

**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**](#_Toc203070740)

[**1. Uvod 4**](#_Toc203070741)

[**2. Sadašnje stanje 6**](#_Toc203070742)

[**3. Glavni cilj 8**](#_Toc203070743)

[**4. Izgradnja kapaciteta 8**](#_Toc203070744)

[4.1 Fokusirana obuka 9](#_Toc203070745)

[4.2 Ocenjivanje obuka 9](#_Toc203070746)

[4.3 Onlajn obuka (e-učenje) 9](#_Toc203070747)

[**5. Prevencija 10**](#_Toc203070748)

[**6. Smanjenje 12**](#_Toc203070749)

[6.1 Uprošćavanje 13](#_Toc203070750)

[6.2 Digitalizacija 14](#_Toc203070751)

[6.3 Faza projektovanja e-usluga 15](#_Toc203070752)

[**7. Uključivanje korisnika 16**](#_Toc203070753)

[7.1 Stalna posvećenost uključivanju korisnika usluga 17](#_Toc203070754)

[7.2 Budući fokus: napredne strategije inkluzije 17](#_Toc203070755)

[**8. Komunikacija i podizanje svesti 18**](#_Toc203070756)

[**9. Izvršenje i nadzor 19**](#_Toc203070757)

[**AKCIONI PLAN 2025-2026 22**](#_Toc203070758)

[**Prilog 1: Kontrolna lista- Razmatranje pitanja administrativnog tereta prilikom izrade koncept dokumenata i strateških dokumenata 37**](#_Toc203070759)

[**Prilog 2: Kontrolna lista zakonodavstva za dizajniranje i digitalizaciju usluga 45**](#_Toc203070770)

[**Prilog 3: Matrica za Upravljanje rizicima 53**](#_Toc203070777)

[**Prilog 4: Povezanost Programa za SSAT 2025-28 sa ostalim strateškim dokumentima 55**](#_Toc203070778)

# **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

**ACR** Agencija za civilnu registraciju

**EU** Evropska unija

**GIZ** Nemačka agencija za međunarodnu saradnju

**EK** Evropska komisija

**PSSAT** Program za sprečavanje i smanjenje administrativnog tereta

**NPR** Nacionalni plan za razvoj

**NSR** Nacionalna strategija je razvoj

**TIK** Tehnologija informacije i komunikacije

# **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 | 43% | Komentari upućeni | 109 | 73% | Delimično | 4 | 23% |
| Bez AO | 19 | 57% | 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.

## **AKCIONI PLAN 2025-2026**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Br.** | **STRATEŠKI CILJ** | **OSNOVA**  **2024** | **SVRHA**  **2025** | | **SVRHA**  **2026** | **REFORMA** | |
| **PREVENTION AND REDUCTION OF ADMINISTRATION BURDEN** | | | | | | | |
| **1** | **Indikator:**  *Štednja u vremenu* | PTM[[32]](#footnote-32) | +30% | | >50% | Osiguravanje pristupačnih javnih usluga kroz smanjenje administrativnog opterećenja. | |
| **2** | **Indikator:**  *Uštede u troškovima(KSP)[[33]](#footnote-33)* | 3,5 EUR | > 5 mil EUR | | > 15 mil EUR |
| **Br.** | **MERE, POKAZATELJI I AKTIVNOSTI** | **OSNOVA**  **2024** | **SVRHA**  **2025** | | **SVRHA**  **2026** | **REFORMA** | |
| **1** | **POVEĆANJE KAPACITETA** | | | | | | |
| **1** | **Indikator:**  *Broj obučenih javnih službenika[[34]](#footnote-34)* | 500 | 1000 | | 1500 | Opremanje zainteresovanih strana sa veštinama i alatima za usmeravanje napora za smanjenje administrativnog opterećenja na svim nivoima vlasti. | |
| **2** | **Indikator:**  *Odnos između T1 i T2[[35]](#footnote-35)* | 21% | 25% | | 30% |
| **3** | **Indikator:**  *Uticaj treninga na svakodnevni rad javnih službenika* | 0% | / | | >50% |
| **Br.** | **Aktivnost** | **Vremenski rokovi** | **Budžet** | | **Izvor finansiranja** | **Odgovorne i podržavajuće institucije** | **Produkt** |
| **V1** | **V2** |
| 1,1 | Obuka o AO i Design Thinking za javne službenike | U kontinuitetu | 93,000 | 93,000 | NB, Donatori | KIJA/ KSP | Najmanje jedan trening mesečno i najmanje 12 treninga godišnje. |
| 1.2 | Preispitivanje/ažuriranje Modula Obuke za AO i dizajnersko razmišljanje | T2 | 5,760 | / | NB | KIJA/ KSP | Modul za obuku o AO i preispitan/ažuriran Design Thinking. |
| 1,3 | Izrada online modula obuke za AO | T2 | 50,760 | / | BK | KIJA/ KSP | Modul za online obuku za AO, razvijen. |
| 1.4 | Obuka javnih službenika za AO putem platforme e-učenja | U toku | 8,760 | 8,760 | BK | KIJA/ KSP | Najmanje jedan trening mesečno i najmanje 12 treninga godišnje. |
| 1.5 | Obuka odgovornih službenika za MKS (uključujući digitalnu aplikaciju) | T4 2026 | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Najmanje 10 obučenih odgovornih službenika godišnje. |
| 1,6 | Organizacija Digitalnog kampa za javne službenike | U toku | 20,760 | 20,760 | NB, Donatori | KSP /JDT | Bar jedan digitalni kamp godišnje. |
| 1,7 | Organizacija okruglih stolova sa javnim zvaničnicima za AO. | U toku | 23,000 | 11,520 | NB | KSP | Najmanje 5 okruglih stolova godišnje. |
| 1,8 | Analiza institucionalne spremnosti za AO. | T2 2025 | 5,760 | / | NB | KSP | Analiza institucionalne spremnosti za AO je urađena. |
| 1,9 | Poboljšanje uputstava, priručnika i alata za povećanje kapaciteta za ABR | U toku | 17,280 | 17,280 | NB | KSP | Uputstva, priručnici i alati se razvijaju prema potrebama. |
| 1,10 | Organizacija obuka u oblasti informacione tehnologije infrastrukture | T4 2025 | 73,000 | / | NB, Donatori | AID, ZPK, KIJA | Najmanje tri obuke godišnje. |
| 1,11 | Organizovanje obuke za trenere na prevenciji i smanjenju administrativnog tereta | T4 2025 | 12,760 | / | NB, Donatori | KSP. KIJA | Najmanje pet trenera je sertifikovano |
| 1,12 | Organizacija Obuke za Trenera u oblasti Dizajniranja Usluga (Design Thinking) | T4 2025 | 12,760 | / | NB, Donatori | KSP, KIJA | Najmanje pet trenera je sertifikovano |
| 1,13 | Identifikacija polja/kategorija za obuke usmerene na prevenciju i smanjenje administrativnog tereta | T2 2025 | 5,760 | / | NB | KSP | Najmanje 5 identifikovanih oblasti/kategorija i predloženih za obuku |
|  | ***Ukupan budžet za meru 1:*** | ***336,740***  ***(2025)*** | ***245,080***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih kapitala:* | ***45,000***  ***(2025)*** | ***88,000***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih tekućih:* | ***291,740***  ***(2025)*** | ***157,080***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
| **2** | **PREVENCIJA** | | | | | | |
| **1** | **Indikator:**  *Koncept dokumenta koji se bave podacima o AO od strane KSP i KSV[[36]](#footnote-36)* | 58%[[37]](#footnote-37) | 70% | | 80% | Proaktivno eliminisanje složenosti, pojednostavljenje procesa i upotreba digitalizacije u kreiranju politika i zakona. | |
| **2** | **Indikator:**  *100% novih zakona koji su preispitani u okviru sprečavanja administrativnog opterećenja, prema metodologiji smanjenja administrativnog opterećenja [[38]](#footnote-38)* | 100%[[39]](#footnote-39) | 100% | | 100% |
| **Br.** | **Aktivnost** | **Vremenski rok** | **Budžet** | | **Izvor finansiranja** | **Odgovorne i podržavajuće institucije** | **Proizvod** |
| **V1** | **V2** |
| 2,1 | Kontinuirana kontrola koncept dokumenata u kontekstu AO. | U toku | 23,000 | 23,000 | NB | KSP/KSV | 100% koncept dokumenata se razmatra tokom faze izrade ili konsultacija, pre nego što ih Vlada odobri. |
| 2,2 | Redovna provera pravnih akata u kontekstu AO (dizajn usluga i digitalna spremnost). | U toku | 23,000 | 23,000 | NB | Odeljenja resornih ministarstava | 100% pravnih akata (zakona i podzakonskih akata) se razmatra u fazi izrade ili konsultacija, pre usvajanja u Vladi. |
| 2,3 | Organizovanje okruglih stolova, radionica i informativnih sastanaka za prevenciju administrativnog opterećenja sa relevantnim državnim službenicima. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Najmanje 5 okruglih stolova, radionica ili informativnih sastanaka se organizuje svake godine. |
| 2,4 | Proaktivno merenje administrativnog opterećenja kroz MST i administrativne takse preko CRP-a | U kontinuitetu | 11,520 | 11,520 | NB | KSP | Najmanje 100 usluga se meri kroz MST i CRP. |
| 2,5 | Proaktivno ažuriranje sredstava prevencije | U toku | 5,760 | 5,760 | NB, Donatori | KSP | Lista provere AO za Koncept Dokumente, Lista provere za digitalnu spremnost i Priručnik MKS se moraju redovno ažurirati kako bi bile odražene naučene lekcije. |
| 2,6 | Redovne konsultacije sa radnim grupama o pitanjima vezanim za AO. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Radne grupe angažovane na koncept dokumentima, strategiji i izradi zakona biće redovno konsultovane kako bi se osiguralo da pitanja u vezi sa AO budu pravilno reflektovana. |
|  | ***Ukupan budžet za meru 2:*** | ***57,520***  ***(2025)*** | ***57,520***  ***(2025)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih kapitalnih:* | / | / |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih tekućih:* | ***57,520***  ***(2025)*** | ***57,520***  ***(2025)*** |  |  |  |  |
| **3** | **SMANJENJE** | | | | | | |
| **1** | **Indikator:**  *Broj pojednostavljenih usluga na centralnom nivou, razvrstanih prema polu i ugroženim grupama* | 81 | >120 | | >150 | Dizajniranje i kreiranje pristupačnih, jednostavnih i optimizovanih usluga. | |
| **2** | **Indikator:**  *Opštine koje su ispunile Pokazatelj AO u Grantu učinka opštine* | 15 | >20 | | >30 |
| **3** | **Indikator:**  *Broj pojednostavljenih usluga na lokalnom nivou[[40]](#footnote-40)* | 400 | >600 | | >800 |
| **4** | **Indikator:**  *Broj digitalizovanih usluga korišćenjem RBA metodologije, razvrstanih po polu i ugroženim grupama[[41]](#footnote-41)* | 65[[42]](#footnote-42) | >100 | | >150 |
| **Br.** | **Aktivnost** | **Vremenski rok** | **Budžet** | | **Izvor finansiranja** | **Odgovorne i prateće institucije** | **Produkt** |
| **V1** | **V2** |
| 3,1 | Pojednostavljenje usluga na centralnom nivou (uklanjanje zaliha). | U toku | 23,000 | 23,000 | NB, Donatori | Resorne institucije/KSP | Pojednostavljanje usluga u različitim procesima: putem regulatorne kontrole promena zakona (tokom procesa prevencije), putem digitalizacije, putem njihovog uklanjanja, putem spajanja. |
| 3,2 | Ažuriranje inventara usluga na centralnom nivou (katalog usluga). | T3 2025 | 11,520 | / | NB, Donatori | KSP | Katalog usluga na centralnom nivou je ažuriran. |
| 3,3 | Osnovna analiza AO i karte usluga različitih sektora i aktivnosti (bazirane na NACE2). | T4 2025 | 5,760 | / | NB, Donatori | KSP | Osnovne analize i izrađene servisne karte. |
| 3,4 | Pojednostavljenje usluga na centralnom nivou (uklanjanje zaliha). | U toku | 48,000 | 23,000 | NB, Donatori | Opštine/KSP | Najmanje 10 usluga iz najmanje 10 opština je pojednostavljeno prema metodologiji odobrenoj u Indikatoru grantova za opštinske performanse. |
| 3,5 | Ažuriranje inventara usluga na centralnom nivou (katalog usluga). | T3 2025 | 36,520 | / | NB, Donatori | KSP | Katalog usluga na centralnom nivou je ažuriran. |
| 3,6 | Kompletna analiza lokalnih usluga u svim opštinama. | T3 2025 | 36,520 | / | NB, Donatori | KSP | Potpuna analiza lokalnih usluga sastavljena. |
| 3,7 | Preporuke za pojednostavljenje usluga na lokalnom nivou (u svim opštinama). | T4 2025 | 36,520 | / | NB, Donatori | KSP | Preporuke za pojednostavljenje usluga na lokalnom nivou su pripremljene. |
| 3,8 | Usklađivanje lokalnih propisa o porezima. | T2 2026 | 5,760 | 5,760 | NB, Donatori | KSP/MALS | Najmanje 10 opština je usaglasilo pravilnike o lokalnim porezima. |
| 3,9 | Unifikacija tarifa za usluge na lokalnom nivou. | T2 2026 | 11,520 | 11,520 | NB, Donatori | KSP/MALS | Najmanje 10 opština je uskladilo poreze za najmanje 10 istih usluga. |
| 3,10 | Digitalizacija usluga na centralnom nivou. | U toku | 1.123.000 | 523,000 | NB, Donatori | Resorne institucije/AID/JDT/KSP | Najmanje 10 centralnih institucija su digitalizovale sve/delimično svoje usluge. |
| 3,11 | Digitalizacija postupaka dodeljivanja grantova i subvencija na centralnom nivou. | U toku | 118,000 | 73,000 | NB, Donatori | Resorne institucije/AID/JDT/KSP | Najmanje 2 institucije koje nude grantove i subvencije su digitalizovale procedure. |
| 3,12 | Digitalizacija postupka pristupa javnim dokumentima (Sistem upravljanja slučajevima) | T2 2025 | 66,520 | / | NB, Donatori | AIP/KSP | Sistem upravljanja predmetima razvijen i operacionalizovan za sprovođenje za sve institucije, a zahtevi i žalbe za pristup javnim dokumentima mogu se naći na eKosova |
| 3,13 | Feasibility study for digital transformation of e-procurement | T4 2025 | 223,000 | / | NB, Donatori | RKJN/KSP | Istraživanje izvodljivosti je završeno, obuhvatajući sve oblasti, analize, sugestije, preporuke i procese za digitalnu transformaciju platforme za e-nabavke. |
| 3,14 | Transformacija digitalnih usluga zapošljavanja u Agenciji za zapošljavanje. | T4 2025 | 153,000 | / | NB, Donatori | MFRT/ KSP | Platforma potpuno digitalizovana za usluge zapošljavanja koja pruža najbolje usluge za preduzeća i građane. |
| 3,15 | Ažuriranje Portala transparentnosti i digitalizacija procesa Registra ekonomskih operatora. | T2 2025 | 153,000 | / | NB, Donatori | MFRT/ KSP | Portal transparentnosti ažuriran i Registar poslovnih subjekata razvijen. |
| 3,16 | Analiza centralnih usluga kroz metodologiju AS IS TO BE. | U toku | 173,000 | 173,000 | NB, Donatori | KSP /JDT | Najmanje 150 centralnih usluga se analizira metodologijom AS IS TO BE. |
| 3,17 | Identifikacija osnovnih usluga povezanih sa Direktivom o uslugama EU. | T2 2025 | 5,760 | / | NB | KSP | Identifikovane su centralne usluge koje se odnose na Direktivu o uslugama EU. |
| 3,18 | Integracija veštačke inteligencije u pružanje centralnih usluga. | T4 2025 | 25,760 | / | NB, Donatori | Resorne institucije/KSP | Najmanje 2 chatbote svake godine. |
| 3,19 | Identifikacija relevantnih centralnih i lokalnih usluga za rodnu ravnopravnost i ranjive grupe | T2 2025 | 11,520 |  |  | KSP/KDU | Identifikovane su relevantne centralne i lokalne usluge za rodnu ravnopravnost i ugrožene grupe. |
| 3,20 | Analiza identifikovanih centralnih i lokalnih usluga za rodnu ravnopravnost i ugrožene grupe. | T4 2025 | 15,760 | / | NB, Donatori | KSP, ARR, KDU | Sve identifikovane usluge su analizirane i spremne za primenu. |
| 3,21 | Pojednostavljanje usluga na centralnom i lokalnom nivou koje se najviše koriste od strane žena i ranjivih grupa. | T2 2026 | 25,760 | 25,760 | NB, Donatori | KSP, ARR, KDU | Najmanje 50 usluga su pojednostavljene. |
| 3,22 | Uklanjanje/smanjenje naknada za usluge koje uglavnom koriste žene i ugrožene grupe. | T2 2026 | 5,760 | 5,760 | NB | KSP, ARR, KDU | Najmanje 50 usluga sa sniženim ili oslobađanjem taksi, fokusiranih na registraciju imovine i druge važne oblasti.[[43]](#footnote-43) |
| 3,23 | Ocena, adresiranje i pojednostavljenje administrativnog tereta za poljoprivrednike, posebno za male poljoprivrednike. | T3 2026 | 15,760 | 15,760 | NB, Donatori | KSP | Administrativna opterećenja za poljoprivrednike, procenjena i implementirana. |
| 3,24 | Vrednovanje, adresiranje i pojednostavljenje administrativnog tereta u oblasti stranih direktnih investicija. | T3 2026 | 15,760 | 15,760 | NB, Donatori | KSP | Administrativni okvir za strane direktne investicije, ocenjen i primenjen. |
| 3,25 | Mapiranje usluga i institucija za uvođenje POS. | T3 2025 | 5,760 | / | NB, Donatori | KSP /JDT | Završeno je mapiranje. |
| 3,26 | Postavljanje POS-a u pružanju usluga. | T2 2026 | 5,760 | 5,760 | NB, Donatori | KSP /JDT | Najmanje 5 javnih organizacija je postavilo POS uređaje u svojim prostorijama. |
| 3,27 | Brisanje ponovnog licenciranja na osnovu inspekcijskog kapaciteta. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB, Donatori | Resorne institucije/ KSP/KJI | Najmanje za 10 licenci, obnova licence nije potrebna svake godine. |
|  | ***Ukupan budžet za meru 3:*** | ***2.176.240***  ***(2025)*** | ***856,840***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih kapitalnih:* | ***1.400.000***  ***(2025)*** | ***500,000***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih tekućih:* | ***776,240***  ***(2025)*** | ***356,840***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
| **4** | **UKLJUČIVANJE KORISNIKA, KOMUNIKACIJA I SVEST** | | | | | | |
| **1** | **Indikator:**  *Primena metoda uključivanja korisnika u pojednostavljenje i digitalizaciju usluga[[44]](#footnote-44)* | 15 | >25 | | >40 | Poboljšanje uključivanja korisnika i pristupačnosti. | |
| **2** | **Indikator:**  *Poznavanje prava i obaveza prilikom pružanja usluga od strane preduzeća i građana.* | PTV | >20% | | >35% |
| **3** | ***Pokazatelj****:*  *Pojednostavljanje usluga korišćenjem nalaza iz "mystery shops"* | 0 | 2 | | 5 |
| **Br.** | **Aktivnost** | **Vremenski rok** | **Budžet** | | **Izvor finansiranja** | **Odgovorne i prateće institucije** | **Produkt** |
| **V1** | **V2** |
| 4,1 | Redovno uključivanje istraživačkih metoda u razumevanje potreba i preferencija korisnika za usluge koje se dizajniraju. | U toku | 11,520 | 11,520 | NB | KSP/Resorna ministarstva | Za sve usluge koje će biti redizajnirane, biće sprovedene istraživačke aktivnosti, poput anketa, intervjua, fokus grupa, itd. |
| 4,2 | Postepeno uvođenje najnaprednijih metoda zajedničkog dizajniranja u dizajniranje usluga. | U toku | 11,520 | 11,520 | NB | KSP/Resorna ministarstva | Primena zajedničkog dizajniranja u barem 15 ključnih usluga tokom perioda implementacije. |
| 4,3 | Kontinuirani razvoj mehanizama reakcije za korisnike. | U toku | 11,520 | 11,520 | NB | KSP/Resorna ministarstva | Mehanizmi integriranog odgovora u svim uslugama koje se redizajniraju. |
| 4,4 | Priprema periodičnih izveštaja o sprovođenju programa za informisanje građana. | U toku | 11,520 | 11,520 | NB | KSP | Izveštaji se objavljuju na albanskom, srpskom i engleskom jeziku, na internet stranici KP. |
| 4,5 | Dizajniranje i objavljivanje infografika kako bi se istakli postignuća i reforme u prevenciji i smanjenju administrativnog tereta. | U toku | 11,520 | 11,520 | NB | KSP | Infografici će biti objavljeni na albanskom, srpskom i engleskom jeziku, na web stranici KP-a. |
| 4,6 | Organizacija regionalne konferencije za donosioce odluka, tvorce politika, akademike, stručnjake radi diskusije o trenutnim trendovima i razvojima na regionalnom nivou za ABR. | U toku | 55,760 | 55,760 | NB, Donatori | KSP | Barem jedna regionalna konferencija organizovana i prenošena putem tradicionalnih i društvenih medija. |
| 4,7 | Organizacija diskusija za okruglim stolom sa preduzećima i NVO-ima radi razgovora o pojednostavljenju administrativnih usluga za preduzeća. | U toku | 12,760 | 5,760 | NB | KSP | Organizovano najmanje dva okrugla stola |
| 4,8 | Pristustvovanje televizijskim debatama organizovanim za diskusiju o unapređenju u prevenciji i smanjenju administrativnog tereta. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Najmanje jedna televizijska rasprava godišnje prenošena putem interneta |
| 4,9 | Učešće na različitim konferencijama/događajima organizovanim radi diskusije o statusu i koracima napred u prevenciji i smanjenju administrativnog tereta. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Najmanje dva učešća na konferencijama/događajima u vezi sa AO. |
| 4,10 | Priprema periodičnih infografika i animiranih videa radi isticanja napretka u prevenciji i smanjenju administrativnog tereta. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Najmanje dva animirana videa pripremljena i objavljena. |
| 4,11 | Kreiranje posebnog YouTube kanala za administrativno opterečenje, gde će biti postavljen sav informativni materijal kako bi se građani i preduzeća bolje informisali o procesu. | U toku | 5,760 | 5,760 | NB | KSP | Kanal za AO je kreiran na YouTube-u. |
| 4,12 | Identifikacija kompleksnih, visoko frekventnih i popularnih usluga za primenu metodologije "mystery shopping" | T3 2025 | 5,760 | / | NB | KSP |  |
| 4,13 | Procena usluga putem metodologije "mystery shopping" | T4 2025 | 21,520 | / | NB, Donatori | KSP |  |
| 4,14 | Početak pojednostavljivanja usluga kao rezultat nalaza iz "mystery shoppinga" | T1 2026 | 11,520 | 5,760 | NB | KSP |  |
| 4,15 | Ocena teškoća sa kojima se suočavaju žene, ugrožene grupe i starija populacija prilikom korišćenja digitalizacije. | T4 2025 | 21,520 | / | NB, Donatori | KSP, ARR, KDU |  |
| 4,16 | Ocena uticaja pola na procese EU | Q1 2026 | 21,520 | 5,760 | NB/Donatori | KSP, ARR |  |
|  | ***Ukupan budžet za meru 4:*** | ***331,000***  ***(2025)*** | ***142,160***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih kapitalnih:* | ***/*** | ***/*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih tekućih:* | ***331,000***  ***(2025)*** | ***142,160***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | ***Ukupni budžet za Akcioni plan:*** | ***2.901.500***  ***(2025)*** | ***1.213.600***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih kapitalnih:* | ***1.445.000***  ***(2025)*** | ***500,000***  ***(2026)*** |  |  |  |  |
|  | *Iz kojih tekućih:* | ***1.456.500***  ***(2025)*** | ***713,600***  ***(2026)*** |  |  |  |  |

# **Prilog 1: Kontrolna lista- Razmatranje pitanja administrativnog tereta prilikom izrade koncept dokumenata i strateških dokumenata**

# Sfond

Ovaj prilog Vodiča i Priručnika za izradu koncept dokumenata ima za cilj da pomogne kreatorima i sprovodiocima politike da naglase potrebe rešavanja administrativnog tereta (AT) u izradi koncept dokumenata (KD).

Ovaj prilog je namenjen službenicima, uključenim u proces izrade i praćenja KD-a i daje neke od glavnih elemenata koje treba da uzmu u obzir prilikom dizajniranja i pružanja javnih usluga. Elementi pružanja usluga koji će biti dodati uobičajenoj analizi za KD, zasnovani su na najboljim praksama za unapređenje usluga na osnovu SIGMA principa za javnu upravu, Zakona o opštem upravnom postupku, kao i principa i elemenata Programa za prevenciju i smanjenje administrativnog tereta (PPSAT).

Ovaj dodatak prati strukturu KD-a, a njegov fokus je na dodavanju AT elemenata, kroz faze njihove izrade. Poseban značaj je pridat, naročito fazi identifikacije problema, razvoja ciljeva, identifikacije uticaja, opcija, njihovog poređenja, planiranja mera, implementacije kao i razvoja aranžmana za praćenje i vrednovanje.

Prilikom pripreme ovog priloga, sledili smo usaglašen pristup sa Vodičem i Priručnikom za KD, međutim, u slučaju nedoslednosti tokom njegovog korišćenja, prednost imaju uputstva Vodiča i Priručnika.

# Rezime koncept dokumenta

* **Da li rezime sadrži fokus na prevenciji i smanjenju administrativnog tereta?**

Poželjno je da ovaj deo odražava fokus, između ostalog, na napore da se poboljša pružanje javnih usluga koje pokriva KD.

# Uvod

* **Da li se uvod bavi pitanjima vezanim za administrativni teret?**

Preporučuje se da ovaj odeljak pruži kratak opis problema AT, kao i poželjnu opciju za njegovo smanjenje i prevenciju. U ovom odeljku se preporučuje da se obezbedi veza sa zahtevima koji proizilaze iz ZOUP i PPSAT.

# Poglavlje 1: Definisanje problema

* **Opis politika i pravnog okvira**

Tokom procesa identifikacije politika i pravnog okvira u vezi sa koncept dokumentom, poželjno je identifikovati i pitanja koja se odnose na pružanje usluga/administrativni teret. Tokom ovog procesa potrebno je identifikovati zakonske odredbe primarnog i sekundarnog zakonodavstva, kao i elemente relevantnih strateških dokumenata, koji se odnose na pružanje usluga/AT. Što se tiče zakonske regulative, u ovoj fazi značaj se pridaje identifikaciji odredbi, koje su u suprotnosti sa Zakonom o opštem upravnom postupku, kao i zahtevima Programa prevencije i smanjenja administrativnog tereta. U vezi sa ovim usklađivanje sa ZOUP, za potrebe AT, poseban značaj treba dati sledećim pitanjima:

1. Da li je ocenjeno zakonodavstvo usklađeno sa zahtevima ZOUP za sprovođenje principa 'samo jednom' (član 86.3).
2. Da li je ocenjena i usklađena zakonska regulativa sa zahtevima ZOUP za sprovođenje principa neplaćanja (član 12);
3. Da li je zakonodavstvo u skladu sa zahtevima ZOUP za blagovremeno pružanje usluga (čl. 98 i 135), i
4. Da li je zakonodavstvo u skladu sa zahtevima ZOUP za omogućavanje elektronske komunikacije (član 73.3);

S druge strane, kada su u pitanju strateški dokumenti, poseban fokus je posvećen pitanjima u vezi ciljeva i mera za unapređenje pružanja usluga, uključujući smanjenje administrativnog tereta, identifikaciju troškova, kao i razvoj specifičnih indikatora za merenje unapređenja pružanja usluga.[[45]](#footnote-45) Što se tiče strateškog okvira, važno je ispitati da li strateški dokumenti obezbeđuju dovoljne aranžmane za planiranje i utvrđivanje troškova mera, koje imaju za cilj smanjenje administrativnog tereta.

* **Da li je problem vezan za administrativni teret jasno predstavljen?**

Glavnom problemu koji je identifikovao KD, treba dodati elemente administrativnog tereta opisom glavnih izazova u pružanju usluga koje pokriva KD. Tokom ove razrade, fokusirajte se na izazove i poteškoće oko trenutnog stanja pružanja usluga, fokusirajući se na:

* 1. **Procedura pružanja usluge:** uključujući broj dokumenata potrebnih za prijavu. Prilikom ove razrade treba uzeti u obzir i zahteve PPSAT u pogledu sprečavanja i smanjenja administrativnog tereta, posebno u pogledu obaveznih informacija, traženih dokumenata i njihove validnosti.[[46]](#footnote-46)
  2. **Vreme pružanja usluga**: prilikom razrade vremena pružanja usluga posebnu pažnju treba obratiti i na zahteve PPSAT u pogledu vremena čekanja za dobijanje odgovora od strane upravnog organa.[[47]](#footnote-47)
  3. **Troškovi pružanja usluge korisniku:** prilikom analize troškova moraju se uzeti u obzir i zahtevi koji proizilaze iz PPSAT u pogledu smanjenja troškova za korisnika, prilikom dobijanja javnih usluga.[[48]](#footnote-48)
  4. **Uključivanje korisnika u dizajniranje usluga:** u ovoj fazi, između ostalog, moraju se uzeti u obzir i zahtevi PPSAT kako bi se obezbedile proaktivne i personalizovane usluge.
  5. **Mehanizmi za pružanje podrške korisniku:** između ostalog, u ovoj fazi treba uzeti u obzir zahteve PPSAT za razvoj višekanalnog sistema za korisničku podršku.[[49]](#footnote-49)
  6. **Mehanizmi za informisanje korisnika: između ostalog,** ovaj element se odnosi i na zahteve PPSAT za pružanje proaktivnih usluga.
  7. **Trenutna situacija u vezi sa digitalizacijom usluga koje pokriva KD:** između ostalog, digitalizacija je vezana i za zahteve PPSAT o principu „prvo digitalno“ gde korisnik komunicira sa organima uprave digitalno na redovan način, pre nego što komunicira sa formatima druga sredstva komunikacije.
* **Da li su uzroci i efekti administrativnog tereta za zainteresovane strane jasno predstavljeni?**

Kada se razrade elementi administrativnog tereta, koji su integrisani sa glavnim problemom, onda se prelazi na objašnjenje uzroka, koji su doveli do ovog stanja, pozivajući se na praznine i poteškoće u pogledu pravnog, strateškog, finansijskog okvira i institucionalnih i tehničkih kapaciteta.

Takođe, u ovom delu treba integrisati negativne efekte koje identifikovani problemi izazivaju na zainteresovane strane. Kada identifikujete efekte, fokusirajte se na vreme, troškove ili druge poteškoće, koje mogu biti uzrokovane korisnicima usluge.

* **Da li su identifikovane zainteresovane strane, uključujući i one na koje utiče pružanje usluga?**

Prilikom izrade liste pogođenih strana, vodite računa da uključite stranke, koje su korisnici usluga koje pokriva KD, kao što su građani, preduzeća, civilno društvo i dr. Prilikom identifikovanja strana na koje ove usluge utiču, preporučljivo je pokušati da navedete profil korisnika, uzimajući u obzir sledeće elemente:

1. **Usluge se pružaju građanima:** 
   1. Rodna proporcija korisnika;
   2. Starost;
   3. Etnička pripadnost;
   4. Socijalno stanje;
   5. Grupe u nepovoljnom položaju;
   6. Digitalno znanje;
   7. Pristup elektronskim uslugama;
2. **Usluge se pružaju biznisima;** 
   1. Industrija biznisa;
   2. Veličina biznisa;
   3. Struktura vlasništva (individualno, partnerstvo i dr.) i
   4. Nivo digitalizacije biznisa;

# Poglavlje 2: Ciljevi

* **Da li se pitanja o sprečavanju i smanjenju administrativnog tereta jasno odražavaju u ciljevima, posebno u pogledu specifičnih ciljeva?**

Pozivajući se na gore identifikovani problem, razviti relevantne ciljeve za poboljšanje pružanja usluga.

Poželjno je da ciljevi koji se bave smanjenjem i prevencijom administrativnog tereta budu specifičnog nivoa, prema definiciji Vodiča i Priručnika, koji se bave uzrocima i posledicama glavnog problema.

# Poglavlje 3: Opcije

* **Da li su razmotreni i upoređeni različiti pristupi prevenciji i smanjenju administrativnog tereta?**

Tokom ove faze identifikuju se najmanje tri opcije za rešavanje problema i postizanje ciljeva, koji se odnose na prevenciju i smanjenje administrativnog tereta. Što se tiče aspekata AT, preporučuje se da se za tri opcije koje su identifikovane za postizanje ciljeva KD razmotri dodavanje elemenata, koji se odnose na pružanje usluga.

1. Prva opcija predstavlja situaciju status quo. Ova opcija predstavlja situaciju u kojoj se ne preduzima nikakva intervencija da se situacija promeni. Što se tiče AT, u ovoj fazi se prvoj opciji KD dodaju elementi statusa quo u pogledu trenutnog stanja pružanja usluga. Ovaj deo se može predstaviti kao rezime problema, kao što je gore navedeno.
2. Što se tiče AT, druga opcija se fokusira na smanjenje i sprečavanje administrativnog tereta, kroz eventualne zakonske i operativne promene. Što se tiče AT, ova opcija dodaje moguće intervencije koje poboljšavaju primenu postojećeg zakonskog okvira, koji pokriva ciljane usluge. U ovoj opciji mogu se posebno uzeti u obzir aspekti poboljšanja usluge u vezi sa vremenom isporuke, troškovima, zahtevima dokumentacije i dr.
3. Opcija se može fokusirati na korišćenje digitalizacije usluga za smanjenje i sprečavanje administrativnog tereta. Kroz ovu opciju, predlaže se da se administrativne procedure, sada pojednostavljene, nude elektronski, uključujući elemente kao što su dostava, plaćanje, pregled, obaveštenje i štampanje digitalnih dokumenata. Naime, ova opcija uključuje i zahtev za integraciju predloženog sistema u procese e-uprave, kao što su Državni data centar, Government Gateëay, zahtevi o sajber bezbednosti, kao i oni za zaštitu ličnih podataka

# Poglavlje 4: Identifikacija i ocena uticaja ubuduće

* **Da li su potencijalni uticaji u smislu administrativnog tereta za sve razmatrane opcije jasno navedeni?**

Tokom faze identifikacije uticaja, za aspekte administrativnog tereta preporučuje se identifikovanje uticaja na korisnike, uključujući pristupačnost, korisničko iskustvo, uštedu troškova i vremena, kao i digitalno uključivanje.

Treba napomenuti da se kao primarna metodologija koja se koristi za identifikaciju uticaja preporučuje Standardni model troškova (SMT) MSK sadrži korake za identifikaciju administrativnog tereta za građane i preduzeća, praćene odgovorima o tome kako smanjiti ovaj teret, kako bi se smanjili troškovi i vreme za korisnike. U slučaju da odlučite da koristite ovu metodologiju, možete pogledati Priručnik SMT.[[50]](#footnote-50)

Međutim, u nedostatku podataka ili kapaciteta za implementaciju, poželjno je identifikovati uticaje na sledeći način:

1. Koliko će se smanjiti broj dokumenata koje korisnici moraju dostaviti za pristup uslugama (implementacijom tehničke interoperabilnosti ili pojednostavljenjem procedure);
2. Koji je monetarni iznos koji će uštedeti korisnici;
3. Koliko će vremena biti ušteđeno da korisnici dobiju uslugu (vreme potrebno za prikupljanje potrebnih informacija, popunjavanje formulara, čekanje u institucijama, telefonski pozivi i dr.)?
4. Koliko je povećana dostupnost za ugrožene grupe (ove grupe se definišu u zavisnosti od prirode usluge)?
5. Koliki je nivo digitalizacije servisa?[[51]](#footnote-51)

# Poglavlje 5: Komunikacija i konsultacija

* **Tokom konsultacija, da li je posvećena pažnja konsultacijama sa korisnicima usluga?**

Tokom faze unutrašnjih eksternih konsultacija, poseban značaj se pridaje uključivanju što većeg broja zainteresovanih strana, koji se bave administrativnim teretom.

Tokom javnih konsultacija nastoji se informisati što veći broj korisnika o promenama i uticajima koje će KD ponuditi. Ukoliko je moguće, u slučaju da se organizuju sastanci sa različitim interesnim grupama, preporučuje se nastojanje da se na takve sastanke pozovu i predstavnici korisnika usluga, koje pokriva KD. Poseban značaj treba posvetiti pozivu grupa u nepovoljnom položaju, kao što su grupe osoba sa invaliditetom, korisnici starije dobi i dr.

# Poglavlje 6: Upoređivanje opcija

**6,1: Upoređivanje tri opcija**

* **Da li su uključeni elementi AT u upoređivanju opcija?**

Tokom ove faze, mora se osigurati da ciljevi i rezultati koji su identifikovani za poboljšanje pružanja usluga budu uključeni u analizu poređenja opcija. Ovi elementi se dodaju metodologiji koja je već izabrana za upoređivanje opcija.

Ako je odabrana Analiza troškovne efikasnosti (ATE), mora se osigurati da se AT odražava u postavljanju rezultata i akcijama, koje se planiraju da bi se postigle sve identifikovane opcije.

S druge strane, ako je analiza troškova i koristi (ATE) već izabrana, onda se mora osigurati da AT odražava vrednost koristi za svaku opciju, kao i da odredi radnje koje su neophodne za postizanje tih koristi.

Ako je višekriterijumska analiza (VKA) već izabrana, onda moramo osigurati da se elementi AT odražavaju u rezultatima, koji se očekuju da će se postići za svaku opciju, kao i u radnjama koje treba preduzeti da bi se oni postigli.

U zavisnosti od toga koja je metodologija izabrana, ona je predstavljena u obliku tabele na kraju odeljka za poređenje opcija.

**6.2: Plan implementacije za željenu opciju**

* **Da li se Plan implementacije odnosi na mere planirane za prevenciju i smanjenje administrativnog tereta?**

U Planu implementacije, mora se obezbediti da su ciljevi, proizvodi, akcije, troškovi i rokovi za elemente AT, između ostalog, uključeni.

Ako je izabrana opcija samo pojednostavljenje usluge, onda treba predstaviti proizvode, koji će smanjiti troškove i vreme za korisnike. Takođe, prikazane su sve pravne, strateške, institucionalne i finansijske intervencije za ovu opciju. Takođe, ova opcija predstavlja korake koji će se pratiti da bi se poboljšala podrška i informisanost korisnika. Jasan trošak, uključujući izvor finansiranja, takođe treba navesti.

Ako je izabrana opcija digitalizacija, onda moraju biti predstavljeni proizvodi i aktivnosti, koji jasno pokazuju korake kako će se razvijati digitalni sistemi (od same institucije, kroz nabavku ili kroz saradnju sa donatorima), kako će se ti sistemi sprovoditi, kako će se biće integrisan sa GG i drugim zahtevima e-uprave na Kosovu. Konačno, aktivnosti i troškovi takođe treba da odražavaju način na koji će se organizovati održavanje i ažuriranje sistema koji treba da se razvije.

# Poglavlje 7: Zaključak i naredni koraci

* **Da li se ovo poglavlje odnosi na pitanja prevencije i smanjenja administrativnog opterećenja?**

Poželjno je zaključcima dodati opšte zaključke o stanju u vezi sa pružanjem usluga/AT u oblasti koju pokriva KD, kao i korake koji se očekuju da se ova situacija promeni.

**7.1: Odredbe za praćenje i vrednovanje**

* **Da li postoje posebne mere oko praćenja smanjenja administrativnog tereta?**

U ovom odeljku, poželjno je da se u okviru aranžmana za praćenje i vrednovanje odraze i elementi pružanja usluga/AT. Od posebnog značaja je identifikacija ključnih indikatora učinka za ove elemente.

Ovi indikatori treba da se fokusiraju na glavne aspekte unapređenja pružanja usluga, kao što su smanjenje troškova za korisnike, smanjenje vremena čekanja, smanjenje broja dokumenata za podnošenje i dr.

**Aneks 1: Obrazac za vrdnovanje ekonomskog uticaja**

Obratite pažnju na popunjavanje priložene tabele, posebno u delu koji se odnosi na administrativni teret. U ovom delu se mora odgovoriti na pitanja da li privredni subjekti moraju da daju nove informacije, kao i da li su pojednostavljene obaveze davanja informacija od strane privrednih subjekata.

**Aneks 2: Kategorija procene društvenog uticaja**

Odraziti moguće uticaje u odgovarajućim odeljcima, u zavisnosti od toga da li će se poboljšati usluge koje pokriva KD.

**Aneks 3: Obrazac za vrednovanje uticaja na životnu sredinu**

Odraziti moguće uticaje u odgovarajućim odeljcima, u zavisnosti od toga da li će se poboljšati usluge koje pokriva KD.

**Aneks 4: Obrazac vrednovanja o uticaju na osnovna prava**

Odraziti moguće uticaje u odgovarajućim odeljcima, u zavisnosti od toga da li će se poboljšati usluge koje pokriva KD.

# **Prilog 2: Kontrolna lista zakonodavstva za dizajniranje i digitalizaciju usluga[[52]](#footnote-52)**

# Sfond

Svrha ove kratke kontrolne liste je da obezbedi konzistentan pristup izradi i ocenjivanju zakonodavstva, koje podržava pružanje elektronskih usluga, kroz njihov odgovarajući dizajn, stavljajući korisnika u centar.

Digitalizacija javnih usluga se promoviše strateškim okvirima, uključujući Nacionalnu strategiju i plan razvoja (NSR/NPR), Strategiju e-Uprave, Program za prevenciju i smanjenje administrativnog tereta (PPSAT) i Digitalnu agendu 2030 (DA). Ovaj okvir sadrži princip ’prvo na digitalni način’ pristupa dizajnu usluga orijentisanih na korisnika.

S druge strane, Zakon o opštem upravnom postupku (ZOUP) direktno i indirektno promoviše digitalizaciju javnih usluga, kroz uključivanje principa „samo jednom”, kao i kroz podršku elektronskih komunikacija.[[53]](#footnote-53)

Ova lista je namenjena svim javnim službenicima uključenim u izradu zakona, na svim nivoima. Moramo imati u vidu da dizajn usluga nije direktno vezan za pravnu profesiju, već za sve profesije uključene u pružanje usluge. Stoga, u određenim slučajevima, pružalac usluga ili stručnjak u relevantnoj oblasti je u boljoj poziciji da dizajnira relevantnu uslugu. Stoga, ova lista služi svim javnim službenicima, kreatorima politike, zvaničnicima informacionih tehnologija, pravnim službenicima, programerima i službenicima za komunikacije.

Lista sadrži niz pitanja i objašnjenja o tome šta treba uzeti u obzir prilikom izrade zakona, kako se ne bi ometalo, već i promovisao dizajn i digitalizacija javnih usluga. Važan deo ove liste su pitanja koja se odnose na omogućavanje elektronske komunikacije u toku izrade administrativnog postupka, kao što su informisanje korisnika, podnošenje zahteva, overa, potpisivanje, pregled i komunikacija sa strankama. Prilikom razrade ovih aspekata, poseban značaj pridaje se identifikaciji pravnih aspekata, koji mogu da ometaju digitalizaciju.

S druge strane, ova lista takođe identifikuje neke zahteve koje zakonodavstvo mora da poštuje kako bi se što više promovisala digitalizacija usluga, kao što su mogućnost automatizacije, refleksije procesa, interoperabilnosti i razmene podataka, kao i usvajanje inovativan pristup.[[54]](#footnote-54)

Usklađenost ili implementacija ove liste automatski utiče na prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja, jer se automatizacijom, autentifikacijom, elektronskim potpisom itd. smanjuju zahtevi, informacije, dokumenti, procesi, koraci i dr., koji su potrebni korisniku da ih prati, kako bi dobio odgovarajuću uslugu od javne uprave. Ostali aspekti roka važenja, perioda reklamacije, it dr., regulisani su prema horizontalnom ili specifičnom zakonodavstvu za dotičnu uslugu.

Treba napomenuti da ova lista ne pokriva aspekte zakonitosti ili ustavnosti zakonodavstva, koji je vitalni deo, već samo aspekte dizajna i digitalizacije servisa, u najboljem slučaju, kroz uključivanje korisnika ili preuzimanje kao osnovu potrebe i zahteve njihovih.

# Elektronska komunikacija

U pogledu razvoja zakonodavstva za projektovanje usluga i spremnosti za njihovu digitalizaciju, presudan aspekt je i mogućnost elektronske komunikacije između stranaka i institucija, koje pružaju usluge, u svim fazama pružanja usluga. Prilikom izrade i izmene zakona preporučuje se izbegavanje odredb,i koje ograničavaju, zabranjuju ili onemogućavaju ovu komunikaciju, u celoj proceduri, kao što su zahtevi za fizičkim dokumentima, kada se informacije koje poseduju mogu dobiti putem međusobnog povezivanja registara. U slučajevima kada registri nedostaju, treba dozvoliti elektronsku opciju, naglašavajući ili stavljajući do znanja da se to primenjuje kada su relevantni registri funkcionalni.

***Kako su regulisane informacije korisnika o pružanju usluge?***

Prvi korak sa kojim se korisnik susreće u sticanju pogodnosti usluge je informacija o glavnim elementima usluge. Ovi elementi obuhvataju podatke kao što su: uslovi koji moraju biti ispunjeni za dobijanje usluge, potreba za plaćanjem (koliko i kako), potrebne informacije koje moraju biti dostupne, kako se može primeniti, periodi čekanja i dr. Prilikom izrade nacrta i izmena zakona, jezik koji se koristi treba da odražava potrebu da se informacije obezbede što jednostavnijim i dostupnijim svim korisnicima, posebno u onlajn formi.[[55]](#footnote-55)

***Kako se uređuje autentifikacija korisnika?***

Veoma važan deo zakonodavstva spremnog za digitalizaciju je autentifikacija korisnika usluga. U mnogim slučajevima, ova autentifikacija se vrši putem zahteva za fizički izgled, dostavljanja kopije lične karte ili bilo kog drugog identifikacionog dokumenta. Kako bi se osiguralo da zakonodavstvo ne ometa digitalizaciju, preporučuje se razmatranje odredbi koje ne isključuju mogućnost elektronske autentifikacije. Takva autentifikacija se može izvršiti korišćenjem elektronske verzije lične karte, koja može biti u fizičkom (kao kartica) ili elektronskom (kao aplikacija) obliku sa različitim stepenom sigurnosti, u zavisnosti od usluge.[[56]](#footnote-56) Ili, u slučaju izlaganja usluga onlajn, onda se isto može uraditi preko portala e-Kosova, kao jedinog centralnog portala u zemlji za pružanje usluga.

***Kako je regulisano podnošenje zahteva/prijave?***

U nekim slučajevima, primećeno je da se zahtevi ili prijave moraju podneti putem fizičkog predstavljanja, dostavljanja originalnih dokumenata (ili fizičkih kopija), kao i putem fizičkog potpisa. Ovo treba da se izbegne zakonodavstvom, gde jezik koji se koristi ne bi trebalo da isključuje onlajn aplikaciju iu skladu sa zahtevima ZOUP za pružanje informacija samo jednom (pogledajte u nastavku ovaj princip je razrađen u odeljku o interoperabilnosti).[[57]](#footnote-57) Uobičajeno, u zavisnosti od prirode usluge koja se nudi, ako se fizičko prisustvo stranke ne može izbeći, onda ga treba minimizirati što je više moguće. Na primer, Što se tiče usluga kao što je opremanje sa ličnom kartom, gotovo je nemoguće digitalizovati ceo proces prijave, pošto se od korisnika traži da dostavi fotografiju sa posebnim standardima, kao i biometrijske podatke. Međutim, usluga se može redizajnirati na način, na primer digitalizovati prijavu, plaćanje i deo komunikacije između stranke i administracije.

***Kako je regulisano razmatranje zahteva?***

Zakonodavstvo koje reguliše usluge treba da izbegava ograničavanje načina na koji se razmatranje sprovodi tokom upravnog postupka. Koliko je to moguće, jezik koji se koristi treba da omogući mogućnost razvoja pregleda ili njegovih delova, na automatizovan i digitalan način, kroz rešenja Tehnologije informacija i komunikacije (TIK) i u automatskoj interkonekciji sa drugim sistemima.[[58]](#footnote-58) Takođe, zakonska regulativa ne bi trebalo da ograničava mogućnost korišćenja elektronskih potpisa ili pečata kada je to neophodno, u komunikaciji između javnih institucija i stranaka.[[59]](#footnote-59)

***Kako je regulisano obaveštavanje stranaka?***

Zakonodavstvo, po pravilu ne bi trebalo da isključi elektronsku komunikaciju sa strankama, tokom celog trajanja postupka, ali i obaveštavanje o upravnim odlukama.[[60]](#footnote-60) Preporučuje se da se tokom izrade zakona ne koristi jezik, koji isključuje obaveštavanje stranaka sa administrativnim aktima, prema zakonskim zahtevima ZOUP.[[61]](#footnote-61)

# **Automatizacija**

Jedna od ključnih prednosti za dizajn usluga, koju donosi digitalizacija usluga je mogućnost automatizacije pregleda zahteva, tokom pružanja usluga. Ovakav proces smanjuje mogućnost grešaka ili nezakonitih pokušaja prilikom ocenjivanja različitih uslova i kriterijuma, ali i omogućava nadležnim službenicima više vremena da se fokusiraju na razmatranje onih elemenata pružanja usluga, koji su složeniji i zahtevaju razmatranje od strane čoveka.

Da bismo osigurali da zakon dozvoljava mogućnosti automatizacije, sledeća pitanja nam mogu pomoći da identifikujemo ove mogućnosti:

***Kako su definisani uslovi i kriterijumi?[[62]](#footnote-62)***

Ako želimo da nam različita TIK rešenja pomognu u ispitivanju zahteva stranaka, onda su nam potrebni veoma jasni i objektivni uslovi i kriterijumi.[[63]](#footnote-63) Ovi uslovi i kriterijumi se mogu odnositi na uslove za prijavu, uslove za beneficije, one za izdavanje raznih dokumenata i dr. Koliko god je to moguće, treba izbegavati složene odredbe, obezbeđujući da različiti uslovi i kriterijumi budu što jasniji i sveobuhvatniji, a broj izuzetaka što je moguće ograničeniji.

Sve dok su ove odredbe jasne i logične, dozvoljavamo TIK sistemima da ih primenjuju i u posebnim slučajevima u budućnosti, čak i ako sadašnji sistemi nisu za to spremni.[[64]](#footnote-64)

***Kako su regulisani izuzeci od opštih pravila?***

Što su odredbe složenije, to je veći broj izuzeća od opštih pravila, što otežava automatizaciju i povećava potrebu za ljudskom intervencijom. Tokom faze razmatranja zahteva ili drugih faza upravnog postupka, postoje koraci u kojima su ljudska intervencija i diskrecija neizbežni. Međutim, kada se regulišu javne usluge, preporučljivo je osigurati da pravni akti što više smanje potrebu za ljudskom intervencijom, kroz smanjenje složenih odredbi i izuzetaka. Normalno, smanjenje izuzetaka treba da bude u skladu sa zakonskim zahtevima, kao i da ne umanjuje nivo zaštite zakonskih prava i interesa stranaka.

# Procesi

Drugi način na koji zakonodavstvo može da podrži digitalizaciju je način na koji se bavi pregledom procesa i koraka potrebnih za pružanje usluge. Preporučuje se da zakonodavstvo, posebno sekundarno, obezbedi ove procese na što precizniji i najlogičniji način, što će olakšati digitalizaciju u mnogim aspektima. Procena odraza procesa u zakonodavstvu može se izvršiti kroz sledeća pitanja:

***Da li zakonske odredbe odražavaju na jasan i precizan način korake i odgovarajuće procese za pružanje usluga?***

Da bi se pomogao proces digitalizacije, pravni akti treba da sadrže odredbe, koje odražavaju sve korake i procese pružanja usluga na jasan i precizan način. U idealnom slučaju, ovi koraci bi trebalo da prate tok, uključujući prijavu, pregled, plaćanje, izdavanje i žalbu.

Sve dok zakonska regulativa odražava pružanje usluge na takav način, ovo, između ostalog, pomaže i procesu digitalizacije, jer tako jasan pregled pomaže u mapiranju koraka i procesa.[[65]](#footnote-65) Takav pristup posebno pomaže službenicima, koji su uključeni u timove za digitalizaciju ovih procesa, jer olakšava njihovu transformaciju iz analognih procesa u digitalne.

***Da li se dužnosti i odgovornosti različitih aktera jasno odražavaju tokom pružanja usluga?***

Precizan i jasan odraz zadataka i odgovornosti različitih aktera tokom pružanja usluga pomaže da se usluga pretvori u posebne zadatke za svakog aktera, što pomaže procesu digitalizacije. Takav pregled olakšava timovima za digitalizaciju razvoj TIK rešenja, kao i njihovu povezanost sa institucionalnim odgovornostima i integraciju sa postojećim TIK sistemima.

# Interoperabilnost i razmena podataka

Da bi se olakšala digitalizacija, zakonodavstvo koje reguliše usluge, takođe mora uzeti u obzir zahteve koji proizilaze iz potrebe za interakcijom i razmenom podataka između različitih institucija. Ovo se radi da bi se podržalo sprovođenje principa 'samo jednom', što je dobra praksa za pružanje usluga ali i zakonska obaveza prema ZOUP.[[66]](#footnote-66)

***Da li se isti koncepti ponovo koriste u drugim oblastima ili institucijama?***

Prilikom izrade zakona poseban značaj treba posvetiti omogućavanju implementacije principa „samo jednom“, omogućavajući (ponovnu) upotrebu pojmova i podataka između različitih institucija. Tokom izrade zakona, preporučljivo je da različite institucije dosledno koriste iste koncepte, što omogućava semantičku interoperabilnost.

***Da li zakonodavstvo promoviše razmenu podataka sa drugim institucijama?***

Pravni okvir treba da promoviše (ili barem ne zabrani) razmenu podataka sa drugim institucijama, sve dok to nije u suprotnosti sa zakonskim ili bezbednosnim zahtevima. Kada zakon zabranjuje ili ograničava ovu razmenu podataka sa drugim institucijama, onda oni moraju biti jasno predstavljeni u relevantnim aktima, koji moraju biti u skladu sa zahtevima zakonodavstva o zaštiti ličnih podataka i bezbednost podataka.[[67]](#footnote-67)

***Da li zakonodavstvo jasno identifikuje instituciju odgovornu za prikupljanje i upravljanje podacima?***

U slučajevima kada se podaci razmenjuju, preporučuje se da zakonodavstvo koje reguliše pružanje usluga jasno definiše instituciju nadležnu za prikupljanje podataka i uslove za njihovu razmenu sa drugim institucijama.

Kada je reč o prikupljanju podataka, treba imati u vidu da je jedan od glavnih procesa koji pomažu digitalizaciji usluga i digitalizaciji podataka kojima ustanova upravlja. Digitalizacija podataka podrazumeva razvoj svih podataka u digitalnom obliku, kroz razvoj i održavanje digitalnih baza podataka. Prilikom izrade nacrta zakona, mora se voditi računa da jezik koji se koristi ne isključuje ovu mogućnost.

# Inovativni pristup

Uspešna digitalizacija pružanja usluga zahteva prostor za razvoj pristupa koji promoviše inovacije. Takav pristup pruža mogućnosti za fleksibilnost u razvoju digitalnih usluga.

***Koliko je zakonodavstvo fleksibilno za inovativan pristup?***

Zakonodavstvo treba da pruži mogućnosti za inovacije i testiranje različitih sistema i tehnologija tokom implementacije projekata digitalizacije. Preporučuje se da jezik koji se koristi treba da odražava ovaj pristup, izbegavajući moguća ograničenja koliko god je to moguće.[[68]](#footnote-68)

***Kako je regulisano usvajanje novih tehnologija?***

Važan deo inovativnog pristupa je usvajanje tehnologija u razvoju, kao što su veštačka inteligencija, blockchain i dr. Jezik koji se koristi ne bi trebalo da ograničava mogućnosti sprovođenja ovih tehnologija.

***Da li se mogu identifikovati odredbe koje određuju upotrebu određene tehnologije za pružanje usluga?***

Ako zakonodavstvo promoviše elektronsku komunikaciju, jezik koji se koristi treba da bude neutralan u pogledu tehnologije koja se koristi. Zakonodavstvo u tom pogledu treba da bude neutralno, prvo da omogući primenu različitih tehnologija za obezbeđivanje istog kvaliteta usluga, ali i da obezbedi da inovacije u tehnologiji u budućnosti ne učine neophodnom promenu zakonodavstva.[[69]](#footnote-69)

# **Prilog 3: Matrica za Upravljanje rizicima**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rizik** | **Verovatnoća** | **Značaj** | **Uticaj** | **Strategija adresiranja** | **Odgovorna institucija** |
| **Otpor promenama** | Visok | Visoka | Kašnjenje u implementaciji inicijativa za administrativno pojednostavljenje i digitalizaciju. | Nastaviti sa sprovođenjem planiranih osvešćujućih kampanja i sesija obuke za javne službenike i korisnike. | ZamPR, KSP, SSP, Ministarstva |
| Promovisanje 'šampiona promene' unutar institucija. |
| **Nedovoljni kapaciteti** | Srednje | Visoko | Nedovoljni kapaciteti za sprovođenje Programa SAO na centralnom i lokalnom nivou. | Razviti kontinuirane inicijative za izgradnju kapaciteta (npr. obuke, e-učenje, Digitalni kamp, ​​itd.) | KSP, KIJA |
| Nastavlja se saradnja sa resornim institucijama kako bi se obezbedila potrebna sredstva. |
| **Nisko učešće na obukama za SAO** | Srednje | Visoko | Nedovoljni kapaciteti za bavljenje SAO-a. | Sastanci sa generalnim sekretarima, gradonačelnicima opština radi zalaganja za povećanje nivoa učešća. | KSP, KIJA |
| **Nedostatak koordinacije između institucija** | Srednje | Visoko | Dupliranje napora, kašnjenja i nedosledna implementacija na različitim nivoima vlasti. | Nastaviti sa čestim sastancima sa ministarstvima i opštinama. | ZamPR, KSP, SSP |
| Treba dalje da se ojačaju međuinstitucionalni mehanizmi. |
| **Neadekvatna digitalna infrastruktura** | Srednje | Visoko | Kašnjenje u digitalizaciji javnih usluga i integraciji u eKosova. | Nastaviti sa procenom i poboljšanjem spremnosti IKT infrastrukture pre početka implementacije. | SSP, DTU, AID, |
| Nastaviti sa koordinacijom implementacije Strategije e-uprave. |
| **Nizak angažman korisnika** | Srednje | Visoko | Usluge mogu da ne zadovolje potrebe korisnika, smanjujući tako njihovo zadovoljstvo i primenu. | Redovno sprovoditi ankete, fokus grupe i radionice sa korisnicima. | KSP, Ministarstva |
| Integrisati povratne informacione mehanizme u digitalne usluge. |
| **Nekonsistentni pravni okvir** | Srednje | Visoko | Mogućnost pravnih barijera u pogledu pojednostavljenja i digitalizacije. | Redovno ažurirati kontrolnu listu za zakone koji su spremni za digitalizaciju. | KSP, PK, KP |
| Proširiti saradnju sa multidisciplinarnim timovima tokom izrade novih zakona i politika. |
| **Ograničenja budžeta** | Srednje | Visoko | Kašnjenje u realizaciji ključnih aktivnosti zbog nedovoljnog finansiranja. | Uskladiti mere Programa sa SOR | KSP, MFRT |
| Obezbediti odgovarajuću saradnju sa međunarodnim razvojnim partnerima. Uskladiti mere sa Planom rasta. |
| **Nedovoljno koordinisanje donatora** | Srednje | Visoko | Preklapanje u pruženoj pomoći, što dovodi do neefikasnog korišćenja već ograničenih finansijskih sredstava | Nastaviti sa uključivanjem svih razvojnih partnera u proces konsultacija u svim fazama inicijativa za razvoj usluga. | KSP |
| **Poteškoće oko rodne i socijalne inkluzije** | Visok | Visoko | Ograničeno učešće žena i marginalizovanih grupa u procesima ARR. | Razviti mere obuke i inkluzije za nedovoljno zastupljene grupe. | ZPZ, KIJA, OCD |
| Uključiti rodne indikatore u monitoring. |
| **Rizici povezani sa sigurnošću i privatnošću podataka** | Srednje | Visoko | Oštećenje osetljivih korisničkih podataka tokom pružanja digitalnih usluga. | Primeniti princip privatnosti, u skladu sa Strategijom e-Uprave. | AID, DTU |
| Nastaviti sa redovnim usklađivanjem sa merama Strategije e-upravljanja za protokole sigurnosti podataka. |
| **Spora implementacija novih alata** | Srednje | Visoko | Odgođena primena SAO alata i metodologija smanjuje efikasnost Programa. | Organizovati redovne obuke i radionice za alate SAO (MKS, MZP itd.). | KSP |
| Nastaviti sa razumljivim priručnicima za korisnike. |

# **Prilog 4: Povezanost Programa za SSAT 2025-28 sa ostalim strateškim dokumentima**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mere** | **Pokazatelji** | **Strategija e-upravljanja** | **Strategija reforme javne uprave** | **Nacionalna strategija razvoja 2030** |
| Glavni cilj | Štednja u vremenu | Strateški cilj 4, Pokazatelj 2. | Opšti cilj 2, Pokazatelj 1. | Indikator 10.1[[70]](#footnote-70) |
| Uštede u troškovima |
| Razvoj kapaciteta | Broj obučenih službenika | Specifični cilj 2.1, Pokazatelj 1 | Specifični cilj 2.1, Pokazatelj 2. |
| Odnos između 1 testa i 2 testa |
| Uticaj treninga na svakodnevni rad treninga |
| Prevencija | Koncept dokumenti koji se odnose na komentare u vezi sa SAO iz KSP i KSV. | N/A | Specifični cilj 2.1, Pokazatelj 1, i  Specifični cilj 2.2, Pokazatelj 1. |
| 100% novih zakona koji sadrže administrativna opterećenja se ispituju u kontekstu sprečavanja administrativnog opterećenja, prema metodologiji smanjenja administrativnog opterećenja. |
| Smanjenje | Broj usluga na centralnom nivou pojednostavljen, podeljen po polu i ugroženim grupama | Strateški cilj 4, Pokazatelj 1, i  Specifični cilj 4.2, Pokazatelj 1 | Specifični cilj 2.4, Pokazatelj 1. |
| Opštine koje ispunjavaju pokazatelj SAT u Lokalnom grantu za performanse |
| Broj pojednostavljenih usluga na opštinskom nivou |
| Broj digitalizovanih usluga korišćenjem ZBA metodologije, razvrstanih po polu i ugroženim grupama |
| Angažovanje korisnika, komunikacija i unaprešenje svesti | Primena metoda uključivanja korisnika u pojednostavljenje i digitalizaciju usluga | Specifični cilj 4.2, Pokazatelj 1 | N/A |
| Poznavanje prava i obaveza pružanja usluga građanima i privredi |
| Pojednostavljivanje usluga pomoću rezultata Mystery shopping |

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)
32. Za merenje u prvoj polovini 2025. [↑](#footnote-ref-32)
33. Indikator je deo Strateškog cilja 4 Strategije eUprave. Ovaj indikator će doprineti indikatoru eVlade za uštedu troškova, mereći samo usluge koje su pojednostavljene ili digitalizovane u skladu sa metodologijom AO. [↑](#footnote-ref-33)
34. Pokazatelj će biti prijavljen takođe u smislu podela po polu.  
    . [↑](#footnote-ref-34)
35. Pokazatelj će takođe biti prijavljen u smislu podela po polu. [↑](#footnote-ref-35)
36. Ovaj indikator je povezan sa SIGMA principom 19 koji se odnosi na to da li su korisnici u centru dizajna i pružanja administrativnih usluga, odnosno podindikatori 19.3 i 19.4 [↑](#footnote-ref-36)
37. relevantni odobreni koncept dokumenti za AO u 2024. koji su se bavili komentarima datim o implikacijama u AO. [↑](#footnote-ref-37)
38. Indikator je uključen u Reformsku agendu (Plan rasta), odnosno u Meru 2.1.1.1. [↑](#footnote-ref-38)
39. 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-39)
40. Pojednostavljenje usluga na lokalnom nivou u mnogim slučajevima je isto, regulisano istim Administrativnim uputstvom. Kakogod, uzeli smo u obzir 1 uslugu po opštini, jer nema jedinstvene ponude usluga na lokalnom nivou, što znači da opštine pružaju različite usluge u pogledu zahteva za dokumenta, takse, osoblja, itd. Nakon usklađivanja usluga na lokalnom nivou, smatraćemo ih kao jednu jedinu. [↑](#footnote-ref-40)
41. Metodologjia RBA podrazumeva digitalizaciju usluge prateči sledeće korake: analiza usluge, merenje osnovnih troškova, promena zakonodavstva, razvoj back-end sistema, izlaganje na eKosovu i merenje ušteda troškova. Za više informacija, pokazatelj se povezuje sa Principom 19 SIGMA, pokazatelj 19: Omogućivači usluga usmerenih ka korisnicima i Pokazivač 20: Pružanje usluga visokog kvaliteta. Osim toga, pokazatelji i mere koje ih podržavaju pomažu u sprovođenju Cilja 4 Strategije e-Uprave, pokazatelji 1 i 2. [↑](#footnote-ref-41)
42. Baza 65 pokazuje broj usluga koje su pratile RBA metodologiju i dostavljene AID radi integracije u eKosovu. Iste usluge mogu biti izložene u prvom tromesečju 2025, ipak, rad Tima RBA je završen i iz tog razloga se smatra završenim u 2024. godini. Pokazatelj će služiti da pokaže ispunjenje pokazatelja u Agendi reformi (Planu rasta), tačnije Mera 2.1.1.5 – "50% javnih usluga za građane i preduzeća se pruža online putem portala eKosova. [↑](#footnote-ref-42)
43. Putem sprovođenja procesa prevencije i smanjenja administrativnog tereta, neke opštine su uklonile takse za registraciju imovine kada je vlasnik ili suvlasnik žena. Ovo neće biti samo smanjenje tereta, već i podsticaj za reforme i druge težnje, poput povećanja ženskog vlasništva. [↑](#footnote-ref-43)
44. 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-44)
45. Ovi indikatori treba da se fokusiraju na pitanja kao što su: skraćivanje vremena isporuke usluge, učešće korisnika, smanjenje troškova, vreme čekanja u redu (ako je primenjivo), mehanizmi za podršku korisnika, indikatori korišćenja elektronskih platformi za uslugu, nivo implementacije tehničke interoperabilnosti i dr. [↑](#footnote-ref-45)
46. Molimo pogledajte elemente 1, 3, 6, 7 PPSAT. [↑](#footnote-ref-46)
47. Element 5 PPSAT. [↑](#footnote-ref-47)
48. Element 2 PPSAT. [↑](#footnote-ref-48)
49. Vidi PPSAT, strana 21. [↑](#footnote-ref-49)
50. Priručnik za SMT. [↑](#footnote-ref-50)
51. Visok nivo digitalizacije smatra se ukoliko se cela usluga može obezbediti elektronski, uključujući: isporuku, plaćanje, pregled, štampanje dokumenata i obaveštenje.  
     Takođe, sistem koji nudi takav nivo digitalizacije je smešten u Državnom centru podataka, kao i integrisan u GG. [↑](#footnote-ref-51)
52. Termin 'zakonodavstvo spremno za digitalizaciju' u celom tekstu se koristi u smislu izrade zakona, koji barem ne ometaju digitalizaciju javnih usluga, a u najboljem slučaju zakonodavstva koje promoviše ovaj proces. [↑](#footnote-ref-52)
53. Treba napomenuti da pored pomenutog Zakona, digitalizaciji usluga pomažu i zakonodavstvo o dozvolama i licencama, ono o elektronskoj identifikaciji i servisima od poverenja, kao i zakonodavstvo o inspekciji. [↑](#footnote-ref-53)
54. Vodeća pitanja uključena u ovu listu zasnovana su na Vodiču danske vlade iz 2018. za izradu zakona prilagođenog digitalizaciji: https://en.digst.dk/digital-governance/digital-ready-legislation/ëhat-is-digital-ready-legislation/. Štaviše, oni su prilagođeni na osnovu sredstava za bolju regulativu, koje je pripremila Evropska komisija: https://commission.europa.eu/laë/laë-making-process/planning-and-proposing-laë/better-regulation/ better-regulation-guidelines-and-toolbox\_en. [↑](#footnote-ref-54)
55. U najmanju ruku, zakonodavstvo ne bi trebalo da sprečava pružanje ovih informacija u online formi. Za pružanje informacija korisnicima preporučuje se korišćenje servisnih informativnih kartica (service charters). Prilikom pripreme odredbi koje se odnose na informisanje korisnika o usluzi, treba uzeti u obzir i odredbe ZOUP o obaveštavanju (VI deo), kao i Zakona o sistemu dozvola i licenci (član 14). Takođe, preporučuje se da se onlajn informacije o uslugama obezbede na osnovu zahteva Uredbe (EU) 2018/1724 Evropskog parlamenta i Saveta od 2. oktobra 2018. godine za stvaranje jedinstvenog digitalnog portala za omogućavanje pristupa informacijama, u postupku i u pomoći i uslugama za rešavanje problema i izmenu Uredbe (EU) br. 1024/2012: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32018R1724>. [↑](#footnote-ref-55)
56. U slučaju Kosova, planirano je izdavanje fizičkih identifikacionih kartica, koje sadrže elektronske sertifikate o identifikaciji i digitalnom potpisu, kao i aplikacije za pametne uređaje, koje će moći da se koriste kao digitalna lična karta Trenutno je na snazi Zakon 08/L - 022 o elektronskoj identifikaciji i pouzdanim uslugama u elektronskim transakcijama, koji, između ostalog, obezbeđuje uslove za autentifikaciju (član 6) i elektronski potpis (poglavlje IV). [↑](#footnote-ref-56)
57. Član 73. ZOUP predviđa mogućnost podnošenja zahteva elektronskim putem. [↑](#footnote-ref-57)
58. U javnom sektoru, automatizaciju treba preduzimati sa povećanim oprezom, imajući u vidu da je dobar deo zakonskih normi direktno vezan za ljudska prava i slobode. [↑](#footnote-ref-58)
59. Tokom izrade ove liste, Vlada Kosova razvija sistem obezbeđivanja elektronskih ličnih karata za građane, koje mogu da koriste za autentifikaciju i digitalni potpis. Trenutno je na snazi Zakon 08/L - 022 o elektronskoj identifikaciji i pouzdanim uslugama u elektronskim transakcijama, koji između ostalog, obezbeđuje uslove za autentifikaciju i elektronski potpis. Korišćenje elektronskog potpisa od strane organa uprave regulisano je i ZOUP, član 47. [↑](#footnote-ref-59)
60. Kao što je navedeno, ZOUP detaljno reguliše obaveštenja stranaka u Odeljku VI, uključujući i elektronsko obaveštenje. [↑](#footnote-ref-60)
61. Ibid. [↑](#footnote-ref-61)
62. Ovde je reč o uslovima i kriterijumima prilikom pružanja usluga, na primer o uslovima za prijavu, uslovima za dobijanje subvencija, dozvola ili pribavljanja raznih dokumenata. [↑](#footnote-ref-62)
63. Kao dobra praksa projektovanja usluga, pre nego što se razviju uslovi, preporučljivo je razviti test proporcionalnosti. Ako su ovi uslovi neophodni u okviru testa, onda ih treba formulisati kao kriterijume (npr. da je registrovano preduzeće, a ne da se zahteva sertifikat preduzeća). [↑](#footnote-ref-63)
64. Sve dok su uslovi i kriterijumi jasni i objektivni, TIK rešenje može automatski pomoći procesu donošenja odluke o tome ko može proći fazu selekcije za dalje razmatranje u upravnom postupku. Na primer, takođe koristeći automatsku interkonekciju, TIK rešenje može da ukaže da podnosilac zahteva ispunjava preduslove (kao što su državljanstvo, starosna dob, profesionalne kvalifikacije, registracija preduzeća, itd.). Međutim, takva automatizovana obrada postaje teška ako uslovi i kriterijumi sadrže brojne izuzetke ili su veoma složeni. [↑](#footnote-ref-64)
65. Prilikom izrade zakona treba voditi računa o korišćenju pristupa zasnovanog na jasnom toku procesa, gde je usluga podeljena na konkretne i lako prepoznatljive korake. Odredbe koje pokrivaju ove korake treba da budu razvijene nakon analize pružanja usluga, na osnovu metodologija kao što je BPMN (Business Process Model and Notation), koji pruža jasan pregled svih koraka sa stanovišta korisnika, kao i sa stanovišta usluge, kao i od strane ponuđača. Ako se zakonodavstvo (posebno podzakonska akta) razvija prema takvim metodologijama, to olakšava razvoj ili ažuriranje TIK rešenja za uslugu. [↑](#footnote-ref-65)
66. Član 86.3 ZOUP-a predviđa da „[Osim ako zakonom nije drugačije određeno, dokumentima koji dokazuju akte, činjenice, kvalitete ili subjektivne uslove, neophodne za administrativnu reviziju, upravlja, prema službenim dužnostima, od strane javnog organa koji sprovodi upravni postupak, ako su u njegovoj ili upravi drugih javnih organa. Javni organ može od stranke tražiti samo potrebne podatke za njihovu identifikaciju.' [↑](#footnote-ref-66)
67. Prilikom izrade zakonske regulative koja podržava digitalizaciju usluga, preporučuje se da se vodi računa o usklađenosti, posebno sa zahtevima zakonodavstva za zaštitu ličnih podataka i njihovu sigurnost. [↑](#footnote-ref-67)
68. Tokom ocenjivanja pravnih akata, mogu se oceniti sledeći aspekti:

    Proverite da li pravni akt koristi jezik i terminologiju koji odražavaju inovativne i digitalne pristupe.

    Uverite se da tekst akta ne ograničava upotrebu novih tehnologija ili inovativnih metoda.

    Proverite da li pravni akt dozvoljava organizacijama i institucijama da testiraju i razvijaju nove tehnologije bez nepotrebnih ograničenja.

    Uverite se da postoje mehanizmi za procenu sigurnosti tokom faze testiranja. [↑](#footnote-ref-68)
69. Neutralnost u pogledu tehnologije, takođe pomaže da se osigura da je digitalizacija ‘future-proof’ ili bezbedna u smislu promena u tehnologiji. [↑](#footnote-ref-69)
70. Na osnovu pristupa kaskada ciljeva, svi ciljevi programa, sektorske i horizontalne strategije treba da vode ka postizanju najviših nacionalnih ciljeva uključenih u NSR. Isto se dešava i u ovom slučaju, gde ciljevi Programa SSAT, Strategije e-Uprave i SPAR-a, dopunjujući jedan drugi, dovode do postizanja pomenutog cilja NSR. [↑](#footnote-ref-70)