

**Republika e Kosovës**

**Republika Kosovo - Republic of Kosovo**

***Qeveria – Vlada– Government***

*Zyra e Kryeministrit- Ured Premijera - Office of the Prime Minister*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

PROGRAM ZA PREVENCIJU I SMANJENJE ADMINISTRATIVNOG OPTEREĆENJA 2025-2028

Sadržaj

[**Skraćenice** 3](#_Toc186489782)

[**1.** **Uvod** 4](#_Toc186489783)

[**2.** **Sadašnje stanje** 5](#_Toc186489784)

[**3.** **Glavni cilj** 7](#_Toc186489785)

[**4.** **Izgradnja kapaciteta** 7](#_Toc186489786)

[4.1 Fokusirana obuka 8](#_Toc186489787)

[4.2 Ocenjivanje obuka 8](#_Toc186489788)

[4.3 Onlajn obuka (e-učenje) 8](#_Toc186489789)

[**5.** **Prevencija** 9](#_Toc186489790)

[**6.** **Smanjenje** 12](#_Toc186489791)

[6.1 Uprošćavanje 12](#_Toc186489792)

[6.2 Digitalizacija 13](#_Toc186489793)

[6.3 Faza projektovanja e-usluga 14](#_Toc186489794)

[**7.** **Uključivanje korisnika** 16](#_Toc186489795)

[7.1 Stalna posvećenost uključivanju korisnika usluga 17](#_Toc186489796)

[7.2 Budući fokus: napredne strategije inkluzije 17](#_Toc186489797)

[**8.** **Komunikacija i podizanje svesti** 17](#_Toc186489798)

[**9.** **Izvršenje i nadzor** 18](#_Toc186489799)

# **Skraćenice**

**AIP** Agencija za informacije i privatnost

**AID** Agencija za informaciono društvo

**APU** Administracija za Poresku Upravu na Kosovu

**OEIKP** Odeljenje za evropsku integraciju i koordinaciju politika

**SD** Strateški dokument

**KIJU** Kosovski institut za javnu upravu

**IPA** Instrumenti za Prethodno Pridruživanje

**KD** Koncept Dokumente

**KSP** Komitet za Strateško Planiranje

**ZOUP** Zakon o opštem upravnom postupku

**MALS** Ministarstvo uprave lokalne samouprave

**MST** Model standardnih troškova

**MUP** Ministarstvo unutrašnjih poslova

**JDT** Jedinica za digitalnu transformaciju

**OCD** Organizacija civilnog društva

**KSV** Kordinacioni sekretarijat vlade

**SAO** Smanjenje Administrativnog Opterećenja

**KP** Kancelarija premijera

**PK** Pravna Kancelarija KP

**KSP** Kancelarija za strateško planiranje

# **Uvod**

Programi za Prevenciju i Smanjenje Administrativnih Tereta 2025-2028 ima za cilj transformisanje javne uprave kroz pojednostavljenje kompleksnih i neefikasnih administrativnih procesa koji opterećuju građane, preduzeća i vladine institucije. Administrativna opterećenja, kao što su prekomerni propisi, duge procedure i nedosledno pružanje usluga, ne samo da uzrokuju kašnjenja i frustracije, već i ometaju ekonomski rast i podrivaju poverenje javnosti u vladine institucije.

Kako bi zadovoljila hitna potreba za reformama, Vlada Kosova se obavezala da pojednostavi procese, unapredi pružanje digitalnih usluga i učini javne usluge pristupačnijim, efikasnijim i prilagođenijim korisnicima. Program je ključna komponenta večih napora Kosova da modernizuje upravljanje u skladu sa evropskim standardima i da ojača principe opisane u Zakonu o opšem upravnom postupku. Ovaj zakon postavlja ambiciozne ciljeve za smanjenje administrativnih troškova, modernizaciju javnih usluga kroz pojednostavljenje i digitalizaciju i izgradnju transparentnijeg i efikasnijijeg javnog sektora.

Pregled programa dolazi u kritičnom trenutku kada Kosovo počinje sledeću fazu svoje strategije e-uprave i šire reforme javnih usluga. Potreba za većom sinergijom između inicijativa digitalne transformacije, napora da se pojednostavi administracija i pristup dizajnu usluga usmeren na korisnika je od najveće važnosti. Ovaj pregled će osigurati da Program nastavi da se bavi izazovima koji se razvijaju, koristeći prednosti novih mogućnosti za poboljšanje pružanja usluga i smanjenje tereta za sve sektore vlade. Pregled takođe odražava veliki značaj decentralizacije napora za smanjenje administrativnog opterećenja, unapređenje saradnje između različitih nivoa vlasti i promovisanje kulture inovacija i stalnog unapređenja u pružanju javnih usluga.

Sadašnji program je razvijen u drugačijem kontekstu. U to vreme je bio ograničen fokus, resursi i institucionalna podrška za smanjenje administrativnog opterećenja građana i preduzeća. Nije postojao komplementarni okvir za stratešku i praktičnu implementaciju, kao ni potrebne institucionalne strukture. Glavni cilj prvog Programa bio je pokretanje političke inicijative za rešavanje ovih prepreka i u tom pravcu je postignut značajan napredak.

Kancelarija za Strateško Planiranje pri Kancelariji premijera uspešno je podigla svest zainteresovanih strana kako unutar vlade tako i spolja putem širokih konsultacija i zajedničkih napora. Ova svest je pomogla u izgradnji   
zamaha za šire reforme u dizajnu i pružanju javnih usluga, posebno kroz inicijative kao što je Strategija elektronske uprave, koja je postala ključni pokretač u modernizaciji administrativnih procesa. Pri razmatranju ovog pejzaža u razvoju, potrebno je revidirati Program radi boljeg usklađivanja sa trenutnim naporima za reforme. Ovaj pregled će doneti sledeća ključna poboljšanja.

Dalja integracija sa dizajnom javnih usluga i naporima za digitalizaciju: Program će obezbediti bliže usklađivanje sa kontinuiranim inicijativama za digitalizaciju, posebno onima koje imaju za cilj modernizaciju pružanja javnih usluga. Cilj je da se stvori sinergija između smanjenja administrativnog opterećenja i širih ciljeva digitalne transformacije, obezbeđujući da oba napora podržavaju jedni druge i ubrzavaju pružanje efikasnih i dostupnih javnih usluga.

Decentralizacija napora za smanjenje administrativnog opterećenja: Program će težiti decentralizaciji odgovornosti za smanjenje administrativnog tereta, jačajući resorna ministarstva, lokalni nivo i agencije kako bi preuzeli veći nadzor nad ovim naporima. Ova promena će osigurati da smanjenje tereta bude odgovornije prema specifičnim potrebama i uslovima, pružajući prilagođenije i efikasnije intervencije na različitim nivoima upravljanja.

Pristup usredsređen na korisnika: Veći naglasak će se staviti na uključivanje korisnički orijentisanog pristupa u kreiranje i pružanje usluga. To znači da će potrebe i iskustva građana i preduzeća biti od suštinskog značaja u svim naporima za smanjenje tereta. Administrativne usluge će biti redizajnirane uzimajući u obzir krajnjeg korisnika, osiguravajući da budu intuitivnije, pristupačnije i lakše za manevrisanje.

Fokus na horizontalne međuvladine intervencije: Uloga KSP će se sve više fokusirati na pružanje sveobuhvatne podrške i smernica za smanjenje administrativnog opterećenja na svim nivoima vlasti. Ovo će biti urađeno kroz razvoj mekih mera kao što su smernice, metodologije i programi obuke. Ovi alati će osnažiti različite institucije da sprovode svoje inicijative za smanjenje opterećenja, garantujući doslednost i koherentnost u celoj javnoj upravi.

U ovoj novoj fazi Programa fokus će biti na kreiranju održivih i dugoročnih reformi koje poboljšavaju kvalitet javnih usluga, smanjuju administrativna opterećenja i poboljšavaju ukupno iskustvo kako za građane tako i za preduzeća.

# **Sadašnje stanje**

Program razvijen u koordinaciji KSP pri KP i pod nadzorom Kabineta prvog potpredsednika Vlade, napravio je važne korake u implementaciji, vođen visokom političkom podrškom i snažnom saradnjom između ministarstava, civilnog društva, privrednih udruženja i međunarodnim partnerima kao što su Evropska unija, Nemačka, GIZ, Svetska banka, Međunarodna finansijska korporacija i USAID. Evropska Komisija je prepoznala postignuća i napore za smanjenje administrativnih prepreka u Izveštaju o zemlji 2024, naglašavajući da "Kosovo napreduje u smanjenju administrativnog opterečenja pojednostavljujući procedure kroz primenu odgovarajućeg Programa 2022-2027".[[1]](#footnote-1) OECD/SIGMA prepoznaje proces ističući da "politika pojednostavljenja administracije, smanjenja i sprečavanja administrativnog tereta ostvaruje značajan napredak" i da "program pojednostavljenja napreduje prema planu" postižući 100% pokazatelja[[2]](#footnote-2). Glavna dostignuća za period 2022-2024[[3]](#footnote-3) su sledeća:

**Vođenje i usklađivanje**: Vlada je uspostavila jasnu hijerarhiju odgovornosti za sprovođenje Programa. Obavljene su 4 sednice Komisije za strateško planiranje pod vođstvom premijera i imenovan je Nacionalni koordinator za administrativna pitanja. Pored toga, svako ministarstvo, agencija i skoro sve opštine imenovale su odgovorne službenike za AO, čime se formira oko 60 službenika širom javnog sektora koji rade na ovom procesu. Proces smanjenja administrativnog opterećenja je jedna od ključnih oblasti reforme u Planu rasta [[4]](#footnote-4)i deo je indikatora grantova opštinskih performansi[[5]](#footnote-5), kao glavni podsticaj da se podstakne i produži smanjenje BA na lokalnom nivou.

**Sredstva i metodologije:** Razvoj metodologija i osnovnih alata, kao što su katalozi usluga i analize digitalizacije, bio je prioritet. Metode i metodologije za merenje kao Standardni model troškova i Pokrivenost troškova (razvijene i kao digitalne aplikacije), za uključivanje korisnika kao “Design Thinking” (uključeno u obuke, dizajn usluga i digitalizaciju), za spremno zakonodavstvo za digitalizaciju, kao što je Lista za kontrolu zakonodavstva spremnog za digitalizaciju (korišćena za prevenciju i smanjenje tereta) i metodologija KAKO JE I KAKO TREBA BITI za digitalizaciju administrativnih usluga (potpuno primenjena na analize više od 200 usluga na centralnom nivou) su razvijene.

**Izgradnja kapaciteta**: Pripremili su materijale i module za obuku sa fokusom na sprečavanje administrativnog opterećenja i obučili 500 javnih službenika (centralnih i lokalnih). Od januara 2025. godine, obuka na mreži će početi putem Platforme Moodle. Službenici koji su prošli obuku pokazali su značajna poboljšanja u znanju, nakon testiranja na početku i na kraju obuke, i to:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Položili | % | Nisu položili | % | Total |
| Test 1 | 325 | 65 | 175 | 35 | 500 |
| Test 2 | 430 | 86 | 70 | 14 | 500 |

Tabela 1: Obučeni javni službenici 2023-2024

**Prevencija administrativnog opterećenja[[6]](#footnote-6):** 35 koncept dokumenta su pregledana pre usvajanja u Vladi, što je dovelo do bolje izrade politike zasnovane na podacima koja promoviše digitalizaciju i pojednostavljene usluge, kao što su navedene ispod:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pregled | | | Adresiranje[[7]](#footnote-7) | | | Nivo adresiranja u KD[[8]](#footnote-8) | | |
| Total | 35 |  | Total | 149 |  | Nisko | 2 | 8% |
| Sa AO | 16 | 45% | Komentari upućeni | 109 | 73% | Delimično | 4 | 23% |
| Bez AO | 19 | 55% | Komentari koji nisu upućeni | 40 | 27% | Ukupno | 10 | 69% |

Tabela 2: EU u konceptnim dokumentima 2023-2024

Oko 220 zakona je pregledano pre usvajanja u Vladi, što je dovelo do manje složenih propisa koji promovišu pojednostavljenje i digitalizaciju usluga, kao što je navedeno ispod:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pregled | | | Doprinos | | | Odobreni komentari[[9]](#footnote-9) | | |  |
| Total | 220 |  | Total | 95 |  | Total | 180 |  | Pojednostavljene usluge |
| Sa AO | 95 | 43% | Kompletan dizajn | 28 | 30% | Upučeni komentari | 60 | 33% | 45 |
| Bez AO | 125 | 57% | Komentarisano | 67 | 70% | Neusmereni komentari | 120 | 67% |

Tabela 3: AO u pravnim aktima 2023-2024

**Smanjenje administrativnog opterećenja:** 85 usluga na centralnom nivou i 450 na lokalnom nivou su pojednostavljene. Ovo pojednostavljenje donelo je više od 3.5 miliona evra uštede građanima i preduzećima, kao što je navedeno ispod:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nivo | Pojednostavljene usluge[[10]](#footnote-10) | Godišnje uštede | Total |
| Centralni | 85 | 2.5 mil EUR | 3.5 mil EUR |
| Lokalni | 450 | 1 mil EUR |

Tabela 4: Pojednostavljene usluge i godišnje uštede na centralnom i lokalnom nivou 2022-2024

**Digitalizacija:** Veliki napori su uloženi u digitalizaciju javnih usluga, uključujući integraciju nekoliko potpuno digitalnih usluga na platformu eKosova, poput usluga slobodnih zanimanja, geodetskih usluga, itd. Dalji napori za digitalizaciju planirani su za više od 65 usluga do 2024. godine i više od 70 do 2025. godine koje su već počele da se razvijaju, što je dovelo do pojednostavljenih i digitalizovanih pravih usluga, adresirajući potrebe korisnika i smanjenje administrativnog opterećenja u javnoj upravi, kao i sve usluge su prošle kroz potpunu reformu: razvijanje pozadinskih sistema, razvoj API-ja za integraciju usluga na eKosovu, izrada odgovarajućeg pravnog okvira i obezbeđivanje održavanja najmanje godinu dana od početka primene.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Osnovni sistemi | eKosova | Zakonodavstvo | Održavanje |
| Sistemi | 15 | 7 | 8 | √ | √ | √ | √ |
| Usluge | 135 | 65 | 70 | √ | √ | √ | √ |
| Vitina |  | 2024[[11]](#footnote-11) | 2025[[12]](#footnote-12) |  |  |  |  |

Tabela 5: Završen ili pokrenut sistem usluga 2023-2024

**Saradnja:** Kolaborativni pristup sa razvojnim partnerima, civilnim društvom i biznisom je od ključnog značaja za uspeh Programa. Sa njima je sprovedeno više od 50 aktivnosti, od obuke javnih službenika do pojednostavljenja pravila i smanjenja troškova, kako u centralnoj tako i u lokalnoj upravi.

Ipak, izazovi ostaju. Neki od glavnih izazova su rodna neravnopravnost, jer postoji učešće muškaraca u programima obuke za smanjenje administrativnog opterećenja, posebno na lokalnom nivou. Jedan od izazova je kvalitet javnih usluga, uprkos poboljšanjima, ostaju izazovi u digitalizaciji i potpunom pojednostavljivanju usluga na svim nivoima vlasti za nivo razumevanja pojednostavljenja i digitalizacije usluga i njegovog efekta, koji promovišu otpor promenama.

# **Glavni cilj**

Glavni cilj programa za prevenciju i smanjenje administrativnih tereta 2025–2028 je da podstakne efikasniji, transparentniji javni administrativni sistem sa korisnikom u centru koji minimizira nepotrebne složenosti, jača pružanje usluga i gradi poverenje između građana, preduzeća i vladinih institucija. Ovo će se postići smanjenjem administrativnih troškova i vremena za korisnike, modernizacijom javnih usluga kroz pojednostavljenje i digitalizaciju, i inkorporisanjem pristupa usredsređenih na korisnika kroz proces dizajniranja i pružanja usluga. Usklađujući se sa evropskim standardima i koristeći inovativne metodologije, Program ima za cilj stvaranje povoljnog okruženja za ekonomski rast i poverenje građana. Pored toga, decentralizacija i izgradnja kapaciteta će osnažiti zainteresovane strane na svim nivoima, obezbeđujući prilagođene, prilagodljive i održive reforme širom Republike Kosovo.

Gledajući unapred i oslanjajući se na uspešna ostvarenja sadašnjeg Programa, glavni cilj ostaje povećanje zadovoljstva korisnika pružanjem javnih usluga i smanjenje troškova pristupa ovim uslugama. Rezultati naših napora će se meriti kroz sledeće ciljeve strateškog nivoa.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Opšti cilj | | | | | |
| 1 | Štednja u vremenu | TBM | >50% | >70% | Osiguravanje pristupačnih javnih usluga kroz smanjenje administrativnog opterećenja. |
| 2 | Uštede u troškovima | 3.5 MILIONA EURA | >15 MILIONA EURA | >30 MILIONA EURA |

Tabela 6: Ciljevi strateškog nivoa

# **Izgradnja kapaciteta**

Podizanje kapaciteta javnih službenika na **centralnom i lokalnom nivou** u pogledu prevencije i smanjenja administrativnog opterećenja je jedna od glavnih komponenti programa. Ovo iz razloga što administrativno opterećenje ne potiče samo od zakonodavstva, već i od načina na koji se administrativne procedure sprovode u pružanju usluga. Jedno od načela vođenja upravnog postupka je da „upravni postupak ne podleže određenoj formi, već se mora sprovesti što je brže moguće, uz što manje troškova i za stranku i za javnu ustanovu, osim za slučajeve kada je zakonom drugačije određeno.“

U tom okviru, obuke imaju za cilj ne samo povećanje kapaciteta, već i **podizanje svesti** i **informisanje javne uprave** o administrativnom opterećenju. Stoga je prioritet komunikacija i pristup građanima radi lakšeg pristupa uslugama, umesto stvaranja formalnosti i administrativnih opterećenja koja sprečavaju građane da dobiju usluge. Takođe, povremeno će se organizovati i DigiCampovi koji pomažu u ovom aspektu.

Obuka je organizovana u dve faze u trajanju od pet dana: 1) trodnevna obuka o administrativnim principima i ponašanju sa efektom na prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja, MST kao sredstvo za merenje administrativnog opterećenja, digitalizacija kao sredstvo za sprečavanje i smanjenje opterećenja i zakonska harmonizacija i 2) dva dana o “design thinking”. Što se tiče digitalizacije, fokus je na tome da li zakonodavstvo promoviše digitalizaciju, i u tu svrhu je sastavljena kontrolna lista za procenu da li zakonodavstvo stvara prepreke ili promoviše digitalizaciju usluga. Ovde je cilj da zakonodavstvo **romoviše, a ne ometa digitalizaciju.** Ova kontrolna lista će se takođe koristiti u budućnosti kako bi se osiguralo da novo zakonodavstvo promoviše, a ne ometa digitalizaciju procedura.

Što se tiče druge faze, **“design thinking”**, ovo je inovativna metodologija za unapređenje pružanja javnih usluga stavljanjem korisnika u centar (pristup fokusiran na korisnika). Kroz ovo, obuka ima za cilj da pruži učesnicima znanje i praktične veštine za istraživanje i pronalaženje rešenja za složene izazove kroz ključne faze kao što su: osetljivost korisnika, definisanje problema, ideja, pravljenje prototipa i testiranje. Ovaj proces podržava kreativnost i rad u grupama, proizvodeći ideje koje su inovativne i primenljive u stvarnim kontekstima.

Novi pristup obuci je da obuku ne sprovodi jedan trener, već je pet trenera angažovano tokom pet dana obuke kako bi razgovarali o specifičnim aspektima prevencije i smanjenja administrativnog opterećenja. Svaki dan ima po dva vežbanja koja podstiču rad u grupi, veću interaktivnost i praktično učenje zasnovano na studijskim slučajevima gde se građani obraćaju javnoj upravi kako bi dobili uslugu. Pored toga, kroz ovu obuku se promoviše pristup određen od strane programa: **različiti subjekti, različiti zvaničnici, različiti treneri**, nakon što je utvrđeno da odgovarajuća **kombinacija** podstiče **interaktivne diskusije**, ali su takođe potrebni različiti profili za pojednostavljene i digitalizovane javne usluge na odgovarajući način.

## 4.1 Fokusirana obuka

Obuka se do sada često nudila na fokusiran način, ili za **specifične grupe** na osnovu oblasti rada. Uz to, obuke usmjerene na inspekcije ili na povezanost između administrativnog tereta i inspekcijskih postupaka, ili sa **jedinstvenim tačkama kontakta za registraciju preduzeća** iz svih opština, itd. Slične obuke će se takođe organizovati sa **ključnim zvaničnicima** kako na centralnom tako i na lokalnom nivou, koji sprovode postupke i direktno sarađuju sa stranama.

## 4.2 Ocenjivanje obuka

Važna komponenta obuka je i: a) evaluacija obuke od strane učesnika i b) evaluacija znanja učesnika. Što se tiče prvog aspekta, KIJA je, kroz standardne obrazce za evaluaciju, prikupio povratne informacije od zvaničnika i sve preporuke koje bi mogli imati za budućnost. Obuku takođe evaluiraju KSP i stručnjaci u cilju ažuriranja sadržaja i vežbi na osnovu procene potreba učesnika obuke.

Što se tiče drugog aspekta, procena znanja polaznika je prvobitno započeta kroz test sa 22 pitanja sa opcijama, koji se daje polaznicima na početku i na kraju obuke. Efikasnost ove metode je procenjena nakon šest meseci i učesnici su je smatrali korisnom, uz predlog da test bude kraći i da se sprovede onlajn. Sledeći ovu preporuku, test je skraćen sa 22 na 13 pitanja sa višestrukim odgovorima i napravljen je onlajn. Učesnici sada polažu test telefonom preko linka poslatog na njihovu e-poštu prvog i trećeg dana obuke. Pored toga, rezultati se prikupljaju na mreži i s vremena na vreme se sprovode periodične evaluacije o uticaju obuke na učesnike.

## 4.3 Onlajn obuka (e-učenje)

Druga važna komponenta obuke i podizanja nivoa informisanosti administracije u vezi sa administrativnim opterećenjem biće onlajn obuka, koja će biti dostupna preko KIJA **Moodle** platforme. Moodle je onlajn (e-learning) platforma koja omogućava učenje na daljinu i koriste je univerziteti i organizacije za kreiranje interaktivnih okruženja za obuku.

Obuka na mreži će se nadovezati na fizički isporučeni program obuke strukturiran u četiri modula, praćen **video zapisima, kvizovima, studijama slučaja i završnim testom.** Učesnici će imati mogućnost da se registruju putem zvanične email adrese i prekinu proces koliko god puta je potrebno do njegovog završetka. Tokom obuke svaki polaznik će biti obavešten koliko minuta traje svaki modul i koliko je ukupno trajanje obuke, što znači da će učesnik biti obavešten o rasporedu vremena u minutima prema modulima i ukupnom vremenu potrebnom za završetak cele obuke.

Svaki modul će biti praćen studijskim slučajem i kvizom sa pet pitanja sa opcijama. Na kraju svakog kviza, učesnici će imati priliku da odmah vide tačne i netačne odgovore. Neće postojati preduslova za uspešno polaganje kviza jednog modula za prelazak na sledeći modul. Smatra se da je polaznik koji završi sve module pohađao obuku.

Na kraju četiri modula, učesnici će imati završni test sa 10 pitanja, takođe sa opcijama. Polaganje završnog testa biće preduslov za dobijanje **sertifikata**, koji će biti generisan onlajn. Tako sistem generiše sertifikat koji je isti kao i trenutni sertifikati koje izdaje KIJA. Međutim, čak i kada učesnik krene od drugog ili trećeg modula, a ne od početka, on neće imati mogućnost da završi i dobije sertifikat ako ne završi sve module.

Naš uspeh u izgradnji kapaciteta merićemo kroz sledeće ciljeve:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Razvoj kapaciteta | | | | | |
| 1 | Broj obučenih službenika | 500 | 1500 | 2000 | Opremanje zainteresovanih strana sa veštinama i alatima za usmeravanje napora za smanjenje administrativnog opterećenja na svim nivoima vlasti. |
| 2 | Odnos između 1 testa i 2 testa | 21% | 30% | 50% |
| 3 | Uticaj treninga na svakodnevni rad treninga | 0 | >50% | >70% |

Tabela 7: Ciljevi razvoja kapaciteta

# **Prevencija**

Ključni pristup za olakšavanje administrativnog tereta uključuje mere tokom celog ciklusa razvoja politika, posebno tokom faze analize i planiranja. Cilj prevencije administrativnog opterećenja je da se proaktivno integrišu strategije za minimiziranje ovog tereta u ranoj fazi procesa kreiranja politike, obezbeđujući da se izbegne pre nego što se materijalizuje. Sa druge strane, smanjenje administrativnog opterećenja usredsređeno je na rešavanje postojećih problema povezanih s tim teretom, nakon što su identifikovani u važećim politikama i procedurama. Prepoznajući ovu činjenicu, uključili smo prevenciju kao osnovnu komponentu smanjenja administrativnog opterećenja.

Da bismo pomogli ovom procesu, uspostavili smo blisku saradnju sa relevantnim institucijama, uključujući koordinatore za AO, kao i Odeljenja za evropske integracije i koordinaciju politika, IT i pravna odeljenja. Redovno smo promovisali uključivanje multidisciplinarnih timova u intervencije koje su imale za cilj prevenciju tereta, uključujući sektorske službenike, pravne stručnjake, IT, finansije i direktne pružaoce usluga.

Podržavajući ove preventivne napore, i u saradnji sa pomenutim organima, počeli smo sa identifikovacijom ključnih dokumenata politike radi procene iz ugla SAO. U isto vreme, razmotrili smo vladinu listu strateških dokumenata i koncepata, ali i primarnog i sekundarnog zakonodavstva. Naš fokus je bio na identifikaciji instrumenata politika sa najdirektnijim i najvažnijim implikacijama u vezi sa pružanjem usluga i SAO. Da bismo povećali podršku resornim ministarstvima, razvili smo posebne alate kako bismo im pomogli u procesu:

1. Lista provere za strateške dokumente i koncept dokumente:[[13]](#footnote-13) lista pruža smernice za integraciju strategija SAO u izradi konceptnih dokumenata i strategijskih planova. Ona ističe značaj uključivanja pitanja koja se odnose na pružanje usluga, i vođena je najboljim praksama prema principima SIGMA-e i zakonodavstvu o opštim upravnim postupcima. Ovaj dokument adresira glavna područja, uključujući **identifikaciju problema, postavljanje ciljeva, poboljšanje usluga, upoređivanje opcija i procenu uticaja,** sa naglaskom na smanjenje administrativnog tereta, kao što su zahtevi za informacije, vreme pružanja usluga, troškovi itd. Lista takođe obuhvata mehanizme praćenja i procene za merenje poboljšanja. Ovaj instrument će igrati ključnu ulogu u osiguravanju da se pitanja koja se odnose na AO odražavaju na odgovarajući način u političkim instrumentima koji proizlaze iz procena uticaja.
2. Lista za proveru zakonodavstva spremnog za digitalizaciju[[14]](#footnote-14): ova lista obuhvata bitna pitanja u vezi sa dizajniranjem i digitalizacijom javnih usluga. Ona naglašava omogućavanje **elektronske komunikacije, automatizacije, interoperabilnosti i inovacija**, osiguravajući da zakonodavstvo ne ometa već promoviše digitalno pružanje usluga. Lista usmerava vladine zvaničnike da izbegavaju zakonske barijere, kao što su zahtevi za fizičke dokumente ili fizička predstavljanja, i podstiče upotrebu elektronske autentifikacije, razmenu podataka između institucija, kao i ugradnju novih tehnologija uz primenu principa dizajna sa korisnikom u centru. Ovaj alat takođe promoviše upotrebu ključnih pristupa pojednostavljenja i racionalizacije, kao što su eliminisanje usluga, njihovo kombinovanje, smanjenje potrebnih informacija kao i produženje važenja izdatih akata. KSP koristi ovaj alat, posebno kada daje input za pravne akte tokom faze izrade i konsultacija.
3. Priručnik za modele standardnih troškova[[15]](#footnote-15): ovaj priručnik uključuje uputstva za **merenje administrativnog tereta** koji pravni zahtevi nameću preduzećima i građanima. Ona objašnjava kako identifikovati, kvantifikovati i smanjiti administrativno opterećenje povezano sa obavezama informisanja koje proističu iz zakona. Priručnik opisuje korake za merenje ovih troškova, uključujući identifikaciju zakonodavstva, definisanje zahteva za podacima, procenu vremena i troškova za korisnike i korake za izračunavanje opterećenja. Takođe pruža informacije o tome kako MST može da podrži reforme kao što su pojednostavljenje i digitalizacija administrativnih procedura. Štaviše, na osnovu Priručnika, razvijeno je i rešenje informaciono-komunikacione tehnologije za obračun administrativnih troškova, koje je stavljeno na raspolaganje kosovskoj javnoj upravi[[16]](#footnote-16).
4. Uputstvo za Pokrivenost Troškova[[17]](#footnote-17): ovo uputstvo se fokusira na izračunavanje plaćanja za administrativne postupke, zasnovano na **principu pokrivenosti troškova,** u skladu sa zahtevima člana 12 Zakona o javnim nabavkama. Opisuje detaljnu metodologiju za određivanje troškova, razdvajajući ih na direktne i indirektne troškove. Dokument daje uputstva korak po korak za javne institucije za procenu troškova i primenu odgovarajućih plaćanja, vodeći računa da ona odražavaju stvarne troškove za izdavanje upravnih akata. Priručnici promovišu pregled i redovne promene za ažuriranje plaćanja i uključuju model za automatske obračune. Štaviše, razvijeno je i dostupno je IKT rešenje svim javnim službenicima, kako bi obračunali troškove pružanja usluga.[[18]](#footnote-18)

Koristeći prethodna sredstva, preduzeli smo intervencije tokom razvoja KD-a ali i zakonodavstva. Što se tiče strateškog okvira, ocenjen je 31 KD tokom perioda 2023-24, u fazi izrade i konsultacija.[[19]](#footnote-19) Od toga je 19 odobreno od strane Vlade, dok je za 14 procenjeno da ima implikacije na AO, pa ih je ocenio tim. Na nivou dokumenata, 58% je u potpunosti adresiralo dati input, 25% delimično, a 17% na niskom nivou.

Isto tako, u periodu 2023-24.[[20]](#footnote-20) godine, KSP je pružila input tokom procesa donošenja zakona. Ključne aktivnosti su uključivale pružanje početnih inputa, na osnovu pomenutih alata, a zatim sprovođenje proširenih konsultacija sa resornim ministarstvima i relevantnim radnim grupama. Pregledano je 188 pravnih akata, od kojih je 43 usvojeno. Od njih, 75 su bili relevantni za SAO, stoga su dalje analizirani i razmatrani. Input je dat u skladu sa pomenutim alatima, fokusirajući se na principe pružanja usluga zasnovanih na ZOUP i principe zakonodavstva spremnog za digitalizaciju. Ukupno, 41 usluga je pojednostavljena ili je teret sprečen.[[21]](#footnote-21)

Uprkos postignutom napretku, i dalje se suočavamo sa izazovima u procesu prevencije. Glavni izazovi se sastoje u otporu pristupu sa korisnikom u centru, ali iu pogledu poteškoća u primeni složenih metodologija, kao što je MST, ili metodologija koje su vezane za zakonodavstvo spremno za digitalizaciju. Kao što je istaknuto u odeljku Razvoj kapaciteta, da bi se postiglo odgovarajuće pojednostavljenje i digitalizacija, potrebna je kombinacija tema i učesnika. Iz tog razloga, da bi se razvilo zakonodavstvo spremno za digitalizaciju, nisu potrebni samo pravnici. Naprotiv, korisnici su prvi, IT zvaničnici, političari i pružaoci usluga su drugi, a na kraju dolaze pravnici da pretvore rezultate prvih u zakonske norme. Nadalje, resorna ministarstva i dalje se suočavaju sa velikim teškoćama u razvoju procene uticaja, što čini još izazovnijim razmatranje SAO. Da bi se efikasno rešili izazovi u sprečavanju administrativnog opterećenja, biće ključno oslanjati se na postojeća dostignuća, primenjujući različite strategije, uključujući mere kao što su sledeće:

* **Ažuriranje i jačanje alata za intervenciju: redovni pregled i poboljšanje kontrolnih lista i priručnika ostaje ključni napor. Ovo osigurava da ostanu u skladu sa izmenjenim potrebama i najboljom praksom. To ih čini praktičnijim i korisnijim za resorna ministarstva.**
* Organizacija intervencija u ranim fazama razvoja politike: Intervencije će biti preduzete što je ranije moguće, posebno u fazi analize i planiranja. Rane intervencije omogućavaju resornim ministarstvima da razmotre prevenciju AO od samog početka, čime se olakšava integracija principa AO u strateške i pravne dokumente, što će minimizirati potrebu za kasnijim promenama.
* **Promovisanje SAO refleksije u dizajnu politike: otpor prema pristupu usredsređenom na korisnika i razvoj zakonodavstva spremnog za digitalizaciju i MST ostaju glavne prepreke. Da bismo prevazišli ove izazove, biće sprovedene dodatne mere za obuku i razvoj kapaciteta. Redovne obuke, obuka na radnom mestu i tehnička podrška pomoći će službenicima ministarstava da steknu znanje o korišćenju mernih instrumenata, poboljšavajući tačnost procene troškova i olakšavajući donošenje odluka zasnovanih na podacima.**
* **Međuinstitucionalna saradnja i razmena znanja: promovisanje redovne saradnje i razmene između resornih institucija, kao i promocija multidisciplinarnih timova poboljšaće konzistentnost implementacije SAO. Redovne radionice, sesije razmene znanja o uspešnim intervencijama će pomoći da se prevaziđu izolovani napori i ojača kohezivan pristup za sve institucije.**

Da bismo izmerili uspeh u sprečavanju administrativnog opterećenja, koristićemo sledeće ciljeve:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Prevencija | | | | | |
| 1 | Koncept dokumenti koji se odnose na komentare u vezi sa SAO iz KSP i KSV. | 58%[[22]](#footnote-22) | 70% | 80% | Proaktivno eliminisanje složenosti, reorganizacija procesa i korišćenje digitalizacije u kreiranju politika i pravnih nacrta. |
| 2 | 100% novih zakona koji sadrže administrativna opterećenja se ispituju u kontekstu sprečavanja administrativnog opterećenja, prema metodologiji smanjenja administrativnog opterećenja.[[23]](#footnote-23) | 100[[24]](#footnote-24) | 100% | 100% |

Tabela 7: Ciljevi prevencije administrativnog opterećenja

# **Smanjenje**

Program je identifikovao smanjenje administrativnog opterečenja kao ključni cilj, uglavnom fokusirajući se na napore kao što su pojednostavljenje, racionalizacija i digitalizacija javnih usluga. Da bi se to postiglo, biće preduzete opsežne mere na centralnom i lokalnom nivou. Tokom perioda implementacije, za 2022-24. godinu, oko 250 usluga je pretrpelo značajno pojednostavljenje na oba nivoa, a oko 64 usluge su eliminisane u 3 opštine. Оsim toga, više od 65 usluga je spremno za digitalizaciju prateći kriterijume SAO, dok 70 drugih čeka digitalizaciju.[[25]](#footnote-25) Štaviše, razvijeni su druge sistemi ili su u razvoju, što će uticati na pružanje usluga od relevantnih institucija.[[26]](#footnote-26) Ovi postupci su rezultirali u finansijskim uštedama od preko 3 miliona evra. Ovi napori odražavaju stalnu posvećenost unapređenju administrativne efikasnosti, smanjenju vremena i troškova za pristup javnim uslugama, kao i promovisanju okvira koji je više odgovoran i usredsređen na korisnike.

## Uprošćavanje

Jedna od lekcija naučenih tokom dosadašnjeg perioda implementacije programa je da je **pojednostavljenje usko povezano sa digitalizacijom.** U većini slučajeva, uspešno pojednostavljenje je **vođeno digitalizacijom**, koja deluje kao katalizator za racionalizaciju procesa. Kao rezultat toga, buduće aktivnosti će se nastaviti sa ovim **paralelnim pristupom**, unapređujući pojednostavljenje zajedno sa digitalizacijom i korišćenjem digitalnih alata kao ključnih faktora. Ova strategija se pokazala posebno efikasnom u digitalizaciji usluga, poput onih Ministarstva pravde i licenciranja geodeta, gde je digitalizacija direktno olakšala pojednostavljenje i smanjenje administrativnog opterećenja, ne samo za korisnike, već i za samu administraciju.

Što se tiče pojednostavljenja i racionalizacije javnih usluga, buduće aktivnosti će se fokusirati na dalje jačanje sledečih oblasti:

1. Ukidanje procedura kada se smatraju nepotrebnim za postizanje ciljeva u skladu sa zakonom: neke administrativne procedure nisu definisane zakonima, ali ih zahteva administracija. Ove usluge nisu legalne i stoga ih administracija ne treba tražiti i biće eliminisane. Na primer, popunjavanje obrasca koji zahteva jedno ministarstvo da bi se prešlo u drugo ministarstvo da bi se započeo proces prijave nema zakonsku osnovu. Ovo je administrativni teret koji stvaraju službenici javnih institucija i treba ga eliminisati. Buduće aktivnosti će se baviti eliminacijom upravnih postupaka koji nisu zasnovani na zakonu kako bi se obezbedilo da se upravni postupak vodi po principu zakonitosti definisanom ZOUP.
2. Spajanje dve usluge u jednu proceduru: često postoje specifične usluge koje treba integrisati ili spojiti u jednu proceduru, jer služe istoj svrsi ili nema smisla imati dve odvojene dozvole kada obe služe istoj svrsi.
3. Uklanjanje uslovljenosti u pružanju usluga: administrativne procedure koje zahtevaju od strane da podnese prateću dokumentaciju za dobijanje usluge često stvaraju nepotrebne uslovljenosti. Na primer, za dobijanje dozvole za rad kao taksista, potrebno je dostaviti dokaz o plaćanju poreza na imovinu ili sakupljanju otpada, što je nezakonit uslov. U budućnosti će se raditi na eliminisanju ovih uslova.
4. Smanjenje broja pratećih dokumenata koje stranka traži: institucije često zahtevaju dokumente koji nisu direktno povezani sa uslugom za koju se aplicira. Na primer, zahtev za pružanje dokaza o plaćanju poreza na imovinu prilikom podnošenja zahteva za taksistu je nepotreban. U budućnosti će se raditi na smanjenju obaveznih informacija koje se zahtevaju, a koje nisu povezane sa uslugom za koju aplikant aplicira.
5. Administrativna taksa prema ZOUP: član 12 ZOUP definiše princip neplaćanja upravnog postupka. Isto tako, čak i kada je administrativna taksa predviđena posebnim zakonom, ona ne bi trebalo da bude veća od prosečnog troška neophodnog za sprovođenje upravnog postupka. MST će se koristiti za precizno merenje ovog troška.
6. Elektronska komunikacija, uključujući pravo na obaveštenje putem odgovarajućih sredstava: elektronska komunikacija je važna za smanjenje administrativnog opterećenja, eliminisanje potrebe za fizičkim prisustvom stranke. Ubuduće će se nastojati da se uključi što više elektronske komunikacije između javne institucije i stranke kako bi se smanjilo administrativno opterećenje.
7. Neformalnost i efikasnost upravnog postupka: javne institucije ne bi trebalo da budu vezane posebnim oblicima upravnog postupka, osim ako posebnim zakonom nije drugačije određeno. U budućnosti se planira poštovanje rokova i pružanje usluga što je moguće brže i sa što manjim troškovima kako za stranku, tako i za javni organ.
8. Produženje roka važenja kroz jačanje nadzora i inspekcije: na primer, ukidanje obaveze ponovnog podnošenja zahteva za dozvole svake godine smanjiće administrativno opterećenje i poboljšati efikasnost u upravnom postupku.

Aktivnosti u svim ovim oblastima biće propraćene digitalnim rešenjima i zakonima spremnim za digitalizaciju, koristeći specifične metodologije i alate objašnjene u sledećem odeljku.

## Digitalizacija

Što se tiče digitalizacije, Program je u potpunosti usklađen sa principima digitalizacije Strategije elektronske uprave. Ovi principi su predstavljeni u sledećoj tabeli:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principi digitalizacije[[27]](#footnote-27) | | |
| Najpre digitalno | 💻 | Ovaj pristup uključuje rešenja u kreiranju politike i dizajnu usluga od početka, dajući prioritet transformaciji, a ne samo digitalizaciji starih procesa. |
| Vođen podacima | 📊 | Princip tretira podatke kao vrednu imovinu i promoviše sisteme koji koriste podatke za poboljšanje donošenja odluka, pružanja usluga i evaluaciju učinka. |
| Interakcija | 🔗 | Princip obezbeđuje integrisanu vladinu arhitekturu, omogućavajući međusobno povezane usluge koje pravilno funkcionišu između različitih odeljenja i sektora. |
| Korisnik u središtu i uključenost | 👥 | Princip se fokusira na dizajniranje usluga koncentrušiću se na potrebe i povratne informacije građana i preduzeća, promovišući upravljanje orijentisano na korisnike. |
| Princip samo jednom | ✔️ | Ovaj princip smanjuje ponavljajuće davanje podataka od strane građana i preduzeća, što omogućava racionalizaciju komunikacije za usluge. |
| Ponuda putem više kanala | 📱💻🏢 | Princip nudi dostupne usluge putem različitih kanala – digitalnih, telefonskih poziva, sastanaka – što osigurava laku dostupnost za sve korisnike. |
| Privatnost | 🔒 | Princip integriše privatnost podataka od samog početka, osiguravajući da zaštita ličnih podataka predstavlja ključni deo razvoja usluga. |
| Poverenje i sigurnost | 🛡️ | Princip postavlja snažne sigurnosne protokole radi zaštite podataka i infrastrukture, što doprinosi korisničkom poverenju. |
| Otvorena inovacija | 💡 | Ovaj princip podstiče partnerstvo sa akademskim krugom, privatnim sektorom i građanima kako bi se promovisale inovacije i kontinuirano poboljšanje digitalnih usluga. |

Tabela 8: Principi digitalizacije prema Strategiji e-uprave

Ovi principi su u potpunosti usklađeni sa opštim pristupom koji je uspostavljen u revidiranom Programskom okviru.

## Faza projektovanja e-usluga

Program će podržati dobro strukturirane procese dizajniranja e-usluga. Gore pomenuti principi će se primeniti tokom celog procesa dizajniranja usluga. Ovaj proces će pratiti niz jasnih faza, kao što su:

* Priprema: ova faza se fokusira na postavljanje radnih osnova za razvoj usluga. To uključuje identifikaciju specifičnih usluga, kao i njihovu prioritetizaciju u poređenju sa drugim inicijativama. Dodeljen je **poseban tim**, kao i **vlasnik servisa**, koji će nadgledati ceo proces razvoja. Ova faza je ključna faza za usklađivanje ciljeva, razjašnjavanje uloga i odgovornosti, osiguravanje koherentnosti sa strategijskim okvirom (strategijama koncept dokumentima, programima itd.) i usklađenost sa zakonskim zahtevima. U ovoj fazi, ključni kriterijum za intervenciju je procena **spremnosti institucija za digitalizaciju**, što uključuje procenu angažovanosti, ekspertizu kao i infrastrukturu. Postizanje ovih kriterijuma je ključno u procesu donošenja odluka da li se može preći na digitalizaciju.
* Razumevanje (trenutno stanje **AS IS**): ova faza se fokusira na duboko razumevanje trenutnog stanja usluge, što nazivamo analizom AS IS. Uključuje dubinsku analizu problema, identifikaciju problema i nedostataka u pružanju postojećih usluga. Takođe, ova faza naglašava razumevanje očekivanja i potreba **korisnika** (onih koji će imati koristi od usluge) kao i **nstitucionalnih akcionara**. U ovoj fazi se mapiraju postojeći procesi i izazovi, što pruža solidnu osnovu za unapređenje usluga. Tokom ove faze izrađuju se analize **pravnog i strateškog okvira**, sa posebnim fokusom na **usklađivanje sa zahtevima ZOUP**. Paralelno sa tim, ocenjuje se i koliko su usluge orijentisane na korisnika, ispitujući suštinske aspekte kao što su nivo angažovanja korisnika, postojanje i kvalitet podrške, kao i dostupnost.

Pored toga, analizira se i **trenutno stanje digitalizaci**je usluga. Ovo uključuje razmatranje **IKT rešenja** kao i stepena **digitalizacije podataka**. U ovoj fazi se identifikuju i **funkcionalni zahtevi**. Na kraju, takođe se ocenjuje **nivo zrelosti digitalizacije**, kako bi se razumelo koliko su ova rešenja sposobna i napredna da podrže efikasno i moderno iskustvo usluge. [[28]](#footnote-28)

* Željeno stanje **(TO BE):** u ovoj fazi fokus se pomera ka definisanju željenog stanja usluge u budućnosti. Ostvarivanje ove vizije zahteva **aktivno uključivanje korisnika**, osiguravajući da je dizajn usluga u skladu sa njihovim očekivanjima i zahtevima. Procesi **pojednostavljivanja** se prioritetizuje radi poboljšanja efikasnosti i čineći usluge pristupačnijim i korisnički orijentisanim. U ovoj fazi se identifikuju sve aktivnosti koje zahtevaju usklađivanje sa ZOUP, kao i sa svim ostalim zahtevima za pružanje usluga. Takođe pojednostavljujemo proces pružanja usluga **tako što ćemo mapirati svaku uslugu** i pojednostaviti ih smanjenjem nepotrebnih koraka i informacija.

U ovom trenutku se preduzimaju i ključne odluke u vezi sa digitalizacijom. To uključuje određivanje **odgovarajućeg nivoa digitalizacije** za svaku uslugu, utvrđivanje potreba za IKT rešenjima, kao i njihovih funkcionalnih zahteva. Takođe, u ovoj fazi utvrđujemo **stepen digitalizacije podataka**, kao i **stepen zrelosti** koji težimo. U cilju merenja napretka razvijaju se i ključni indikatori učinka koji postavljaju jasne i merljive ciljeve, koji nam pomažu da pratimo unapređenje usluga, u skladu sa principima njihovog pružanja utvrđenim u ovom Programu i Strategiji elektronske uprave.

* Implementacija: ovo je faza kada se planovi i poboljšanja materijalizuju. Ovo počinje **razvojem** usluga, integracijom specifikacija i funkcionalnosti planiranih tokom faze projektovanja. U vreme razvoja, **vrši se rigorozno testiranje** kako bi se potvrdilo da usluga pravilno funkcioniše i da ispunjava utvrđene zahteve. Nakon toga sledi obuka koja osposobljava osoblje sa **znanjem i veštinama** potrebnim za efikasno korišćenje novih sistema. Nakon toga servis je zvanično pokrenut, čineći ga dostupnim korisnicima. **Komunikacione** aktivnosti prate ovaj proces, informišući korisnike, akcionare kao i širu javnost o prednostima usluge i načinu pristupa. **Praćenje i evaluacija** ostaju stalni procesi, što omogućava redovnu procenu učinka putem indikatora i povratnih informacija.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priprema | AS IS | TO BE | Primena |
| Identifikacija usluge | Mapiranje | Mapiranje | Razvoj |
| Procesuiranje po važnosti | Analiza problema | Uključivanje korisnika | Obuka |
| Timovi i vlasnik usluga | Akteri | Uprošćavanje | Lansiranje |
| Institucionalna spremnost | Korisnici | Digitalizacija | Praćenje i procena |

Tabela 9: Mapa projektovanja usluga

Da bismo izmerili naš učinak u pokušaju da primenimo gore navedeni pristup, težićemo sledećim ciljevima:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Smanjenje | | | | | |
| 1 | Broj usluga na centralnom nivou pojednostavljen, podeljen po polu i ugroženim grupama | 81 | >120 | >150 | Dizajniranje i razvoj pristupačnih, jednostavnih i racionalizovanih usluga. |
| 2 | Opštine koje ispunjavaju pokazatelj SAT u Lokalnom grantu za performanse | 15 | >20 | >30 |
| 3 | Broj pojednostavljenih usluga na opštinskom nivou | 167 | >250 | >350 |
| 4 | Broj digitalizovanih usluga korišćenjem ZBA metodologije, razvrstanih po polu i ugroženim grupama | 65[[29]](#footnote-29) | >100 | >150 |

Tabela 10: Ciljevi smanjenja administrativnog opterećenja

# **Uključivanje korisnika**

Poštovanje korisnika u dizajniranju i pružanju usluga je ključno za osiguravanje **korisnički centriran pristup**, s ciljem stvaranja usluga koje zadovoljavaju stvarne potrebe i očekivanja javnosti. Na osnovu uspeha sadašnjeg Programa, ostajemo posvećeni većem uključivanju korisnika usluga tokom razvoja revidiranog Programa. Ova obaveza uključuje nekoliko ključnih delova:

* Konsultacije tokom razvoja politike: Tokom razvoja instrumenata politike, uključujući koncept dokumente, strateške dokumente, kao i zakonske akte, od suštinskog je značaja identifikovati i razumeti potrebe **ciljnih grupa na koje utiču** predložene promene. Ovo uključuje detaljnu analizu demografije korisnika – kao što su **pol, etnička pripadnost, starost i nivo digitalne pismenosti** tokom interakcije sa građanima, ili faktore kao što su veličina preduzeća i digitalna zrelost tokom interakcije sa preduzećima.

Preduzećemo posebne korake kako bismo osigurali **da se ove grupe aktivno konsultuju** kroz postojeće mehanizme javnih konsultacija. Za politike sa značajnim uticajem na administrativno opterećenje, resorna ministarstva će dobiti instrukcije da odobre posebne mere za veću inkluziju, kao što su odvojeni sastanci sa predstavnicima pogođenih grupa ili korišćenje naprednih istraživačkih tehnika za prikupljanje informacija.

* Korišćenje dizajniranja unutar usluge: Istraživanje ima važnu ulogu u **razumevanju potreba, preferencija i izazova korisnika usluga tokom celog procesa dizajniranja usluge**. Različiti alati za istraživanje, uključujući ankete, fokus grupe, intervjue i “mystery shopping” biće primenjeni da bi se stekli sveobuhvatni utisci korisnika usluga. Ova sredstva će pružiti korisne informacije o iskustvima korisnika usluga i pomoći će u identifikovanju načina za smanjenje troškova, vremena i potencijalnih frustracija prilikom pružanja usluga. Cilj je osigurati da su naše odluke o dizajniranju usluga zasnovane na podacima i dokazima, omogućavajući nam da prilagodimo usluge na način da se maksimizira zadovoljstvo i efikasnost korisnika.
* Osnaživanje metodologija zajedničkog dizajna: Posvećeni smo daljem jačanju upotrebe metodologija zajedničkog dizajniranja u **razvoju usluga** u okviru revidiranog programa. Ko-dizajn uključuje direktan rad sa korisnicima usluga na kreiranju usluga koje odgovaraju njihovim potrebama, stvarajući osećaj vlasništva i saradnje. Poseban akcenat će biti stavljen na korišćenje alata kao što je “customer journey mapping” kao i druge tehnike zajedničkog dizajniranja kako bi se jasnije razumelo korisničko iskustvo u svakoj fazi pružanja usluga. Da bismo podržali ove napore, obezbedićemo smernice i resurse resornim institucijama, uključujući podršku razvojnih partnera, kako bismo unapredili implementaciju zajedničkog dizajna u reformi usluga. Posebna pažnja biće posvećena promovisanju uključivanja predstavnika korisnika usluga (koliko je to moguće) u dizajnerske timove, u kom slučaju će oni moći da budu uključeni u sve faze projektovanja usluge.
* Integracija korisničkih utisaka: **Utisci korisnika** su ključni za stalno unapređenje usluga. Stoga ćemo obezbediti da mehanizmi za utiske korisnika usluga budu integrisani u svaku fazu pružanja usluga, posebno u pružanju digitalnih usluga. Ovo će omogućiti korisnicima usluga da direktno podele svoja iskustva i sugestije, pružajući nam dragocene informacije za unapređenje usluga. Od resornih institucija će se tražiti da sistematski i redovno prikupljaju povratne informacije korisnika, koristeći iste kao osnovu za kontinuirano unapređenje usluga. Stavljajući utiske korisnika usluga u centar procesa unapređenja usluga, težimo stvaranju odgovornog i prilagodljivog okruženja usluga.
  1. Stalna posvećenost uključivanju korisnika usluga

Naš pristup proizilazi iz uverenja da **uključivanje korisnika** treba da bude kontinuiran i strukturisan proces kroz sve faze dizajna i pružanja usluge. Dosad smo uključili ovaj pristup u kontinuiranu primenu programa, osiguravajući da se uključivanje korisnika uzima u obzir u **ranim fazama** razvoja politika putem sprovođenja određenih inicijativa usluga. Naredne dve godine sprovedeno je nekoliko anketa i fokus grupa kako bi se prikupili utisci korisnika, a uključivanje korisnika sistematski je integrisano u napore za dizajniranje usluga. Dok gledamo u budućnost, ostajemo posvećeni izgradnji na ovoj osnovi pružajući resurse za podršku najefikasnijim metodama za uključivanje korisnika, uključujući napredne metodologije kao što je ko-dizajn.[[30]](#footnote-30)

* 1. Budući fokus: napredne strategije inkluzije

U budućnosti ćemo se fokusirati na bolje korišćenje sofisticiranijih strategija uključivanja.  
 Ovo će uključivati poboljšanje procesa konsultacija kako bi se osiguralo veće učešće **teško dostupnih grupa** korisnika, korišćenjem digitalnih alata za šire učešće i eksperimentisanjem sa inovativnim metodama ko-dizajniranja kako bi se istražili novi načini za unapređenje zadovoljstva korisnika usluga. Uspeh našeg pristupa će se meriti stepenom do kojeg su usluge poboljšane kako bi bolje odgovarale **potrebama korisnika**, obezbeđujući da se glas korisnika usluga čuje i ceni na svakom koraku.

Kao sažetak, uključivanje korisnika nije jednokratna aktivnost, već se primenjuje kontinuirano tokom svake faze dizajniranja i pružanja usluge. Smislenim uključivanjem korisnika, cilj nam je da razvijemo usluge koje nisu samo efikasne i isplative, već i prilagođene rastućim potrebama onih kojima treba da služe. Ova posvećenost osigurava da naš revidirani program ostane **usredsređen na korisnika, transparentan i prilagodljiv**, promovišući kulturu saradnje i kontinuirano poboljšanje.

Da bismo izmerili napredak ka postizanju višeg nivoa angažovanja korisnika, težićemo sledećim ciljevima:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Angažovanje korisnika | | | | | |
| 1 | Primena metoda angažovanja korisnika u pojednostavljenje i digitalizaciju usluga*[[31]](#footnote-31)* | 15 | >25 | >40 | Poboljšana je participacija i dostupnost učesnika |
| 2 | Pojednostavljanje usluga korišćenjem nalaza koji proizilaze iz Mystery shopping. | 0 | 2 | 5 |

Tabela 11: Ciljevi angažovanja korisnika

# **Komunikacija i podizanje svesti**

Aktivnosti i rezultati u sprečavanju i smanjenju administrativnog opterećenja biće konstantno saopštavani građanima i privredi. Ceo proces će biti transparentan, a biće date jasne poruke šta će se preduzeti da se spreči i smanji opterećenje, koje usluge su pojednostavljene, koje eliminisane, koliko je ušteđeno u troškovima i vremenu, posebno nakon digitalizacije usluge. Usluge koje će biti digitalizovane biće integrisane u Vladin jedinstveni prozor, poznat kao **eKosova**, koji građanima omogućava pristup uslugama sa **jedne jedine onlajn ili digitalne tačke**.

KSP će pripremati periodične sveobuhvatne izveštaje o sprovođenju programa prevencije i smanjenja administrativnog opterećenja. Ovi izveštaji će biti javni putem web-stranice KP-a, na tri jezika, i sadržaće statističke podatke i vizuelizacije podataka kako bi građanima olakšali čitanje. Od podataka u izveštajima biće kreirane infografike za distribuciju na društvenim mrežama, sa ciljem da se dopre do šire publike u vezi sa rezultatima u sprečavanju i smanjenju administrativnog opterećenja. Rezultati će uključivati broj pojednostavljenih usluga, broj eliminisanih usluga, broj digitalizovanih usluga, ušteđeno vreme kao rezultat intervencija i koristi od ušteđenih troškova. Ove aktivnosti će takođe doprineti povećanju javne svesti i informisanosti o reformama za prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja.

Za što efikasniju komunikaciju i povećanje nivoa informisanosti u javnosti koristiće se tradicionalni i društveni mediji. U tradicionalnim medijima, poruke će prenositi politički lideri poput premijera, prvog zamenika premijera i ministri, kao i kroz učešće na konferencijama, događajima, debatama i programima koji omogućavaju Vladi da predstavi planirane reforme za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterečenja za olakšavanje pristupa uslugama građanima i preduzećima. Pored toga, informacije će se širiti putem lokalnih i regionalnih konferencija koje organizuju Vlada ili partnerske organizacije civilnog društva koje imaju aktivnosti u ovoj oblasti. U ovom kontekstu, Vlada će sklopiti partnerstva sa NVO-ima, privrednim komorama i poslovnim udruženjima kako bi uključila sve relevantne aktere u proces.

Periodično će se organizovati događaji i debate sa privrednim komorama, uz učešće privrednika, za prikupljanje predloga sa njihove strane, izazova u pristupu javno-administrativnih usluga, unapređenje saradnje itd. Debate i diskusije će se takođe organizovati sa nevladinim organizacijama uopšte, posebno sa CIVIKOS-om, koji služi kao mreža za sve NVO-e, a događaji koje organizuje Vlada će biti distribuirani NVO-am kroz CIVIKOS platformu. U cilju boljeg informisanja javnosti o rezultatima i aktivnostima u vezi sa opštim reformama u pružanju usluga biće kreirani video snimci sa animacijama i infografikama. Ova saradnja će se realizovati u okviru Strategije saradnje sa civilnim društvom 2024-2029.

Društvene mreže će takođe igrati važnu ulogu u komunikaciji i širenju informacija javnosti. Za komunikaciju sa javnošću i razmenu informacija o postignutim rezultatima koristiće se platforme poput Fejsbuka i Instagrama. Istinska komunikacija i transparentnost će pomoći spoljnim akterima da imaju potrebne informacije kada ocenjuju Kosovo u vezi sa reformama u pružanju usluga građanima.

Biće napravljen poseban kanal za administrativna pitanja na YouTube-u, gde će biti objavljene sve prošle i buduće informacije, uključujući video zapise, infografike, TV debate, ocene i fotografije sa različitih diskusija i događaja.

Da bismo pratili napredak postignut u ovim oblastima, pažljivo ćemo pratiti sledeće ciljeve:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br. | Pokazatelji | Baza (2024) | Srednji cilj (2026) | Završni cilj (2028) | Rezultat |
| Komunikacija i unepređenje svesti | | | | | |
| 1 | Znanje građana i preduzeća o pravima i obavezama tokom pružanja usluga | TBD | >20% | >35% | Korisnicima su pružene dovoljne informacije o pravima i obavezama prilikom pristupa javnim uslugama |

Tabela 12: Ciljevi komunikacije i podizanja svesti

# **Izvršenje i nadzor**

Za uspešno sprovođenje Programa politički je odgovoran Prvi zamenik premijera. U tom cilju, Prvi zamenik premijera će se založiti za unapređenje mera iz Programa za prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja, tražeći od ministara i njihovih zamenika angažovanje i političku posvećenost.

Međuinstitucionalna struktura na političkom nivou odgovorna za uspešno sprovođenje Programa je KSP, na čijem čelu su premijer i Prvi zamenik premijera. Sastancima KSP prisustvuju ministri koji moraju biti obavešteni i zamoljeni da sprovedu mere za smanjenje administrativnog opterećenja, prema Programu. Na sastancima KSP se mogu donositi odluke i preporuke za sprovođenje Programa, kao i tražiti rešenja za izazove i probleme u tom procesu.

Za uspešnu implementaciju Programa, sledeća tela čine jezgro tima, sa sledećim odgovornostima:

* KSP je nadležna za sprečavanje i smanjenje administrativnog opterećenja, kao i za planiranje, koordinaciju, praćenje, ocenu i izveštavanje o realizaciji Programa i međunarodnih obaveza u vezi sa procesom, merenjem administrativnog opterećenja, kao i drugeim aspektima istaknutim u ovom Programu. KSP će podržati sve dole definisane institucije da ispune svoje obaveze za uspešno sprovođenje Programa. Nacionalni koordinator za proces administrativnog opterećenja raspoređen je u KSP.
* JDT je odgovorna za pregled i praćenje svih digitalnih inicijativa u okviru procesa AO.
* AID je odgovorna za održavanje platforme eKosova i integraciju digitalizovanih usluga na platformi, između mnogih drugih odgovornosti, kao što je navedeno u Strategiji elektronske uprave.
* OEIKP-i u resornim ministarstvima imaju odgovornost da preduzmu mere za prevenciju i smanjenje opterećenja kroz koncept dokumente.
* KSV je odgovoran za pregled kvaliteta dokumenata koncepta kako bi se osigurala integracija SAO.
* Pravna odeljenja ministarstava su najpre odgovorna za preduzimanje mera za sprečavanje i razvoj zakonodavstva spremnog za digitalizaciju.
* Pravna kancelarija KP je odgovorna za ispitivanje zakonitosti i ustavnosti pravnih akata.
* MALS je odgovorno za koordinaciju procesa izveštavanja za indikator SAO u grantu opštinskog učinka.
* MUP je odgovoran za reformu javne uprave.
* KIJA je odgovoran za koordinaciju i implementaciju dela Programa za izgradnju kapaciteta.
* Opštine su odgovorne za pojednostavljenje usluga na lokalnom nivou.

Odeljenje nadležno za proces administrativnog opterećenja je KSP, dok su ostali gore navedeni akcionari odgovorni za sprovođenje mera iz Akcionog plana, KSP će ih dopuniti učešćem u procesu.

Proces AO će biti proširen na centralnom i lokalnom nivou. Prioritet će biti postignut kroz isticanje spremnosti i institucionalne posvećenosti. Lokalni nivo će biti podjednako podržan, što znači da će svaka opština dobiti istu podršku za smanjenje opterećenja, u implementaciji Programa i indikatora grantova za opštinske performanse AO. Centralni nivo će biti podržan prema spremnosti i prioritetima, na osnovu usluga, učestalosti, populacije i relevantnosti, u sprovođenju Programa i oblasti reformi u Planu rasta, „2.1.1. Pružanje digitalnih javnih usluga prilagođenih korisniku kroz smanjenje administrativnog opterećenja i poboljšanje kvaliteta i povećanje broja usluga dostupnih na mreži“, te njegovi kvantitativni i kvalitativni koraci kako je naznačeno u Reformskoj agendi. O aktivnostima u vezi sa Planom rasta i grantom za opštinski učinak raspravljaće se na sastancima KSP i od prvog zamenika premijera, kao politički odgovornog. Biće preduzete adekvatne mere za centralne institucije za koje se pokaže da nemaju odgovarajuću institucionalnu spremnost da smanje opterećenje.

Za realizaciju Programa u celini biće koordinisana i zatražena pomoć razvojnih partnera. Za sprovođenje mera i radnji Programa može biti potrebna pomoć i angažovanje stručnjaka, mladih profesionalaca i pripravnika, u zavisnosti od teme i prioriteta. Poslednje dve kategorije mogu biti posebno korisne za intervjuisanje stranaka i merenje osnovne vrednosti administrativnog opterećenja i indikatora na terenu, kao i drugih administrativnih aspekata za sprovođenje Programa.

Konsultacije i saradnja sa razvojnim partnerima jedan je od glavnih prioriteta istaknutih u Programu. Glavni cilj razvojnih partnera je stvaranje stabilne platforme za proces administrativnog opterećenja, odnosno za pojednostavljenje i digitalizaciju administrativnih usluga, zasnovano na nekim principima kao što su oni Evropske komisije za elektronsku upravu i principi lokalnog upravnog postupka.

Koordinacija će se vršiti kroz redovne sastanke sa svim zainteresovanim stranama, posebno u okviru projekta tehničke pomoći za proces smanjenja i prevencije administrativnog opterećenja, koji finansira EU kroz IPA fondove i Vlada Njemačke, a sprovodi GIZ. Na sastanke Upravnog odbora, kojima predsedava SPO, biće pozvani svi partneri koji podržavaju proces i biće podeljeni zadaci i aktivnosti koje će svaki partner obavljati.

Budžetski uticaj Programa za prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja 2025-2028 smatra se da je oko 10 miliona evra, a za Akcioni plan 2025-2026 je 4,1 milion evra. Ceo period Akcionog plana 2025-26 je pokriven iz vladinog budžeta i podrške donatora, odnosno 3 miliona evra donatorske podrške i 1 milion iz budžeta Kosova. Uzimajući u obzir budžetsku održivost Strategije e-Uprave, budžet potreban za Program SAO je smanjen, jer je niz važnih i skupih mera već deo Strategije e-Uprave.

Finansijski jaz za period 2025-26 smatra se da je oko 15 miliona, zbog uštede u troškovima nakon uspešne implementacije Akcionog plana, a za period 2027-28, smatra se da je ovaj iznos veći od 15 miliona.

Praćenje napretka Akcionog plana vršiće se kontinuirano na godišnjem nivou, uz istovremeno izveštavanje o merama i indikatorima. Takođe, OCD i privredne komore će biti deo monitoringa Akcionog plana.

Procena i izbegavanje rizika dati su u prilogu 3. Glavna sredstva prevencije su predstavljena u prilozima 1 i 2. Veza između Programa i drugih strateških dokumenata, kao što su Strategija e-uprave, Strategija reforme javne uprave i Nacionalna strategija razvoja, prikazana je u Prilogu 4.

Izveštaj o napretku za 2022-24. biće sačinjen i objavljen u K1 2025.

1. Izveštaj o Kosovu 2024: [https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/kosovo-report-2024\_sr](https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/kosovo-report-2024_en), str. 4. [↑](#footnote-ref-1)
2. OECD/SIGMA 2024: <https://www.sigmaweb.org/publications/monitoring-reports.htm> (izveštaj će biti objavljen u decembru 2024). [↑](#footnote-ref-2)
3. Detaljan izvještaj o napretku za period 2022-23. godine je objavljen na sledećem linku: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/report-on-the-implementation-on-the-administrative-burden-prevention-and-reduction-programme-2022-2027-and-action-plan-2022-2024/>. Naravno, izveštaj o napretku koji obuhvata prvi deo 2022-2024. godine biće objavljen tokom TM1 2025. [↑](#footnote-ref-3)
4. Plan rasta:<https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/reform-agenda-of-kosova-rgf/> [↑](#footnote-ref-4)
5. MALS, Odluka br. 02 - 793/4, dana 24.06.2024. [↑](#footnote-ref-5)
6. Proces prevencije uključuje pregled svakog dela KD-a ili dela zakonodavstva da li je relevantan za AO ili ne. Ako je to važno za AO, onda se svaki od njih komentariše ili detaljno izrađuje, udubljujući se u institucionalnu spremnost, pre nego što bude odobren u Vladi. [↑](#footnote-ref-6)
7. Podaci se odnose na relevantne KD za EU, nakon njihovog odobrenja. [↑](#footnote-ref-7)
8. Podaci su izmereni samo za 13 odobrenih KD do sada. [↑](#footnote-ref-8)
9. Podaci su izmereni samo za 43 odobrenih pravnih akata do sada. [↑](#footnote-ref-9)
10. Pojednostavljene usluge prikazane u Tabeli 3 su ovde pridodate. [↑](#footnote-ref-10)
11. Ove usluge su među prioritetima AID, da se integrišu u eKosovu tokom 2024. godine. [↑](#footnote-ref-11)
12. Usluge su u procesu razvoja i biće spremne do aprila 2025. Ovi podaci predstavljaju trenutno stanje, a ne viziju koja se prikazuje u Akcionom planu, u narednim sekcijama. [↑](#footnote-ref-12)
13. Pogledaj Aneks 1. [↑](#footnote-ref-13)
14. Pogledaj Aneks 2. [↑](#footnote-ref-14)
15. Za više informacija pogledajte: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/modeli-standard-i-kostos-doracak-per-matjen-e-barres-administrative/>. [↑](#footnote-ref-15)
16. Aplikacija za MST je interni sistem u vladinom domenu. [↑](#footnote-ref-16)
17. Za više detalja pogledajte <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/doracaku-per-llogaritjen-e-tarifave-taksave-per-procedurat-administrative-bazuar-ne-parimin-e-mbulimit-te-kostos/>. [↑](#footnote-ref-17)
18. Aplikacija je postavljena u vladin domen. [↑](#footnote-ref-18)
19. Pregled je počeo 2023. godine. [↑](#footnote-ref-19)
20. Pregled je počeo 2023. godine. [↑](#footnote-ref-20)
21. Revizija se odvija u različitim fazama procesa izrade zakonodavstva – uključujući preliminarne i javne konsultacije tokom izrade. To ne znači da je svaki zakon koji je odobren i poslat u Skupštinu analiziran za SAO, budući da je veći deo zakona izrađen pre sprovođenja procene SAO. Takođe, mnogi pravni akti su kasnili sa usvajanjem, čak i u slučajevima kada su završene preliminarne i javne konsultacije. Na primer, postoje zakoni ili podzakonski akti koji su izrađeni i konsultovani tokom 2021, 2022 ili prve polovine 2023 godine i još uvek čekaju na usvajanje u Vladi.

    [↑](#footnote-ref-21)
22. Relevantno odobreni Koncept dokumenti za SAO za 2024. godinu koji se bave inputima SAO. [↑](#footnote-ref-22)
23. Pokazatelj je deo Reformske agende (Plana rasta), odnosno Reformske mere 2.1.1.1. [↑](#footnote-ref-23)
24. Zakoni usvojeni od 1. oktobra 2024. koji su revidirani u kontekstu BA. Usvojeno je 15 zakona, od kojih 14 nije relevantno za administrativno opterećenje, dok je 1 bio relevantan za administrativno opterećenje. Odobreno je još 5 zakona koji ratifikuju međunarodne ugovore, ali oni nisu proračunati, ali i da jesu, ne nameću administrativna opterećenja i nisu relevantni za administrativna opterećenja. [↑](#footnote-ref-24)
25. Sve usluge su isporučene u AID, sa analizama AS IS i TO BE, kao i sa finalizovanim API-jima. Pravni akti koji obuhvataju ove usluge su završeni, odobreni i objavljeni. [↑](#footnote-ref-25)
26. Razvijeni su različiti sistemi koji utiču na pružanje usluga, kao što je aplikacija za upravljanje pozivima u PAK-u, koja nudi funkcije kao što su identifikacija pozivaoca, snimanje poziva, uređivanje slučajeva, istorija poziva, generisanje izveštaja. Sve ovo doprinosi povećanju transparentnosti, brzine i kvaliteta izveštavanja, kao i olakšavanju tereta za osoblje. Slični sistemi su i Sistem upravljanja slučajevima u AIP-u, Portal transparentnosti, kao i Registracija prodavaca u javnim finansijama itd. [↑](#footnote-ref-26)
27. Strategija elektronske uprave 2023-27, str. 5. [↑](#footnote-ref-27)
28. Napredovanje nivoa zrelosti počinje sa osnovnim informacionim nivoom, gde se onlajn korisnicima pružaju samo bitni podaci. Sledeći nivo obezbeđuje jednosmernu komunikaciju koja omogućava korisnicima da pruže informacije, ali ne i dodatnu interakciju sa dobavljačem usluga. Nakon ovog nivoa imamo onaj transakcioni, koji omogućava korisnicima da obavljaju korake i transakcije elektronskim putem, pružajući tako interaktivnije iskustvo. Na najvišem nivou razvijaju se personalizovane usluge, gde su usluge u potpunosti prilagođene individualnim potrebama i preferencijama. [↑](#footnote-ref-28)
29. Baza 65 prikazuje broj usluga koje su pratile metodologiju SAO i dostavljene AID radi integracije u eKosovo. Iste usluge mogu biti izložene u prvom tromesečju 2025, ipak, rad Tima SAO je završen i iz tog razloga se smatra završenim u 2024. godini. Indikator će hraniti indikatore Reformske agende (Plana rasta), odnosno indikatore Reformske mere 2.1.1.5 – „50% javnih usluga za građane i preduzeća se nudi onlajn preko internet portala eKosova“ [↑](#footnote-ref-29)
30. Dobri primeri uključivanja korisnika su slučajevi kada se, tokom razvoja sistema za slobodna zanimanja, SAO tim se sastao i konsultovao sa studentima i pravnicima radi njihovih utisaka u pravcu daljeg unapređenja procesa. Isti pristup primenjen je i na aplikaciji za upravljanje pozivima za Poresku upravu, ankete o uslugama itd. [↑](#footnote-ref-30)
31. Indikator je povezan sa Principom 19 SIGMA-e, Korisnici su u središtu dizajniranja i pružanja administrativnih usluga, odnosno podindikator 19.2 o Angažovanju Korisnika. [↑](#footnote-ref-31)