

Podrška unapređenju eUsluga na lokalnom nivou u Republici Srbiji:

Predlog osnovnog skupa elektronskih
usluga lokalne samouprave

i

Predlog Indeksa razvoja eUprave jedinica
lokalne samouprave

Beograd, april 2016. godine



VLADA
REPUBLIKE
SRBIJE



TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMAŠTVA



Republika Srbija
Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave
DIREKCIJA ZA ELEKTRONSKU UPRAVU

Podrška unapređenju eUsluga na lokalnom nivou u Republici Srbiji:

Predlog osnovnog skupa elektronskih usluga lokalne samouprave i

Predlog Indeksa razvoja eUprave jedinica lokalne samouprave

Izdavači:

Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva

Direkcija za elektronsku upravu

Urednice:

Irena Radinović

Marija Kujačić

Autori:

Ljiljana Mihajlović

Ivan Branisavljević



VLADA
REPUBLIKE
SRBIJE



TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMAŠTVA



Republika Srbija
Ministarstvo državne uprave
i lokalne samouprave
DIREKCIJA ZA ELEKTRONSKU UPRAVU



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**

PODRŠKA: Izrada publikacije omogućena je sredstvima Švajcarske agencije za razvoj i saradnju u okviru projekta „Podrška unapređenju procesa socijalnog uključivanja u Republici Srbiji“

NAPOMENA: Ova publikacija ne predstavlja zvaničan stav Vlade Republike Srbije. Svi pojmovi upotrebljeni u izveštaju u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.

Sadržaj

1. Uvod	4
1.1 Cilj projekt	5
1.2 Kratak sažetak izvestaj	6
2. Osnovni skup elektronskih usluga lokalne samouprave	8
2.1 Podaci korišćeni za odabir osnovnog skupa eUsluga	9
2.1.1 Osnovne eUsluge po Capgemini (Evropska komisija)	10
2.1.2 Osnovne eUsluge po Merenju eSpremnosti JLS u Republici Srbiji	11
2.1.3 Statistika korišćenja eUsluga Grada Beograda na Portalu	11
2.1.4 Statistika zastupljenosti usluga JLS na Portalu eUprava	12
2.2. Osnovni skup eUsluga lokalne samouprave	13
2.3. Implementacija Osnovnog skupa eUsluga – Konsultacije sa predstavnicima JLS	17
3. Metodologija za rangiranje lokalnih samouprava u odnosu na online usluge	20
3.1 Indeks razvoja eUprave jedinica lokalne samouprave – EULS	21
3.1.1 Indeks online usluga	25
3.1.2 Indeks telekomunikacione infrastrukture	28
3.1.3 Indeks obrazovanja stanovništva	28
4. Rangiranje jedinica lokalne samouprave u odnosu na Indeks razvoja eUprave za 2014.g.	29
4.1 Indeks razvoja eUprave po gradovima i opštinama Srbije za 2014	29
4.2 Kategorizacija gradova i opština Srbije po ocenjivanju za 2014	36
5. Nalazi i preporuke po ocenjivanju za 2014 godinu	44

1. Uvod

Direkcija za elektronsku upravu je, kao odgovorna za usklađivanje/standardizaciju, unapređenje IKT infrastrukture i korišćenje interneta državnih organa/lokalnih samouprava, izradila Smernice za izradu veb prezentacija organa državne uprave i lokalne samouprave (dalje: Smernice) sa ciljem da unapredi komunikaciju između građana/privrede i državne administracije¹. Smernice su prvi put definisane 2005. godine i redovno unapređivane iz godine u godinu. Kriterijumi za ocenjivanje veb prezentacija organa državne uprave (dalje: Kriterijumi) su izrađeni uz Smernice 2012. godine. Od tada se redovno sprovodi ocenjivanje, o tome izveštava Vlada RS, koja na godišnjem nivou usvaja Izveštaj o usklađenosti veb sajtova državnih organa sa Smernicama.

Smernice sadrže praktična uputstva kojih se treba pridržavati pri razvoju veb prezentacija organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave. Ovaj dokument ilustruje opredeljenje Vlade Republike Srbije da se unapredi prisustvo organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave na Internetu.

Cilj Smernica jeste obezbeđivanje uniformnosti veb sajtova organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave, kao i unapređenje komunikacije sa građanima. Pružanjem jasnih, tačnih i aktuelnih informacija o uslugama i aktivnostima obezbeđuje se transparentnost njihovog rada i povećava poverenje građana. Takođe, verodostojnost prezentacije proizilazi iz jednobraznog domenskog imena sajtova organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave i veze sa nacionalnim Portalom eUprava. Način prezentovanja informacija na sajtovima organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave treba da bude takav da su te informacije dostupne svima.

- Sadržaj postavljen na veb prezentaciji organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave treba da omogući:
- pružanje informacija o radu organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave javnosti;
- unapređenje komunikacije sa građanima, privrednim subjektima i drugim organima državne uprave, organima teritorijalne autonomije i jedinicama lokalne samouprave;

¹ <http://www.deu.gov.rs/dokumenti>

- predstavljanje sopstvenih potencijala organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave;
- jačanje poverenja između organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave i građana;
- povećanje transparentnosti i dostupnosti;
- jednostavnije pronalaženje odgovarajuće **javne usluge**.

Ocenjivanje veb prezentacija jedinica lokalne samouprave je prvi put urađeno 2014. godine. Rezultati ocenjivanja su ukazali na niske ocene lokalnih samouprava. Naime, prosečna ocena usklađenosti prezentacija jedinica lokalne samouprave sa Smernicama za 2014. godinu je 130,64 od maksimalnih 300 poena, što znači da je ispunjenost kriterijuma 43,54%.² Na osnovu tih rezultata je data *preporuka da se obezbedi program podrške lokalnim samoupravama da unaprede kvalitet svojih veb prezentacija i informacija koje su na njima raspoložive*.

1.1 Cilj projekta

Cilj ovog projekta je da se obezbedi podrška Direkciji za elektronsku upravu da razvije pristup buduće podrške za unapređenje elektronskih usluga (eUsluga) na lokalnom nivou, na osnovu evaluacije merenja kroz sledeće aktivnosti:

1. Odabir osnovnog skupa elektronskih usluga, koji će se pratiti na lokalnom nivou
2. Razvoj metodologije za uporednu analizu i praćenje (benchmarking) napretka lokalnih samouprava Republike Srbije u implementaciji elektronskih usluga (ocenjivaće se osnovni skup). Metodologija treba da omogući dodeljivanje jednoznačne ocene lokalnoj samoupravi u odnosu na dostignuti nivo razvoja veb prezentacije i ponuđenih elektronskih usluga. Na bazi tih ocena se može izvršiti rangiranje lokalnih samouprava i meriti napredak u vremenu.
3. Primena razvijene metodologije na raspoložive podatke za 2014. godinu iz Izveštaja o oceni usklađenosti veb prezentacija lokalnih samouprava sa Smernicama

² Usklađenost veb prezentacija jedinica lokalne samouprave sa dokumentom „Smernice za izradu veb prezentacija organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave“ Ocenjivane za 2014. godinu – Izveštaj Vladi

4. Razvoj aplikacije za vizuelni prikaz podataka dobijenih primenom razvijene metodologije za podatke iz 2014 godine
5. Analiza dobijenih podataka primenom metodologije i definisanje preporuka za buduću podršku lokalnim samoupravama.

1.2 Kratak sažetak izvestaja

Izveštaj ima pet odeljaka: Uvod, Osnovni skup elektronskih usluga lokalne samouprave, Metodologija za rangiranje lokalnih samouprava Republike Srbije u odnosu na online usluge, Rangiranje jedinica lokalne samouprave Republike Srbije u odnosu na Indeks razvoja eUprave za 2014. godinu i Nalaze i preporuke.

U Uvodu je predstavljen Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva u okviru Vlade Republike Srbije koji je pozicioniran na centralnom vladinom nivou i radi sa svim ministarstvima i agencijama sa ciljem da podrži procese smanjenja siromaštva i socijalno uključivanje u Republici Srbiji, kao poručilac projekta i Direkcija za elektronsku upravu, kao odgovorna za usklađivanje/standardizaciju, unapređenje IKT infrastrukture i korišćenje interneta državnih organa/lokalnih samouprava kao njegov korisnik. Opisan je i cilj projekta.

U odeljku Osnovni skup elektronskih usluga lokalne samouprave su prikazani elementi na osnovu kojih je izveden Osnovni skup eUsluga: podaci korišćeni za definisanje osnovnog skupa eUsluga, primeri već definisanih osnovnih skupova eUsluga od strane Evropske komisije i u okviru projekta Merenje eSpremnosti JLS u Republici Srbiji, statistika korišćenja eUsluga Grada Beograda na Portalu, statistika zastupljenosti usluga JLS na Portalu eUprava dok je sam skup Osnovnih eUsluga prikazan tabelarno listom eUsluga kao i njihovim detaljnijim opisom. Dat je i prikaz konsultacija sa lokalnim samoupravama, jer je osnovni skup odabran u zajedničkom razmatranju sa predstavnicima lokalnih samouprava.

U trećem odeljku je prikazana predložena metodologija za uporednu analizu i praćenje (benchmarking) napretka lokalnih samouprava Republike Srbije u implementaciji elektronskih usluga (rangiranje JLS). Dat je kratak osvrt o merenju napretka eUprava inicijative u svetu, opisan je predloženi kompozitni indeks razvoja eUprave jedinica lokalne samouprave EULS, kao i njegovi podindeksi: indeks online usluga, indeks telekomunikacione infrastrukture i indeks obrazovanja stanovništva.

U četvrtom odeljku su prikazani rezultati primene metodologije ocenjivanja JLS po podacima za 2014 i to: indeks razvoja eUprave EULS za gradove i opštine (169 JLS) i 4 kategorije gradova i opština prema normalnoj distribuciji EULS indeksa. U petom odeljku su prikazani nalazi i preporuke do kojih se došlo u procesu ocenjivanja JLS sa podacima za 2014. Data je tabela 10 najlošijih i 10 najboljih JLS upareno sa okruzima kojima te JLS pripadaju kao i indeksom društvenog razvoja³. Prikazani su i rezultati analize poboljšanja indeksa online usluga i preporuke u vezi sa tim.

³ Indeks društvenog razvoja opština i gradova Republike Srbije

2. Osnovni skup elektronskih usluga lokalne samouprave

U okviru Metodologije za rangiranje lokalnih samouprava Republike Srbije u odnosu na online usluge (Odeljak 3 ovog dokumenta), biće koncipiran indeks EULS (eUprava Lokalne Samouprave) kompozitni indeks, koji predstavlja složenu meru više indikatora i pored ocena veb prezentacije i raspoloživih eUsluga lokalne samouprave uključuje mere karakteristika pristupa - internet, telekomunikaciona infrastruktura, nivo obrazovanja i na taj način odražava kako lokalna zajednica koristi IKT za ekonomsko i socijalno osnaživanje svojih građana. Jedan od vrlo značajnih sastavnih elemenata EULS indeksa je i mera koja će se po više kriterijuma (indikatora) dodeljivati implementiranoj *elektronskoj usluzi lokalne samouprave*. U tom smislu je od izuzetnog značaja da se elektronske usluge lokalnih samouprava unapređuju, a jedan od načina da se pospeši napredak je valjana implementacija, kao i merenje napretka, elektronskih usluga.

Ocenjivanje iz 2014 je pokazalo da je vrlo mali procenat lokalnih samouprava bio usklađen sa Smernicama, što je pokazalo potrebu da se utvrde uzroci takvog stanja. Analizom je utvrđeno da je, s obzirom da je to bila prva godina uključivanja lokalnih samouprava u proces, jedan od mogućih uzroka *neprilagođenost samih Kriterijuma u odnosu na nadležnosti lokalnih samouprava*, što se pre svega odnosi na elektronske usluge.

Lokalne samouprave, u odnosu na svoju nadležnost, mogu svoje upravne procese definisati velikim brojem elektronskih usluga. Primer Uprave Grada Beograda je da je na nacionalni portal eUprava postavila 161 elektronsku uslugu. Nije za očekivati da će sve lokalne samouprave postaviti identičan broj usluga, već se mogu očekivati razne varijacije u broju, kao i nazivu usluga. Sa druge strane, statistike praćenja korišćenja elektronskih usluga pokazuju da se od tog velikog broja usluga koristi relativno mali broj usluga. Na primeru Uprave Grada Beograda: za oktobar (kada su usluge Uprave grada Beograda postavljene na portal eUprava) i novembar 2015., podneto je preko portala eUprava ukupno 280 elektronskih zahteva, koji se odnose na *samo 6 različitih usluga*.

Sledeći mogući razlog je i neobaveštenost korisnika o raspoloživim elektronskim uslugama lokalne samouprave. Naime, iako su po zakonu obavezne da, u okviru Informatora o radu, jasno navedu spisak usluga koje pružaju građanima i pravnim licima, primećeno je da lokalne samouprave to u velikom broju slučajeva propuštaju da urade.

Imajući sve ovo u vidu, jedan od efikasnih načina unapređenja elektronskih usluga na lokalnom nivou bi bio da se definiše *osnovni skup elektronskih usluga* koji bi po Pareto principu pokrio najveći broj potreba građana i privrede. To bi omogućilo da se jasno definiše uži izbor elektronskih usluga, koje svaka lokalna samouprava treba da implementira, ubrzalo napredak i omogućilo kvalitetnije merenje napretka lokalnih samouprava.

Kriterijumi za odabir osnovnog skupa eUsluga:

- najčešće korišćene u lokalnim samoupravama
- pokrivaju i reprezentu su različitih životnih situacija
- pokrivaju i reprezentu su različitih lokalnih nadležnosti
- imaju najveću upotrebnu vrednost za građane/privredu

2.1 Podaci korišćeni za odabir osnovnog skupa eUsluga

Skup elektronskih usluga koji smo razmatrali kao izvor iz koga treba odabrati osnovni skup eUsluga su:

- osnovne usluge eUprave koje je definisao Capgemini
- spisak oblasti usluga navedenih u publikaciji eSpremnost lokalnih samouprava u Republici Srbiji
- statistika korišćenja usluga Grada Beograda na Portalu eUprava⁴
- statistika zastupljenosti usluga jedinica lokalne samouprave na Portalu eUprava
- predlozi predstavnika lokalnih samouprava dobijeni u okviru konsultacija i radnih sastanaka podržanih od strane Direkcije za elektronsku upravu

⁴ <http://www.digitalnaagenda.gov.rs>

2.1.1 Osnovne eUsluge po Capgemini (Evropska komisija)

Osnovne usluge eUprave koje je definisao Capgemini za potrebe Evropske komisije obuhvataju 12 usluga za privredne subjekte i 8 usluga za građane. Ove usluge su gotovo sve u nadležnosti republike, ali mogu poslužiti kao okvir za oblasti koje treba pokriti u okviru odabira osnovnog skupa usluga.⁵

	Usluge za građane	Usluge za pravna lica
1.	Traženje zaposlenja	Plaćanje poreza: registracija, plaćanje i analiza
2.	Naknade socijalne zaštite: za nezaposlene, dečiji dodatak, naknade za socijalnu zaštitu, studentski krediti i stipendije	Životna sredina i građevinske dozvole
3.	Lična dokumenta: lična karta, pasoš ili vozačka dozvola	Elektronski katastar i vlasničke knjige
4.	Registracija vozila: novih, polovnih ili uvezenih	Zdravstveno osiguranje i penzija: plaćanje i pregledi
5.	Javne biblioteke: pregledanje kataloga i naručivanje	Registracija preduzeća
6.	Izvodi iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih	Registracija prihoda kompanije
7.	Upisi na visoko obrazovanje	PDV
8.	Prijava boravka u slučaju promene adrese	Carinske deklaracije
9.		Jedinstveni "prozor" za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije
10.		Javne nabavke
11.		Registar hipoteka pravnih lica
12.		Podnošenje statističkih podataka državnom statističkom sistemu (uključujući usklađivanje sa EUROSTAT zahtevima)

⁵ Report of the Fifth Measurement October 2004, Prepared by: Capgemini For: European Commission Directorate General for Information

2.1.2 Osnovne eUsluge po Merenju eSpremnosti JLS u Republici Srbiji⁶

U okviru publikacije Merenje eSpremnosti lokalnih samouprava u Republici Srbiji, koja je rađena 2010. godine, data je Matrica razvijenosti servisa koja prema petostepenom „benchmarking“ modelu koji koristi EU, navodi eUsluge po oblastima. Ovde treba obratiti pažnju da je dosta oblasti u nadležnosti republike.

1. Vozila
2. Lična dokumenta
3. Posao
4. Obrazovanje
5. Prava i dužnosti
6. Dijaspora
7. Osobe sa invaliditetom
8. Porezi i doprinosi
9. Putovanja i transport
10. Privreda
11. Zdravstvo
12. Kultura, lokalna turistička ponuda i rekreacija

2.1.3. Statistika korišćenja eUsluga Grada Beograda na Portalu

Statističke podatke dostavila je Direkcija za elektronsku upravu. Odnose se na period od oktobra 2015. godine kada su usluge postavljene, pa do kraja novembra.

	Naziv usluge	Broj zahteva
1.	Prijava inspekciji	197
2.	Izvod iz matične knjige rođenih	63
3.	Zahtev za uvid u spise predmeta	8
4.	Izvod iz matične knjige venčanih	8
5.	Ostvarivanje prava za naknadu dela troškova boravka dece u privatnoj predškolskoj ustanovi	3
6.	Predstavke po pitanju odvođenja otpadnih voda za fizička lica	1

⁶ <http://www.digitalnaagenda.gov.rs/dokumenti/publikacije>

2.1.4 Statistika zastupljenosti usluga JLS na Portalu eUprava

Ovaj izvor podataka nastao je izlistavanjem svih usluga jedinica lokalne samouprave na Portalu eUprava. Ukupno 59 lokalnih samouprava pruža eUsluge na Portalu. U tabelarni prikaz su uvrštene samo one eUsluge koje se pojavljuju kod više od 5% lokalnih samouprava, odnosno tri ili više lokalnih samouprava je postavilo predstavljenu uslugu na Portalu.

Za neke od usluga izvršeno je grupisanje po nazivu, s obzirom da su identične usluge različitih lokalnih samouprava često bile pod drugačijim nazivima.

	Naziv usluge	Broj JLS koje pružaju uslugu	Procenat
1.	Izvod iz matične knjige rođenih	44	74,6%
2.	Izvod iz matične knjige venčanih	30	50,8%
3.	Uverenje o državljanstvu	28	47,5%
4.	Izvod iz matične knjige umrlih	27	45,8%
5.	Prijava Komunalnoj inspekciji	17	28,8%
6.	Zahtev za ispravku ili dopunu podataka u matičnim knjigama	15	25,4%
7.	Zahtev za upis/brisanje/promenu u biračkom spisku	13	22,0%
8.	Izdavanje uverenja o slobodnom bračnom stanju	10	16,9%
9.	Prijava Građevinskoj inspekciji	10	16,9%
10.	Izdavanje informacije o lokaciji	10	16,9%
11.	Izdavanje građevinske dozvole	9	15,3%
12.	Prijava Inspekciji za zaštitu životne sredine	8	13,6%
13.	Prijava Saobraćajnoj inspekciji	8	13,6%
14.	Zahtev za pristup informaciji od javnog značaja	8	13,6%
15.	Zahtev za izdavanje lokacijske dozvole	6	10,2%
16.	Uverenja o stanju poreskog duga (građani)	5	8,5%

17.	Uverenja o stanju poreskog duga (pravna lica)	5	8,5%
18.	Uverenje o upisu u birački spisak	5	8,5%
19.	Ostvarivanje prava na naknadu zarade za vreme porodiljskog odsustva	3	5,1%
20.	Ostvarivanje prava na dečji dodatak	3	5,1%
21.	Izdavanje rešenja o privremenoj građevinskoj dozvoli	3	5,1%
22.	Zahtev za izdavanje odobrenja i taksi isprava za obavljanje auto-taksi prevoza putnika	3	5,1%
23.	Pravo na roditeljski dodatak	3	5,1%

2.2. Osnovni skup eUsluga lokalne samouprave

Na osnovu postavljenih kriterijuma odabira (navedenih u 2.2) uzimajući u obzir sugestije predstavnika lokalnih samouprava, kao i razmatranjem svake pojedine usluge, odabran je Osnovni skup eUsluga lokalne samouprave. Ovaj skup usluga, grupisanih po oblastima, je prikazan u Tabeli 2.1, a kratak opis tih usluga dat je u Tabeli 2.2. Implementacija elektronskih usluga iz osnovnog skupa će se pratiti i napredak ocenjivati po metodologiji o rangiranju lokalnih samouprava. Više se neće vršiti ocenjivanje eUsluga navedenih u Informatoru, kao što je to bio slučaj do sada.

Napominjemo da su:

- matične knjige, državljanstvo, birački spisak i naknade socijalne zaštite - usluge namenjene građanima.
- prijave inspekciji koje prevashodno upućuju građani i informacije od javnog značaja koje se često koriste kao alat za ubrzanje administrativnih procedura
- građevinske dozvole, prijava i uvid u poreska dugovanja prema lokalnoj samoupravi - usluge koje podjednako koriste pravna lica i građani

Tabela 2.1. Osnovni skup eUsluga lokalne samouprave

Oblast	Usluga
Građanska stanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izvod iz matične knjige rođenih 2. Izvod iz matične knjige venčanih 3. Izvod iz matične knjige umrlih 4. Zahtev za ispravku odnosno dopunu podataka u matičnim knjigama 5. Uverenje o državljanstvu
Birački spisak	<ol style="list-style-type: none"> 6. Uverenje o upisu u birački spisak 7. Zahtev za upis/brisanje/promenu u biračkom spisku
Poreska administracija	<ol style="list-style-type: none"> 8. Poreska prijava za utvrđivanje poreza na imovinu (pravna lica) 9. Poreska prijava za utvrđivanje poreza na imovinu (građani) 10. Podnošenje zahteva za izdavanje uverenja o stanju poreskog duga (građani) 11. Podnošenje zahteva za izdavanje uverenja o stanju poreskog duga (pravna lica)
Socijalna zaštita	<ol style="list-style-type: none"> 12. Donošenje rešenja za ostvarivanje prava na naknadu zarade za vreme porodiljskog odsustva 13. Ostvarivanje prava na dečiji dodatak 14. Ostvarivanje prava na roditeljski dodatak
Prijave inspekciji	<ol style="list-style-type: none"> 15. Prijava Komunalnoj inspekciji 16. Prijava Građevinskoj inspekciji 17. Prijava Inspekciji za zaštitu životne sredine 18. Prijava Saobraćajnoj inspekciji
Građevinska dozvola	<ol style="list-style-type: none"> 19. Informacija o objedinjenoj proceduri
Pristup informacijama	<ol style="list-style-type: none"> 20. Zahtev za pristup informaciji od javnog značaja

Tabela 2.2. Opis usluga Osnovnog skupa eUsluga lokalne samouprave

Oblast	Opis usluge
Građanska stanja	<p>Matične knjige su javne isprave o ličnim stanjima građana u koje se upisuju činjenice o rođenju, braku i smrti i druge činjenice predviđene zakonom, kao i promene u vezi sa ovim činjenicama. Stoga se o ličnim stanjima građana vode matična knjiga rođenih, matična knjiga venčanih i matična knjiga umrlih.</p> <p>Uverenje o državljanstvu je potvrda kojom lice dokazuje da je državljanin Republike Srbije.</p>
Birački spisak	<p>Birački spisak je javna isprava u kojoj se vodi evidencija građana koji imaju biračko pravo i služi samo za izbore. U birački spisak upisuju se sva punoletna, radno sposobna lica koja imaju prebivalište na teritoriji opštine. Birač može biti upisan samo na jednom mestu u birački spisak</p>
Poreska administracija	<p>Predmet oporezivanja jeste pravo na nepokretnosti. Poreska prijava se podnosi organu JLS na čijoj teritoriji se nalazi nepokretnost. Poreska obaveza po osnovu poreza na imovinu nastaje danom sticanja prava, odnosno danom početka korišćenja, danom osposobljavanja, danom izdavanja upotrebne dozvole ili danom omogućavanja korišćenja imovine na drugi način.</p> <p>Izdavanje uverenja o stanju poreskog duga predstavlja dobijanje stanja za poreskog obveznika na računima izvornih javnih prihoda koje administrira Uprava javnih prihoda. Na osnovu podataka o kojima se vodi službena evidencija, a sa kojima raspolaže Gradska uprava za budžet i finansije, poreskom obvezniku se na njegov zahtev izdaje uverenje o plaćenim izvornim prihodima lokalne samouprave.</p>

<p>Socijalna zaštita</p>	<p>Pravo na naknadu zarade za vreme porodiljskog odsustva i odsustva sa rada radi nege deteta ostvaruju majke koje su zaposlene kod poslodavca ili majke koje obavljaju samostalnu delatnost.</p> <p>Dečiji dodatak ostvaruje jedan od roditelja koji neposredno brine o detetu, koji je državljanin Srbije, ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije i ostvaruje pravo na zdravstvenu zaštitu preko Republičkog zavoda za zdravstveno osiguranje, za prvo, drugo, treće i četvrto dete po redu rođenja u porodici, od dana podnetog zahteva.</p> <p>Roditeljski dodatak je finansijska pomoć koju se daje majkama za rođenje prvog, drugog, trećeg i četvrtog deteta. Visina pomoći zavisi od toga koje je dete po redu</p>
<p>Prijave inspekciji</p>	<p>Održavanjem komunalnog reda smatra se održavanje reda u oblastima: snabdevanja vodom; odvođenja otpadnih i atmosferskih voda; javne puteva i ulica; saobraćajnih oznaka i signalizacije; parkiranja; prevoza putnika u gradskom i prigradskom saobraćaju; auto-taksi prevoza; postavljanja privremenih poslovnih objekata; protivpožarne zaštite; zaštite od buke u životnoj sredini; kontrole radnog vremena subjekata nadzora; održavanja komunalnih objekata, pijaca, grobalja, parkova, zelenih i drugih javnih površina, javne rasvete, stambenih i drugih objekata.</p> <p>Građevinska inspekcija vrši nadzor nad sprovođenjem Zakona o planiranju i izgradnji i propisa donetih na osnovu ovog Zakona iz oblasti izgradnje i korišćenje objekata.</p> <p>Poslovi inspeksijskog nadzora u oblasti zaštite životne sredine: nadzor nad sprovođenjem propisa iz oblasti zaštite životne sredine; staranje o unapređenju i zaštiti životne sredine; predlaganje mera za rešavanje pojedinih pitanja iz oblasti zaštite životne sredine, posebno iz oblasti zaštite vazduha, zaštite voda, zaštite prirodnih dobara, biljnog i životinjskog sveta, kao i zaštite od preterane buke; ostvarivanje potrebne saradnje sa srodnim organima i organizacijama; preduzimanje mera u skladu sa ovlašćenjima utvrđenim zakonom u izradi pojedinačnih akata i rešenja iz oblasti zaštite životne sredine</p> <p>Saobraćajna inspekcija vrši nadzor nad sprovođenjem odredaba Zakona o prevozu u drumskom saobraćaju i Zakona o javnim putevima kao poverene poslove i nadzor nad sprovođenjem odredaba odluka iz svoje nadležnosti, donetih od strane Skupštine grada.</p>

Građevinska dozvola	Svrha postupka je ostvarivanje prava na izgradnju konkretnog građevinskog objekta. Objedinjena procedura obuhvata izdavanje lokacijskih uslova; izdavanje građevinske dozvole; prijavu radova; izdavanje upotrebne dozvole; za pribavljanje uslova za projektovanje, odnosno priključenje objekata na infrastrukturnu mrežu; za pribavljanje isprava i drugih dokumenata koje izdaju imaooci javnih ovlašćenja, a uslov su za izgradnju objekata, odnosno za izdavanje lokacijskih uslova, građevinske dozvole i upotrebne dozvole, kao i obezbeđenje uslova za priključenje na infrastrukturnu mrežu i za upis prava svojine na izgrađenom objektu.
Pristup informacijama	<p>Četiri su osnovna zakonska prava u pogledu pristupa informacijama od javnog značaja: 1. pravo tražioca da mu bude saopšteno da li organ javne vlasti poseduje određenu informaciju, odnosno da li mu je ona dostupna; 2. pravo tražioca da mu se informacija od javnog značaja učini dostupnom tako što će mu se, bez naknade, omogućiti uvid u dokument koji tu informaciju sadrži; 3. pravo tražioca da dobije kopiju dokumenta koji sadrži traženu informaciju, uz uplatu propisane naknade u visini nužnih troškova izrade kopije dokumenta i 4. pravo tražioca da mu se kopija dokumenta pošalje na adresu poštom, faksom, elektronskim putem ili na drugi način, uz uplatu propisane naknade u visini nužnih troškova upućivanja.</p> <p>Ako je tražena informacija već dostupna javnosti, pravo je tražioca da ga organ uputi na to gde je i kada ona objavljena. Ako dokument sadrži delove koje javnost nema opravdani interes da zna, tražilac ima pravo da mu organ javne vlasti učini dostupnim ostale delove tog dokumenta.</p>

2.3. Implementacija Osnovnog skupa eUsluga – Konsultacije sa predstavnicima JLS

Radni materijal pod naslovom Osnovni skup elektronskih usluga lokalne samouprave RS je dostavljen lokalnim samoupravama na razmatranje, a na sastanku koji je sa predstavnicima lokalnih samouprava održan u Direkciji za elektronsku upravu 21. 12. 2015. raspravljana su otvorena pitanja, nakon čega su pojedine lokalne samouprave dostavile pisane predloge i komentare koji su se prevashodno odnosili na usluge koje treba/ne treba da budu elementi Osnovnog skupa usluga. Otvoreno je i pitanje odnosa nadležnosti gradskih opština i gradske uprave.

Građevinska dozvola, eUsluga koja je obuhvaćena Osnovnim skupom usluga. Najznačajnije izmene su u vezi sa procedurom izdavanja građevinskih dozvola, koja je predložena kao element Osnovnog skupa eUsluga. Naime, početkom 2016. godine su se desile izmene u vezi sa izdavanjem građevinskih dozvola i to: stupio je na snagu Pravilnik o postupku sprovođenja objedinjene procedure elektronskim putem⁷ i paralelno sa njim pušten je u rad Sistem za elektronsko podnošenje prijava⁸. S obzirom da je usluga izdavanja građevinskih dozvola, sada po objedinjenoj proceduri za celu teritoriju Srbije, sve usluge koje su predložene da budu elementi Osnovnog skupa eUsluga lokalnih samouprava, a odnose se na građevinske dozvole, usklađene su prema ovim izmenama. Preporuka je da lokalne samouprave na svom sajtu postavе kompletne informacije o načinu sprovođenja postupka objedinjene procedure putem sistema za elektronsko podnošenje prijava sa linkom za pristup sajtu. Opis i uputstva o radu postoje u pomenutom Pravilniku, kao i na sajtu *Građevinske dozvole*⁹.

Pitanje nadležnosti gradskih opština i gradske uprave u kontekstu obezbeđivanja eUsluga lokalnih samoupravnih jedinica. Po Zakonu o lokalnoj samoupravi, gradske uprave imaju mogućnost obrazovanja gradskih opština statutom grada (Član 25. Statutom grada može se predvideti da se na teritoriji grada obrazuju dve ili više gradskih opština. Statutom grada se uređuju poslovi iz nadležnosti grada koje vrše gradske opštine). S obzirom da se nadležnost gradske opštine uređuje internim aktom grada, **nije moguće uspostaviti jednoobrazan skup usluga za sve gradske opštine.** Pored Beograda koji ima 17 gradskih opština (od kojih neke imaju uže, a neke šire nadležnosti), još četiri grada u Srbiji obrazovalo je gradske opštine¹⁰. S druge strane, građani i pravna lica kojima je usluga potrebna ne znaju (a ne moraju ni da znaju) koji nivo uprave je nadležan za koju uslugu.

Da bi elektronske usluge bile što dostupnije, cilj je da se korisnicima eUsluga (građani i pravna lica) omogući što više mogućih kanala pristupa usluzi.

⁷ <http://gradjevinskedoizvole.rs/Files/00238/Pravilnik-o-postupku-sprovođenja-objedinjene-procedure-elektronskim-putem.pdf>

⁸ <https://ceop.apr.gov.rs/eregistrationportal/Public/Home>

⁹ <http://gradjevinskedoizvole.rs/obavestjenja.php>

¹⁰ Poverenik, Katalog organa - <http://www.poverenik.rs/yu/katalog-organa.html>

Preporuka je: U slučaju kada organ lokalne samouprave formalno pravno nije nadležan za određenu uslugu iz Osnovnog skupa eUsluga, organ treba da postavi na svom sajtu kompletnu informaciju o eUsluzi kao i link ka nadležnom organu koji tu eUslugu može da obezbedi. Ovo pravilo treba da važi na relaciji Grad – Gradska opština u oba smera tj i za gradsku upravu i za gradske opštine. Preporuka se može realizovati na dva načina:

- Informacije o takvim uslugama postaviti na sajtu organa lokalne samouprave *kao deo u okviru skupa usluga za koje je organ nadležan*, s tim da postoji naznaka o organu koji je nadležan za eUslugu
- Informacije o takvim uslugama postaviti na sajtu organa lokalne samouprave *u okviru posebne celine* na sajtu – usluge iz nadležnosti gradske uprave, odnosno gradske opštine.

Prilikom ocenjivanja, merila bi se ispunjenost ovog uslova za usluge koje nisu u direktnoj nadležnosti lokalne samouprave.

Svakako, opštine se ohrabruju da postave što više ovakvih usluga i van okvira Osnovnog skupa eUsluga.

3. Metodologija za rangiranje lokalnih samouprava u odnosu na online usluge

Smatra se da je korišćenje informaciono komunikacionih tehnologija u procesima rada uprave (državne /lokalne) moćan alat koji, ako se efikasno primenjuje, može značajno doprineti smanjenju siromaštva, zaštiti životne sredine kao i promovisanju socijalnog uključivanja i poboljšanja ekonomskih prilika za sve građane i građanke. Osnovni koncept u razvoju metodologije za merenje napretka u implementaciji elektronskih online usluga u jedinicama lokalne samouprave (JLS) je upravo težnja da se jedinice lokalne samouprave podrže u naporu da razviju i implementiraju online usluge namenjene i građanima i privredi. Rezultati rangiranja i merenja napretka dobijeni primenom ove metodologije moraju biti stavljeni u kontekst razvijenosti svake JLS. Pri tom je vrlo bitno da ocene online prisustva JLS, dobijene primenom ove metodologije, ne prikazuju iskrivljenu sliku postignutog napretka niti da umanje mogućnosti koje eUprava realno ima. Zato se glavna merenja, koje obuhvata ova metodologija, ne odnose samo na ocenu veb prisustva JLS već i na telekomunikacionu infrastrukturu i obrazovne mogućnosti stanovništva svake JLS. Dakle, u fokusu ocenjivanja online usluga je pružanje usluga stanovništvu i privrednim društvima, korišćenjem eUprave kao programskog alata, koji omogućava razvoj društvene zajednice i koji uključuje svakog člana društvene zajednice.

Uspostavljanje pouzdanog merenja dostignutog nivoa razvoja eUprave predstavlja značajnu pomoć za donošenje odluka kreatora politike. Mera zasnovana na dobro uspostavljenim indikatorima je putokaz da se odluke donose u pravom smeru. U tom smislu je od izuzetnog značaja da se elektronske usluge lokalnih samouprava unapređuju, a jedan od načina da se pospeši napredak je valjana implementacija, kao i merenje napretka, elektronskih usluga.

Danas, u svetu, postoji više pristupa merenju napretka razvoja eUprave i u tom smislu su razvijene metodologije UNPAN, Capgemini/EU i dr., ali ne postoji formalni dogovor o prihvatanju zajedničkog internacionalnog okvira za merenje eUprave. Ono što je zajedničko za sve je da krucijalni uticaj na razvoj eUprave ima ekonomski razvoj, tehnološki napredak i agregatni nivo obrazovanja građana. Sva tri faktora se odnose na kapacitet, a ova

poslednja dva – tehnologija i obrazovanje – se kombinuju sa direktnom ocenom elektronskih usluga, da bi se utvrdila mera razvoja eUprave. Pri tom ne postoji zajednički internacionalni pogled na način kako projektovati indikatore tako da ostanu relevantni i praktični na duži vremenski rok, što je neophodno jer treba omogućiti poređenje rezultata merenja u vremenu.

Mnoge od ovih ocena uključuju elektronske usluge u kombinaciji sa podacima nacionalnih statističkih agencija i informacija u vezi sa politikom uvođenja eUprave. Tehnike merenja su takođe različite, ali imaju zajedničko da je u porastu fokus na dimenziju korisnika i zahtevnu stranu eUprave, na ishod i merenje uticaja, kao i na veze sa nacionalnim političkim ciljevima. Značajan je izazov nadgledanje efikasnosti razvoja eUprave. Većina statistika se izvodi iz indikatora koji se dobijaju sa strane, a najčešće samo ocenjivanjem veb prezentacija. Isto tako je izazov oceniti tehnološki potencijal jer se IKT izuzetno brzo menjaju. Pre samo pet godina se u Republici Srbiji govorilo o dial-up ili ADSL pristupu internetu, sa brzinama do 10Mb, danas govorimo o širokopojasnom pristupu sa brzinama iznad 30Mb a do 2020. godine se očekuju protoci od minimum 100Mbs.

Svaki ozbiljan pokušaj da se razume stanje elektronskih usluga zahteva pažljivo razmatranje tipove interakcije između građana, privrede i uprave na jednoj strani, a s druge strane pretpostavke o minimalno prihvatljivom interfejsu koji je predstavljen nizom IKT rešenja. Metode ocenjivanja zahtevaju strukturiran pristup, pojednostavljenje i fleksibilnost s obzirom da obezbeđenje različitih elektronskih usluga podrazumeva različite kontekste i opcije. Prilikom ocenjivanja je važno uočiti da je potrebno oceniti šta i kako javna uprava nudi građanima online i da li građani tom sadržaju mogu pristupiti u smislu tehnologije (npr. imaju li internet pristup) ili neophodnih veština (npr. rad na računaru).

3.1 Indeks razvoja eUprave jedinica lokalne samouprave – EULS

Izveštaj o rangiranju JLS (*Izveštaj*) prema online uslugama, koji je krajnji rezultat primene ove metodologije, sadrži sve LSJ i njihove odgovarajuće EULS – indeks razvoja eUprave. Indeks EULS, kao složeni indeks, meri volju i kapacitet JLS da koristi IKT za obezbeđivanje javnih usluga građanima i privredi i obezbeđuje relevantne informacije, kao podršku donošenju

odluka u vezi sa programom razvoja eUprave. Mera ovog indeksa je korisna donosiocima političkih odluka, službenicima javne uprave, predstavnicima civilnog društva i privatnog sektora da dobiju dublje razumevanje uporedne analize relativne pozicije svake JLS u korišćenju eUprave za realizovanje inkluzivnih, odgovornih i usluga okrenutih ka građanima.

Izveštaj o rangiranju, kao komparativni pregled, omogućava JLS da se uporede sa drugim JLS i identifikuju razloge svog mogućeg zaostajanja ili napretka, ukazuje na zajedničke teme i različite strategije razvoja između JLS i regiona u celoj zemlji, što može biti dobar osnov za međusobnu pomoć u razvoju njihovih strategija i politika razvoja eUprave na lokalnom nivou.¹¹

Praćenje EULS indeksa znači praćenje napretka JLS u vremenu, a *Izveštaj* daje mogućnost boljeg razumevanja izazova sa kojim se svaka pojedina JLS suočava u procesu implementacije online usluga i realizacije Akcionog plana za realizaciju Strategije razvoja eUprave u Republici Srbiji za period 2015-2018¹²., pa samim tim i mogućnost da se pojedine JLS podrže na odgovarajući način. Izazovi uključuju:

- Kako među građanima promovisati veće korišćenje eUprave uz obezbeđenje ravnopravnog pristupa uslugama
- Kako maksimalno iskoristiti prednosti novih tehnologija pri njihovoj primeni u tradicionalne obrasce razvoja,
- Kako osmisлити odgovarajuće strategije i politike razvoja eUprave za prevazilaženje neadekvatnih mogućnosti – obrazovanje, infrastruktura, jezik, sadržaj

EULS je kompozitni indeks, koncipiran po ugledu na EGDI – eGovernment Development Index¹³ koji Odeljenje za javnu upravu Odseka za ekonomske i društvene poslove Ujedinjenih nacija (Department for Public Administration within United Nations Department of Economic and Social Affairs - UNDESA) koristi pri izradi svog dvo-godišnjeg izveštaja za rangiranje zemalja o realizaciji eGovernment inicijative, počev od 2012. godine. Iskustvo u merenju napretka eUprave, koje postoji u poslednjih 15

¹¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>

¹² <http://www.digitalnaagenda.gov.rs>

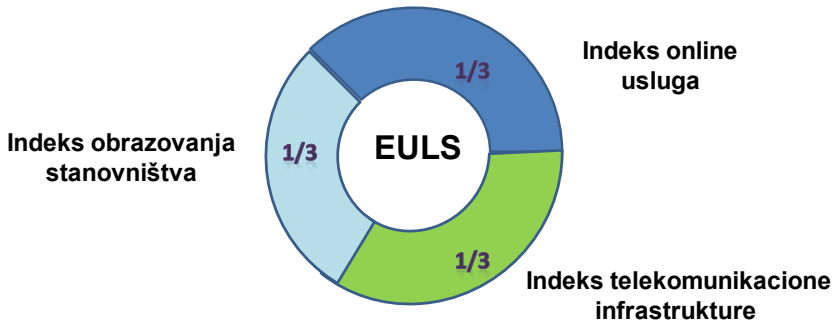
¹³ <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2010-Survey/Complete-survey.pdf>

godina u svetu¹⁴, nam pokazuje da izbor indikatora koji opisuju pojedine indekse nije konstantan kao ni ponderi koji su im pridruženi, dok podaci za odabrane indikatore nisu raspoloživi na svim nivoima uprave.

Zato je prilikom definisanja ove metodologije, odabir indikatora i njima pripadajućih pondera, svakog pod-indeksa EULS pravljen naročito uzimajući u obzir ograničenje da u Republici Srbiji mnogi podaci nisu raspoloživi i ne prate se na nivou opština i gradova.

EULS je zasnovan na ekspertskom ocenjivanju veb prezentacija i online usluga iz Osnovnog skupa usluga koje svaka pojedina JLS nudi. Pri ocenjivanju se dobijaju ocene obavljanja usluga eUprave jedne JLS u odnosu na drugu, što je obrnuto u odnosu na apsolutno merenje. Rezultati se daju tabelarno i kombinuju sa skupom indikatora koji ukazuju na mogućnost svake JLS da učestvuje u razvoju informacionog društva i iskoriste prednosti eUprave na duži rok.

Dakle, EULS predstavlja složenu meru više indikatora i pored ocena veb prezentacije i raspoloživih eUsluga lokalne samouprave, uključuje mere karakteristika pristupa - internet, telekomunikaciona infrastruktura, nivo obrazovanja i na taj način odražava kako lokalna zajednica koristi IKT za ekonomsko i socijalno osnaživanje svojih građana.¹⁵



Slika 3.1. Struktura indeksa razvoja eUprave jedinica lokalne samouprave (EULS)

¹⁴ UNPAN izdaje izveštaje o napretku eUprave od 2001, da bi tek 2012 bio uspostavljen UN Index razvoja eUprave(EGDI) koji se široko prepoznaje kao autoritativna mera javnog sektora da obezbedi elektronske i mobilne usluge

¹⁵ https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-ov_Complete_Survey-2014.pdf

Indeks EULS predstavlja ponderisanu srednju vrednost tri normalizovane ocene za tri najvažnije dimenzije elektronske uprave:

- obim i kvalitet online usluga (Indeks online usluga),
- status telekomunikacione infrastrukture (Indeks telekomunikacione infrastrukture)
- nivo obrazovne strukture stanovništva (Indeks obrazovne strukture stanovništva)

$$\text{EULS} = \frac{1}{3} * \text{Indeks online usluga}_{(\text{normalizovana vrednost})} + \frac{1}{3} * \text{Indeks telekomunikacione infrastrukture}_{(\text{normalizovana vrednost})} + \frac{1}{3} * \text{Indeks obrazovanja stanovništva}_{(\text{normalizovana vrednost})}$$

Svaki od ovih indeksa je takođe složena mera, pa se oni mogu posmatrati odvojeno i analizirati. Neophodno je da se indeksi koji su složeni (u sebi sadrže više indikatora) standardizuju pre normalizacije, kako bi se obezbedio ravnomeran uticaj sva tri faktora na EULS. Ukoliko ne bi bila urađena standardizacija EULS bi najviše zavisio od komponente (indeksa) koji ima najveću disperziju podataka (ocena), a nas zanima dobar statistički indikator gde *jednak ponder* stvarno znači *jednaku važnost* uticaja.

Za izračunavanje standardizovane vrednosti (Z-score) svake komponente navedenih indikatora se koristi sledeća formula:

$$x_{Zscore} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

gde je:

x - ocena indikatora koju treba standardizovati

μ- srednja vrednost populacije

σ - standardna devijacija populacije

Složena vrednost svake komponente EULS indeksa se zatim normalizuje da pada u opseg između 0 i 1, da bi se onda izračunala vrednost EULS indeksa kao aritmetička sredina tri pod-indeksa.

Ovako koncipiran EULS omogućava numeričko rangiranje razvoja eUprave JLS u celoj zemlji u kome jednaku važnost uticaja na veličinu indeksa

ima online usluga, tehničke mogućnost pristupa eUsluzi kao i potrebne veštine korisnika da joj pristupe.

3.1.1 Indeks online usluga

Direkcija za elektronsku upravu je, kao odgovorna za usklađivanje/standardizaciju, unapređenje IKT infrastrukture i korišćenje interneta državnih organa/lokalnih samouprava, izradila Smernice za izradu veb prezentacija organa državne uprave i lokalne samouprave (dalje: Smernice) sa ciljem da unapredi komunikaciju između građana/privrede i državne administracije¹⁶.

Smernice su prvi put definisane 2006. godine i redovno unapređivane iz godine u godinu. Kriterijumi za ocenjivanje *veb prezentacija organa državne uprave* (dalje: Kriterijumi) su izrađeni uz Smernice 2012. godine. Od tada se redovno sprovodi ocenjivanje, o tome izveštava Vlada RS, koja na godišnjem nivou usvaja Izveštaj o usklađenosti veb sajtova državnih organa sa Smernicama. Kriterijumi za ocenjivanje su definisani tako da se ocenjuju:

- Sadržaj
- Jasnost, tačnost i aktuelnost informacija o uslugama koje organ državne uprave/lokalne samouprave pruža
- Jezik i pismo veb prezentacije
- Grafičko rešenje i dizajn (jednoobrazni vizuelni identitet veb prezentacija državnih organa i organa lokalne samouprave)
- Navigacija
- Upotrebljivost i dostupnost
- Pristupačnost
- Bezbednost
- Domensko ime
- Održavanje veb prezentacije
- Elektronske usluge/povezanost sa nacionalnim portalom eUprava

Po Kriterijumima je napravljen upitnik po kome su 2014. godine prvi put ocenjeni veb sajtovi državne uprave, teritorijalne autonomije i 169 jedinica lokalne samouprave, apsolutnim merenjem (do maksimum 300 poena) za svaki sajt i to za sve eUsluge navedene u Informatoru.

¹⁶ <http://www.deu.gov.rs/dokumenti>

U Tabeli 3.2.1. su prikazane oblasti i maksimalan broj bodova (procenat) koji se po određenoj oblasti može prilikom ocenjivanja dodeliti veb prezentaciji svake JLS po definisanim Kriterijumima I po kojoj je izvršeno ocenjivanje za 2014. godinu

Da bi se dobio skup vrednosti Indeksa online usluga za sve JLS u Republici Srbiji, sve ocene koje Direkcija za elektronsku upravu dodeli veb sajtu svake pojedine JLS, bilo da je to opština, grad ili gradska opština, se saberu i ukupan broj poena dodeljen svakoj JLS se normalizuje u opseg od 0 do 1. Dakle, vrednost indeksa za online usluge za neku JLS je jednaka ukupnoj oceni po Kriterijumima umanjenoj za najmanju ocenu JLS podeljeno sa rasponom ukupnog broja poena za sve JLS. Npr. Vrednost online indeksa x za JLS koja ima ukupnu ocenu 120 po Kriterijumima, pri čemu je najveća ocena JLS koja postoji u populaciji 250 a najmanja 55 je: $x =$

Tabela 3.2.1. Kriterijumi za 2014.g: oblast i maksimalan broj bodova (procenat)

Kriterijum	Bodova	%
1. Sadržaj Ažuriranje, tačnost i potpunost sadržaja, arhiviranje sadržaja, otvorenost sadržaja i dvosmernost komunikacije sa korisnicima	100	33.33%
2. Usluge Aktivnost organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave, u okviru nadležnosti i ovlašćenja, koja fizičkim, pravnim licima i drugim organima, omogućava ostvarivanje određenih prava, pod jasno definisanom procedurom	60	20%
3. Jezik i pismo veb prezentacije Podrška za više alfabeti (ćirilično i latinično pismo za srpski jezik, a ostali alfabeti prema jezicima) kao i mogućnost izbora	10	3.33%

<p>4. Grafičko rešenje i dizajn Prepoznatljiv vizuelni identitet, koji posetioca jednoznačno upućuje da se nalazi na sajtu organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije ili jedinice lokalne samouprave</p>	15	5%
<p>5. Navigacija Omogućava korisniku da na što jednostavniji način dođe do sadržaja i informacija koje traži na veb sajtu. Treba da je laka, okrenuta korisniku - omogućava korisniku intuitivno pronalaženje informacija bez potrebe da se preterano upozna sa strukturom veb sajta</p>	30	10%
<p>6. Upotrebljivost i dostupnost Jednostavnost kojom posetilac koristi veb prezentaciju i može pronaći i prikupiti informacije zbog kojih je i posetio veb sajt</p>	15	5%
<p>7. Pristupačnost ePristupačnost se odnosi na postupke, pravila i procedure koje omogućavaju da se opažajne, motoričke ili kognitivne onemogućenosti podrže alternativnim metodama i tehnikama koje omogućavaju osobama sa invaliditetom, starijim osobama i drugim osobama koje trajno, periodično ili trenutno koriste asistivne tehnologije da uspešno koriste veb sadržaje.</p>	30	10%
<p>8. Bezbednost Primarno, zaštita zavisi od administracije servera na kome se prezentacija nalazi, odnosno od hosting provajdera.</p>	20	6.67%
<p>9. Domensko ime Pored prepoznatljivog vizuelnog identiteta, veb sajtovi organa treba da se nalaze na odgovarajućem (gov.rs) domenu, kako bi posetilac nesumnjivo znao da se nalazi na sajtu organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave.</p>	10	3.33%

10. Održavanje veb sajta Obuhvata sve aktivnosti kao što su kreiranje, odobravanje, objavljivanje i revizija postojećeg sadržaja prezentacije.	10	3.33%
Ukupno	300	100%

3.1.2 Indeks telekomunikacione infrastrukture

Indeks telekomunikacione infrastrukture je koncipiran u skladu sa ITU preporukama za indikatore kao i raspoloživim podacima za opštine i gradove koji se odnose na pristup internetu. Od 5 indikatora koji određuju indeks telekomunikacione infrastrukture po UNPAN metodologiji (procenjeni broj korisnika interneta na 100 stanovnika, broj glavnih fiksnih telefonskih linija na 100 stanovnika, broj mobilnih korisnika na 100 stanovnika, broj fiksnih internet pretplatnika na 100 stanovnika i broj pretplatnika fiksnog širokopojasnog pristupa na 100 stanovnika) – na nivou opština i gradova Republike Srbije Ratel¹⁷ raspoložuje podacima o broju fiksnih internet pretplatnika, koji se redovno daje u Pregledu tržišta telekomunikacija. Broj stanovnika je raspoloživ kod Republičkog zavoda za statistiku, popis iz 2011.¹⁸

3.1.3 Indeks obrazovanja stanovništva

Indeks obrazovanja stanovništva je složeni indeks koga čine stopa pismenosti odraslih i digitalna pismenost sa podjednakim udelima. Zbog toga je pre normalizacije indeksa obrazovanja stanovništva, neophodno uraditi standardizaciju.

$$\text{Indeks obrazovanja stanovništva}_{Zscore} = \frac{1}{2} \text{ stopa pismenosti odraslih}_{Zscore} + \frac{1}{2} \text{ stopa digitalne pismenosti}_{Zscore}^{19}$$

Podaci za oba indikatora su raspoloživi za gradove i opštine u Republici Srbiji kod Republičkog zavoda za statistiku²⁰.

¹⁷ http://www.ratel.rs/trziste/pregledi_trzista.230.html

¹⁸ RZS Stanovništvo prema starosti i polu po naseljima

¹⁹ RZS Stanovništvo staro 15 i više godina prema kompjuterskoj pismenosti i polu po opštinama i gradovima

²⁰ RZS Stanovništvo staro 10 i više godina prema polu a nepismeni po opštinama

4. Rangiranje jedinica lokalne samouprave u odnosu na Indeks razvoja eUprave za 2014.g

U ovom odeljku će biti prikazani rezultati primene Metodologije za rangiranje JLS Republike Srbije u odnosu na Indeks razvoje eUprave za 2014. godinu. Direkcija za elektronsku upravu je sproveda ocenjivanje veb sajtova 169 jedinica lokalne samouprave za 2014.godinu, tako što je apsolutnim merenjem (ocene do maksimum 300 poena) po Kriterijumima za ocenjivanje veb prezentacija ocenila svaki sajt za sve eUsluge navedene u Informatoru.

4.1 Indeks razvoja eUprave po gradovima i opštinama Srbije za 2014

Indeks razvoja eUprave (EULS) za 2014. godinu je obračunat po metodologiji prikazanoj u odeljku 3 ovog dokumenta na osnovu sledećih podataka (navedeni izvori):

- Ocene veb prezentacija JLS za sve eUsluge navedene u Informatoru za 2014. godinu - Kriterijumima za ocenjivanje veb prezentacija, Direkcija za elektronsku upravu
- Pismenost građana starijih od 10 godina po opštinama i gradovima - RZS po popisu iz 2011. godine
- Digitalna pismenost građana starijih od 15 godina po opštinama i gradovima - RZS po popisu iz 2011. godine
- Stanovništvo prema starosti i polu po naseljima - RZS po popisu iz 2011. godine
- Ukupan broj pretplatnika po tehnologijama za gradove i opštine - RATEL: Pregled tržišta telekomunikacija u Republici Srbiji u 2014. godini

Za izračunavanje indeksa telekomunikacione infrastrukture upotrebljen je podatak o ukupnom broju internet pretplatnika, bez obzira na tehnologiju, S obzirom da se evidencija o pretplatnicima vodi na nivou grada svim gradskim opštinama, za koje ne postoje raspoloživi podaci, dodeljen je uprosečen broj pretplatnika na 100 stanovnikasu na nivou grada.. Ove

prosečne vrednosti su u tabeli gde su prikazani izračunati indeksi označene Beograd*, Niš**, Novi Sad*** i Vranje****.

U Tabeli 4.1. su date JLS rangirane po Indeksu razvoja eUprave (EULS) za 2014.godinu, prikazane u opadajućem redosledu tj. Počev od JLS sa najvećom vrednošću EULS.

Tabela 4.1. Indeks razvoja eUprave JLS Srbije za 2014. godinu

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
1	Stari grad	0.8588	0.9913	0.3727* ²¹	0.7409
2	Zvezdara	0.6647	0.9118	0.3727*	0.6497
3	Vračar	0.5765	1.0000	0.3727*	0.6497
4	Novi Beograd	0.6118	0.9390	0.3727*	0.6412
5	Čukarica	0.6941	0.8564	0.3727*	0.6411
6	Beograd-grad	0.7176	0.8225	0.3727	0.6376
7	Novi Sad - grad	0.6706	0.8395	0.3908	0.6336
8	Palilula (Beograd)	0.5882	0.8202	0.3727*	0.5937
9	Užice	0.8647	0.6675	0.1884	0.5735
10	Obrenovac	0.7176	0.5899	0.3727*	0.5601
11	Bački Petrovac	0.8176	0.6621	0.1953	0.5583
12	Voždovac	0.4412	0.8562	0.3727*	0.5567
13	Rakovica	0.3588	0.8792	0.3727*	0.5369
14	Niš - grad	0.6294	0.7412	0.2383	0.5363
15	Arandjelovac	0.8118	0.6172	0.1747	0.5346
16	Savski venac	0.2235	0.9853	0.3727*	0.5272
17	Knjaževac	1.0000	0.4676	0.0913	0.5196
18	Medijana (Niš)	0.4412	0.8785	0.2383** ²²	0.5193
19	Sombor	0.7294	0.6041	0.2089	0.5141

²¹* - Prosek za grad Beograd

²²** - Prosek za grad Niš

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
20	Ruma	0.7765	0.5560	0.2011	0.5112
21	Bečej	0.6647	0.6183	0.2155	0.4995
22	Zrenjanin	0.6059	0.6634	0.2165	0.4953
23	Srbobran	0.7000	0.5727	0.2116	0.4948
24	Preševo	0.1647	0.3167	1.0000	0.4938
25	Bač	0.8588	0.4909	0.1285	0.4927
26	Zemun	0.3059	0.7950	0.3727*	0.4912
27	Subotica	0.4824	0.7149	0.2745	0.4906
28	Požarevac - grad	0.6706	0.5741	0.2127	0.4858
29	Mladenovac	0.4529	0.6262	0.3727*	0.4839
30	Pančevo	0.5765	0.6870	0.1860	0.4832
31	Kragujevac	0.5294	0.6940	0.2066	0.4767
32	Lazarevac	0.3941	0.6397	0.3727*	0.4688
33	Temerin	0.4588	0.6999	0.2458	0.4682
34	Prijepolje	0.7765	0.5228	0.1031	0.4675
35	Loznica	0.7706	0.4909	0.1305	0.4640
36	Kikinda	0.5941	0.6068	0.1900	0.4636
37	Novi Bečej	0.6706	0.5583	0.1601	0.4630
38	Sremska Mitrovica	0.6118	0.5713	0.2052	0.4627
39	Odžaci	0.7176	0.5041	0.1483	0.4567
40	Priboj	0.7235	0.5464	0.0978	0.4559
41	Stara Pazova	0.5059	0.6883	0.1727	0.4556
42	Surčin	0.3235	0.6655	0.3727*	0.4539
43	Kraljevo	0.5706	0.6116	0.1765	0.4529
44	Novi Kneževac	0.6412	0.5400	0.1628	0.4480
45	Valjevo	0.5529	0.5971	0.1848	0.4449

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
46	Senta	0.4176	0.6607	0.2557	0.4447
47	Čačak	0.4647	0.6668	0.1999	0.4438
48	Zaječar	0.5882	0.5776	0.1617	0.4425
49	Vrnjačka Banja	0.5706	0.5949	0.1585	0.4413
50	Gornji Milanovac	0.5059	0.6245	0.1839	0.4381
51	Kruševac	0.5882	0.5742	0.1462	0.4362
52	Smederevo	0.5471	0.5789	0.1754	0.4338
53	Indija	0.4882	0.6037	0.2020	0.4313
54	Paraćin	0.6118	0.5145	0.1517	0.4260
55	Kula	0.4647	0.6428	0.1594	0.4223
56	Vršac	0.3529	0.6716	0.2294	0.4180
57	Veliko Gradište	0.5176	0.5173	0.1967	0.4106
58	Pantelej (Niš)	0.2353	0.7490	0.2383**	0.4075
59	Barajevo	0.2706	0.5788	0.3727*	0.4073
60	Palilula (Niš)	0.2882	0.6942	0.2383**	0.4069
61	Sid	0.4706	0.5789	0.1630	0.4042
62	Vranje - grad	0.5824	0.4995	0.1262	0.4027
63	Bačka palanka	0.4118	0.6271	0.1643	0.4010
64	Apatin	0.4000	0.6013	0.1879	0.3964
65	Negotin	0.6118	0.4044	0.1657	0.3940
66	Kovačica	0.4647	0.5558	0.1479	0.3895
67	Čajetina	0.5647	0.4372	0.1645	0.3888
68	Sokobanja	0.5059	0.5290	0.1272	0.3873
69	Sremski Karlovci	0.2294	0.7192	0.2059	0.3848
70	Grocka	0.1529	0.6277	0.3727*	0.3844
71	Vrbas	0.2824	0.6697	0.1648	0.3723
72	Pećinci	0.4000	0.5336	0.1655	0.3664

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanja stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
73	Beočin	0.3235	0.5867	0.1808	0.3637
74	Niška Banja (Niš)	0.2765	0.5748	0.2383**	0.3632
75	Batočina	0.4294	0.5381	0.1177	0.3618
76	Trstenik	0.5176	0.4798	0.0852	0.3609
77	Despotovac	0.5647	0.3790	0.1325	0.3587
78	Svilajnac	0.4000	0.4762	0.1712	0.3491
89	Pirot	0.2765	0.6066	0.1616	0.3482
80	Majdanpek	0.4471	0.4255	0.1615	0.3447
81	Ada	0.2588	0.6489	0.1260	0.3446
82	Leskovac	0.5176	0.4054	0.1105	0.3445
83	Čuprija	0.2765	0.5080	0.2377	0.3407
84	Šabac	0.2941	0.5318	0.1877	0.3379
85	Novi Pazar	0.4059	0.5006	0.1065	0.3377
86	Kanjiža	0.2294	0.6260	0.1570	0.3375
87	Dimitrovgrad	0.2941	0.5708	0.1422	0.3357
88	Jagodina	0.2235	0.5717	0.2028	0.3327
89	Bor	0.1647	0.6119	0.2169	0.3312
90	Kovin	0.3235	0.4953	0.1689	0.3292
91	Aleksandrovac	0.4706	0.4209	0.0930	0.3282
92	Bogatic	0.5706	0.3652	0.0455	0.3271
93	Bačka Topola	0.1176	0.6271	0.2365	0.3271
94	Alibunar	0.3471	0.4871	0.1405	0.3249
95	Knić	0.4882	0.4217	0.0623	0.3241
96	Lapovo	0.2294	0.5731	0.1637	0.3221
97	Čoka	0.2765	0.5633	0.1218	0.3205
98	Požega	0.2588	0.5412	0.1588	0.3196
99	Topola	0.3235	0.5205	0.1133	0.3191

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
100	Žitište	0.2941	0.5005	0.1528	0.3158
101	Smederevska Palanka	0.2647	0.5458	0.1354	0.3153
102	Sopot	0.0118	0.5510	0.3727*	0.3118
103	Lučani	0.3706	0.4441	0.1193	0.3113
104	Arilje	0.3118	0.5054	0.1128	0.3100
105	Irig	0.2235	0.5445	0.1561	0.3080
106	Raška	0.3529	0.4539	0.1167	0.3079
107	Plandište	0.3000	0.4775	0.1412	0.3062
108	Malo Crnice	0.2941	0.4016	0.2212	0.3056
109	Kostolac (Požarevac)	0.1647	0.3216	0.4270	0.3044
110	Žabalj	0.3353	0.4647	0.1121	0.3040
111	Rača	0.2824	0.5144	0.1016	0.2995
112	Tutin	0.5471	0.3202	0.0276	0.2983
113	Opovo	0.3471	0.5049	0.0326	0.2949
114	Prokuplje	0.2941	0.4559	0.1345	0.2948
115	Nova Varoš	0.4000	0.4258	0.0580	0.2946
116	Ljig	0.3471	0.4761	0.0434	0.2888
117	Ivanjica	0.3176	0.4494	0.0964	0.2878
118	Mali Idoš	0.1824	0.5940	0.0845	0.2870
119	Aleksinac	0.3529	0.4275	0.0799	0.2868
120	Ljubovija	0.4471	0.2779	0.1292	0.2847
121	Mali Zvornik	0.2647	0.4892	0.0995	0.2845
122	Vladičin Han	0.5000	0.2442	0.1024	0.2822
123	Osečina	0.5000	0.2209	0.1169	0.2793
124	Ćićevac	0.3294	0.4633	0.0407	0.2778
125	Lajkovac	0.2412	0.4619	0.1297	0.2776

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
126	Golubac	0.3647	0.3880	0.0781	0.2769
127	Titel	0.2235	0.4681	0.1258	0.2725
128	Sečanj	0.2353	0.4718	0.1089	0.2720
129	Kuršumlija	0.3294	0.3907	0.0888	0.2696
130	Bajina Basta	0.2882	0.4158	0.1033	0.2691
131	Kosjerić	0.2824	0.3978	0.1220	0.2674
132	Bela Palanka	0.2706	0.4563	0.0735	0.2668
133	Bela Crkva	0.1353	0.5183	0.1324	0.2620
134	Ub	0.3412	0.3663	0.0760	0.2612
135	Krupanj	0.4824	0.2696	0.0200	0.2573
136	Žitorađa	0.5176	0.1805	0.0568	0.2516
137	Crveni krst (Niš)	0.2118	0.5329	0.2383**	0.3276
138	Doljevac	0.3529	0.3164	0.0624	0.2439
139	Svrljig	0.2353	0.4112	0.0713	0.2393
140	Mionica	0.2765	0.3596	0.0799	0.2387
141	Surdulica	0.2529	0.3431	0.0958	0.2306
142	Sjenica	0.2882	0.3417	0.0524	0.2274
143	Boljevac	0.1765	0.4133	0.0893	0.2263
144	Kladovo	0.1471	0.3332	0.1828	0.2210
145	Nova Crnja	0.0941	0.4348	0.1281	0.2190
146	Velika Plana	0.0529	0.4771	0.1253	0.2184
147	Rekovac	0.2765	0.3199	0.0478	0.2147
148	Petrovac na Mlavi	0.2647	0.3146	0.0534	0.2109
149	Babušnica	0.3412	0.2298	0.0607	0.2106
150	Vlasotince	0.2176	0.3418	0.0680	0.2091
151	Ražanj	0.2588	0.2977	0.0612	0.2059

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukture	EULS
152	Medveđa	0.3176	0.2344	0.0558	0.2026
153	Varvarin	0.1412	0.3503	0.1009	0.1975
154	Bujanovac	0.2471	0.1636	0.1634	0.1914
155	Kučevo	0.2647	0.2912	0.0123	0.1894
156	Blace	0.2412	0.2449	0.0807	0.1889
157	Žagubica	0.3059	0.1969	0.0551	0.1860
158	Brus	0.1765	0.2822	0.0774	0.1787
159	Merošina	0.3588	0.1283	0.0097	0.1656
160	Trgovište	0.2824	0.1718	0.0095	0.1546
161	Vranjska Banja-Vranje	0.0706	0.2623	0.1262****23	0.1530
162	Koceljeva	0.1176	0.2820	0.0564	0.1520
163	Lebane	0.1294	0.2304	0.0871	0.1490
164	Žabari	0.0588	0.3172	0.0670	0.1477
165	Bosilegrad	0.0000	0.3671	0.0296	0.1322
166	Vladimirci	0.0294	0.2625	0.0503	0.1141
167	Gadžin Han	0.2000	0.0575	0.0065	0.0880
168	Bojnik	0.1765	0.0000	0.0526	0.0764
169	Crna Trava	0.1235	0.0447	0.0000	0.0561

4.2 Kategorizacija gradova i opština Srbije po ocenjivanju za 2014

U tabelama 4.2, 4.3, 4.4 i 4.5 su prikazane sve jedinice lokalne samouprave rangirane po EULS indeksu, podeljene u četiri grupe prema normalnoj distribuciji i to :

- I grupa: JLS sa najnižim EULS indeksom do 25% od najbolje JLS - Tabela 4.2

- II grupa: JLS sa EULS ispod proseka od 25% do 50% od najbolje JLS - Tabela 4.3
- III grupa: EULS iznad proseka od 50% do 75% od najbolje JLS - Tabela 4.4
- IV grupa: JLS sa najvišim EULS indeksom preko 75% od najbolje JLS - Tabela 4.5

Tabela 4.2. JLS sa najnižim EULS indeksom do 25% od najbolje JLS

<i>opština</i>	<i>EULS</i>	<i>EULS Standardizovano</i>	<i>Normalna distribucija EULS</i>
Crna Trava	0.0561	-2.3412	0.01
Bojnik	0.0764	-2.1836	0.01
Gadžin Han	0.0880	-2.0932	0.02
Vladimirci	0.1141	-1.8907	0.03
Bosilegrad	0.1322	-1.7494	0.04
Žabari	0.1477	-1.6295	0.05
Lebane	0.1490	-1.6195	0.05
Koceljeva	0.1520	-1.5958	0.06
Vranjska Banja (Vranje)	0.1530	-1.5880	0.06
Trgovište	0.1546	-1.5761	0.06
Merošina	0.1656	-1.4901	0.07
Brus	0.1787	-1.3885	0.08
Žagubica	0.1860	-1.3320	0.09
Blace	0.1889	-1.3089	0.10
Kučevo	0.1894	-1.3050	0.10
Bujanovac	0.1914	-1.2900	0.10
Varvarin	0.1975	-1.2427	0.11
Medveđa	0.2026	-1.2026	0.11
Ražanj	0.2059	-1.1771	0.12
Vlasotince	0.2091	-1.1519	0.12

Babušnica	0.2106	-1.1408	0.13
Petrovac na Mlavi	0.2109	-1.1382	0.13
Rekovac	0.2147	-1.1085	0.13
Velika Plana	0.2184	-1.0797	0.14
Nova Crnja	0.2190	-1.0752	0.14
Kladovo	0.2210	-1.0595	0.14
Boljevac	0.2263	-1.0182	0.15
Sjenica	0.2274	-1.0096	0.16
Surdulica	0.2306	-0.9849	0.16
Mionica	0.2387	-0.9224	0.18
Svrljig	0.2393	-0.9178	0.18
Doljevac	0.2439	-0.8818	0.19
Crveni krst (Niš)	0.2482	-0.8483	0.20
Žitorađa	0.2516	-0.8216	0.21
Krupanj	0.2573	-0.7776	0.22
Ub	0.2612	-0.7478	0.23
Bela Crkva	0.2620	-0.7411	0.23
Bela Palanka	0.2668	-0.7040	0.24
Kosjerić	0.2674	-0.6993	0.24
Bajina Basta	0.2691	-0.6858	0.25
Kuršumlija	0.2696	-0.6818	0.25
Sečanj	0.2720	-0.6637	0.25
Titel	0.2725	-0.6598	0.25

Tabela 4.3. JLS sa EULS indeksom od 25% do 50% od najbolje JLS

<i>opština</i>	<i>EULS</i>	<i>EULS Zscore</i>	<i>Normalna distribucija EULS</i>
Golubac	0.2769	-0.6251	0.27
Lajkovac	0.2776	-0.6201	0.27
Ćićevac	0.2778	-0.6183	0.27
Osečina	0.2793	-0.6069	0.27
Vladičin Han	0.2822	-0.5840	0.28
Mali Zvornik	0.2845	-0.5664	0.29
Ljubovija	0.2847	-0.5646	0.29
Aleksinac	0.2868	-0.5486	0.29
Mali Idoš	0.2870	-0.5473	0.29
Ivanjica	0.2878	-0.5405	0.29
Ljig	0.2888	-0.5326	0.30
Nova Varoš	0.2946	-0.4880	0.31
Prokuplje	0.2948	-0.4859	0.31
Opovo	0.2949	-0.4858	0.31
Tutin	0.2983	-0.4591	0.32
Rača	0.2995	-0.4502	0.33
Žabalj	0.3040	-0.4147	0.34
Kostolac (Požarevac)	0.3044	-0.4115	0.34
Malo Crnice	0.3056	-0.4021	0.34
Plandište	0.3062	-0.3974	0.35
Raška	0.3079	-0.3847	0.35
Irig	0.3080	-0.3836	0.35
Arilje	0.3100	-0.3685	0.36
Lučani	0.3113	-0.3580	0.36
Sopot	0.3118	-0.3541	0.36
Smederevska Palanka	0.3153	-0.3270	0.37
Žitište	0.3158	-0.3231	0.37
Topola	0.3191	-0.2975	0.38
Požega	0.3196	-0.2936	0.38
Čoka	0.3205	-0.2864	0.39

Lapovo	0.3221	-0.2744	0.39
Knić	0.3241	-0.2587	0.40
Alibunar	0.3249	-0.2525	0.40
Bačka Topola	0.3271	-0.2354	0.41
Bogatic	0.3271	-0.2353	0.41
Aleksandrovac	0.3282	-0.2271	0.41
Kovin	0.3292	-0.2188	0.41
Bor	0.3312	-0.2038	0.42
Jagodina	0.3327	-0.1918	0.42
Dimitrovgrad	0.3357	-0.1685	0.43
Kanjiža	0.3375	-0.1547	0.44
Novi Pazar	0.3377	-0.1532	0.44
Šabac	0.3379	-0.1514	0.44
Čuprija	0.3407	-0.1295	0.45
Leskovac	0.3445	-0.0999	0.46
Ada	0.3446	-0.0996	0.46
Majdanpek	0.3447	-0.0986	0.46
Pirot	0.3482	-0.0711	0.47
Svilajnac	0.3491	-0.0643	0.47
Despotovac	0.3587	0.0105	0.50

Tabela 4.4. JLS sa EULS indeksom od 50% do 75% od najbolje JLS

<i>opština</i>	<i>EULS</i>	<i>EULS Standardizovano</i>	<i>Normalna distribucija EULS</i>
Trstenik	0.3609	0.0272	0.51
Batočina	0.3618	0.0339	0.51
Niška Banja (Niš)	0.3632	0.0451	0.52
Beočin	0.3637	0.0491	0.52
Pećinci	0.3664	0.0697	0.53
Vrbas	0.3723	0.1159	0.55

Grocka	0.3844	0.2101	0.58
Sremski Karlovci	0.3848	0.2133	0.58
Sokobanja	0.3873	0.2328	0.59
Čajetina	0.3888	0.2442	0.60
Kovačica	0.3895	0.2493	0.60
Negotin	0.3940	0.2842	0.61
Apatin	0.3964	0.3031	0.62
Bačka palanka	0.4010	0.3393	0.63
Vranje - grad	0.4027	0.3520	0.64
Sid	0.4042	0.3636	0.64
Palilula (Niš)	0.4069	0.3849	0.65
Barajevo	0.4073	0.3882	0.65
Pantelej (Niš)	0.4075	0.3895	0.65
Veliko Gradište	0.4106	0.4131	0.66
Vršac	0.4180	0.4709	0.68
Kula	0.4223	0.5046	0.69
Paraćin	0.4260	0.5331	0.70
Indija	0.4313	0.5744	0.72
Smederevo	0.4338	0.5937	0.72
Kruševac	0.4362	0.6124	0.73
Gornji Milanovac	0.4381	0.6271	0.73
Vrnjačka Banja	0.4413	0.6524	0.74
Zaječar	0.4425	0.6616	0.75
Čačak	0.4438	0.6715	0.75
Senta	0.4447	0.6785	0.75
Valjevo	0.4449	0.6803	0.75

Tabela 4.5. Najbolje rangirane JLS sa EULS indeksom preko 75% od najbolje JLS

opština	EULS	EULS Standardizovano	Normalna distribucija EULS
Novi Kneževac	0.4480	0.7042	0.76
Kraljevo	0.4529	0.7422	0.77
Surčin	0.4539	0.7500	0.77
Stara Pazova	0.4556	0.7634	0.78
Priboj	0.4559	0.7655	0.78
Odžaci	0.4567	0.7716	0.78
Sremska Mitrovica	0.4627	0.8187	0.79
Novi Bečej	0.4630	0.8206	0.79
Kikinda	0.4636	0.8256	0.80
Loznica	0.4640	0.8283	0.80
Prijepolje	0.4675	0.8553	0.80
Temerin	0.4682	0.8607	0.81
Lazarevac	0.4688	0.8661	0.81
Kragujevac	0.4767	0.9268	0.82
Pančevo	0.4832	0.9773	0.84
Mladenovac	0.4839	0.9834	0.84
Požarevac - grad	0.4858	0.9978	0.84
Subotica	0.4906	1.0350	0.85
Zemun	0.4912	1.0397	0.85
Bač	0.4927	1.0515	0.85
Preševo	0.4938	1.0600	0.86
Srbobran	0.4948	1.0676	0.86
Zrenjanin	0.4953	1.0713	0.86
Bečej	0.4995	1.1041	0.87
Ruma	0.5112	1.1952	0.88
Sombor	0.5141	1.2181	0.89
Medijana (Niš)	0.5193	1.2583	0.90
Knjaževac	0.5196	1.2607	0.90
Savski venac	0.5272	1.3193	0.91
Arandjelovac	0.5346	1.3767	0.92

Niš - grad	0.5363	1.3902	0.92
Rakovica	0.5369	1.3949	0.92
Voždovac	0.5567	1.5487	0.94
Bački Petrovac	0.5583	1.5615	0.94
Obrenovac	0.5601	1.5749	0.94
Užice	0.5735	1.6797	0.95
Palilula (Beograd)	0.5937	1.8363	0.97
Novi Sad - grad	0.6336	2.1465	0.98
Beograd-grad	0.6376	2.1775	0.99
Čukarica	0.6411	2.2042	0.99
Novi Beograd	0.6412	2.2050	0.99
Vračar	0.6497	2.2715	0.99
Zvezdara	0.6497	2.2716	0.99
Stari grad	0.7409	2.9804	1.00

5. Nalazi i preporuke po ocenjivanju za 2014 godinu

U okviru ovog projekta je izvršeno ocenjivanje napretka online Usluga za 169²⁴ jedinica lokalne samouprave Republike Srbije za 2014. godinu u odnosu na složeni indeks elektronskih usluga lokalnih samouprava (EULS) koji je zasnovan na ocenjivanju veb stranica, telekomunikacione infrastrukture i obrazovanja stanovništva. Na taj način je uzet u obzir širi kontekst koji utiče na korišćenje eUsluga koji se ne svodi samo na prisustvo veb stranica, već i pretpostavku potražnje za ostvarivanjem prava na usluge elektronskim putem.

Direkcija za elektronsku upravu je sproveda ocenjivanje veb stranica jedinica lokalne samouprave (JLS) za 2014.godinu, tako što je apsolutnim merenjem (ocene do maksimum 300 poena) po Kriterijumima za ocenjivanje veb prezentacija i ocenila svaku veb stranicu, kao i sve ponuđene eUsluge koje su navedene u Informatoru. Pri tome je uticaj postavljenih eUsluga na ocenjivanje maksimalno 60 poena tj maksimalno 20% od ukupnog broja bodova (Tabela 3.2.1. Kriterijumi za 2014.g: oblast i maksimalan broj bodova /procenat).koje je moguće ostvariti prilikom ocenjivanja.

Rangiranje JLS je izvršeno primenom metodologije prikazane u odeljku 3 ovog dokumenta, prema kome su prvoplasirane i najlošije plasirane JLS prikazane u Tabeli 5.1 i Tabeli 5.2 respektivno. Sve JLS, osim Bosilegrada (indeks online usluga 0), su prisutne online. Očito je da su najbolje plasirane JLS iz Beogradske oblasti, dok su najlošije iz Jablaničkog, Pčinjskog i Mačvanskog okruga, što potvrđuje opštu konstataciju da je nivo prihoda po regionima opšti indikator dostignutog nivoa privrednog razvoja i kao takav utiče na razvoj eUprave. Naravno, nivo razvijenosti JLS nije garancija da će i razvoj eUprave biti uspešan. Npr. Knjaževac koji je na 17.oj poziciji EULS 0.5196 i pored nepovoljne IKT infrastrukture (normalizovan telekom. indeks 0.0913) je sa najboljim indeksom online usluga 1.0000.

²⁴ Spisak gradova, gradskih opština i opština prema dokumentu RZS iz februara 2012 <http://webzrs.stat.gov.rs/Website/repository/documents/00/00/67/87/pregledpromena.pdf>

Tabela 5.1 Najbolje rangirane JLS

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukt.	EULS	Okrug	Indeks društvenog razvoja ²⁵
1	Stari grad	0.8588	0.9913	0.3727* ²⁶	0.7409	Beogradska	78.67
2	Zvezdara	0.6647	0.9118	0.3727*	0.6497	Beogradska	69.02
3	Vračar	0.5765	1.0000	0.3727*	0.6497	Beogradska	75.49
4	Novi Beograd	0.6118	0.9390	0.3727*	0.6412	Beogradska	80.62
5	Čukarica	0.6941	0.8564	0.3727*	0.6411	Beogradska	67.07
6	Beograd-grad	0.7176	0.8225	0.3727	0.6376	Beogradska	72.60
7	Novi Sad-grad	0.6706	0.8395	0.3908	0.6336	Južnobanat	70.55
8	Palilula-Beogra	0.5882	0.8202	0.3727*	0.5937	Beogradska	75.43
9	Užice	0.8647	0.6675	0.1884	0.5735	Zlatiborski	
10	Obrenovac	0.7176	0.5899	0.3727*	0.5601	Beogradska	72.27

Tabela 5.2 Najlošije plasirane JLS

Rang	Opština	Index online usluga	Index obrazovanje stanovništva	Index telekom infrastrukt.	EULS	Okrug	Indeks društvenog razvoja
160	Trgovište	0.2824	0.1718	0.0095	0.1546	Pčinjski	62.47
161	Vranjska Banja	0.0706	0.2623	0.1262*** ²⁷	0.1530	Pčinjski	36.95
162	Koceljeva	0.1176	0.2820	0.0564	0.1520	Mačvanski	58.42
163	Lebane	0.1294	0.2304	0.0871	0.1490	Jablanički	37.26
164	Žabari	0.0588	0.3172	0.0670	0.1477	Braničevsk	46.41
165	Bosilegrad	0.0000	0.3671	0.0296	0.1322	Pčinjski	57.41
166	Vladimirci	0.0294	0.2625	0.0503	0.1141	Mačvanski	54.74

²⁵ Indeks društvenog razvoja opština i gradova Republike Srbije, <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/indeks-drustvenog-razvoja-gradova-i-opstina/>, Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva.

²⁶ *- prosek za grad Beograd

²⁷ *** - Prosek za grad Vranje

167	Gadžin Han	0.2000	0.0575	0.0065	0.0880	Nišavski	35.28
168	Bojnik	0.1765	0.0000	0.0526	0.0764	Jablanički	48.36
169	Crna Trava	0.1235	0.0447	0.0000	0.0561	Jablanički	49.35

U toku rada na ocenjivanju za 2014. uočeno je da bi indeks online usluga bio mnogo kvalitetniji (u smislu ocene napretka raspoloživosti i kvaliteta online usluga JLS) ukoliko bi se težinski faktori ili same ocene postavljenih eUsluga JLS povećale. U tom smislu su urađene probe i ustanovljeno je da je bolji učinak ukoliko se same ocene u apsolutnom iznosu promene. Direkcija za elektronsku upravu je u tom smislu već izmenila ocene implementiranih eUsluga u Kriterijumima za ocenjivanje veb prezentacija za 2015. tako što je maksimalan broj bodova koji se može dobiti ocenjivanjem eUsluga, promenila na sledeći način (vidi Tabela 3.2.1. i Tabela 5.3):

	<i>Ukupno poena</i>	<i>eUsluge</i>	
		<i>Broj poena</i>	<i>Procenat</i>
Ocenjivanje 2014	300	60	20%
Ocenjivanje 2015	490	250	>50%

Ova promena će u budućem ocenjivanju doprineti da uticaj implementiranosti usluga značajno poraste, što i jeste cilj ovog merenja.

Direkcija za elektronsku upravu će ocenjivanje za 2015. sprovesti po postojećim Kriterijumima ali sa izmenjenim maksimalnim brojem bodova prikazanim u Tabeli 5.3, s tim da će se ocenjivati eUsluge iz Osnovnog skupa eUsluga, koji je definisan u Tabeli 2.1 ovog dokumenta. Na taj način će se obezbediti preciznije merenje uvođenja i poboljšanja sofisticiranosti raspoloživih elektronskih usčuga na lokalnom nivou

Tabela 5.3. Kriterijumi: oblast i maksimalan broj bodova (procenat) ocenjivanje za 2015

Kriterijum	Bodova	%
<p>1. Sadržaj Ažuriranje, tačnost i potpunost sadržaja, arhiviranje sadržaja, otvorenost sadržaja i dvosmernost komunikacije sa korisnicima</p>	100	20.41%
<p>2. Usluge Aktivnost organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave, u okviru nadležnosti i ovlašćenja, koja fizičkim, pravnim licima i drugim organima omogućava ostvarivanje određenih prava, pod jasno definisanom procedurom</p>	250	51.02%
<p>3. Jezik i pismo veb prezentacije Podrška za više pisama (ćirilčno i latinično pismo za srpski jezik, a ostali alfabeti prema jezicima) kao i mogućnost izbora</p>	10	2.04%
<p>4. Grafičko rešenje i dizajn Prepoznatljiv vizuelni identitet, koji posetioca jednoznačno upućuje da se nalazi na sajtu organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije ili jedinice lokalne samouprave</p>	15	3.06%
<p>5. Navigacija Omogućava korisniku da na što jednostavniji način dođe do sadržaja i informacija koje traži na veb sajtu. Treba da je laka, okrenuta korisniku- omogućava intuitivno pronalaženje informacija bez potrebe da se preterano upozna sa strukturom veb sajta</p>	30	6.12%
<p>6. Upotrebljivost i dostupnost Jednostavnost kojom posetilac koristi veb prezentaciju i može pronaći i prikupiti informacije zbog kojih je i posetio veb sajt</p>	15	3.06%

<p>7. Pristupačnost ePristupačnost se odnosi na postupke, pravila i procedure kojim se omogućava pristup elektronskom sadržaju alternativnim metodama i tehnikama, za osobe sa invaliditetom, starije osobe i druge osobe koje trajno, periodično ili trenutno imaju poteškoća u pristupu usled opažajnih, motoričkih ili kognitivnih smetnji.</p>	30	6.12%
<p>8. Bezbednost Primarno, zaštita zavisi od administracije servera na kome se prezentacija nalazi, odnosno od hosting provajdera.</p>	20	4.08%
<p>9. Domensko ime Pored prepoznatljivog vizuelnog identiteta, veb sajtovi organa treba da se nalaze na odgovarajućem (gov.rs) domenu, kako bi posetilac nesumnjivo znao da se nalazi na sajtu organa državne uprave, organa teritorijalne autonomije i jedinica lokalne samouprave.</p>	10	2.04%
<p>10. Održavanje veb sajta Obuhvata sve aktivnosti kao što su kreiranje, odobravanje, objavljivanje i revizija postojećeg sadržaja prezentacije.</p>	10	2.04%
Ukupno	490	100%



TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMAŠTVA

Vlajkovičeva 10, 11000 Beograd
Tel. +381 11 311 4605; 311 4798
Faks: +381 11 213 9754
e-mail: sipru@gov.rs
www.socijalnoukljucivanje.gov.rs



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**