења на часовном и 24-часовном нивоу. Коришћени су отворени подаци Квалитет ваздуха – неверификовани сатни подаци у реалном времену, Агенције за заштиту животне средине.

„Халобеба“[326] је телефонско саветовалиште Градског завода за јавно здравље Београд за помоћ и подршку трудницама, као и породицама са новорођеним бебама и малом децом које постоји од 2001. године. Услуге се дају путем телефонске комуникације (број телефона 011 7158444) као и електронски путем мејла halobeba@zdravlje.org.rs, а саветовалиште се бави превентивним саветовањем у циљу унапређења и очувања здравља деце, и пружа услуге 24 часа дневно сваког дана у години. У саветовалишту раде посебно едуковане струковне медицинске сестре, као и стручни консултанти – лекари специјалисти, педијатри, гинеколози, дечији психијатри и стручњаци из области јавног здравља. Информације су доступне и путем интернет странице https://www.halobeba.rs/ [327]. Такође, Градски завод за јавно здравље је покренуо и мобилну апликацију **„Хало беба о дојењу“**[328] која је намењена свима који желе да сазнају више и подрже рани развој деце и дојење, а може се преузети бесплатно са Play store-а и App store-а. Још једна доступна мобилна апликација Градског завода је **„Фластерко – повреде деце од А до Ш“**[329] намењена родитељима, старатељима и свима који брину о деци и њиховој безбедности, креирана са циљем да пружи основне информације о повредама код деце и другим последицама изазваним утицајима спољашње средине, о томе како их спречити, како реаговати и шта предузети ако до повреде дође.

Када је у питању ментално здравље, поново је доступна унапређена верзија бесплатне мобилне апликације **Круг Здравља**[330] за све којима је потребна психолошка подршка. Као једноставан алат, ова апликација омогућава да се брзо и лако дође до стручних психолошких савета и подршке, да се људи едукују, информишу, унапреде ментално здравље, добију бесплатну помоћ. Кроз део Питајте психолога може се анонимно поставити било које питање/проблем и добити одговор у року од 48 сати, од клиничког психолога – психотерапеута. Како је пандемија донела и бројне менталне поремећаје, нарочито депресију, као последицу физичке и социјалне изолације људи и дуготрајне изложености стресу, тема менталног здравља посебно добија на значају. Како су рањиве групе додатно угрожене јер им је често психолошка подршка недоступна, било због недостатка

325 xEco Ваздух, објављено 24.6.2021., веб-сајт Портал отворених података https://data.gov.rs/sr/reuses/xeco-vazduh-1/ приступљено 24.11.2021.

326 https://www.halobeba.rs/ приступљено 24.11.2021.

327 https://www.halobeba.rs/o-nama/ приступљено 24.11.2021.

328 https://www.zdravlje.org.rs/index.php/lat/javne-nabavke/26-vesti/573-mobilna-aplikacija-halo-beba-o-dojenju приступљено 24.11.2021.

329 https://www.zdravlje.org.rs/index.php/lat/aktuelne-vesti/711-mobilna-aplikacija-o-povredama-flasterko приступљено 24.11.2021.

330 Апликација Круг здравља поново доступна онима којима је потребна психолошка подршка, Данас Online објављено 24.11.2021. https://www.danas.rs/vesti/drustvo/aplikacija-krug-zdravlja-ponovo-dostupna-onima-kojima-je-potrebna-psiholoska-podrska/ приступљено 24.11.2021.

информација или због сиромаштва коме су изложени, посебно су актуелне и важне све иницијативе које бесплатно и у већем обиму пружају подршку менталном здрављу.

3.2.4. Препоруке

- Политике приступачности ИКТ треба да се односе на ИКТ приступачност у јавним службама, и да се односе на интернет странице система здравствене заштите и дигиталне документе доступне јавности путем интернет страница институција јавног сектора, мобилних апликација или других дигиталних средстава;
- Ревидирати правни оквир о комуникацијама и услугама у ванредним ситуацијама, и осигурати да је инклузиван и доступан ОСИ;
- Акциони планови и стратегије за ванредне ситуације треба да садрже мере за ОСИ и то према различитим категоријама, а састав кризног штаба треба да укључи и представнике удружења ОСИ и стручњаке из ове области;
- Државне политике које унапређују приступачност телевизијског и видео програма треба да обухвате и јавну комуникацију у ванредним ситуацијама и катастрофама, тако да оне буду приступачне ОСИ (знаковни језик, титлови за глуве и наглуве особе, аудио-поруке на телевизијским/видео програмима за слепе и слабовиде особе и др. формати);
- Успоставити обавезу да се све дигиталне информације, комуникације и онлајн услуге које пружа јавни здравствени систем, у вези са јавним здравственим услугама морају бити у приступачним форматима, како би могли да им приступе сви корисници укључујући и особе са инвалидитетом, старије особе. То се односи и на портал еЗдравље Министарства здравља;
- Кроз јавне консултације укључити сва заинтересована удружења особа са инвалидитетом, као и саме особе са инвалидитетом, у току процеса израде политика и прописа из области пружања здравствених услуга и информација, као и програма и мера који се спроводе;
- Даље радити на проширивању листе помагала из Правилника о медицинско-техничким помагалима у складу са мапираним потребама из сектора образовања, рада и социјалне заштите;
- Подстицати иницијативе индустрије и приватног сектора у вези развоја и производње асистивних технологија и сродне ИКТ опреме за особе са инвалидитетом;
- Институције треба да наставе да подржавају развој е-услуга у области здравства кроз различите пројекте и укључивање донаторске и научне заједнице;
- У израду апликација укључити особе са инвалидитетом како би од самог почетка биле приступачне;
- Постојеће апликације учинити приступачним особама са инвалидитетом;
- Кол центри треба да имају опцију видео комуникације и преводиоца за знаковни језик како би глувонемим особама услуге биле доступне;
- Обучити медицинске раднике да користе апликације за комуникацију са особама које то нису тренутно у стању или су неме;

- Размислити о томе да се направи соба са асистивним технологијама и свим потребним уређајима где могу да се тестирају сви портали, апликације и њихова приступачност ОСИ; ово може бити организовано у оквиру Канцеларије за ИТ и еУправу;
- У сваком тиму у оквиру јавне управе уврстити радно место задужено за дигитално укључивање и дигиталне сервисе;

3.3. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ

Институционални и правни оквир за родну равноправност су доживели значајне измене у овом периоду. Када је у питању институционални оквир, Сектор за антидискриминациону политику и унапређење родне равноправности[331] који је постојао у оквиру Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и имао надлежност из области антидискриминационе политике и родне равноправности укинут је 2020. године. Надлежност је пребачена у оквире Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог где сада постоји Сектор за антидискриминациону политику и унапређење родне равноправности[332], као и Група за унапређење родне равноправности, са сличним мандатом[333].

Поред тога, од 2014. године када је Влада Републике Србије основала Кооринационо тело за родну равноправност, оно делује као национални координациони механизам за питања родне равноправности са мандатом да координира рад органа државне управе и других институција у циљу унапређења родне равноправности и положаја жена и мушкараца у Републици Србији[334].

Правни оквир за родну равноправност и за формулисање нових политика родне равноправности утемељен је у новом *Закону о родној равноправности* усвојеном 2021. године и изменама и допунама *Закона о забрани дискриминације* из 2021. године. *Национална стратегија за родну равноправност за период 2016–2020. године* представљала је кровни документ јавне политике у области унапређивања родне равноправности у Србији, а операционализована је кроз Национални акциони план само за период 2016-2018. тако да је у периоду 2019-2020. имплементирана без оперативног плана[335]. Недавно је усвојена и нова *Стратегија за родну равноправност за период од 2021. до 2030. године*[336] чији је циљ превазилажење родног јаза и остваривање родне равноправности као предуслова за развој друштва и побољшање свакодневног живота жена и мушкараца. Велики допринос изради стратешког оквира, спровођењу консултација и јавне расправе са заинтересованим странама, као и евалуацији претходне стратегије стигао је од Европске уније у оквиру пројекта „Кључни кораци ка родној равноправности“[337]

331 https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/sektori/sektor-za-antidiskriminacionu-politiku-i-unapredjenje-rodne-ravnopravnosti приступљено 25.11.2021.

332 https://www.minljmpdd.gov.rs/antidiskriminacija.php приступљено 25.11.2021.

333 https://www.minljmpdd.gov.rs/odsek-za-unapre%C4%91enje-rodne-ravnopravnosti.php приступљено 25.11.2021.

334 https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/sr/o-nama/ko-smo-mi приступљено 25.11.2021.

335 Завршна евалуација Националне стратегије за родну равноправност за период од 2016. до 2020. године, Марија Бабовић, Оливера Вуковић, SeConS; фебруар 2021., сажетак https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/sites/default/files/2021-09/Evaluacija%20Strategije%20za%20RR_sazetak.pdf

336 „Службени гласник РС“, број 103/2021-4

337 https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/sr/projekti/sazetak-projekta-klucni-koraci-ka-rodnoj-ravnopravnosti-ipa-2016 приступљено 2.12.2021.

који спроводи Агенција Уједињених нација за родну равноправност и оснаживање жена (UN Women) у партнерству са Координационим телом за родну равноправност.
Поред наведеног, донета је и нова *Стратегија за спречавање и борбу против родно заснованог насиља према женама и насиља у породици за период 2021–2025. године*[338] у складу са препорукама међународних тела и ратификованим конвенцијама[339].
Министарство трговине, туризма и телекомуникација донело је *Програм за оснаживање жена у области информационо-комуникационих технологија за период 2019–2020. године*[340] којим се утврђују посебни циљеви унапређења учешћа жена у ИКТ сектору, као и програмске мере и активности чија реализација треба да допринесе смањењу родног јаза који постоји у дигиталном сектору, као и друштвено и економско оснаживање жена и регионалну заступљеност жена у овој области. Програм се односи и на повећање дигиталних компетенција за жене у руралним областима што представља пример добре праксе дигиталног укључивања.
Стратегијом развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године[341] планиране су активности на афирмацији области ИКТ међу женама и девојчицама, увођењу посебних програма развоја напредних дигиталних вештина за младе жене, жене из руралних подручја и друге рањиве групе, нарочито у срединама у којима је незапосленост или дигитални родни јаз већи, промоција већег укључивања младих, нарочито девојчица и девојака у ИКТ сектору и друге активности[342].
Подршка образовању жена и девојака у ИКТ сектору у складу је са Циљевима одрживог развоја Уједињених нација (UN Sustainable Development Goals – SDG), посебно са циљем одрживог развоја број пет, који се односи на постизање родне равноправности и оснаживања свих жена и девојчица кроз, између осталог, информационе и комуникационе технологије. Такође, Међународна унија телекомуникација (ИТУ), као водећа агенција Уједињених нација за телекомуникације и ИКТ, подстиче равноправност полова у ИКТ сектору на свим нивоима. ИКТ је основни алат за социјални и економски развој жена и девојака. Информационе и комуникационе технологије могу пружити женама и девојкама напредно образовање и професионалне обуке, подићи њихову дигиталну писменост, побољшати приступ здравственој заштити, омогућити боље остваривање законских права и учешће у управи[343].

3.3.1. Родна анализа одговора на КОВИД-19 епидемију

Пандемија изазвана вирусом КОВИД-19, имала је велики утицај и последице на родну равноправност. Према доступним подацима и анализама, прописи и мере које су предузете у време ванредног стања нису били родно сензитивни, а ретке су мере које се односе на рањиве групе. Неке су тек накнадно усвојене, на иницијативу организација цивилног друштва, а по препорукама Заштитника грађана и Повереника за заштиту равноправности.

338 „Службени гласник РС“, број 47/2021-16

339 Законом о ратификацији Конвенције о елиминисању свих облика дискриминације жена („Службени гласник СФРЈ”, број 11/81 и „Службени гласник РС – Међународни уговори”, број 5/14) и Закона о потврђивању Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици („Службени гласник РС – Међународни уговори”, бр. 23/13 и 4/16)

340 "Службени гласник РС", број 18/2019-210

341 „Службени гласник РС“, број 21/2020-72

342 Стратегија за родну равноправност за период од 2021. до 2030. године: „Службени гласник РС“, број 103/2021-4

343 Програм за оснаживање жена у области информационо-комуникационих технологија за период 2019–2020. године: „Службени гласник РС“, број 18/2019-210

Како су показала различита истраживања[344], пандемија која је већ готово две године присутна у Србији и великом делу света (2020-2021), показала је колико су родне неједнакости дубоко укорењене у друштвеним структурама и културама. Како жене чине већину запослених у здравству и социјалној заштити велики терет је био на њима, будући да су тиме биле изложене највећим ризицима од заразе, изузетним радним оптерећењима и тешким условима рада. Ти услови се наравно, даље одражавају на њихово физичко и емоционално здравље, о чему ћемо тек сазнавати у будућности са новим истраживањима[345].

Поред тога, у критичним периодима ванредног стања и делимичног затварања, велики број жена чији је положај на тржишту рада иначе несигуран и рањив, остале су без посла и прихода, попут пољопривредница које нису могле продавати производе, жена које раде у угоститељству, сектору личних услуга, не-есенцијалним трговинама[346]. Истраживања су показала и да су жене морале поднети додатна оптерећења и у породици и домаћинству, у бризи о деци када су обданишта и школе били затворени, у подршци новим дигиталним облицима учешћа у настави и учењу. Одлука о извођењу наставе на даљину није праћена мерама које би омогућиле да сва деца имају приступ наставним садржајима који се емитују на каналима РТС-а, укључујући децу која живе у домаћинствима без електричне енергије и/или без ТВ уређаја. Такође, жене су морале понети и већи терет у бризи о старијим члановима домаћинства или особама којима је потребна помоћ других, а која у значајном периоду због ризика од заразе није могла бити организована изван домаћинства[347].

За жене старије од 65 година посебан изазов је било ограничење слободе кретања и недостатак активности који може лако да буде окидач и за здравствене тегобе, депресију и усамљеност, а често имају хроничне болести тако је јако важно да имају приступ информацијама и услугама здравствене заштите, што је у великој мери било онемогућено у току ванредног стања. Иако је било доста говора у јавности о волонтерској подршци, за ову групу, волонтерске услуге су недостајале, информације им нису биле довољно доступне. Забране кретања су много ригорозније и теже падају женама у градским срединама, него онима које живе или бораве на селу. С друге стране, старије жене на селу имају слабији приступ услугама, у односу на жене у граду. Старије жене су поред ТВ-а, користиле и разне Viber и Facebook групе где су размењивале информације, и генерално, имале су критички однос према стварности и ауторитету. Ипак, ту је велика разлика између жена које имају приступ интернету и оних које немају[348]. Јасно је да они који нису имали интернет, у ситуацији физичке изолације, постају потпуно изоловани и рањиви у правом смислу.

Затим, у ситуацији физичке изолације породица и великог притиска нарочито на почетку пандемије, посебно су у тешком положају биле жене у ситуацији породичног насиља[349]. Ограничење слободе кретања, обавезна самоизолација и друге мере у току ванредног

344 Видети, на пример, SeConS, Consequences of КОВИД-19 on Women's and Men's Economic Empowerment, UN Women, UNFPA, 2020. https://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/12/consequences-of-covid19-on-womens-and-mens-economic-empowerment ; СИПРУ, Последице КОВИД-19 на положај осетљивих група и група у ризику: узроци, исходи, препоруке, 2020. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Posledice_Kovid-19_na_polozaj_osetljivih_grupa_ i_grupa_u_riziku.pdf

345 Родна анализа одговора на КОВИД-19 у Републици Србији, 2020.

346 Секонс, КОВИД-19 и запосленост у Србији: утицај пандемије и мера за њено спречавање на запосленост и услове рада, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=113 ; Секонс, Утицај пандемије КОВИД-19 и мера за њено спречавање на социо-економски положај жена које живе на селу, са фокусом на пољопривреду, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=117 ; Секонс, Утицај КОВИД-19 пандемије и мера за њено спречавање на предузетнице у Србији, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=113

347 Секонс, Економија бриге у време пандемије КОВИД-19 и мере за њено спречавање у Србији, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=119

348 Родна анализа одговора на КОВИД-19 у Републици Србији, 2020. https://www.osce.org/files/f/documents/3/9/459391.pdf

349 http://www.propisi.com/borba-protiv-nasilja-nad-zenama.html приступљено 25.11.2021.

стања додатно су појачали ризик од испољавања свих облика родно заснованог насиља према женама. Жене које су претходно биле изложене насиљу у породици, биле су још више изложене јер су морале да проводе много више времена са насилницима. Мере су ограничиле и могућност жена да пријаве насиље, затраже помоћ, побегну из дома и примене друге стратегије самозаштите којима се обично служе у ситуацијама насиља. Посебно је тешка била ситуација у погледу могућности пријаве насиља за жене са инвалидитетом, старије жене, жене на селу, Ромкиње и припаднице других дискриминисаних група. Иако су званични подаци указивали на смањен број пријава насиља, организације цивилног друштва су добијале вишеструко више позива у периоду ванредног стања у односу на уобичајене околности. Иако су ОЦД тражиле да се измени *Уредба о мерама у време ванредног стања*[350], тако да се жртвама породичног насиља допусти кретање, није било ефекта и нису уведени алтернативни начини пријаве насиља[351]. Економске последице пандемије и ванредног стања осетиле су предузетнице и самозапослени у одређеним секторима где је делатност забрањена или онемогућена, неформално запослени и самохрани родитељи. Генерално, за жене је највећу промену представљала повећана количина неплаћеног рада, уз рад од куће или на радним местима са највећим ризиком (здравство, снабдевање). Жене су обављале и додатне послове на примени мера заштите, одржавања хигијене и сл. Пандемија је додатно истакла постојеће неравноправности и указала на суштинску рањивост, док су се у најнеповољнијем положају нашли они који иначе нису видљиви у систему - сиромашни, незапослени или неформално запослени, и спадају у рањиве групе, у којима су већином жене[352].

За здравствене раднике који су у карантину, самоизолацији или на боловању због КОВИД-19 нису биле обезбеђене пуне плате, а додатак од 10% на плату им није био доступан. Уједно су најниже плате медицинских сестара које су поднете највећи терет пандемије. Организације цивилног друштва имале су кључну улогу у пружању непосредне подршке и помоћи, као и скретању пажње на проблеме који су се приказали у току ванредног стања, као што је положај Рома и Ромкиња у неформалним насељима, немогућност жена да безбедно пријаве насиље, положај ОСИ и сл. У пружање услуга ОЦД нису биле довољно укључене, на почетку ванредног стања, јер им је кретање било такође ограничено и самим тим, теренски рад био лимитиран[353].

3.3.2. Индекс родне равноправности

Извештај о индексу родне равноправности објављен је у октобру 2021. године заснован је на методологији индекса родне равноправности коју је развио Европски институт за родну равноправност[354] за земље чланице Европске уније. Ово је треће издање Индекса за Србију, засновано на подацима из 2018. године, које има и тематски фокус на родним аспектима дигитализације и будућности рада.

Индекс родне равноправности у Републици Србији припремили су Координационо тело за родну равноправност Владе Републике Србије, Тим за социјално укључивање и смањење

350 „Службени гласник РС”, бр. 31/2020, 36/2020, 38/2020, 39/2020, 43/2020, 47/2020, 49/2020, 53/2020, 56/2020, 57/2020, 58/2020 i 60/20

351 Родна анализа одговора на КОВИД-19 у Републици Србији, 2020. https://www.osce.org/files/f/documents/3/9/459391.pdf

352 Ибид.

353 Ибид.

354 http://eige.europa.eu/

сиромаштва Владе Републике Србије, Републички завод за статистику, Агенција Уједињених нација за родну равноправност и оснаживање жена (UN Women), Секонс група за развојну иницијативу, у сарадњи са Европским институтом за родну равноправност (EIGE) у оквиру сарадње EIGE са земљама Западног Балкана и Турском у оквиру Инструмента претприступне помоћи (ИПА) Европске уније „Повећани капацитет земаља кандидата за чланство у ЕУ и потенцијалних кандидата за мерење и праћење утицаја политика родне равноправности (2018-2022)“, финансираног од стране Европске уније[355].

У време када је на глобалном нивоу дошло до погоршања положаја мањинских група и пораста економских и социјалних неједнакости, Србија је успела да оствари напредак и поправи свој резултат за 2,2 поена у односу на претходни индекс. Стога, трећи индекс родне равноправности за Србију износи 58,0 поена, што указује да напредак ипак постоји и да је видљив у свим сферама нашег друштва. Вредност индекса је 58,0 поена и указује на континуиран, мада спор, напредак у унапређивању родне равноправности. У односу на први Индекс родне равноправности из 2016. године (заснован на подацима из 2014. године) вредност је повећана за 5,6 поена. У поређењу са ЕУ, Република Србија и даље бележи ниже вредности индекса (58,0 према 67,4), али се јаз између ЕУ и Србије смањује, јер је у време рачунања индекса из 2016. јаз између ЕУ и Србије износио 10,4 поена, док јаз између индекса у 2018. износи 9,4 поена[356].

Када се посматрају трендови према појединачним доменима, примећује се да два домена показују континуиран напредак (моћ и рад), два (новац и знање) показују неконзистентне трендове (периоди раста вредности индекса се смењују са периодима опадања вредности индекса), а два не показују промене (време и здравље), било због тога што нема новијих података па се не могу пратити трендови (као у случају времена) или због тога што су присутни стагнатни трендови (здравље)[357].

Подаци указују да је за жене и мушкарце у Србији карактеристичан подједнак ниво развијености дигиталних вештина, али је он нижи у односу на просек Европске уније. Дигитални родни јаз у свакој димензији присутан је у категорији старијих и ниско образованих корисника/корисница интернета, док родни јаз готово да не постоји када су у питању млађе генерације. Разлика у односу на ЕУ просек је посебно изражена у решавању проблема уз помоћ дигиталних технологија, где 34% жена и 42% мушкараца у Србији, наспрам 54% жена и 60% мушкараца у ЕУ-27, има дигиталне вештине изнад основних[358].

У Србији постоји родна сегрегација у ИКТ образовању (28,6% жена дипломаца у подручју ИКТ) и на тржишту рада (21,6% жена међу ИКТ стручњацима), али је мање изражена у односу на ЕУ просек. Посебно забрињава налаз да жене са ИКТ занимањима у Србији зарађују 9,1% мање од мушкараца, што је више у односу на укупни родни платни јаз (на нивоу свих занимања) који у Србији износи 8,8%. Ипак, Србија бележи највећи просечан годишњи раст броја ИКТ стручњакиња у периоду 2011–2019. године (13%) и у рангу је најуспешнијих ЕУ земаља, тако да налази охрабрују. Жене и мушкарци у Србији подједнако користе ИКТ на послу, али је ниво употребе значајно испод ЕУ просека. Поједине студије указују да у Србији родна сегрегација и родни платни јаз постоје и у дигиталном раду (раду

355 Индекс родне равноправности у Републици Србији 2021 „Дигитализација, будућност рада и родна равноправност“, Марија Бабовић, Маријана Петровић, 2021. https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/sites/default/files/2021-10/Indeks%20rodne%20ravnopravnosti%20u%20RS%202021.pdf

356 Ибид.

357 Ибид.

358 Ибид.

на даљину преко онлајн платформи), при чему је Србија према броју платформских радника на 1000 становника међу водећим земљама у свету[359]. Према подацима Индекса родне равноправности, у Србији 37,6% хонорарних (гиг) радника на онлајн платформама[360] чине жене. Српске раднице на платформама су образованије од мушкараца, али мање зарађују. За разлику од мушкараца, који углавном раде на пословима развоја софтвера и технологија, жене су углавном ангажоване у административним пословима и превођењу[361].
Следе кључни налази за Републику Србију, за област Употребе ИКТ, дигиталне вештине и родну равноправност[362]:

- Жене у Србији мање користе интернет и рачунар у односу на мушкарце. Родни јаз је последица како ниже употребе интернета међу старијим (11% више мушкараца у односу на жене) тако и међу ниже образованим лицима (разлика од 19% у корист мушкараца).
- У Србији постоје родни обрасци употребе интернета. Жене више користе интернет за комуникацију и постављање садржаја, док су мушкарци више оријентисани на забаву.
- Жене и мушкарци у Србији имају подједнак ниво развијености дигиталних вештина. Родни јаз је једино присутан у категорији лица са основним образовањем. Средње и високо образоване жене предњаче у односу на мушкарце у обради информација и комуникацији у дигиталном окружењу, као и у похађању обука за употребу рачунара, софтвера или апликација.
- Дигиталне вештине становника/становница Србије су ниже у односу на просек у Европској унији. Разлика је посебно изражена у решавању проблема уз помоћ дигиталних технологија, где 34% жена и 42% мушкараца у Србији, наспрам 54% жена и 60% мушкараца у ЕУ-27 има дигиталне вештине изнад основних.

Постоје аутори који наводе да феминизација употребе интернета може да се посматра и као предност жена у дигиталном добу у односу на мушкарце. У комбинацији са високим образовањем, искуство и вештине у онлајн комуникацији дају предност женама јер ИКТ сектору недостају талентовани кадрови који поред техничких имају и меке (друштвене) вештине (Krieger-Boden et al., 2018). У прилог томе, према истраживању о ИКТ сектору у Србији, послодавци наводе да је један од проблема ИКТ стручњака које запошљавају (а који су у 70% мушкарци) недостатак вештина комуникације (ФРЕН, 2019.) Имајући ово у виду, постоји потенцијал за транформацију рада уз веће укључивање жена, са развијеним социјалним вештинама, вештинама комуникације, креативношћу и емпатијом.
Комплексност родне перспективе дигитализације рада је највидљивија у домену дигиталног рада, односно рада преко онлајн платформи. Ова форма рада с једне стране потенцијално доноси женама бројне предности као што су флексибилно радно време и лакше балансирање између радних и приватних обавеза, плаћено запошљавање онима са неплаћеним обавезама, шансу за налажење посла ван оквира компетенција формалног образовања итд., али ипак, чини се да рад на платформама у великој мери пресликава родне неједнакости традиционалног тржишта рада. С друге стране, нестабилни и несигурни

359 Ибид.

360 Посреди је ангажовање радника „на даљину“ односно хонорарно (енгл. gig) ангажовање, преко online платформи као што су Upwork и Freelance.

361 Ибид.

362 Ибид.

радни аранжмани, нерегулисана радна права и недостатак социјалне заштите, заједно са налазима о присуству родне сегрегације у пословима и родног платног јаза, само су неки од фактора који доприносе родној неравноправности у раду на платформама. Родна перспектива рада на платформама је још увек недовољно истражена тема, а веома важна када се узме у обзир да је Србија међу водећим земљама у свету. Коначно, доминација мушкараца у развоју алгоритама вештачке интелигенције отвара простор за усвајање родних стереотипа као општих норми са широким импликацијама, с обзиром на све већу заступљеност и употребу вештачке интелигенције. С друге стране, напредна решења, попут дигиталних асистивних технологија, могу помоћи у растерећивању жена које су доминантно заступљене у сфери бриге и неге (посебно неформалне), али се поставља питање доступности ових решења и вештина за њихово коришћење[363].

3.3.3. Програми и пројекти

Као одговор на проблеме са пријављивањем насиља у породици у време ванредног стања и све већи број жртава породичног насиља, Министарство правде је у априлу дало препоруку да се рад група за координацију и сарадњу у области заштите жена жртава породичног насиља одвија онлајн, а уз подршку UNDP покренут је пилот програм у осам основних јавних тужилаштава да се састанци тих група одржавају преко апликације Zoom[364].

У *Декларацији женских организација цивилног друштва, експерткиња за родну равноправност након националних консултација за борбу против пандемије КОВИД-19 у Републици Србији*[365] од 9. априла 2020. године органима јавне власти упућен је апел да, у консултацијама са женским организацијама, припреме и спроведу адекватан одговор на нерешене проблеме који отежавају свакодневни живот жена широм Србије, укључујући и проблеме жена у ситуацијама насиља које не могу да пријаве због ограничења кретања, а живе са насилником у истом домаћинству. На мултисекторском састанку „Насиље над женама и девојчицама у време пандемије вируса КОВИД-19", одржаном 29. априла у организацији Координационог тела за родну равноправност, најављено је покретање иницијативе за увођење могућности подношења пријава и тужби за заштиту од насиља према женама онлајн, као и коришћење других опција како би заштита жртава насиља била ефикаснија.

У сарадњи са Координационим телом за родну равноправност Владе Републике Србије, компанија „Моцарт" донирала је сигурним кућама у 13 градова у Србији телевизоре и пратећу опрему, како би школарци смештени у овим установама редовно пратили школски програм[366].

363 Индекс родне равноправности у Републици Србији 2021 "Дигитализација, будућност рада и родна равноправност", 2021.

364 За готово три и по године разматрано више од 166.000 случајева насиља у породици, веб-сајт Министарства правде https://www.mpravde.gov.rs/sr/vest/31516/za-gotovo-tri-i-po-godine-razmatrano-vise-od-166000-slucajeva-nasilja-u-porodici.php приступљено 25.11.2021.

365 https://www.facebook.com/notes/451446159170218/ приступљено 25.11.2021.

366 Координационо тело и „Моцарт" помажу сигурне куће у Србији, објављено 24.3.2020., веб-сајт Владе Републике Србије https://www.srbija.gov.rs/vest/454089/koordinaciono-telo-i-mocart-pomazu-sigurne-kuce-u-srbiji.php приступљено 25.11.2021.

Програми и пројекти Министарства трговине, туризма и телекомуникација

Министарство трговине, туризма и телекомуникација сваке године организује догађаје за девојчице школског узраста из целе Србије, којима истакнуте и успешне представнице ИКТ сектора настоје да приближе информационе и комуникационе технологије на начин прилагођен њиховом узрасту, уз указивање на предности коришћења ИКТ алата у савременом дигиталном добу. Уједно се девојчице мотивишу да на креативан начин користе технологије позивом да учествују у такмичењима које министарство организује. Циљ ове манифестације јесте веће укључивање девојчица и девојака у свет нових технологија и њихово усмеравање ка професијама у области информационо комуникационих технологија, али и скретање пажње на родни дисбаланс који постоји у овом сектору.

У току 2018. године одржана је конференција на којој је учествовало 200 ученица осам основних школа из Србије, за које су успешне представнице ИКТ јавног и приватног сектора, интернет ауторке, као и полазнице програма Министарства трговине, туризма и телекомуникација за преквалификације жена у ИКТ, одржале презентације о својим искуствима у овом сектору.

Овом приликом свечано су уручене награде ученицама за најбоље видео радове – влогове, на тему „Моја омиљена места у Србији". Награде су обезбедили Универзитет „Сингидунум", средња школа за информационе технологије ITHS и средња школа BIT Business & IT school из Новог Сада.

Конференција коју је отворила премијерка на тему „Родна равноправност у свим сегментима друштва" одржана је 2019. године и на њој су говориле успешне жене најеминентнијих компанија из ИТ сектора у Србији. Овом приликом уручене су награде ученицама за најуспешније видео радове на конкурсу Министарства трговине, туризма и телекомуникација „Девојке у ИКТ-у за бољи свет".

Поводом Међународног дана девојака у информационо комуникационим технологијама (Girls in ICT Day), 2020. године, под слоганом „Инспиришемо будуће генерације", Министарство трговине, туризма и телекомуникација и Асоцијација за афирмацију жена (АФА), организовали су онлајн панел намењен ученицама и студенткињама са циљем њиховог већег укључивања у технолошки сектор. Једна од тема панела била је посвећена и томе како савремене технологије могу да помогну у решавању кризе изазване вирусом КОВИД-19. Сходно томе, девојке и девојчице позване су да у наредних десет дана шаљу своје предлоге и идеје на тему како напредне технологије могу да помогну у решавању новонастале кризе, односно – Технологијом против короне. Организовано је такмичење у креирању идејног решења за промовисање образовања и знања на креативан начин- **„Hak#teen 2020"** за ученице узраста од 11 до 14 година, поводом Међународног дана девојчица у ИКТ-у. Учествовало је 10 тимова од по 5 девојчица из 10 основних школа из целе Србије. За најбоље, додељене су вредне награде.

Одржан је „**Hak#teen 2021**", ове године, као такмичење у развијању технолошких решења за ученице основних школа, поводом Дана девојака у ИКТ-у, у музеју Југославија у Београду уз строго поштовање свих епидемиолошких мера. У такмичењу у организацији Министарства трговине, туризма и телекомуникација, асоцијације АФА, заједнице посвећене оснаживању жена и девојака на пољу иновација и технологије, уз подршку

Теленор фондације и компаније Хуавеи, учествовало је 50 ученица узраста од 11 до 14 година из основних школа широм Србије. Ученице уз помоћ менторки из компанија IBM, Madheadgames, Fishing Booker, КПМГ, Microsoft, Marketing and Employer Branding Consultant, NCR, Levi9, Теленор, САГА, креирају технолошка решења која на интересантан и ефикасан начин промовишу знање, а за најбоље тимове обезбеђене су вредне награде.
Министарство трговине, туризма и телекомуникација и Америчка привредна комора у Србији организовали су програм „Девојке у технологији“ који омогућава студенткињама завршне године основних или мастер студија техничких факултета Универзитета у Београду и Новом Саду, менторство и праксу у успешним компанијама у области ИКТ-а. Програм је реализован од децембра 2019. године и у њему је учествовало 8 компанија, 13 ментора и 23 полазница. Компаније које су учествовале су: Algotech, Ball Packaging Europe, DXC, OriginTrail, Roaming Networks, Telegroup, Telenor, VIP.
У 2019. години реализован је програм на тему *Подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области* који је имао за циљ унапређење положаја жена из рурала подизањем њихових дигиталних компетенција и писмености, и унапређење њиховог приступа савременим технологијама. У склопу програма реализоване су обуке, радионице и часови информатичке писмености. За реализацију мере додељена су буџетска средства удружењима грађана у износу од 8.5 милиона РСД, док је број жена које су прошле обуку био преко 350. Затим, у 2020. години реализовано је 27 програма из области развоја информационог друштва, који за циљ имају подизање нивоа дигиталне писмености и дигиталних компетенција жена из руралних области и подизање капацитета микро, малих и средњих предузећа, предузетника и газдинстава у области е-трговине и електронског пословања. Министарство је за ове програме издвојило 19.488 РСД, а преко 1500 жена из руралних и неразвијених подручја прошло је обуке предвиђене овим програмима.

3.3.4. Препоруке

- У погледу боље имплементације *Националне стратегије за родну равноправност* потребно је да се успостави трајни и ефикасни механизам сарадње између институционалног механизма и организација цивилног друштва које делују у области родне равноправности; такође, потребно је ојачати институционалну структуру и повећати ресурсе Координационог тела за родну равноправност, као и локалних механизама за родну равноправност.
- Радити на смањењу родне сегрегације у ИКТ образовању и на тржишту рада.
- Подстицати доступност и употребу дигиталних асистивних технологија, као и вештине за њихово коришћење, у циљу растерећивања жена које су доминантно заступљене у сфери бриге и неге (посебно неформалне).

3.4. СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА

Кровни закон у области социјалне заштите је *Закон о социјалној заштити*[367], са низом подзаконских аката којима се ближе уређује ова комплексна и широка област. Надлежни орган државне управе је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, које у свом саставу има Сектор за социјалну заштиту[368].

Сваки појединац и породица којима је неопходна друштвена помоћ и подршка ради савладавања социјалних и животних тешкоћа и стварања услова за задовољење основних животних потреба имају право на социјалну заштиту у складу са Законом о социјалној заштити. Право на социјалну заштиту обезбеђује се пружањем услуга социјалне заштите и материјалном подршком. Средства за исплату новчане социјалне помоћи, додатка за помоћ и негу другог лица, увећаног додатка за помоћ и негу другог лица и посебне новчане накнаде обезбеђују се у буџету Републике Србије, а о обезбеђењу једнократних помоћи (у новцу или натури) се стара локална самоуправа.

Услуге социјалне заштите организују се као услуге за децу, младе и породицу и услуге за одрасле и старије, а пружају се привремено повремено и континуирано у складу са потребама и најбољим интересом корисника. Услуге социјалне заштите се обезбеђују са националног нивоа, као и кроз надлежност јединица локалних самоуправа. Пружаоци услуга социјалне заштите могу бити из јавног сектора, али и приватног и непрофитног сектора.

Извор: веб-сајт Владе Републике Србије[369]

Реформа система социјалне заштите је дуготрајан процес, а основни разлози за реформу леже у потреби да положај корисника у систему социјалне заштите не буде пасиван, као до сада, да се развије мрежа социјалних услуга, као и плурализам пружалаца услуга социјалне

367 „Службени гласник РС“, број 24/2011-15

368 Сектор за социјалну заштиту, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања https://www.minrzs.gov.rs/sr/struktura/sektori/sektor-za-socijalnu-zastitu приступљено 26.11.2021.

369 https://www.srbija.gov.rs/tekst/329833/socijalna-zastita.php

заштите где се пре свега мисли на веће препознавање и укључивање организација цивилног друштва као партнера држави, и да се трансформише систем јавних социјално-заштитних институција који је централизован, неекономичан и бирократизован[370]. У том смислу, посебно су значајне измене *Закона о социјалној заштити*, *Закона о социјалној карти* као и *Закона о финансијској подршци породицама са децом*[371]. Било је планирано и усвајање *Стратегије развоја социјалне заштите за период 2019. до 2025. године*, али се након јавне расправе у мају 2019. године овај процес успорио и документ јавне политике и даље није усвојен. Претходила јој је Стратегија развоја социјалне заштите из 2005. године која је истекла[372].

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања покренуло је у мају 2021. године јавне расправе о *Нацрту закона о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити* и о *Предлогу стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници за период од 2021. до 2026. године*. Нацртом Закона о заштити права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити се унапређује положај корисника услуга привременог смештаја, под равноправним условима, уз активно, ефективно и информисано учешће свих лица која учествују у доношењу одлука које утичу на живот и права корисника. Заштита права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити омогућава континуирано оспособљавање корисника за самосталан живот и пуно и равноправно учешће у друштву и остваривање социјалне инклузије кроз процес деинституционализације. Предлог стратегије деинституционализације и развоја услуга социјалне заштите у заједници у систему социјалне заштите је усаглашен систем мера, услова и инструмената јавне политике које Република Србија треба да спроведе како би се смањила институционализација, односно смањио број особа који користе услуге домског смештаја. Основни циљ овог документа је остваривање права на живот у заједници корисника социјалне заштите кроз процесе деинституционализације и социјалне инклузије[373].

У овом извештајном периоду донета су два документа јавних политика која се баве обезбеђењем дигиталне укључености особа са инвалидитетом - *Стратегија унапређења положаја особа за инвалидитетом у РС за период од 2020 до 2024. године*[374], и *Акциони план за спровођење Стратегије унапређења положаја особа са инвалидитетом у РС за период од 2020. до 2024. године, у периоду од 2021. до 2022. године*[375].

У *Стратегији унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године* велика пажња посвећена је дигиталној укључености особа са инвалидитетом. Проценом стања у овој области уочено је да је донет низ прописа којима се омогућава приступачност информација и комуникација. Посебан сегмент, у смислу дигиталне приступачности, представљају ванредне ситуације, што подразумева приступачне протоколе и информативне услуге, у складу са потребама особа са инвалидитетом, нарочито у случајевима потребе за евакуацијом – упозорења, СОС телефони, приручници на Брајевом писму за српски језик, аудио дескрипција и слично, као

370 Предлог Стратегије развоја социјалне заштите https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2018-11/Strategija%20razvoja%20socijalne%20zastite_2.pdf приступљено 2.12.2021.

371 „Службени гласник РС“, бр. 113/2017-266, 50/2018-10, 46/2021-23 (УС), 51/2021-77 (УС), 53/2021-110 (УС), 66/2021-3

372 „Службени гласник РС“, бр. 108/2005-21

373 https://www.minrzs.gov.rs/srb-lat/aktuelnosti/vesti/javna-rasprava-o-nacrtu-zakona-o-zastiti-prava-korisnika-usluga-privremenog-smestaja-i-predlogu-strategije-deinstitucionalizacije

374 „Службени гласник Републике Србије”, број 44/20 од 27. марта 2020. године

375 „Службени гласник Републике Србије”, број 37/21 од 14. априла 2021. године

и доступност информација о расположивим сервисима и услугама у локалној заједници у различитим прилагођеним форматима.

Констатовано је да је, упркос постојању правног оквира, особама са сензорним инвалидитетом и даље отежан приступ информацијама и комуникацијама, штампани медији углавном нису приступачни особама оштећеног вида, док глувим и наглувим особама у великој мери нису приступачни ни радио ни телевизија. Указано је на потребу да се обезбеди и аудио дескрипција, посебно имајући у виду чињеницу да је напредовање у софтверским решењима убрзано, као и да је аудио дескрипција алатка која је широко прихваћена у земљама Европске уније[376].

Такође, искуство организација цивилног друштва показује да се пружаоци услуга, осим аспектом физичке приступачности, углавном не баве другим димензијама приступачности које би требало да подстакну разматрање појединости различитих група особа са инвалидитетом. Већина представника организација цивилног друштва сматра да пружаоци услуга нису добро обучени за комуникацију и поступање према особама са инвалидитетом, што укључује не само административне услуге, већ и медицинске услуге и услуге социјалне заштите, док се е-канали пружања услуга оцењују као претежно неприступачни особама са инвалидитетом[377].

3.4.1. Закон о социјалној карти

Нацрт Закона о социјалној карти био је на јавној расправи[378] у лето 2019. године. У фебруару 2021. Скупштина Србије усвојила је *Закон о социјалној карти*, којим је предвиђено успостављање регистра Социјална карта, јединствене и централизоване евиденције у електронском облику, која садржи тачне и ажурне податке о социјално-економском статусу појединаца и са њим повезаних лица и која омогућава корисницима података да обављају послове обраде података ради утврђивања чињеница неопходних за остваривање права и услуга из области социјалне заштите. Закон ће почети да се примењује 1. марта 2022. године[379]. Регистар се успоставља на основу података који се преузимају из евиденција из области социјалне заштите које води ресорно министарство и регистара који се воде код других државних органа: подаци из Централног регистра становништва, регистри организације за обавезно пензијско и инвалидско осигурање, регистри Министарства унутрашњих послова, Националне службе за запошљавање, Пореске управе и Републичког геодетског завода. Као пратећи подзаконски акт донет је и *Правилник о ближим техничким условима успостављања и вођења Социјалне карте*[380].

Овај закон омогућава бржу размену података између надлежних државних органа који воде евиденције о стањима од значаја за остваривање права из социјалне заштите. Законом се уређује успостављање и вођење јединственог регистра који се назива Социјална карта, како би се остварила већа ефикасност, праведнија расподела социјалних давања и проактивности органа управе који одлучују о правима и услугама из система социјалне

376 Извор: допис Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања од 6.10.2021.

377 Извор: допис Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања од 6.10.2021.

378 https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/ostalo/javni-poziv-za-ucesce-u-javnoj-raspravi-o-nacrtu-zakona-o-socijalnoj-karti приступљено 2.12.2021.

379 Скупштина усвојила Закон о социјалној карти, веб-сајт Владе Републике Србије, објављено 11.2.2021. https://www.srbija.gov.rs/vest/519510/skupstina-usvojila-zakon-o-socijalnoj-karti.php

380 „Службени гласник РС“, број 67 од 2. јула 2021.

заштите, као и обезбеђивање ажурних података о корисницима за случај ванредне ситуације (члан 3.).

У Социјалној карти воде се и обрађују подаци о појединцу и са њим повезаним лицима, који су неопходни за утврђивање социјално-економског статуса, односно за остваривање права и услуга из социјалне заштите у складу са законом, као и подаци о оствареним правима и услугама из социјалне заштите. Закон, с једне стране, доноси убрзавање процедура, повећање ефикасности центара за социјални рад и унапређење информисаности центара о социо-економском положају корисника и потенцијалних корисника, док ће подаци сакупљени на једном месту омогућити писање релевантних извештаја о социо-економском стању и потенцијално су значајан допринос креирању боље социјалне политике, засноване на подацима[381]. С друге стране, проблеми који остају нерешени односе се на оне грађане слабијег материјалног стања који су угрожени, а не добијају помоћ, као и неадекватност давања која су недовољна за задовољење основних потреба. Они који су „невидљиви за систем“, нису у систему социјалне заштите, а потребна им је помоћ, неће бити аутоматски препознати у бази Социјалних карти.

Организације цивилног друштва су указале на потенцијалне проблеме у масовној обради података о личности корисника будући да се у централизованој бази налазе бројни подаци о личности[382], а поједине организације наводе у својим анализама да је у питању најмање 135 различитих података[383] тако да се поставља питање обима обраде података и питање усклађености са *Законом о заштити података о личности*. Организације цивилног друштва указале су на још неке проблеме у вези са Законом о социјалној карти, пре свега на неусаглашеност са кровним Законом о социјалној заштити, нарочито у погледу члана 17. Закона о социјалној карти - „поступак формирања и достављања обавештења“ којим је прописан поступак у случајевима где се утврди неусаглашеност података о кориснику и повезаним лицима. Организације наводе да се тиме крши начело јединства правног поретка и ограничава право и услови под којима се остварују новчана социјална давања у систему социјалне заштите. Као што је наведено, обим обраде података о личности је у несразмери са сврхом и циљем који се жели постићи, па се стога поставља и питање равноправног третмана корисника социјалне заштите и потенцијалних корисника система, односно поштовање начела једнакости свих грађана. С обзиром на наведени обим поставља се и питање постојања системске дискриминације корисника новчаних давања и услуга из области социјалне заштите у том погледу[384].

Бази могу приступити органи у институцијама социјалне заштите, али и физичка лица на које се подаци односе путем портала еУправа. Предвиђени су одговарајући механизми који би требало да спрече неовлашћен приступ и злоупотребу података, а послове који се односе на чување, спровођење мера заштите и обезбеђивање сигурности и безбедности података у оквиру Социјалне карте, обавља Канцеларија за ИТ и еУправу.

---

381 Војвођански истраживачко-аналитички центар, Закон о социјалној карти не решава кључне проблеме, најугроженији ће и даље остати невидљиви, објављено 24.2.2021. https://voice.org.rs/zakon-o-socijalnoj-karti-ne-resava-kljucne-probleme-najugrozeniji-ce-i-dalje-ostati-nevidljivi/ приступљено 30.11.2021.

382 Војвођански истраживачко-аналитички центар, Закон о социјалној карти не решава кључне проблеме, најугроженији ће и даље остати невидљиви, објављено 24.2.2021. https://voice.org.rs/zakon-o-socijalnoj-karti-ne-resava-kljucne-probleme-najugrozeniji-ce-i-dalje-ostati-nevidljivi/ приступљено 30.11.2021.

A11 и Share foundation, Коментари на Нацрт закона о социјалној карти, објављено 5.7.2019. http://www.a11initiative.org/wp-content/uploads/2019/07/Komentari-na-Nacrt-zakona-o-socijalnoj-karti_A11-i-Share-fondacija.pdf

383 Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене, Партнери Србија, 2021. https://www.partners-serbia.org/public/news/Privatnost_i_za%C5%A1tita_podataka_o_li%C4%8Dnosti_u_Srbiji-_Analiza_odabranih_sektorskih_propisa_i_njihove_primene.pdf?fbclid=IwAR1eIcPizVixNMrbATk1slbeOIj5ismuOtvaVU4wuP9T7mgj6FNGf9MHPRs

384 Ибид.

3.4.2. Социјална заштита у време КОВИД-19 пандемије

Од проглашења ванредног стања Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања у вези са епидемиолошком ситуацијом изазваном вирусом SARS-CoV-2 донело је низ аката: инструкција за установе социјалне заштите, наредби[385], налога, уредби и препорука[386].

У току ванредног стања већина услуга социјалне заштите била је или обустављена или су услуге пружане уз ограничења и у измењеним условима. Центри за социјални рад обуставили су директан рад са корисницима као и рад Центра за дневни боравак деце са сметњама у развоју и друге услуге које су пружане корисницима непосредно. Обим и врста услуга се разликује у локалним самоуправама у зависности од тога шта финансирају и организују, али за време ванредног стања већина услуга социјалне заштите није била доступна, док су поступци за коришћење услуга били отежани и онемогућени[387].

Са посебним тешкоћама у току ванредног стања су се суочили самохрани родитељи, Роми и Ромкиње (посебно они који живе у неформалним насељима), особе са инвалидитетом, старији од 65 година (посебно особе које живе саме), мигранти, азиланти, бескућници. Одређене циљане мере за посебно осетљиве групе су доношене у условима ванредног стања како би се обезбедила адекватна заштита од вируса, помоћ и подршка, и како би се спречила посредна дискриминација у приступу добрима и услугама припадника осетљивих група.

Особама старијим од 65 година (које живе у насељеним местима преко 5000 становника), као и особама старијим од 70 година (у насељеним местима до 5000 становника) у приватном смештају забрањено је кретање 18.3.2020. *Наредбом о ограничењу и забрани кретања лица на територији Републике Србије министра унутрашњих послова*[388]. Временом су мере забране кретања кориговане па су одређени временски интервали када су старије особе могле да се крећу ради куповине намирница у близини места становања. Посебно су угрожене биле особе које живе саме, а потребна им је туђа нега и помоћ. Организовани су волонтерски центри на нивоу општина, за помоћ у набавци хране и лекова, а многе општине су организовале и достављање бесплатних прехрамбених и хигијенских пакета пензионерима са најнижим пензијама и старијим особама без ове врста примања, у градским и сеоским срединама[389]. Влада Републике Србије израдила је онлајн платформу „Буди волонтер“[390] као јединствени систем за евиденцију волонтера, где су се млади здрави волонтери могли пријавити и пружити помоћ угроженим категоријама становништва. Поред електронске пријаве, био је доступан и контакт центар где су оператери телефонским путем уносили податке у евиденцију.

385 Попут Наредбе о забрани посета и ограничењу кретања у објектима установа за смештај старих лица од 13.3.2020. године

386 https://www.minrzs.gov.rs/sites/default/files/2020-05/Pregled%20akata%20minrzs%20o%20delovanju%20V3.pdf

387 Родна анализа одговора на КОВИД-19, ОЕБС, 2020.

388 „Службени гласник РС“, бр. 34/2020 од 18. марта 2020. године

389 Родна анализа одговора на КОВИД-19, ОЕБС, 2020.

390 https://budivolonter.gov.rs/

Наредбом о забрани посета и ограничењу кретања у објектима установа за смештај старих лица[391] од 14.3.2020. забрањене су посете свим установама социјалне заштите за смештај старијих лица, а корисницима је забрањено напуштање установа[392].

Особе са инвалидитетом су биле у посебно тешкој ситуацији са увођењем ванредног стања јер њихове потребе нису довољно сагледане, као и проблеми са којима се суочавају различите категорије ОСИ, било да су у институционалном смештају, живе ван институција, сами или у породичном окружењу. За децу са сметњама у развоју и инвалидитетом у институцијама није било посебних мера које би им омогућиле да прате онлајн наставу, тј. да се образују према индивидуалном образовном плану уз одговарајућу педагошку подршку. За оне ван институција система, највећи проблем је била немогућност да добију помоћ и подршку персоналних асистената, неформалних неговатеља, сродника и пријатеља који са њима не живе у домаћинству због забране кретања. Престанак рада дневних боравака и вртића отворио је проблем старања о деци чији су родитељи радно ангажовани, а нису у могућности да раде од куће[393]. Позитиван помак представља „Viber Community" канал „Министарство рада – ОСИ" преко којег особе са инвалидитетом могу да се информишу о актуелној ситуацији изазваној коронавирусом. Поред тога, на самом почетку пандемије уведен је и „Viber Community" канал „Министарство рада – МИНРЗС" где су благовремено стизале информације везане за социјална давања, а циљ отварања канала је информисање грађана о раду министарства, активностима као и начин да грађани буду на време обавештени о свим информацијама везаним за актуелну ситуацију изазвану корона вирусом. Најзначајнији фактор рањивости Рома и Ромкиња у ситуацији пандемије је живот у неформалним насељима без комуналне инфраструктуре (струје, воде, купатила, канализационе мреже и сл.) и условима за одржавање хигијене, немогућност одржавања социјалне дистанце, пренасељеност. У Републици Србији око 70% Рома и Ромкиња живи у 593 неформална насеља[394]. Повереница за заштиту равноправности препоручила[395] је ЈК „Електропривреда" да социјално угроженим категоријама становништва, укључујући и Роме из неформалних насеља, обезбеди снабдевање електричном енергијом, будући да су многа насеља била искључена из снабдевања електричном енергијом током ванредног стања. Према изјавама званичника[396], обезбеђено је снабдевање електричном енергијом за неколико ромских насеља. Ситуација је додатно отежана и престанком рада 120 здравствених медијаторки. Заштитник грађана је упутио допис свим ЈЛС да предузму мере како би у ромским насељима биле задовољене егзистенцијалне потребе, пре свега вода за пиће и прехрамбени хигијенски пакети, као и средства за дезинфекцију. Немогућност остваривања прихода од рада у неформалној економији довела је у питање задовољење основних егзистенцијалних потреба многих ромских породица, чему је допринео и застој у исплати новчане социјалне помоћи, који је у међувремену решен[397].

391 „Службени гласник РС", бр. 28/2020

392 Родна анализа одговора на КОВИД-19, ОЕБС, 2020.

393 Ибид.

394 Стратегија за социјално укључивање Рома и Ромкиња Владе Србије за период од 2016. до 2025., „Службени гласник РС", бр. 26/2016-4

395 Препорука мера за снабдевање електричном енергијом старијих и социјално угрожених http://ravnopravnost.gov.rs/preporuka-mera-za-snabdevanje-el-energijom-cir/ приступљено 30.11.2021.

396 Влада Србије снажно посвећена унапређењу положаја Рома, веб-сајт Владе Републике Србије, 8.4.2020. https://www.srbija.gov.rs/vest/457874/vlada-srbije-snazno-posvecena-unapredjenju-polozaja-roma-.php приступљено 30.11.2021.

397 Родна анализа одговора на КОВИД-19, ОЕБС, 2020.

Иновативне праксе на локалном нивоу

Иако је било доста проблема са реализацијом услуга социјалне заштите, нарочито у почетку ванредног стања, с друге стране било је и пуно добрих пракси на локалном нивоу које имају потенцијал да се даље примењују. Многе локалне самоуправе су креирале иновативне праксе, односно промене, мере и активности које су током ванредног стања уведене како би се остваривање права и коришћење услуга из области социјалне заштите у надлежности ЈЛС обезбеђивало без прекида, уз неопходна прилагођавања, и како положај угрожених група не би био додатно погоршан. Реализовано је истраживање примера иновативне праксе у области социјалне заштите на локалном нивоу током ванредног стања због пандемије КОВИД-19, које је објављено 2020. године под називом „Иновативне праксе у области социјалне заштите на локалном нивоу у Републици Србији, одговор на ванредно стање услед пандемије КОВИД-19“[398]. Следи неколико примера иновативних пракси које су мапиране поменутим истраживањем, а садрже компоненту дигиталног укључивања.

Ради остваривања **новчаних права** у локалној надлежности, већина ЈЛС је организовала прикупљање захтева путем телефона, електронске поште, па чак и постављањем кутија изван просторија центра за социјални рад. У прикупљању документације помагали су и волонтери и активисти месних заједница. Више општина и градова истиче да је број захтева значајно порастао, али је било и оних који су зауставили пријем нових захтева. У појединим ЈЛС поједностављене су процедуре за додељивање једнократне новчане помоћи.

Када је у питању услуга социјалне заштите помоћ у кући **у Апатину**, Одлуком ЈЛС сви корисници су добијали услуге бесплатно, процедуре су поједностављене, а нови захтеви за коришћење услуге помоћ у кући су се примали путем телефона, поште и мејла. Након укидања ванредног стања настављено је са праксом електронског пријављивања и примања захтева. У сарадњи са Кризним штабом, а према инструкцији Владе, у овој општини издаване су пропуснице за кретање лица за време трајања полицијског часа. Због експедитивности, отворен је нови канал комуникације путем вајбера, где су грађани који су неформални неговатељи подносили захтеве за пропуснице, а документацију су такође достављали у виду фотографија посредством ове апликације. Након провере Центра за социјални рад Апатин и ЈЛС, на своје телефоне добијали су електронске пропуснице, које је Полицијска станица Апатин уважавала приликом контроле кретања.

Услуга помоћ у кући **у Крушевцу** је обезбеђивана током трајања ванредног стања у несмањеном обиму и на градском и на руралном подручју за готово 350 домаћинстава (приближно 450 појединаца). Садржај услуге је прилагођен околностима тако да неговатељице-домаћице нису улазиле у домаћинства, већ су корисницима набављале и доносиле намирнице и лекове „до врата”. Додатно, свакодневно је одржавана телефонска комуникација са корисницима, како би се указало на неопходне мере предострожности и потребу да се поштује забрана кретања за старије грађане.

Иако су установе за дневни боравак биле затворене током ванредног стања, у појединим локалним самоуправама се истиче да је корисницима услуге дневни боравак и њиховим родитељима или старатељима све време обезбеђивана психолошка подршка и да је одржавана комуникација, најчешће путем телефонских позива (нпр. дневни боравак за децу

398 Иновативне праксе у области социјалне заштите на локалном нивоу у Републици Србији – одговор на ванредно стање услед пандемије КОВИД-19, Центар за социјалну политику, 2020.

са телесним инвалидитетом и интелектуалним потешкоћама „Алтернатива" у Зрењанину, дневни центар „Отворена врата" у Ивањици), уз дељење дидактичког материјала, задатака или на пример тестова за проверу моторичких способности (дневни боравак за децу са инвалидитетом „Дечија радост" Бојник, дневни боравак за децу, младе и одрасла лица са интелектуалним тешкоћама у Крушевцу).
Дневни боравак није радио са корисницима директно у **Прокупљу**, па су се усмерили на савремена средства комуникације – вајбер групе, видео-позиве, фејсбук страницу и фејсбук затворену групу за родитеље и хранитеље. Осим тога, носили су радне материјале на адресе корисника у току ванредног стања. Такође, уведена је посебна телефонска линија преко које је спроведена психо-социјална подршка за родитеље, хранитеље и кориснике дневног боравка.

Рад са децом из породица у ризику је настављен онлајн (преко вајбер групе) и кроз програмску активност „Боравак у природи" **у Крагујевцу.** Рад са децом и младима са проблемима у понашању реализован је путем скајпа, тј. видео-позивима, посредством друштвених мрежа или телефонским позивима. Када је по процени била неопходна интензивна психо-социјална подршка, организован је индивидуални разговор са стручним радником ван просторија установе, на отвореном простору.
У **Новом Саду** пријаве за **новчану социјалну помоћ и једнократну (новчану) помоћ** су стизале мејлом, телефоном. Центар за социјални рад (у даљем тексту: ЦСР) је контактирао све месне заједнице и тражио да им се доставе спискови социјално угрожених и њихови контакт телефони. Такође, ЦСР је проследио обрасце месним заједницама (захтев за новчане помоћи, једнократне новчане помоћи, образац 1) и иницирао да месне заједнице помогну грађанима да их по потреби попуне и проследе назад ЦСР. У неким случајевима је размена документације вршена и путем вајбера.
Црвени крст **Алексинац** ангажовао је програмера који је направио програм за лакши рад и праћење потреба корисника који су старији од 65 година. Програм је био хостован, тако да се у сваком тренутку могло онлајн приступити апликацији, путем рачунара или мобилног телефона са било које локације.
Управни одбор Друштва за церебралну и дечију парализу општине Ивањица, а у вези са *Одлуком о проглашењу ванредног стања на територији Републике Србије*[399] 18.03.2020. године, донео је измене *Правилника о поступању запослених и ангажованих лица у услузи Лични пратилац детета за време ванредног стања у Републици Србији* где се наводи да се Услуга пружа директно или *online* у складу са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (члан 3), Сарадник-лични пратилац пружа *online* подршку путем вибер апликације, ZOOM апликације, видео позива и СМС порука у складу са планом подршке за област комуникација у току трајања ванредног стања (члан 7) те да је за пружање *online* подршке неопходна писана сагласност родитеља/ старатеља (члан 8).

399 "Службени гласник РС", бр.29/2020

3.4.3. Пројекти и програми

У оквиру регионалног пројекта „Социјална права за осетљиве групе“ (SoRi) Немачке развојне сарадње реализован је пројекат **„Дигитализација инструмената социјалне заштите“** који је спроводило удружење Подршка одрживим заједницама, у сарадњи са Покрајинским и Републичким заводом за социјалну заштиту, као и Покрајинским секретаријатом за социјалну политику, демографију и равноправност полова, развијен је **софтвер „Аурора“** који омогућава електронско прикупљање података у различитим областима деловања установа социјалне заштите. Дакле, реч је о пројекту увођења дигиталних инструмената у рад установа социјалне заштите, односно развој инструмента Републичког и Покрајинског завода за социјалну заштиту који су у обавези да прикупљају, обрађују и анализирају податке о корисницима, правима и услугама социјалне заштите. Информациони систем за прикупљање, обраду и анализу података „Аурора“ уведен је у систем социјалне заштите крајем 2018. године на територији Војводине, за потребе прикупљања и обраде података о насиљу у породици из евиденција које воде центри за социјални рад. Од почетка 2019. године софтвер користе центри за социјални рад, установе за смештај корисника и лиценцирани локални пружаоци услуга на територији целе Србије, за потребе годишњег извештавања, а користи се и за прикупљање података из система у оквиру појединачних истраживања. Добит система применом овог софтвера јесте да је у великој мери растеретио стручне раднике административних обавеза и тако повећао њихову ефикасност у раду, уједно обезбеђујући прецизност, поузданост и проверљивост података. Флексибилност и ефикасност софтвера „Аурора“ олакшава Републичком и Покрајинском заводу за социјалну заштиту да обезбеди податке за потребе стручне, шире јавности и доносилаца одлука[400].

„Заједно против COVID-a“ је једногодишњи пројекат (од марта 2021. до марта 2022.) вредан милион долара који има за циљ да обезбеди ефикасан одговор на изазове пандемије вируса КОВИД-19 у области здравствене, социјалне и заштите животне средине у Србији. Пројекат финансира Америчка агенција за међународни развој (USAID/Србија), спроводи Програм УН за развој (UNDP) у сарадњи са Генералним секретаријатом Владе, а подразумева подршку Министарству здравља, националном Институту за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ као и Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. У оквиру пројекта је до сада набављено 11 амбулантних возила за здравствене институције широм Србије, просторије ИЈЗ „Др Милан Јовановић Батут“ су преуређене како би се сместио центар за комуникацију, и набављена је ИКТ опрема (таблети и ТВ пријемници) за 36 домова за старе[401].

У сарадњи са Друштвом психолога Србије, Црвени крст Србије је организовао пружање психо-социјалне подршке грађанима, волонтерима и запосленима путем телефона, СМС сервиса (за особе са оштећењем слуха) и путем интернет платформе **„Разговарајмо”[402].** Овај начин пружања подршке је иновативан за Црвени крст Србије „јер пружа велику флексибилност корисницима, штитећи њихову приватност и дајући им могућност да сами бирају време али и начин комуникације”. Апликација „Разговарајмо” развијена је као онлајн платформа за пружање психо-социјалне подршке корисницима који могу бити из било које групе (опште популације или из заједнице волонтера и запослених Црвеног крста Србије

400 Извор: Покрајински завод за социјалну заштиту

401 https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/Factsheet_USAID_UNDP_Serbian_v2.pdf

402 https://razgovarajmo.lekarinfo.com/ приступљено 30.11.2021.

који су током ванредног стања били изузетно активни и многима од њих подршка је помогла да се предупреди ефекат сагоревања). Бесплатно доступна преко веба или као апликација за Андроид системе, ово је платформа за двосмерну, безбедну и поверљиву комуникацију између корисника и психолога који волонтира за Црвени крст, што значи да ово није само базична психо-социјална подршка већ напредни ниво подршке, потребан мањем броју корисника. Корисници имају пуну контролу над својом анонимношћу – контакт се заказује електронском поштом – као и над формом сесије која може бити текстуална, само у аудио-формату или као комплетан видео-разговор[403].

Конкурси за подршку удружењима Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања

За подршку удружењима грађана[404], у периоду од 2018. до 2021. године, министарство је обезбедило 1.616.045.000 динара, и то за:

- Програмски конкурс за унапређење положаја особа са инвалидитетом - којим се финансира или учествује у финансирању програма које реализују савези удружења особа са инвалидитетом на републичком или покрајинском нивоу, кроз рад локалних удружења у свом систему и
- Стално отворени конкурс за унапређење положаја особа са инвалидитетом - којим се финансира или учествује у финансирању програма за унапређење положаја особа са инвалидитетом које реализују удружења грађана регистрована на територији Републике Србије.

Програмским конкурсом за унапређење положаја особа са инвалидитетом Министарство подржава рад савеза удружења особа са инвалидитетом и локалних организација у саставу. На овом конкурсу у току 2020. године финансирано је 33 савеза са 522 локалне организације у саставу, у преко 100 локалних самоуправа, од тога је са подручја АП Војводина 11 савеза и 156 локалних организација. Током 2021. године финансирано је 33 савеза са 512 локалних организација.
Конкурсом се опредељују средства неопходна за рад савеза - покривање оперативних трошкова савеза, односно трошкова канцеларије, хонорари лица ангажованих у савезу, хонорари лица задужених за рад са корисницима програма, трошкови превоза, трошкови реализације програмских активности и друго.
Када су у питању трошкови локалних удружења који се финансирају овим конкурсом, финансирани су трошкови хонорара за лица ангажована у раду са корисницима, трошкови превоза и трошкови програмских активности (закуп простора за одржавање појединих програмских активности, канцеларијски и радионичарски материјал, репрезентација, промотивне активности и сл.).

Према врсти активности које савези и удружења реализују, најчешће су то:

- СТИМУЛАТИВНИ И ИНКЛУЗИВНИ ПРОГРАМИ усмерени на:

403 Иновативне праксе у области социјалне заштите на локалном нивоу у Републици Србији – одговор на ванредно стање услед пандемије КОВИД-19, Центар за социјалну политику, 2020.

404 Извор: допис Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања од 6.10.2021.

    - психосоцијалну подршку особама са инвалидитетом и породицама особа са инвалидитетом;
    - очување и развој социјалних вештина особа са инвалидитетом;
    - едукацију и јачање капацитета особа са инвалидитетом и подизање нивоа свести заједнице о особама са инвалидитетом и
    - програми спортско рекреативног и такмичарског карактера.
- АКТИВНОСТИ КОЈЕ ДОПРИНОСЕ ОБЕЗБЕЂЕЊУ РАВНОПРАВНОСТИ особа са инвалидитетом ради њиховог што потпунијег учешћа у животу шире друштвене заједнице, и то:
    - трибине, округле столове и презентације добре праксе, кампање, традиционалне манифестације и културно уметничке активности, обележавање важних датума и сл.
- ПОБОЉШАЊЕ ПРИСТУПАЧНОСТИ ИНФОРМАЦИЈА И ОТКЛАЊАЊЕ КОМУНИКАЦИЈСКИХ БАРИЈЕРА кроз:
    - финансирање тумача за знаковни језик који својим радом доприносе уклањању комуникацијских баријера глувих и наглувих лица;
    - обуке за самостално кретање уз помоћ белог штапа и сервисе тифлопедагошке подршке слепим лицима - учење Брајевог писма;
- ОРГАНИЗОВАЊЕ СПОРТСКИХ МАНИФЕСТАЦИЈА такмичарског или рекреативног карактера (спортске игре у риболову, куглању, пикаду, шаху, стрељаштву, атлетици, пливању, висећој кугли, стоном тенису, седећој одбојци и др).

У децембру 2020. године, под покровитељством Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, а поводом обележавања Међународног дана особа са инвалидитетом, HENDI CENTAR KOLOSEUM, чланица Лиге за особе са инвалидитетом, одржао је семинар на тему Укључивање особа са инвалидитетом у дигитално друштво.

Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва

Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва - СИПРУ у оквиру пројекта „Подршка унапређењу социјалног укључивања у Републици Србији" развио је две веб-апликације које за циљ имају информисање грађана и грађанки о правима у области социјалне заштите:

- Калкулатор социјалних давања[405] има за циљ да, узимајући у обзир специфичности породице, пружи процену могућег износа новчане социјалне помоћи (право дефинисано Законом о социјалној заштити) и износа дечијег додатка (право дефинисано Законом о финансијској подршци породици са децом).
- Материјална подршка на локалном нивоу за угрожена лица и породице[406] је апликација која има за циљ да пружи информације грађанима о врстама материјалне подршке (новчаним давањима и давањима у натури) на које имају право у складу са

405 http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/kalkulator/

406 https://osz.socijalnoukljucivanje.gov.rs/

одлукама о правима и услугама у области социјалне заштите у општинама/градовима у којима живе, као и да запосленима у институцијама, ОЦД, истраживачкој и академској заједници и другим заинтересованим актерима пружи приказ система материјалне подршке регулисаног одлукама о правима и услугама у областима социјалне заштите на локалном нивоу у Републици Србији. Апликација је настала обједињавањем и анализом садржаја одлука којима се регулишу права из социјалне заштите на локалном нивоу, са фокусом на врсте материјалне подршке, а сва права се финансирају из буџета јединица локалне самоуправе (градови и општине) у РС.

3.4.4. Препоруке

- Осигурати примену прописа о заштити података о личности, као и начину коришћења података из централизоване базе када је у питању примена Закона о социјалној карти и заштитити кориснике социјалне заштите и њихова права;
- Посебним ИКТ мерама досегнути оне који су невидљиви у систему, а налазе се у лошем материјалном положају, и укључити их у систем социјалне заштите; искористити ресурсе организација цивилног друштва које су оријентисане ка раду са корисницима из различитих рањивих група; на пример кроз формирање посебних вајбер заједница за информисање о правима из области социјалне заштите, израдом онјалн платформи где грађани могу пријавити своје комшије и познанике који нису у систему, а имају потребу за социјалном заштитом; набавком ИКТ опреме за организације цивилног друштва како би спроводиле активности на терену, формирати мобилне тимове и Инфо пултове и сл.
- Креирати централну базу примера добре праксе као и иновативне праксе дигитализације услуга социјалне заштите и омогућити приступ свим пружаоцима, како би се праксе размењивале између различитих актера.
- Развијати дигиталне асистивне технологије у сфери бриге и неге, посебно неформалне бриге;
- Развијати систем социјалне заштите тако да више укључи организације цивилног друштва као партнере држави, и убрзати процес деинституционализације социјалне заштите, тако да се креира већи број алтернативних услуга које равноправно пружају и организације цивилног друштва.

3.5. ЗАПОШЉАВАЊЕ И ИТ ПРЕДУЗЕТНИШТВО

3.5.1. Дигитална укљученост у области запошљавања

Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом[407] регулише подстицаје за запошљавање особа са инвалидитетом ради стварања услова за њихово равноправно укључивање на тржиште рада, процену радне способности, професионалну рехабилитацију, обавезу запошљавања особа са инвалидитетом, услове за оснивање и обављање делатности предузећа за професионалну рехабилитацију и

407 „Службени гласник РС”, бр. 36/09 и 32/13

запошљавање особа са инвалидитетом и других посебних облика запошљавања и радног ангажовања особа са инвалидитетом, као и друга питања од значаја за запошљавање особа са инвалидитетом.

У претходном периоду донета је нова *Стратегија запошљавања у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године*[408] која садржи статистичке податке о ОСИ, као и мере и препоруке за унапређење њиховог положаја и веће укључивање на тржиште рада.

Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године („Службени гласник РС", број 44/20) донета је у овом периоду, са Акционим планом за њену примену у периоду 2021-2022. Велика пажња је посвећена дигиталној укључености особа са инвалидитетом, а Стратегија обухвата и податке о запошљавању ОСИ и социјалној инклузији.

Просечан број особа са инвалидитетом које су спремне за активно тражење посла (нису привремено спречени за рад због болести и др.) на евиденцији незапослених лица Националне службе за запошљавање, смањио се у периоду 2015–2019. године (за 1.912 лица), али се учешће ове категорије незапослених у укупној незапослености повећало за 0,5% (са 2,1% у 2015. на 2,6% у 2019. години)[409].

Број особа са инвалидитетом са евиденције Националне службе за запошљавање приказан је у табели испод:

Број случајева запошљавања са евиденције НСЗ - ОСИ	кумулатив за период од 01.01. до 31.12.2018. године		кумулатив за период од 01.01. до 31.12.2019. године		кумулатив за период од 01.01. до 31.12.2020. године		кумулатив за период од 01.01. до 31.08.2021. године	
	Укупно	Жене	Укупно	Жене	Укупно	Жене	Укупно	Жене
НАЦИОНАЛНА СЛУЖБА ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ	6.573	2.814	6.555	2.898	5.213	2.412	3.837	1.766

Табела 10 - Број особа са инвалидитетом са евиденције Националне службе за запошљавање

Видимо да тај број у периоду од 2018-2021. опада, и да је посебно значајан пад у току 2020. године коју је обележила пандемија вируса КОВИД-19, и то за 20.5% у односу на 2019. годину, док је у 2021. години тај пад још израженији – за 26.4% је смањен број случајева запошљавања ОСИ у односу на 2020. годину. У периоду од 2018. до 2021. године посредством Националне службе за запошљавање запослено је укупно 22.178 ОСИ, од чега је 9.890 жена. Када то упоредимо са претходним Извештајем о дигиталном укључивању, где је наведено да је у периоду од 2014. године до 2017. године запослено укупно 21.396 ОСИ, и од тога 8.367 жена, видимо да је у питању мањи укупни раст од 3.6% односно приметан раст од 16.7% када су у питању жене са инвалидитетом.

Подаци за 2020. годину (31. октобар 2020. године), показују структуру особа са инвалидитетом на евиденцији Националне службе за запошљавање, па тако према нивоу образовања видимо да 54,7% има завршено образовање на средњем нивоу, 38,8% су лица без завршене средње школе, а само 6,6% незапослених особа са инвалидитетом има високо образовање. Према годинама старости, 46,7% незапослених особа са инвалидитетом има 50 или више година старости, 41,8% старости је 30–49 година, а 11,6% су млади до 30 година. Дуже од 12 месеци посао тражи 76,4% незапослених особа са инвалидитетом, док

408 „Службени гласник РС", бр. 18/2021-4, 36/2021-45 (исправка)

409 Стратегија запошљавања у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године, „Службени гласник РС", бр. 18/2021-4, 36/2021-45 (исправка)

њих 61,9% посао тражи дуже од две године. Неповољна образовна и старосна структура, као и високо учешће у дугорочној незапослености, карактеристике су незапослених особа са инвалидитетом[410].

Имајући у виду неповољну образовну структуру особа са инвалидитетом, прописима о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом предвиђен је развој програма обука заснованих на потребама тржишта рада који задовољавају основне критеријуме за остваривање планираних резултата и стицање стручних компетенција. У периоду од 2017. до септембра 2019. године, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је издало одобрења за спровођење око 30 различитих програма обука које спроводе предузећа за професионалну рехабилитацију и запошљавање особа са инвалидитетом[411].

Ради стварања услова за равноправно укључивање особа са инвалидитетом на тржиште рада, а у складу са *Законом о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом*[412], утврђена је обавеза послодаваца о запошљавању особа са инвалидитетом под општим или под посебним условима – уз прилагођавање послова, радног места или оба. У циљу подстицања и пружања подршке запошљавању, Национална служба за запошљавање, између осталог, спроводи мере активне политике запошљавања намењених послодавцима и особама са инвалидитетом. У те мере спадају рефундација трошкова подршке ОСИ које се запошљавају под посебним условима, субвенција зараде за ОСИ без радног искуства, субвенција за запошљавање незапослених лица из категорије теже запошљивих на новоотвореним радним местима, ослобађање обавезе плаћања доприноса, субвенције за самозапошљавање, програм организовања спровођења јавних радова на којима се ангажују незапослене особе са инвалидитетом, програм стручне праксе, програм стицања практичних знања, програм за учешће у финансирању програма обуке на захтев послодавца, обуке за тржиште рада и програм функционалног основног образовања одраслих[413]. Према подацима Националне службе за запошљавање[414], у периоду од јануара до августа 2021. године у мерама активне политике запошљавања учествовало је 3.329 особа са инвалидитетом, од тога је 1615 жена. У периоду од 2018-2021. године нису развијени нови програми за послодавце за подстицање запошљавања особа са инвалидитетом.

Уважавајући потребу да се корисницима услуга Националне службе за запошљавање омогући остваривање законом прописаних права, за време КОВИД-19 пандемије, Национална служба је прилагодила процес рада тако да је обезбеђена комуникација са корисницима услуга и електронским путем. Пријављивање на евиденцију тражилаца запослења, подношење захтева за новчану накнаду за случај незапослености, подношење захтева за процену радне способности, подношење захтева за издавање уверења из евиденције, подношење захтева/пријава за учешће у мерама активне политике запошљавања, подношење захтева за издавање/продужење дозвола за рад странцу омогућено је путем одговарајућих линкова на сајту Националне службе, што је и даље

410 Стратегија запошљавања у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године, „Службени гласник РС“, бр. 18/2021-4, 36/2021-45 (исправка)

411 Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године, „Службени гласник РС“, бр. 44/2020-176

412 „Службени гласник РС“, бр. 36/2009-205, 32/2013-13

413 Програми подстицаја запошљавања особа са инвалидитетом, Национална служба за запошљавање http://www.nsz.gov.rs/live/trazite-posao/dok-trazite-posao/programi/podr_ka_u_zapo_ljavanju_osoba_sa_invaliditetom.cid225 приступљено 3.12.2021.

414 Извор: допис Националне службе за запошљавање

доступно корисницима електронски. Национална служба је за време трајања ванредног стања наставила сарадњу са релевантним партнерима на тржишту рада, учествовала је на online конференцијама и регионалним састанцима, на којима су јавност, социјални партнери и други учесници на тржишту рада, информисани о институционалној подршци Националне службе. Новонастале околности су у највећој мери имале утицај на спровођење појединих мера активне политике запошљавања, које подразумевају непосредан контакт, јавне скупове и окупљања, као што је реализација сајмова запошљавања и обука за активно тражење посла. Такође, пословни процеси који обухватају и тесну сарадњу и мобилност са социјалним партнерима, одвијали су се у ограниченом обиму, а у складу са препорученим превентивним мерама[415].

У циљу унапређења рада НСЗ и дигиталног укључивања програма за подстицање запошљавања, од почетка КОВИД -19 пандемије омогућено је да се по расписаним јавним позивима подносе захтеви са пратећом документацијом електронским путем, што је значајно утицало на ефикаснији рад филијала и брже укључивање лица у мере активне политике запошљавања.

У сарадњи са Немачком организацијом за сарадњу (ГИЗ) Национална служба за запошљавање је радила на развијању модела подршке у реализацији појединих мера активне политике запошљавања електронском путем у виду online обука за активно тражење посла, обука за тржиште рада, сајма запошљавања и обука за развој предузетништва. Као резултат успешне сарадње и реализације планираних активности путем веб-апликације одржан је виртуелни сајам запошљавања у мају 2021. године.

Удружење Форум младих са инвалидитетом, у партнерству са Канцеларијом за информационе технологије и електронску управу и Програмом Уједињених нација за развој (UNDP), упутило је јавни позив[416] за особе са инвалидитетом из целе Србије да се пријаве за програм преквалификација за ИТ, који је отворен до половине децембра 2021. године. Обука је планирана за половину јануара 2022. године и бесплатна је за изабране ОСИ, а укључује теме из области основних принципа програмирања, WordPress програм обуке, Веб програмирање - JAVASCRIPT, Веб апликације - REACT. Након обуке, полазници ће имати организовану праксу или добити менторинг програм у оквиру ИТ фирме или ИТ сектора појединих компанија.

Усвојен је *Акциони план за период од 2021. до 2023. године за спровођење Стратегије запошљавања у РС за период од 2021. до 2026. године*[417], према коме је планирано да мере активне политике запошљавања обухвате 18.225 незапослених лица у току 2021. године, а од тога ће 7.970 лица бити укључено у мере додатног образовања и обуке, 7400 у субвенције за запошљавање, 2800 у јавне радове, 55 у мере активне политике запошљавања за особе са инвалидитетом које се запошљавају под посебним условима. У категорију теже запошљивих лица која се укључују у мере активне политике запошљавања приоритет имају незапослена лица без основног образовања, без завршене средње школе, лица стара 50+ година, дугорочно незапослена лица која посао траже дуже од 12 односно 18 месеци, жене, посебно дугорочно незапослене, млади до 30 година старости, посебно жене, млади без завршене средње школе и без радног искуства, особе са инвалидитетом, Роми, корисници новчане социјалне помоћи, лица у статусу вишка запослених. Такође,

415 Извор: допис Националне службе за запошљавање

416 https://itobuke.rs/ приступљено 3.12.2021.

417 „Службени гласник РС”, број 30/21

укључују се лица из теже запошљивих категорија: млади у домском смештају, хранитељским и старатељским породицама, жртве породичног насиља, жртве трговине људима, избегла и расељена лица, повратници по реадмисији, самохрани родитељи, супружници из породице где су оба супружника незапослена, родитељи деце са сметњама у развоју, бивши извршиоци кривичних дела.

Удружење „Маме су закон“ и Дигитална заједница предале су Влади Републике Србије иницијативу „И предузетнице су маме“ са 42.000 потписа подршке и предлогом измене сета закона како би се побољшао **положај породиља предузетница** у Србији. Ради се о *Закону о здравственом осигурању*, *Закону о доприносима на обавезно социјално осигурање* и *Закону о финансијској подршци породици с децом*, а циљ је да се предузетнице које желе да постану мајке изједначе са запосленим женама. У петицији коју су покренуле и упутиле надлежним органима налазе се захтеви за право на пун износ накнаде у току трудничког одсуства за предузетнице које привремено не одјаве обављање делатности, право на правичан обрачун накнаде на основу којег би предузетнице имале уплаћене доприносе за обавезно социјално осигурање у току породиљског одсуства и одсуства са рада ради неге детета, као и једнакост у коришћењу права одсуства са рада ради неге детета[418]. Удружење је такође тражило да се оствари право на обештећење мајки деце са инвалидитетом[419] будући да је Уставни суд донео одлуку да је одредба Закона о финансијској подршци породици са децом која се односи на право мајки деце са инвалидитетом да користе накнаду по односу зараде и накнаду за туђу негу и помоћ, неуставна[420].

У току је јавна расправа[421] о *Нацрту закона о солидарном предузетништву*, коју спроводи Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Према актуелном Нацрту, планирано је да се средства за подстицање развоја солидарног предузетништва и подршку радној интеграцији припадника друштвено осетљивих група обезбеђују између осталог, из средстава намењених за професионалну рехабилитацију и запошљавање особа са инвалидитетом и социјалну заштиту, док би усвајањем Закона престале да важе одредбе Закона о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом (чл. 28., 34. и 45.) као и тачка 2. *Одлуке о отварању буџетског фонда за професионалну рехабилитацију и запошљавања особа са инвалидитетом*[422] у делу који се односи на социјално предузеће и организацију.

3.5.2. Мере подршке у области ИТ предузетништва

Влада Републике Србије формирала је Савет за подстицање развоја дигиталне економије, иновација, високотехнолошког предузетништва и дигитализације, као наставак Савета за информационе технологије и иновационо предузетништво, са фокусом на доступност финансирања иновативних компанија, развој дигиталне инфраструктуре, улагања у истраживања и развој. На овим циљевима активно ће се радити кроз 35 пројеката, вредних

418 Иницијатива за права жена које обављају самосталну делатност, Дигитална заједница, 23.8.2021. https://www.digitalnazajednica.org/2021/08/23/inicijativa-za-prava-zena-koje-obavljaju-samostalnu-delatnost/ приступљено 4.12.2021.

419 https://mamesuzakon.org/da-li-drzava-stedi-tako-sto-uskracuje-naknade-deci-sa-invaliditetom/ приступљено 4.12.2021.

420 https://mamesuzakon.org/mame-su-zakon-na-sastanku-sa-drzavnom-sekretarkom-iz-ministarstva-za-rad-o-primeni-odluke-ustavog-suda-u-vezi-majki-dece-sa-invaliditetom/ приступљено 4.12.2021.

421 Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања https://www.minrzs.gov.rs/sr/dokumenti/predlozi-i-nacrti/sektor-za-rad-i-zaposljavanje/javna-rasprava-o-nacrtu-zakona-o-solidarnom-preduzetnistvu приступљено 4.12.2021.

422 „Службени гласник РС”, бр. 36/10, 83/12 и 46/13

177,6 милиона евра[423]. Почетком 2019. године објављен је *План приоритетних циљева и активности органа државне управе и служби Владе за унапређење ИТ сектора у Републици Србији за 2019. годину са извештајем за 2018. годину*, Савета за иновационо предузетништво и информационе технологије.[424]

Стратегија развоја индустрије информационих технологија за период од 2017. до 2020. године[425] као једну од приоритетних области наводи јачање кадровског потенцијала и истиче да би у Републици Србији до 2020. године могло да се отвори од 50.000 до 100.000 нових радних места у сектору информационих технологија и да постоји велики недостатак стручних ИТ кадрова, који је регистрован у Европској унији, те да је стога неопходно улагање и подршка развоју ИТ кадрова како би се искористиле могућности за запошљавање. Ова стратегија такође предлаже да је потребно да се информатика изучава од почетка основне школе, да средње школе и гимназије морају да пружају боље информатичко образовање, да је неопходно омогућити и подстицати даље повећање броја студената који се опредељују за студирање на техничким факултетима, затим да је потребно спровести мере у циљу преквалификације, доквалификације и континуираног учења. *Акциони план за 2018. годину за спровођење Стратегије развоја индустрије информационих технологија за период од 2017. до 2020. године*[426] у оквиру приоритетне области доквалификације, преквалификације и континуирано учење, дефинише активности које се односе на реализацију курсева за обуку у ИТ и израду Стратегије развоја дигиталних вештина[427].

Стратегија за развој информационог друштва у Републици Србији до 2020.[428] дефинише да развој информационог друштва треба усмерити ка искоришћавању потенцијала информационо-комуникационих технологија (ИКТ) за повећање ефикасности рада, економски раст, већу запосленост и подизање квалитета живота свих грађана Републике Србије. *Акциони план за период 2018-2019 за спровођење Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији за период до 2020. године*[429] дефинише приоритетне области ИКТ у образовању које се односе на промоцију и популаризацију ИКТ.

Стратегија развоја дигиталних вештина у Републици Србији за период од 2020. до 2024. године[430] је национални стратешки програм Владе којим се на целовит начин уређује развој дигиталних вештина становништва са циљем коришћења потенцијала савремених информационо-комуникационих технологија у правцу подизања квалитета живота свих грађана, веће запослености, ефикасности рада и економског раста друштва. Под дигиталним вештинама се подразумева поседовање одговарајућих знања, вештина и понашања у складу са потребама појединца и друштва у условима савременог брзог развоја ИКТ у 21. веку.

Програмом за оснаживање жена у области информационо-комуникационих технологија за период 2019–2020. године[431] утврђују се посебни циљеви унапређења учешћа жена у ИКТ

---

423 https://www.srbija.gov.rs/vest/575977/za-razvoj-digitalne-ekonomije-i-inovacionog-poslovanja-1776-miliona-evra.php (приступљено 28.10.2021.)

424 План приоритетних циљева и активности органа државне управе и служби Владе за унапређење ИТ сектора у Србији за 2019. годину са извештајем за 2018. годину, званична интернет презентација Владе РС: https://www.srbija.gov.rs/view_file.php?file_id=2300&cache=sr (приступљено 4.12.2021.)

425 „Службени гласник РС", број 95/16

426 „Службени гласник РС", број 7/18

427 Извор: допис Министарства трговине, туризма и телекомуникација

428 „Службени гласник РС", број 51/10

429 „Службени гласник РС", бр. 14/2018-238

430 „Службени гласник РС", бр. 21/2020-72

431 „Службени гласник РС", бр. 18/2019-210

сектору, као и програмске мере и активности чија реализација треба да допринесе смањењу родног јаза који постоји у дигиталном сектору, као и друштвено и економско оснаживање жена и регионалну заступљеност жена у овој области[432].

Научно-технолошки парк Београд основан је 2015. године у партнерству Министарства просвете, науке и технолошког развоја, Града Београда и Универзитета у Београду, уз подршку Владе Швајцарске, и пружа подршку стартап и растућим компанијама у развоју и комерцијализацији иновативних производа и услуга. У њиховом простору послују и Пословно-технолошки инкубатор техничких факултета у Београду и Фонд за иновациону делатност РС. У сарадњи са Владом РС током 2020. године проширени су капацитети и формиране су две нове иновационе лабораторије, а од оснивања до 2020. подржано је више од 100 компанија у развоју и комерцијализацији иновативних услуга и производа. Компаније чланице НТП Београд запошљавају више од 850 високообразованих и извозе у преко 40 земаља света. Уз подршку Владе Швајцарске, покренут је Raising Starts - програм подршке намењен стартап тимовима и компанијама које развијају иновативне производе и услуге у најранијим фазама развоја[433].

Изградња **Научно-технолошког парка у Нишу** је започета 2018. године, средства су обезбеђена од Европске инвестиционе банке док је одговорно тело Министарство просвете, науке и технолошког развоја. Званично је отворен у јуну 2020. године са површином од скоро 14.000м2. НТП Ниш је регионални центар за развој иновативног научно технолошког предузетништва, који у блиској сарадњи са Универзитетом и академском заједницом обезбеђује инфраструктуру и услуге за помоћ иновативним предузећима у остваривању пословних успеха на тржишту, посебно у области високих технологија[434].

Научно-технолошки парк Нови Сад основала је Аутономна покрајина Војводина ради пружања инфраструктурних и стручних услуга својим чланицама – високо-технолошким и средње-технолошким привредним друштвима, иновационим организацијама, научно-истраживачким и високошколским установама, с циљем што брже примене и развоја нових технологија, као и ради стварања и пласмана нових производа и услуга на тржишту. НТП Нови Сад повезује иновационе, стартап компаније, истраживачке и развојне центре великих компанија и Универзитета Новог Сада[435].

Научно-технолошки парк Чачак основан је 2011. године, током 2019. опремљен је НТП Стартап центар, док су 2020. године отворени нови производно-канцеларијски капацитети. НТП Чачак обезбеђује услове за развој предузетништва, примену иновација и сарадњу науке и привреде на подручју западне Србије. Влада Србије одобрила је средства за куповину некадашњег погона и земљишта и за опремање овог научно-технолошког парка[436]. У плану је отварање још једног Научно-технолошког парка у Крагујевцу[437].

Као део подстицаја за реализацију иновационог потенцијала у Републици Србији кроз капацитете који постоје у локалним заједницама, Кабинет министра без портфеља

---

432 „Службени гласник РС“, број 18/2019-210

433 https://ntpark.rs/zasto-ntp/ приступљено 4.12.2021.

434 https://ntp.rs/ приступљено 4.12.2021.

435 https://ntpns.rs/ приступљено 4.12.2021.

436 Председник Вучић на отварању Научно технолошког парка: Уложено у Чачак више него икада, Новости online, 16.6.2020. https://www.novosti.rs/c/vesti/ekonomija/900072/predsednik-vucic-otvaranju-naucno-tehnoloskog-parka-ulozeno-cacak-vise-nego-ikada-video приступљено 4.12.2021.

437 Научно-технолошки парк градиће се и у Крагујевцу: издваја се 12 милиона евра, РТК 15.1.2021. https://www.b92.net/lokal/kragujevac/ekonomija-naucno-tehnoloski-park-gradice-se-i-u-kragujevcu-izdvaja-se-12-miliona-evra-1795527 приступљено 4.12.2021.

задуженог за иновације и технолошки развој расписао је конкурс за доделу бесповратних средстава у оквиру *Програма подршке раду регионалних иновационих стартап и смарт сити центара*[438]. Циљ овог Програма је системско унапређење иновационог екосистема на територији Републике Србије кроз пружање подршке раду регионалним иновационим стартап и смарт сити центрима успостављеним кроз програме реализоване у периоду 2018 – 2020. године. Програмом за 2021. годину[439] издвојено је укупно 45.000.000 динара намењених за подршку регионалним иновационим стртап и смарт сити центрима из буџетских средстава. Поред тога, још неколико програма подршке Кабинета министра за иновације и технолошки развој је реализовано у току 2021. године – Програм за промоцију и популаризацију иновација и иновационог предузетништва, Програм подршке развоју и промоцији женског иновационог предузетништва, Програм подршке подизању иновационих капацитета јединица локалне самоуправе на територији Републике Србије, као и Програм подршке унапређењу иновационих капацитета на територији Аутономне покрајине Косово и Метохија[440].

Управо на основу Конкурса програма подршке отварању иновационих регионалних стартап центара, удружење SEE ICT са Градом Крагујевцем основало је Стартит Центар Крагујевац[441] који је кренуо са радом 2020. године. Стартит центри су места намењена дељењу знања, подстицању иновација и ширењу инспирације, намењена домаћој ИТ заједници и свима који желе да постану њен део. Центри активно раде у Београду, Инђији, Новом Саду, Вршцу, Зрењанину, Суботици, Шапцу а од недавно и Крагујевцу и у њима се одвијају едукативни, информативни, менторски и други програми, са циљем да се подигне предузетнички дух и свест о значају ИТ предузетништва.

Пословни инкубатори пружају подршку новооснованим предузећима, тако што им снижавају трошкове почетка пословања, кроз обезбеђивање простора за рад под повољним условима, пружање обједињених административних услуга (књиговодство, правне услуге, итд), као и организовање обука у областима менаџмента, финансија, маркетинга, развоја производа, освајања нових тржишта, итд. Како је навео државни секретар у Министарству привреде, у Србији је у јуну 2020. године било 40 бизнис инкубатора, чије услуге је користило 500 младих предузетника, што је дупло више инкубатора него у претходном извештајном периоду (2014-2018.) који је обухватио Извештај о дигиталном укључивању. За време пандемије коронавируса, управо из пословних инкубатора потекле су идеје о изради визира и другог заштитног материјала[442].

За област дигиталног укључивања, али и развоја ИТ предузетништва, од великог значаја је подршка и оснаживање женског иновационог предузетништва на локалном и националном нивоу. Давање финансијске подршке предузетничким идејама, али и онлајн и директне обуке, посебно су од значаја за жене предузетнице у руралним подручјима Републике Србије. Град Нови Сад расписао је Јавни конкурс за доделу бесповратних подстицајних средстава за подршку развоја женског иновационог предузетништва на

438 https://inovacije.gov.rs/programi/program-podrske-radu-regionalnih-inovacionih-startap-i-smart-siti-centara/ приступљено 4.12.2021.

439 Програм подршке раду регионалних иновационих стартап и смарт сити центара за 2021. годину https://inovacije.gov.rs/wp-content/uploads/2021/06/3.-%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC.doc приступљено 4.12.2021.

440 https://inovacije.gov.rs/programi/ приступљено 4.12.2021.

441 Отварамо Стартит Центар Крагујевац – нов простор за стартапе, ИТ догађаје и заједницу, Стартит https://startit.rs/otvaramo-startit-centar-kragujevac-nov-prostor-za-startape-it-dogadaje-i-zajednicu/ приступљено 4.12.2021.

442 Пословни инкубатори повећавају економски раст Србије, веб-сајт Владе Републике Србије, објављено 17.6.2020. https://www.srbija.gov.rs/vest/473379/poslovni-inkubatori-povecavaju-ekonomski-rast-srbije.php приступљено 4.12.2020.

територији Града Новог Сада за 2021. годину, у циљу стимулације развоја женског иновативног предузетништва и подизања степена иновативности жена предузетница на територији Новог Сада. Укупан износ средстава по конкурсу је био 6 милиона динара, односно максимално 300.000 динара по пројекту[443].

Програм подршке развоју и промоцији женског иновационог предузетништва за 2021. годину спроводи Кабинет министра без портфеља задуженог за иновације и технолошки развој, и у оквиру њега је опредељено укупно 100 милиона РСД бесповратних средстава, односно 23 милиона по пројекту[444]. Програм има за циљ системско унапређење иновационог предузетништва код жена, али и развој друштвене свести о овој теми, кроз промоцију али и директну подршку реализацији њихових предузетничких идеја. У оквиру програма континуирано се спроводе конкурси за менторске програме, доделу финансијских средстава и осталих значајних видова подршке. Од покретања Програма 2018. године реализовано је више од 56 пројеката женског иновационог предузетништва из различитих области. Више од 333 жене из различитих крајева Србије и разних нивоа образовања добило је непосредну финансијску подршку за развој свог предузетничког плана, а око 9.500 жена прошло је кроз различите програме обуке и онлајн курсеве о предузетничким вештинама[445]. „Иновациона" је пројекат Владе Републике Србије и Кабинета Министра за иновације и технолошки развој, а покренут је и сајт inovaciona.rs где се може сазнати више о овој иницијативи.

3.5.3. Програми и пројекти

Влада Републике Србије је у сарадњи са Националном службом за запошљавање у другој половини 2020. године спровела једну од антикризних мера – Програм подстицања запошљавања младих **„Моја прва плата"**[446]. Програм спроводи Национална служба за запошљавање уз подршку Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарства финансија, Министарства омладине и спорта, Канцеларије за информационе технологије и електронску управу и Привредне коморе Србије. По први пут један програм активне политике запошљавања је у целости реализован електронским путем, преко наменског портала, од пријаве послодаваца и заинтересованих незапослених лица, до њиховог повезивања. У оквиру програма постоји алгоритам вештачке интелигенције који даје препоруке за повезивање кандидата са отвореним радним местима[447]. Програм има за циљ да подстакне запошљавање младих и пружи подршку привреди у решавању проблема с недостатком кадрова. Овим ће се омогућити да се у 2021. години до 10.000 младих средњег и високог образовања до навршених 30 година живота, без радног искуства, оспособи за самосталан рад на конкретним пословима.

Програми Националне службе за запошљавање

443 Шест милиона динара за женско иновационо предузетништво, РТВ https://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/novi-sad/sest-miliona-dinara-za-zensko-inovaciono-preduzetnistvo_1273825.html приступљено 4.12.2020.

444 https://inovacije.gov.rs/programi/program-podrske-razvoju-i-promociji-zenskog-inovacionog-preduzetnistva/ приступљено 4.12.2021.

445 http://inovaciona.rs/#o-programu приступљено 4.12.2020.

446 https://mojaprvaplata.gov.rs/ приступљено 4.12.2021.

447 Competitiveness in South East Europe Policy Outlook, OECD, 2021.

Према подацима добијеним од Националне службе за запошљавање, за 2021. годину планирана је обука за дигитални маркетинг на четири локације (Београд, Крагујевац, Чачак и Ниш) за укупно 25 лица.

У сарадњи са ГИЗ-ом, кроз пројектну активност реализује се онлајн обука за вођење пословних књига у два циклуса и то први циклус за 200 незапослених лица на локацијама: Зрењанин, Суботица, Сомбор, Лесковац, Краљево, Кикинда, Смедерево, Шабац, Врање, Ниш, Пирот, Зајечар и Нови Пазар. Од укљученог броја полазника, по завршетку обуке, запослило се 61 лице. Други циклус за 109 лица се одвијао у октобру 2021. године на следећим локацијама: Београд, Крагујевац, Пријепоље, Чачак, Ваљево, Лозница, Крушевац, Ужице, Пожаревац, Јагодина, Вршац и Панчево.

У 2020. години, узимајући у обзир насталу ситуацију изазвану пандемијом КОВИД-19, активности у вези објављивања Јавног позива за избор извођача обука за незапослене су обустављене. Реализација програма Специјалистичких информатичких обука била је планирана у сарадњи са Кабинетом премијера Републике Србије и Канцеларијом за информационе технологије и електронску управу, а на основу Споразума о финансирању са UNDP. Планирано је да се у програм укључи 1.000 незапослених лица. У извештајном периоду нису покренуте активности на реализацији ових врста обука.

У 2019. години реализоване су обуке из 2018. године када је у специјалистичке информатичке обуке укључено 75 незапослених лица по јавној набавци из 2018. године. Од 75 укључених осталих лица, 17 су жене, 21 лице је млађе од 30 година и 6 лица старијих од 50 година. Када је у питању образовна структура укључених лица, 28 незапослених лица је са средњим образовањем, 13 незапослених лица су са вишим или високим трогодишњим образовањем и 34 незапослена лица су са најмање високим четворогодишњим образовањем. Реализација планираних специјалистичких информатичких обука у 2019. години није започета услед процене ефеката на запошљавање обука започетих у 2018. години, чија реализација траје и током прве половине 2019. године, као и одлуком Кабинета премијера Републике Србије да се специјалистичке информатичке обуке одложе за 2020. годину.

У 2018. години на основу предлога филијала и расположивих финансијских средстава сачињен је Каталог специјалистичких информатичких обука за потребе тржиште рада за први циклус спровођења обука којима је предвиђено укључивање укупно 775 лица и то:

- Обука за Java програмирање - 300 лица
- Обука за веб-апликације (Основи програмирања, Објектно-оријентисано програмирање, Базе података, Web Front-end development) – 75 лица
- Обука за Front-End веб програмирање (JavaScript, HTML, CSS, jQuery, AJAX, SEO...) - 175 лица
- Обука за JavaScript (Основи програмирања, технологије повезане са JavaScript) - 50 лица
- Обука за PHP програмирање - 75 лица
- Обука за .Net програмирање - 100 лица

Покренут је поступак јавне набавке услуга извођења специјалистичких информатичких обука незапослених лица за потребе тржишта рада за 6 врста обука на 10 локација за укупно

775 лица у првом циклусу. Локације на којима су реализоване ове обуке су: Београд, Нови Сад, Ниш, Суботица, Зрењанин, Чачак, Ваљево, Крагујевац, Нови Пазар и Ужице.
У четвртом кварталу је објављена јавна набавка за услугу извођења специјалистичких информатичких обука незапослених лица за потребе тржишта рада за укупно 850 лица у другом циклусу, који је делимично обустављен због нижег нивоа запошљавања јуниор програмера у односу на очекиван исход. Након анализе пристиглих понуда у извештајном периоду је завршен поступак избора извођача обука за тржиште рада, потписани су уговори са изабраним извођачима за реализацији обука и започета реализација обука за 778 незапослених. Када је у питању образовна структура укључених лица: лица са средњом стручном спремом 388, са вишим и високим трогодишњим образовањем укључено је 115 незапослених и са високим четворогодишњим образовањем укључено је 275 незапослена лица. Када је о старосној структури реч, 295 су млади незапослени до 30 година старости, док је 32 незапослених лица старости преко 50 година. Од укупног броја укључених, 192 незапослених су жене и 3 особе са инвалидитетом[448].

Програм Знањем до посла

Програм „Знањем до посла“ је осмогодишњи партнерски пројекат Владе Швајцарске и Владе Србије осмишљен да створи предуслове за брже запошљавање младих. Програм ради на унапређењу политика у области запошљавања младих и релевантног законског оквира, кроз достављање конкретних предлога мера Влади РС као и на развоју вештина и знања које послодавци траже. Различити иновативни методи запошљавања на терену се тестирају, на основу чега се предлажу конкретне мере Влади. Вештине и знања које послодавци траже развијају се у сарадњи са локалним партнерима, кроз програме обука на радном месту, програме запошљавања теже запошљивих категорија младих и развој услуга каријерног саветовања и вођења. Програм траје од 2015. до 2023. године. У првој фази обезбеђен је буџет у износу од 11.8 милиона евра, док је у другој фази (2020-2023. године) Влада Швајцарске планирала да издвоји 6.5 милиона евра.
У оквиру програма активан је и пројекат „Подршка спровођењу Програма реформи политике запошљавања и социјалне политике у Републици Србији са фокусом на политику запошљавања и повећања запошљивости младих” као део активности које финансијски подржава Влада Швајцарске, а спроводи Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва (СИПРУ) у партнерству са кључним ресорним министарствима задуженим за спровођење политика запошљавања и запошљивости младих у Републици Србији – Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарством просвете, науке и технолошког развоја и Министарством омладине и спорта. Програм „Знањем до посла“ ставља посебан акценат на рад са социјално осетљивим/рањивим групама. У пет општина и градова где се спроводи – Крагујевцу, Крушевцу, Књажевцу, Пироту и Новом Пазару тестирају се различити модели подршке социјално осетљивим групама и то посебно: омладини са села, женама жртвама породичног насиља, младима са сметњама у развоју, младима из система казнено-поправних домова, Ромима, као и младима који су у Србију дошли у процедуру реадмисије[449].

448 Извор: допис Националне службе за запошљавање

449 https://znanjemdoposla.rs/o-programu/ приступљено 4.12.2021.

Сајам женског иновационог предузетништва

„Сајам женског иновационог предузетништва“ је манифестација посвећена подршци и промоцији економског раста и напретка жена, власника предузећа у Србији, и организована је 2020.[450] и 2021. године[451] у Београду. Реализује је Удружење грађана „Локална самоорганизација“ у организацији са Градом Београдом, под покровитељством Владе Србије и Кабинета министра за иновације и технолошки развој.

Овај пројекат пружа могућност предузетницама, како у новим фазама развоја, тако и фази раста свог пословања, да граде своје предузетничке капацитете кроз образовне програме усмерене на одрживи раст и развој пословања. Сајам омогућава женама предузетницама прилику да прошире свој утицај и повећају видљивост, прилику за умрежавање, размену добрих пракси, повезивање са корисницима, као и прилику за сарадњу приватног и цивилног сектора[452].

Подршка Министарства државне управе и локалне самоуправе

Годишње награде за најбољу општинску/градску управу у остваривању принципа добре управе за 2019. годину додељене су из средстава Буџетског фонда за програм локалне самоуправе, који је део годишњег буџета Министарства државне управе и локалне самоуправе. Прва награда у области равноправности и антидискриминације за 2019. годину додељена је општини Бечеј за иновативне услуге за побољшање квалитета живота за жене у општини Бечеј. У оквиру овог пројекта, општина Бечеј је кроз разговор са женама из сеоских средина о њиховим стварним потребама и очекивањима, спровела низ активности и обука како би полазнице обука овладале вештинама и стекле самосталност, пре свега у пољу запошљавања и унапређењу услуга намењених сеоским женама. На овај начин подигнута је свест о родној равноправности, антидискриминацији, превенцији насиља и значаја активирања жена у друштву[453].

3.5.4. Препоруке

- Проширити и на друге категорије становништва и послодавце добру праксу програма „Моја прва плата“, уз коришћење алгоритма вештачке интелигенције који даје препоруке за повезивање кандидата са отвореним радним местима.
- Проширити подршку и оснаживање женског иновационог предузетништва на локалном и националном нивоу, кроз пружање финансијске подршке предузетничким идејама, али и онлајн и директне обуке.

450 Сајам женског иновационог предузетништва, Belgrade Waterfront https://www.belgradewaterfront.com/sr/event/sajam-zenskog-inovacionog-preduzetnistva/ приступљено 4.12.2021.

451 Отворен Сајам женског иновационог предузетништва, РТВ https://rtv.rs/sr_lat/ekonomija/otvoren-sajam-zenskog-inovacionog-preduzetnistva_1276505.html приступљено 4.12.2021.

452 https://zenepreduzetnice.rs/sajam-zenskog-preduzetnistva/ приступљено 4.12.2021.

453 Извор: допис Министарства државне управе и локалне самоуправе

- На државном нивоу, кроз програме преквалификације за ИТ пратити потребе рањивих група, и у односу на то планирати и таргетирати слабије развијене општине, посебне рањиве групе, и сл.
- Потребно је интензивно улагање и планирање едукација и програма преквалификације за особе са инвалидитетом са нагласком на коришћење ИКТ, а посебно за послове на даљину (дигитални маркетинг, телефонске услуге, истраживање тржишта, дизајн и слично), али и у складу са потребама послодаваца
- Препорука је да Национална служба за запошљавање објави своје податке на Порталу отворених података, како би шира заједница стручњака и заинтересована јавност имале корист од података.
- Програм преквалификација за ИТ за особе са инвалидитетом би требало да постане континуирано доступан и да га спроводи Национална служба за запошљавање, уз обезбеђена средства у буџету за ту намену;
- Олакшати приступ запошљавању особама са инвалидитетом, од доласка на радно место (градски превоз) до прилагођавања радног места чинећи га приступачнијим.

4. ОСТАЛЕ ОБЛАСТИ

Почетком 2022. године биће пуштена и веб-апликација СИПРУ инфо центар који је настао из потребе да на једном месту пружи грађанима/кама тачне, свеобухватне и јасне информације о правима у области социјалног укључивања као и начинима остваривања тих права.

СИПРУ инфо центар обухвата низ одговора на питања у остваривању права из области, приступа правосуђу, образовања, социјалне заштите, здравствене заштите, рада и запошљавања, превенцији и заштити од дискриминације, насиља и злостављања, родне равноправности, права ЛГБТИ популације, породичног права, становања, права избеглица, мигранта или азиланта, права националних мањина, права лица лишених слободе, права ХИВ позитивних особа и особа које живе са АИДС-ом, права особа оболелих од ретких болести, као и права особа са инвалидитетом и старих лица, правима деце, младих, и уопште људских права.

СИПРУ инфо центром су обухваћене и теме и информације о уставно-правном систему Републике Србије, планском систему, независним институцијама, процесу приступа Републике Србије Европској унији као и кључне информације о томе које институције су надлежне за остваривање различитих права и како се та права остварују. Апликација ће бити доступна на адреси sipruinfocentar.socijalnoukljucivanje.gov.rs.

Правосуђе

Министарство правде у сарадњи са UN Women и Градском организацијом глувих Београда реализовало је активност захваљујући којој ће глувим и наглувим особама у Србији бити обезбеђен унапређен приступ судовима. Од новембра 2021. године свим инфо пултовима основних судова у Србији биће подељени **таблети за комуникацију са глувим и наглувим особама.** Таблети су повезани са Националним преводилачким центром за српски знаковни језик (НПЦСЗЈ) који је почео са радом у септембру 2021. године, захваљујући донацији

Japan Tobacco International, а уз подршку Српског филантропског форума и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Преко таблета и тумача за српски знаковни језик из НПЦСЗЈ-а на шалтерима судова широм Србије сви грађани ће моћи да добију информације на српском знаковном језику. Поред доступности информација на српском знаковном језику, за жене жртве насиља израђени су водичи о кривичном, парничном, извршном и прекршајном поступку који ће бити доступни у свим основним судовим на територији Србије. На овај начин, угроженим и мањинским категоријама грађана омогућено је уживање основног људског права на приступ информацијама као средства за остваривање других људских права[454].

Током ванредног стања, 1. априла 2020. године Влада је донела Уредбу о начину учешћа оптуженог на главном претресу у кривичном поступку који се одржава за време ванредног стања проглашеног 15. марта 2020. године[455] према којој „у кривичном поступку који се води пред првостепеним судом, када председник већа, односно судија појединац нађе, да је обезбеђење присуства оптуженог који се налази у притвору, на главном претресу отежано због опасности од ширења заразне болести, може одлучити да се учешће окривљеног на главном претресу обезбеди **путем техничких средстава за пренос звука и слике**, ако је то с обзиром на техничке услове могуће“, пре свега мисли се на апликације ZOOM/Skype. Ово подразумева суђење „на даљину“, где оптужени не мора да се појави пред судијом непосредно, већ се укључује путем видео-линка. Уследила је реакција јавности, и указано је да би се тиме прекршило право на правично суђење, право на јавну расправу које подразумева пре свега присуство оптуженог на главном претресу, и делотворно учешће на њему[456]. Уредба је престала да важи са завршетком ванредног стања.

Пољопривреда

BioSens, истраживачко-развојни институт за информационе технологије биосистема, основан је 2015. године и пионир је дигиталне трансформације пољопривреде у Србији. Истражујући научне и технолошке границе иновативне примене ИТ-а у пољопривреди, Институт тежи да домаћем, али и светском пољопривредном сектору пружи најбоља дигитална решења како би се уз мање инвестиција остварили већи приноси. Институт интегрише науку о материјалима, микро и нано електронику, пројектовање сензора, даљинску детекцију, Интернет ствари, вештачку интелигенцију, истраживање биосистема, ћелијску пољопривреду, биоархеологију како би пољопривреду учинио ефикаснијом и науком подстакао економски развој, друштвени напредак и запосленост. У марту 2018. Институт је покренуо прву Дигиталну фарму у Србији како би сви заинтересовани пољопривредници, саветодавне службе, компаније, креатори политика, ученици и студенти, из прве руке научили како се најновија дигитална решења примењују у пракси. Виртуелни део дигиталне фарме, дигитална платформа AgroSens пружа могућност пољопривредницима и саветодавцима да бесплатно прате стање усева и планирају

454 Лакши приступ судовима и за глуве и наглуве особе, веб-сајт Тима за социјално укључивање и смањење сиромаштва, објављено 4.11.2021. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/laksi-pristup-sudovima-i-za-gluve-i-nagluve-osobe/ приступљено 30.11.2021.

455 „Службени гласник РС“, бр. 49/2020-3 (престала да важи укидањем ванредног стања 6.5.2020.)

456 Неуставна уредба о суђењу преко Скајпа, Данас, 10.4.2020. https://www.danas.rs/vesti/drustvo/vladavina-prava/neustavna-uredba-o-sudjenju-preko-skajpa/ приступљено 30.11.2021.

„Скајп суђења“ у Србији, Радио Слободна Европа, 15.4.2020. https://www.slobodnaevropa.org/a/on-line-sudjenja-srbija/30555873.html приступљено 30.11.2021.

активности уз помоћ рачунара и мобилног телефона, а на основу података прикупљених са сателитских снимака, дронова, робота, различитих сензора и метеоролошких станица. Платформа има више од 15.000 регистрованих корисника у Србији. Поред тога, кроз BioSens акцелератор пружа се менторство, пословна и научна подршка домаћим ИТ предузетницима, стартапима и малим предузећима да кроз развој нових решења допринесу дигитализацији пољопривреде[457].

5. ЗАШТИТА ПРИВАТНОСТИ И ПОДАТАКА О ЛИЧНОСТИ

Република Србија је предузела кораке како би унапредила правни оквир у области заштите приватности кроз нови *Закон о заштити података о личности*[458] који је усвојен у новембру 2018. године са одложеном применом од девет месеци, почев од августа 2019. године. Закон у највећој мери представља превод EU General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679 или Опште уредбе о заштити података и Полицијске директиве (EU) 2016/680[459] која уређује обраду података о личности од стране надлежних органа у вези са кривичним поступцима и претњама националној безбедности. Недостаци закона су бројни и односе се пре свега на нејасне одредбе и преписане механизме који нису у духу домаћег законодавства, што доводи у питање примену. Али с друге стране, овакав закон представља највиши стандард заштите података о личности као једног од темељних људских права[460].

Осам подзаконских аката је усклађено са новим законом и усвојено у 2019. години, али је потребно даље усклађивање правног оквира са GDPR као и хармонизација застарелих секторских закона. Примена правног оквира и капацитети државних службеника су веома слаби[461]. Нови Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности је постављен у јулу 2019. а препреке у примени права Повереника и обавези поступања по његовим одлукама и даље постоје. Део проблема је био повезан за *Законом о слободном приступу информацијама од јавног значаја*[462], који је након дуге и динамичне расправе, коначно усвојен у новембру 2021. године у Народној скупштини а почиње да се примењује по истеку три месеца од дана ступања на снагу. Нови закон проширује круг органа власти, тако да се сада ту налазе и физичка лица са јавним овлашћењима попут јавних бележника и јавних извршитеља, као и правна лица или предузетници који обављају делатности од општег интереса, у мери у којој се информације односе на обављање тих делатности. Повереник је добио право приступа у све носаче информација на које се примењује закон, као и могућност да образује канцеларије ван свог седишта. Укинута је могућност да се право на приступ информацији ускрати због наведене „злоупотребе права“. Уводи се обавеза објављивања информатора о раду у електронском и машински читљивом облику, а

457 https://biosens.rs/about-us

458 „Службени гласник РС“, број 87/2018-54

459 Директива ЕУ 2016/680 о заштити појединаца у вези с обрадом података о личности од стране надлежних органа у сврхе спречавања, истраге, откривања или прогона кривичних дела или извршавања кривичних санкција и о слободном кретању таквих података, доступна на хрватском језику на: eur-lex.europa.eu

460 Водич кроз Закон о заштити података о личности и GDPR, тумачење новог правног оквира, Share foundation, 2019.

https://www.sharefoundation.info/Documents/vodic_zzpl_gdpr_share_2019.pdf

461 Ибид.

462 „Службени гласник РС“, број 120/2004-5, 54/2007-3, 104/2009-25, 36/2010-10,105/2021-8

објављује се путем јединственог информационог система који води и одржава Повереник. Израда овог информационог система је у току.

Дигитална и онлајн заштита приватности, објављивање јавних информација и транспарентност још увек нису уграђени у начин размишљања јавног сектора у Србији. Чак и коначни текст новог Закона о заштити података о личности у вези са правима лица на које се подаци односе садржи члан који наводи ограничења ових права, изостављајући оригинални текст у коме се наводи да она могу бити ограничена искључиво законом. То би значило да државне институције или приватне компаније које врше обраду личних података грађана могу произвољно ограничити њихова права као лица на која се подаци односе. Закон такође не покрива област видео надзора, што је посебно важан аспект обраде личних података. Инсталација паметног видео надзора у Београду је показатељ ове атмосфере. Инсталација укључује хиљаде камера и софтвер за препознавање лица који је изазвао забринутост јавности, као и анализу организација цивилног друштва[463] које су утврдиле да се тиме крши нови Закон о заштити података о личности. Повереник је такође дао мишљење[464] на акт Министарства унутрашњих послова - Процену утицаја обраде на заштиту података о личности коришћењем система видео надзора у коме је утврдио да процена није урађена у складу са релевантним одредбама Закона о заштити података о личности.

Крајем августа 2021. године Министарство унутрашњих послова је објавило јавну расправу о *Нацрту закона о унутрашњим пословима*, на шта су организације цивилног друштва и стручњаци из области заштите података о личности реаговали у јавности[465] будући да садржи спорне одредбе које би могле имати штетан утицај на права и слободе грађана Србије, пре свега на право на приватност јер предвиђа проширење полицијских овлашћења и коришћење софтвера за аутоматску детекцију и препознавање лица на основу биометријских карактеристика лица. Крајем септембра 2021. године Нацрт закона о унутрашњим пословима по одлуци председника Републике Србије Александра Вучића повучен је из процедуре. Повереник је изнео став да је потребно донети посебан закон којим би област видео надзора била уређена на свеобухватан начин, будући да у праву Републике Србије не постоје системска решења која би се односила на употребу видео надзора[466].

Код излагања о Закону о социјалној карти видели смо примедбе организација цивилног друштва везане за неусклађеност овог закона са Законом о заштити података о личности, и питање обима обраде података који је у несразмери са сврхом и циљем који се жели постићи.

---

463 Анализа Процене утицаја обраде на заштиту података о личности коришћењем система видео надзора Министарства унутрашњих послова, Share фондација, Партнери Србија, Београдски центар за људска права, 2019. https://www.sharefoundation.info/wp-content/uploads/Analiza_procene_uticaja_SHARE_Partneri-Srbija_BCBP.pdf

464 Мишљење Повереника на акт Министарства унутрашњих послова – Процена утицаја обраде на заштиту података о личности коришћењем система видео надзора од 12.11.2019. https://praksa.poverenik.rs/predmet/detalji/FB967E2A-AE57-4B2C-8F11-D2739FD85A9B приступљено 26.11.2021.

465 Шабић: Потребна озбиљна јавна расправа о Нацрту закона о унутрашњим пословима, Политика 16.9.2021.https://beta.rs/vesti/politika-vesti-srbija/152377-sabic-potrebna-ozbiljna-javna-rasprava-o-nacrtu-zakona-o-unutrasnjim-poslovima приступљено 26.11.2021.

Партнери Србија, МУП спрема нови закон о полицији – нова овлашћења на уштрб приватности грађана, 17.9.2021. https://www.partners-serbia.org/post?id=364 приступљено 26.11.2021.

466 Повереник за РСЕ: За видео надзор у Србији потребан посебан закон, Радио Слободна Европа, Вести 20.9.2021. https://www.slobodnaevropa.org/a/poverenik-huawei-kamere-odgovor/31469201.html приступљено 26.11.2021.

Када је у питању област просвете, претходно је било речи о томе да је при изради ЈИСП отворена могућност да МПНТР располаже подацима о личности огромног броја грађана, без претходно израђене процене утицаја у складу са Законом о заштити података о личности што је обавезно имајући у виду да потенцијално може проузроковати висок ризик за права и слободе физичких лица, имајући у виду природу, обим, околности и сврху обраде. Такође, напоменуто је да је дошло до проблема са заштитом података када је један број родитеља у мају 2020. добио обавештење да могу да се пријаве за еШкола користећи исте податке за приступ као када се логују за есДневник, добили су комерцијалну понуду за употребу платформе према различитим пакетима и приказани су им комплетни подаци њихове деце из есДневника[467].

Област здравства је нарочито релевантна са избијањем пандемије КОВИД-19 која је узроковала потребу да се у циљу њеног сузбијања прикупљају и обрађују подаци о великом броју грађана, где се налазе здравствени подаци који су од посебног значаја, јер су неопходни институцијама у борби са пандемијом. Здравствени подаци представљају посебно осетљиве податке, који се налазе у строжем режиму правне заштите. У Србији имамо могућност масовне електронске обраде таквих података, и прављења јединствених база, будући да је израђен информациони систем IS КОВИД-19 у коме се налазе комплетни подаци значајни за праћење епидемиолошке ситуације, где су и осетљиви здравствени подаци свих грађана. Портал еЗдравље Министарства здравља у редовним околностима служи разним сврхама у оквиру здравственог система, као примарни *online* систем комуникације грађана са здравственим установама. Услед пандемије, добио је нове сврхе, и ради без ограничења и изузетка у режиму заштите и процене законитости према одредбама Закона о заштити податка о личности. У функционисању ових система нису сасвим испоштоване обавезе које произилазе из овог закона. У оквиру мера епидемиолошког надзора српских држављана који долазе из иностранства, добио је још ту додатну сврху, да једино преко њега грађани могу да попуне пријаву за надзор као и даураде тест КОВИД-19 самопроцене. Будући да нису сви имали приступ порталу, одређен број грађана је морао телефонским путем да се јави надлежним институцијама, што није нигде регулисано, посебно с обзиром на тако прикупљене осетљиве податке о личности[468].

Информациони систем КОВИД-19 (IS КОВИД-19), који садржи све здравствене податке грађана Србије релевантне у контексту пандемије, је средином априла 2020. године претрпео озбиљан безбедносни инцидент. Корисничко име и лозинка за приступ том систему били су осам дана јавно доступни на сајту дома здравља Раковица. То је период довољан да се ова страница индексира на Гуглу, и мада није била видљива на сајту, до ње је могло да се дође интернет претрагом[469]. Према Закључку владе о успостављању Информационог система КОВИД-19, читав низ надлежних здравствених институција обавезан је да у овом програму води податке о људима који су излечени, преминули и тестирани (било да су позитивни или негативни), као и о људима на лечењу, онима којима је изречена мера самоизолације или смештаја у привременим болницама, са подацима о њиховој локацији. У систему се такође налазе подаци о особама које су могући носиоци вируса због контакта са оболелима. Установе су обавезне да податке ажурирају на дневном

467 Ко је приватној фирми дао податке ђака, Данас https://www.danas.rs/vesti/drustvo/ko-je-privatnoj-firmi-dao-podatke-djaka/

468 Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене, Партнери Србија, 2021.

469 О инциденту и његовом откривању је Share Фондација писала овде: https:// www.sharefoundation.info/sr/pandemija-jedne-lozinke/ и овде: https://www.sharefoundation.info/sr/opomena-batutu-zbog-bezbednosnog-incidenta-sa-licnim-podacima-gradana/ приступљено 2.12.2021.

нивоу, а извештај који се чита сваки дан у 15ч се базира на подацима из овог система. Након овог инцидента, Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности покренуо је поступак надзора над спровођењем Закона о заштити података о личности. Резултат поступка надзора је да је Повереник изрекао опомену руковаоцу система Институту за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут", због пропуста у руковођењу, који укључују следеће: (1) нису биле предузете одговарајуће мере заштите система услед чега се и догодио овај инцидент, и (2) није била урађена процена утицаја на заштиту података, која је према ЗЗПЛ у овом случају била обавезна, и (3) није био закључен уговор са обрађивачима система, пре свега Републичким фондом за здравствено осигурање који је задужен да пружа техничку подршку корисницима[470].
Препорука за ову област је да се у сваком случају, у потпуности примене принципи *privacy by design* и *security by design*, који при дефинисању приступа подразумевају да:

- Сваки корисник система има свој налог за приступ
- Сваки корисник система има овлашћења за обраду само оних података који су неопходни за његов рад
- Шифре за приступ се не објављују путем јавне мреже
- Постоји стандард о сложености шифре
- Ограничен је број уноса погрешне шифре[471]

Поштовање приватности и с тим у вези, заштита података о личности не представљају само испуњавање законских формалности, већ је неопходно интегрисати приватност као вредност у свако деловање надлежних органа[472].
Када је у питању просвета, и креирање ЈИСП-а које је од великог значаја за све грађане Србије и без преседана по врсти и количини података које треба да садржи, препорука је да Министарство уради процену утицаја на заштиту података о личности, као и да користи само анонимизоване податке у статистичке сврхе, чиме би се поштовало начело минимизације у складу са Законом о заштити података о личности[473]. Иста напомена може се изрећи и када је у питању Закон о социјалној карти где подаци превали Зазе по обиму сврху прикупљања.

6. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Као што је претходно наведено, много тога је урађено у области дигиталног укључивања у разним областима и кључним предусловима, и приметан је напредак у односу на претходни извештајни период. Заокружен је правни оквир у многим областима. Иновативне услуге социјалне заштите на локалном нивоу, асистивне технологије, мапе приступачности, учење на даљину, коришћење отворених података за израду разних апликација које олакшавају

470 Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене, Партнери Србија, 2021.
471 https://www.sharefoundation.info/sr/opomena-batutu-zbog-bezbednosnog-incidenta-sa-licnim-podacima-gradana/ приступљено 2.12.2021.
472 Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене, Партнери Србија, 2021.
473 Ибид.

живот и унапређују бројне области, све већи број електронских услуга и сервиса који штеде време грађанима, неки су од добрих примера.

Видели смо да је у овом периоду дошло до турбулентних промена, и убрзане дигитализације, пре свега услед утицаја пандемије КОВИД-19 која је донела социјалну дистанцу, у неким случајевима и изолованост појединих рањивих група, али и све веће коришћење ИКТ у општој популацији. С једне стране може се рећи да је криза представљала велики изазов, док је с друге стране била истовремено и подстицај за дигитално укључивање и промену начина на који функционишу многи системи.

Дигитално укључивање иде паралелно са дигиталним искључивањем и потпуном изолацијом одређених категорија грађана, јер се јаз између „повезаних“ (који имају приступ интернету, *on-line*) и „неповезаних“ (или искључених, *off-line*) продубио и приказао бројне друштвене неједнакости које су биле ту и пре пандемије, али су сада постале много уочљивије, будући да су последице дигиталне искључености сада много драстичније у ситуацији када је физичко здравље грађана угрожено. Видели смо и да јавне услуге често не полазе од потреба рањивих група, нису им доступне или су неприступачне.

Тенденција је да се прикупља све већи број података о грађанима кроз стварање централизованих база, повезивање различитих регистара и укрштање, што може бити веома корисно јер штеди време, основ је креирања бољих политика и прописа, праћења одређених појава и сл. али с друге стране, имамо и велике потенцијалне могућности злоупотребе тих података.

Код свих области о којима је било речи, од посебног је значаја да се обрада података приликом централизације и дигитализације врши тако да подаци о личности, а нарочито осетљиви подаци о личности буду адекватно заштићени од потенцијалних злоупотреба. Маргинализоване групе су у том погледу још рањивије, и важно је уложити додатни труд и пружити им одговарајућу заштиту, задржати досегнути ниво социјалне заштите и заштите људских права ових група, те искористити предности ИКТ уз истовремено етичко и одговорно поступање са све бројнијим централизованим базама података о становништву.

ЗАХВАЛНИЦА

Захваљујемо се следећим органима и организацијама који су доставили своје податке за потребе израде овог извештаја:

- Канцеларија за ИТ и еУправу
- Министарство државне управе и локалне самоуправе
- Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
- Министарство просвете, науке и технолошког развоја
- Министарство трговине, туризма и телекомуникација
- Национална служба за запошљавање
- Покрајински завод за социјалну заштиту
- Радио телевизија Србије
- Регулаторно тело за електронске медије
- UNOPS

Литература

- *ИТУ Студија о процени политика дигиталне приступачности у Републици Србији*, Међународна унија за телекомуникације (ИТУ), 2021. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2021/06/ITU_Studija_o_proceni_politika_digitalne_pristupacnosti_u_Republici_Srbiji.pdf
- *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2021*, Републички завод за статистику; 2021. http://publikacije.stat.gov.rs/G2021/Pdf/G202116016.pdf
- *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2020*, Републички завод за статистику; 2020. https://www.stat.gov.rs/sr-latn/vesti/20200922-godisnje-istrazivanje-o-ikt/?a=27&s=0
- *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2019*, Републички завод за статистику; 2019. https://www.stat.gov.rs/sr-latn/vesti/20190920-godisnje-istrazivanje-o-ikt/?a=27&s=0
- *Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2018*, Републички завод за статистику; 2018. https://www.stat.gov.rs/sr-latn/vesti/20180921-godisnje-istrazivanje-o-ikt/?a=27&s=0
- *Трећи национални извештај о социјалном укључивању и смањењу сиромаштва у Републици Србији за период 2014-2017. године*, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, 2018. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2019/02/Treci_nacionalni_izvestaj_o_socijalnom_ukljucivanju_i_smanjenju_siromastva_2014%E2%80%932017.pdf
- КОВИД-19 Процена социо-економског утицаја, UN и UNDP, 2020 https://www.rs.undp.org/content/serbia/sr/home/library/crisis_prevention_and_recovery/КОВИД-19-socio-economic-impact-assessment-.html
- *Праћење начина учешћа и процеса учења ученика из осетљивих група током остваривања образовно-васпитног рада учењем на даљину, интегрални извештај на основу истраживачких налаза*, МПНТР, Институт за психологију, UNICEF, 2020.
- *Индекс родне равноправности у Републици Србији 2021 „Дигитализација, будућност рада и родна равноправност“*, Марија Бабовић, Маријана Петровић, 2021. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2021/10/Indeks_rodne_ravnopravnosti_u_RS_2021.pdf
- *Гиг економија у Србији: ко су дигитални радници и раднице из Србије и зашто раде на глобалним платформама, сажетак студије*, Бранка Анђелковић, Јелена Шапић, Милица Скочајић, 2019. https://publicpolicy.rs/publikacije/b7772ff6bcdb10f723f1b94dfceff2757bdb19b6.pdf
- *Извештај о дигиталном укључивању у Републици Србији за период од 2014. до 2018. године*, Јелена Ожеговић, 2019. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2019/07/Izvestaj_o_digitalnoj_ukljucenosti_RS_2014-2018_cir.pdf

- *Competitiveness in South East Europe Policy Outlook*, OECD, 2021. https://www.oecd.org/south-east-europe/programme/competitiveness-south-east-europe.htm
- *Усклађеност веб презентација органа државне управе са Уредбом о ближим условима за израду и одржавање веб-презентације органа, Оцењивање за 2020. годину,* Канцеларија за ИТ и еУправу, 2020.
- *Механизам за независно извештавање (МНИ): Извештај о дизајну за Србију 2018-2020.,* Драгана Бајић, Вања Долапчев, Милена Лазаревић, Центар за европске политике https://cep.org.rs/publications/izvestaj-o-dizajnu-za-srbiju-2018-2020/
- *Приватност и заштита података о личности у Србији, Анализа одабраних секторских прописа и њихове примене*, Партнери Србија, 2021. https://www.partners-serbia.org/public/news/Privatnost_i_za%C5%A1tita_podataka_o_li%C4%8Dnosti_u_Srbiji-_Analiza_odabranih_sektorskih_propisa_i_njihove_primene.pdf?fbclid=IwAR1eIcPizVixNMrbATk1slbeOIj5ismuOtvaVU4wuP9T7mgj6FNGf9MHPRs
- *Оквир дигиталних компетенција, Наставник за дигитално доба 2019*, Завод за унапређење образовања и васпитања, Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Завод за вредновање квалитета образовања и васпитања, 2019. https://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2019/08/2019_ODK_Nastavnik-za-digitalno-doba.pdf
- *Смернице за реализацију отвореног учења и учења на даљину за ученике/це са сметњама у развоју и инвалидитетом док су школе затворене: Унапређење инклузивног учења у време КОВИД-19*, 2020. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Smernice_o_realizaciji_otvorenog_ucenja_i_ucenja_na_daljinu_za_ucenike_sa_smetnjama_u_razvoju_i_invaliditetom_КОВИД-19.pdf
- *Родна анализа одговора на КОВИД-19 у Републици Србији, март-мај 2020. године*, проф. Др Маријана Пајванчић, проф. Др Невена Петрушић, Сања Николин, Александра Власидављевић, Вишња Бањановић, Мисија ОЕБС-а у Србији и Женска платформа за развој Србије 2014-2020 https://www.osce.org/files/f/documents/3/9/459391.pdf
- *Завршна евалуација Националне стратегије за родну равноправност за период од 2016. до 2020. године, сажетак,* Марија Бабовић, Оливера Вуковић, SeConS; фебруар 2021. https://www.rodnaravnopravnost.gov.rs/sites/default/files/2021-09/Evaluacija%20Strategije%20za%20RR_sazetak.pdf
- *Consequences of КОВИД-19 on Women's and Men's Economic Empowerment*, SeConS, UN Women, UNFPA, 2020. https://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/12/consequences-of-covid19-on-womens-and-mens-economic-empowerment
- *Последице КОВИД-19 на положај осетљивих група и група у ризику: узроци, исходи, препоруке*, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, 2020. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Posledice_Kovid-19_na_polozaj_osetljivih_grupa_i_grupa_u_riziku.pdf
- *КОВИД-19 и запосленост у Србији: утицај пандемије и мера за њено спречавање на запосленост и услове рада*, Секонс, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=113

- *Утицај пандемије КОВИД-19 и мера за њено спречавање на социо-економски положај жена које живе на селу, са фокусом на пољопривреду*, Секонс, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=117
- *Утицај КОВИД-19 пандемије и мера за њено спречавање на предузетнице у Србији*, Секонс, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=113
- *Економија бриге у време пандемије КОВИД-19 и мере за њено спречавање у Србији*, Секонс, UN Women, Београд, 2020. https://www.secons.net/publications.php?p=119
- *Иновативне праксе у области социјалне заштите на локалном нивоу у Републици Србији – одговор на ванредно стање услед пандемије КОВИД-19*, Центар за социјалну политику, 2020. http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2020/12/Inovativne_prakse_u_oblasti_socijalne_zastite_na_lokalnom_nivou_Odgovor_na_vanredno_stanje_usled_pandemije_КОВИД-19.pdf
- *Водич кроз Закон о заштити података о личности и GDPR, тумачење новог правног оквира*, Share foundation, 2019. https://www.sharefoundation.info/Documents/vodic_zzpl_gdpr_share_2019.pdf
- *Анализа Процене утицаја обраде на заштиту података о личности коришћењем система видео надзора Министарства унутрашњих послова*, Share фондација, Партнери Србија, Београдски центар за људска права, 2019. https://www.sharefoundation.info/wp-content/uploads/Analiza_procene_uticaja_SHARE_Partneri-Srbija_BCBP.pdf
- *Превазилажење дигиталног јаза у Србији за најугроженију децу, информација о реализованим активностима и постигнутим резултатима (новембар 2020 – јул 2021) и очекиваним резултатима до краја 2021.*, Министарство просвете, науке и технолошког развоја, UNICEF, 2021.
- *Национални извештај о инклузивном образовању у Републици Србији за период од 2015. до 2018. године*, Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Тим за социјално укључивање и смањење сиромаштва, UNICEF, 2020. https://www.unicef.org/serbia/media/13706/file
- Krieger-Boden, C., & Sorgner, A. (2018). Labor market opportunities for women in the digital age. *Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 12 (2018-28), 1–8.
- ФРЕН (2019). Анализа перспективних занимања у сектору ИКТ-а, Фондација за развој економске науке https://fren.org.rs/wp-content/uploads/2020/12/ANALIZA-PERSPEKTIVNIH-ZANIMANJA-U-SEKTORU-IKT-a.pdf