



Упутство за попуњавање упитника за попис административних сервиса

за потребе пројектног задатка:

Анализа трансформације услуга за грађане

Референтни број: SER-EDGE-QCBS-CS-19-02

У оквиру пројекта: Enabling Digital Governance (EDGE) Project

Пројектни задатак спроводи: Omni Group Business Solution д.о.о. Београд и Научне
Апликације д.о.о. Београд

Фебруар 2021.

1. УВОД

Дигитализација је окосница сваког функционалног реструктурирања у јавном сектору и покретач промена. Она је предуслов за трансформацију и развој. Истовремено она доприноси јачању институција јавне управе, које дигитализацијом јавних услуга постају ефикасније и транспарентније у раду и на адекватнији начин одговарају потребама привреде и грађана.

Републички секретаријат за јавне политике је на основу Закључка о усвајању Оперативног плана активности за успостављање јединственог јавног регистра административних поступака и осталих услова пословања, 05 Број: 021-12698/2016, у протекле четири године спроводио активности на пословима пописа и поједностављења/оптимизације административних поступака. Циљ ових активности је успостављање услова за дигитализацију административних поступака које ће омогућити ефикасно и транспарентно пружање административних услуга грађанима и привреди.

Канцеларија за Информационе технологије и еУправу успоставила је темељну инфраструктуру за дигитализацију јавних услуга кроз портал еУправа. Утемељеним и потврђеним моделима дигитализације, Канцеларија за Информационе технологије и еУправу, већ је повезала седам институција и њихових регистара, омогућавајући владиним телима да користе јавне евиденције у електронском формату и тиме елиминише праксу да грађани више пута достављају исте податке различитим институцијама/телима.

Дигитализација административних поступака/услуга које се пружају грађанима, представља кључан елемент трансформације. Дигиталне административне услуге омогућавају да грађани ефикасније, транспарентније и једноставније остварују своја права и обавезе дефинисане Уставом и нормативним оквиром Републике, али и да стекну веће поверење у институције Републике. На тај начин држава се ставља у функцију сервиса грађана и успоставља се динамичнији и стабилнији однос између државе и грађана. Са аспекта државних службеника, дигитализација пружања административних поступака/услуга, оптимизује и олакшава рад и спровођење јавних овлашћења.

Циљ ове фазе развоја и примене дигитализације, јесте подршка реинжењерингу, дигитализацији и пилотирању одабраних административних услуга, чиме се смањује ниво административног оптерећења грађана и привреде, а истовремено се подиже ефикасност јавне управе и брзина одговора на захтеве грађана.

EDGE пројекат има за циљ да пружи подршку у поједностављивању административних поступака/услуга, као и правног оквира који уређује пружање ових услуга грађанима и привреди и то кроз попис и анализу свих административних поступака/услуга које се пружају грађанима.

Пројекат „Анализа трансформације услуга за грађане“, финансиран од стране Светске Банке, има за циљ евидентирање, анализу и приоризацију административних поступака/услуга које ће бити предмет будуће дигитализације. Због тога је први корак овог захтевног процеса, попис свих административних поступака/услуга које држава пружа грађанима на свим нивоима, како преко надлежних институција, тако и преко организација и појединаца којима су дата јавна овлашћења за спровођење административних радњи.

Имајући све поменуто у виду, од великог је значаја одговор који ће институције државне управе пружити у процесу пописа административних поступака/услуга, кроз навођење свих оних административних услуга које се пружају грађанима

2. СВРХА ДОКУМЕНТА

Ово Упутство има за циљ да објасни и олакша попуњавање упитника којим се спроводи попис свих административних поступака/услуга које Република Србија, преко својих институција, пружа грађанима. Од велике важности је да се упитник попуни у целости на начин који је дефинисан његовим садржајем. Органи државне управе и организације, институције или физичка лица са јавним овлашћењима, упитник попуњавају у складу са својим областима рада, односно областима рада организације, институције или физичких лица са јавним овлашћењима.

Да би се олакшало испуњавање упитника, у наставку ће бити дата појашњења у вези са садржајем одговора које је потребно попунити унутар истог. Одговори дати у упитнику директно ће се генерисати у посебну базу података, а **сви унети подаци биће коришћени само и искључиво у сврху овог пројекта.**

3. УПУТСТВО ПРЕМА САДРЖАЈУ УПИТНИКА

Сегмент 1.

1.1. Попис административних поступака/услуга

Молимо Вас да у складу са захтеваним критеријумима попуните упитник у наставку, тако што ћете га попуњавати појединачно за сваки административни поступак/услугу који је из домена надлежности ваше институције.

Назив административног поступка/услуге

Потребно је унети пун назив административног поступка/услуге (на пример: **Уверење о држављанству**)

Сврха административног поступка/услуге (које право грађани остварују административним поступком/услугом)

На пример: **Доказ или потврда да је физичко лице држављанин Републике Србије**

Сегмент 2.

Правни основ (закон/и) који описује административни поступак/услугу?

На пример: **Закон о држављанству Републике Србије („Сл гласник РС“ бр. 135/04 и 90/07)** – Навести (ако постоје) и подзаконска акта (правилник, уредба, упутство или други подзаконски акт) који ближе описују административни поступак/услугу.

Одрживост правног основа (да ли ће правни основ бити мењан или допуњаван у наредних 12 месеци?)

- Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
- да Уколико је промена Закона (подзаконских аката) у току или ће због различитих околности бити мењана у наредних 12 месеци (на пример због усклађивања у процесу приступања ЕУ) – одаберите опцију **да**
- не Уколико нема назнака да ће се Закон (подзаконска акта) која дефинишу административни поступак/услугу мењати у наредних 12 месеци – одаберите опцију **не**

Назив државне институције која пружа административни поступак/услугу

На пример: **МУП-Полицијска станица према месту пребивалишта односно боравишта**

Сегмент 3.

Укупни трошкови државне институције која пружа административни поступак/услугу на годишњем нивоу

Навести износ укупних бруто трошкова државне институције у РСД на годишњем нивоу

Да ли државна институција самостално пружа административни поступак/услугу?

- Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико државна институција при пружању административних поступака/услуга користи само интерне ресурсе или базе – одаберите опцију **да**
Уколико државна институција при пружању административних поступака/услуга користи услуге других ресора или других државних институција – одаберите опцију **не**.
- да
- не

Да ли сте ускладили своје пословање са новим Законом о заштити података о личности?

- Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је административни поступак/услуга усклађен са Законом о заштити података о личности ("Сл. гласник РС" бр. 87/2018) – одаберите опцију **да**
Уколико административни поступак/услуга није усклађен са Законом о заштити података о личности ("Сл. гласник РС" бр. 87/2018) – одаберите опцију **не**.
- да
- не

Да ли сте именовали лице за заштиту података о личности?

- Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је формално именован Службеник за заштиту података о личности у вашој институцији – одаберите опцију **да**
Уколико није формално именован Службеник за заштиту података о личности у вашој институцији – одаберите опцију **не**.
- да
- не

Да ли сте ускладили своје пословање са Законом о информационој безбедности?

- Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је административни поступак/услуга усклађен са Законом о информационој безбедности ("Службени гласник РС", бр. 6 од 28. јануара 2016, 94 од 19. октобра 2017, 77 од 31. октобра 2019.) – одаберите опцију **да**
Уколико административни поступак/услуга није усклађен са Законом о информационој безбедности ("Службени гласник РС", бр. 6 од 28. јануара 2016, 94 од 19. октобра 2017, 77 од 31. октобра 2019.) – одаберите опцију **не**.
- да
- не

Сегмент 4.

Да ли други државни орган/институција учествује у креирању административног поступка/услуге?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико државна институција при креирању (формирању, обради) административног поступка/услуге користи услуге другог државног органа или институције – одаберите опцију **да**
- не Уколико државна институција при креирању (формирању, обради) административног поступка/услуге не користи услуге другог државног органа или институције – одаберите опцију **не**.

Ако је одговор "да" навести орган/институцију(е) које учествују у креирању административног поступка/услуге

Неведите пун назив институције који укључује назив институције и ресорну припадност.

Сегмент 5.

Укупан број запослених у институцији која пружа административни поступак/услугу

Навести укупан број запослених у институцији која пружа овај административни поступак/услугу.

Број запослених који су у институцији ангажовани на пословима директног пружања административног поступка/услуге

Навести укупан број запослених на пословима директног пружања (испоруке) административног поступка/услуге.

Број запослених који су у институцији ангажовани на пословима креирања административног поступка/услуге

Навести укупан број запослених на пословима креирања (формирања, обраде) административног поступка/услуге.

Укупни трошкови радне снаге институције на годишњем нивоу

Навести износ укупних бруто плата државне институције у РСД на годишњем нивоу.

Сегмент 6.

Цена административног поступка/услуге коју плаћају грађани

Навести износ цене (свих трошкова такси, накнада и сл.) које се наплаћује грађанину у РСД.

Број захтева за административним поступком/услугом на годишњем нивоу

Навести број грађана који на годишњем нивоу доставе захтев за административним поступком/услугом. Референтна година је 2019.

Број обрађених захтева на годишњем нивоу

Навести број захтева који се обради на годишњем нивоу за конкретни административни поступак/услугу. Референтна година је 2019.

Сегмент 7.

Да ли је административни поступак/услуга дигитализован?

да

Бирате само **једну** опцију при давању одговора.

не

Уколико је издавање административног поступка/услуге у потпуности дигитализовано и може се добити услуга путем интернета – одаберите опцију **да**

делимично

Уколико издавање административног поступка/услуге није дигитализовано и услуга се не може добити путем интернета – одаберите опцију **не**.
Уколико се део административног поступка/услуге може добити путем интернета – одаберите опцију **делимично**.

Уколико административни поступак/услуга није или је делимично дигитализован, наставити са попуњавањем упитника

Уколико је анализиран поступак/услуга дигитализован, нема потребе наставити попуњавање упитника.

Сегмент 8.

Да ли је процес за испоруку административног поступка/услуге прецизно дефинисан?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је формално и документовано дефинисан и описан процес испоруке административног поступка/услуге (нпр. дефинисан је рок за подношење захтева, рок за поступање органа, документација коју је потребно да грађани приложе, чињенице/подаци који се прибављају по службеној дужности, правни лек и сл.) – одаберите опцију **да**
- не Уколико није формално и документовано дефинисан и описан процес испоруке административног поступка/услуге – одаберите опцију **не**.
- делимично Уколико је неформално и/или није документовано дефинисан и описан процес испоруке административног поступка/услуге – одаберите опцију **делимично**.
-

Да ли је процес за креирање административног поступка/услуге прецизно дефинисан?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је формално и документовано дефинисан и описан процес креирања административног поступка/услуге (нпр. формално су појединачни радни процеси или фазе креирања (формирања, обраде) уређени) – одаберите опцију **да**
- не Уколико није формално и документовано дефинисан и описан процес креирања административног поступка/услуге – одаберите опцију **не**.
- делимично Уколико је неформално и/или није документовано дефинисан и описан процес креирања административног поступка/услуге – одаберите опцију **делимично**.
-

Молимо Вас да опишете процес пружања административног поступка/услуге од тренутка захтева до испоруке

Описати процес пружања административног поступка/услуге од момента подношења захтева од стране грађанина, преко обраде захтева и креирања административног поступка/услуге, до момента испоруке административног поступка/услуге грађанину.

Уколико је административни поступак/услуга већ описана унутар државне институције кроз неки интерни документ или описом пословних процеса у складу са ФУК-ом, навести документ који описује овај процес и обавезно га приложити на електронску пошту наведену на крају овог Упутства.

При достави поменутог документа електронском поштом, обавезно навести на који се административни поступак/услугу односи и која институција или организација га доставља. Достављени документ користиће се само и искључиво за потребе овог пројекта.

Сегмент 9.

Да ли су постојали покушаји за дигитализацију административног поступка/услуге?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је било покушаја или иницијатива за дигитализацију административног поступка/услуге – одаберите опцију **да**
- не Уколико није било покушаја или иницијатива за дигитализацију административног поступка/услуге – одаберите опцију **не**.

Уколико су постојали покушаји за дигитализацијом, навести када је то било и шта се догодило поводом тога

Наведите шта су били разлози да се одустане од дигитализације административног поступка/услуге и које године су биле иницијативе или покушаји да се дигитализација спроведе.

Да ли постоје било какве препреке за дигитализацију административног поступка/услуге?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико је било препрека (техничких, административних, правних, нису постојали потребни регистри/базе података, није постојала е-писарница, није постојао одговарајући правни оквир, није било средстава, опреме и сл.) за дигитализацију административног поступка/услуге – одаберите опцију **да**
- не Уколико није било препрека (техничких, административних, правних или сл.) за дигитализацију административне услуге – одаберите опцију **не**.

Ако су постојале, навести које су то препреке биле

Наведите које су препреке идентификоване при одустајању од дигитализације административног поступка/услуге.

Сегмент 10.

Који се интерни извори или базе користе за креирање административног поступка/услуге?

Наведите које интерне документационе базе/регистре користите при креирању административног поступка/услуге.

Који се екстерни извори или базе користе за креирање административног поступка/услуге?

Наведите које екстерне документационе базе/регистре користите при креирању административног поступка/услуге.

Да ли се било који успостављени Регистар користи за креирање/пружање административног поступка/услуге?

- да Бирате само **једну** опцију при давању одговора.
Уколико се при креирању и/или пружању административног поступка/услуге користе јавни регистри или евиденције – одаберите опцију **да**
- не Уколико се при креирању и/или пружању административног поступка/услуге не користе јавни регистри или евиденције – одаберите опцију **не**.
-

Уколико је одговор "да" навести који се Регистар користи и у коју сврху

Наведите које јавне регистре или јавне евиденције користите и у коју сврху а у вези са креирањем и/или пружањем административног поступка/услуге.

4. ПОСЕБНА НАПОМЕНА

Када завршите попуњавање упитника притисните опцију **Submit**.

Уколико при попуни овог упитника будете имали техничке проблеме или проблеме у вези са тумачењем садржаја, можете се обратити за помоћ на емаил: office@icsworldgroup.com или путем телефона +381692630136 (Бојана Јованов) или +381642574567 (Оливера Станојевић).