

Servisi eUprave u Srbiji 2007

Autori: Marija Kujačić, RZII, Nataša Radović, CePIT/BOS

Sadržaj

1. UVOD.....	3
2. INSTITUCIONALNI OKVIR I STRATEŠKI PRAVCI RAZVOJA EUPRAVE U SRBIJI	4
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	6
4. NIVO SOFISTICIRANOSTI SERVISA EUPRAVE U SRBIJI.....	8
5. NACIONALNI PORTAL.....	13
6. ZAKLJUČAK	14

1. UVOD

Studija koja je pred vama rezultat je istraživanja koje je u novembru 2007. sproveo Republički zavod za informatiku i Internet i Centar za proučavanje informacionih tehnologija Beogradske otvorene škole. Istraživanje je imalo za cilj utvrđivanje nivoa razvoja eUprave u Srbiji.

U studiji su navedeni podaci i za ostale zemlje Zapadnog Balkana koji su rezultat istraživanja izvedenih u okviru projekta *Mreža Zapadnog Balkana za inkluzivnu eUpravu*, a koji je imao za cilj da poveže zainteresovane strane i aktere iz regiona Zapadnog Balkana i podrži zajednički pristup i napore za razvoj efikasne, transparentne i inkluzivne eUprave. Projekat *Mreža Zapadnog Balkana za inkluzivnu eUpravu* okupio je partnere iz svih zemalja Zapadnog Balkana, a finansijski, projekat je podržao Institut za otvoreno društvo (<http://www.soros.org>). Koordinator projekta bila je Fondacija Metamorfosis (www.metamorphosis.org.mk) iz Skoplja (Makedonija), a ostali partneri na projekti bili su: ZaMirNET (<http://www.zamirnet.hr>) iz Zagreba (Hrvatska), Comport (<http://www.albcomport.com>) iz Tirane (Albanija), Institut za strateške studije i projekcije (<http://www.isspm.org>) iz Podgorice (Crna Gora), Fondacija Jedan svet JIE (www.oneworldsee.org) iz Sarajeva (Bosna i Hercegovina), ATI-KOS (<http://www.ati-kos.com/?gjuha=2>) iz Đakovice (Kosovo i Metohija, administrirano od strane UNMIK u skladu sa Rezolucijom 1244 Saveta bezbednosti UN) i Centar za proučavanje informacionih tehnologija Beogradske otvorene škole (www.bos.org.yu/cepit). U cilju utvrđivanja stanja eUprave u zemljama regiona partneri iz Bosne i Hercegovine, Albanije, Crne Gore i Makedonije sprovedli su istraživanje koristeći istu metodologiju koja je korišćena i pri ispitivanju servisa eUprave u Srbiji. Sva istraživanja sprovedena su 2007. godine. Za Hrvatsku su korišćeni podaci iz *Benchmarking studije dostupnosti javnih usluga na Internetu* iz 2006. godine (www.vlada.hr/hr/content/download/13270/151336/file/Studija_e-usluge_2006.pdf).

Podaci za zemlje Evropske unije preuzeti su iz studije za 2007. godinu *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services* (ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf).

Ovim istraživanjem prvi put su dobijeni podaci o proceni stepena razvijenosti servisa eUprave u Republici Srbiji. Korišćena je metodologija koju su razvili Evropska komisija i kompanija Capgemini (Capgemini), tako da su dobijeni podaci u potpunosti uporedivi sa podacima za zemlje članice EU, a zahvaljujući projektu *Mreža Zapadnog Balkana za inkluzivnu eUpravu*, prvi put su uporedno predstavljeni i podaci za sve zemlje regiona Zapadnog Balkana.

2. INSTITUCIONALNI OKVIR I STRATEŠKI PRAVCI RAZVOJA EUPRAVE U SRBIJI

Institucionalni okvir za razvoj informacionog društva u Republici Srbiji jasno je definisan nakon usvajanja Strategije razvoja informacionog društva u Republici Srbiji formiranjem Ministarstva za telekomunikacije i informatičko društvo (www.mtid.sr.gov.yu) maja 2007. godine. Republički zavod za informatiku i Internet (www.rzii.sr.gov.yu), koji je osnovan je 2003. godine kao specijalna institucija koja ima mandat za unapređenje i praćenje razvoja elektronske uprave, standardizacije u oblasti IKT, IKT sigurnosti i korišćenja interneta, nastavio je svoj rad sa istim nadležnostima.

Strategijom razvoja informacionog društva predviđeno je i formiranje saveta za upravljanje razvojem informacionog društva, koji bi imao ulogu da poveže političko liderstvo sa tehnološkim, organizacionim i finansijskim aspektima razvoja. U Strategiji je prepoznata i potreba za obezbeđenjem međuinstitucionalne interoperabilnosti unutar sistema uprave, ali još uvek nije formirano telo koje bi imalo takav mandat. Delimično je ovu ulogu preuzela Radna grupa koju je osnovalo Ministarstvo za telekomunikacije i informatičko društvo.

Značajan korak u zaokruživanju institucionalnog okvira informacionog društva je i osnivanje regulatornih tela koja imaju funkciju da obezbede i kontrolišu ravnopravne uslove učešća svih subjekata u funkcionisanju informacionog društva. Regulatorna tela koja su do sada preuzela svoje funkcije su:

- Republička agencija za telekomunikacije (RATEL) (www.ratel.org.yu)
- Republička radiodifuzna agencija (RRA) (www.rra.org.yu)
- Agencija za privredne registre (APR) (www.apr.sr.gov.yu)
- Registar nacionalnog internet domena Srbije (RNIDS) (www.rnids.rs)

Republički zavod za statistiku (www.statserb.sr.gov.yu) je od 2006. godine počeo sa redovnim šestomesečnim istraživanjima nivoa razvoja informacionog društva i servisa elektronske relevantnih podataka.

Sertifikovanje ECDL standarda osnovne informatičke pismenosti obavlja Jedinstveni informatički savez Srbije (JISA).

U cilju daljeg upotpunjavanja regulatornog okvira potrebno je osnovati regulatorna tela kao što su:

- Sertifikaciono telo za izdavanje sertifikata za kvalifikovani elektronski potpis ROOT CA
- Agencija/Direktorat/Komisija za zaštitu podataka

Sertifikaciono telo za elektronski potpis je u procesu osnivanja i funkcionisaće u okviru Ministarstva za telekomunikacije i informatičko društvo. Njegovo osnivanje je veoma značajan razvojni korak, premda postoje dileme oko potrebe da se obezbedi veći stepen nezavisnosti.

Regulacija u oblasti zaštite podataka, elektronskih komunikacija, privatnosti i sl. ne postoji, kao ni svest o njenom značaju za bezbednu i visokosofisticiranu elektronsku upravu. Za sada je Vlada usvojila Predlog zakona o zaštiti podataka, kojim se ne predviđa formiranje posebnog regulatornog tela, već se proširuje mandat poverenika za informacije od javnog značaja.

U kontekstu regulative značajno je i osnivanje i podrška rada IKT foruma, koji kao najšira osnova za učešće svih strana zainteresovanih za razvoj informacionog društva ne postoji u institucionalizovanom obliku, a ova važna funkcija se delimično ostvaruje na onlajn forumima koji su namenjeni ovoj tematici, kao i na okruglim stolovima i javnim prezentacijama.

Vlada Republike Srbije je prihvatila strateška opredeljenja definisana eSEE AGENDOM+ za razvoj informacionog društva u zemljama Jugoistočne Evrope 2007-2012. Dokument je potpisan na ministarskoj konferenciji u Sarajevu oktobra 2007. godine. Njime su utvrđeni zajednički strateški prioriteti koji su u skladu sa prioritetima zemalja članica EU. Tri glavna prioriteta su:

- Dalji razvoj *jedinstvenog informacionog prostora* koji promoviše kompetitivno unutrašnje tržište za informaciono društvo i medije, pomerajući ga ka evropskom informacionom prostoru u smislu interoperabilnosti
- *Jačanje inovacija i investicija* u oblasti IKT istraživanja i obrazovanja u saradnji sa privatnim sektorom s ciljem ukupnog društvenog rasta, smanjenja nezaposlenosti i povećanja broja boljih radnih mesta
- Stvaranje *inkluzivnog informacionog društva*, koje promoviše sveukupni društveni rast i zapošljavanje na način koji je u skladu sa održivim razvojem i koji prioritete daje boljim javnim servisima i kvalitetu života.

Potpisnice ovog dokumenta su se obavezale da izrade nacionalne akcione planove kojima bi se ovi ciljevi konkretizovali i odredili učesnici, rokovi i potrebni resursi. Za Republiku Srbiju je ovaj nacionalni akcioni plan značajan i za uspešno sprovođenje strateških ciljeva određenih i Nacionalnom strategijom za pristupanje EU, koja je usvojena 2005. godine. Njome se predviđa razvoj IKT u raznim sektorima, povećanje nivoa ulaganja u implementaciju IKT i informacionog društva, kao i usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU u oblasti informacionog društva i medija.

Strateški pravci razvoja eUprave u Srbiji baziraju se na zaokružavanju zakonodavnog okvira koje će se ostvariti donošenjem zakona o elektronskom poslovanju, zakona o elektronskom dokumentu, ratifikacijom Konvencije o sajber kriminalu, kao i usvajanjem odgovarajućeg zakona o zaštiti podataka.

Za dalji razvoj servisa eUprave, za koji je primena digitalnog potpisa neophodan preduslov, treba obezbediti regulaciju u oblasti elektronskih komunikacija, zaštitu podataka, zaštitu privatnosti. Potrebno je obezbediti tehnološki neutralne čvorove komunikacije koji bi obezbedili interoperabilnost, uz sigurno upravljanje razmenom podataka, dokumenata i informacija. Ovo znači postavljanje *back-office* platforme koja bi obezbedila pristup raspoloživim servisima potpuno onlajn.

Postojeći Portal eUprave treba usavršiti (*upgrade*) tako da bude jedinstvena tačka pristupa svim servisima eUprave i raditi na integraciji servisa i pojednostavljanju procedura. Cilj je dostizanje nivoa personalizacije servisa koji bi obezbedio proaktivnost i automatizaciju. Usavršavanje portala obuhvatiće i implementaciju standarda inkluzivnosti W3C.

3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

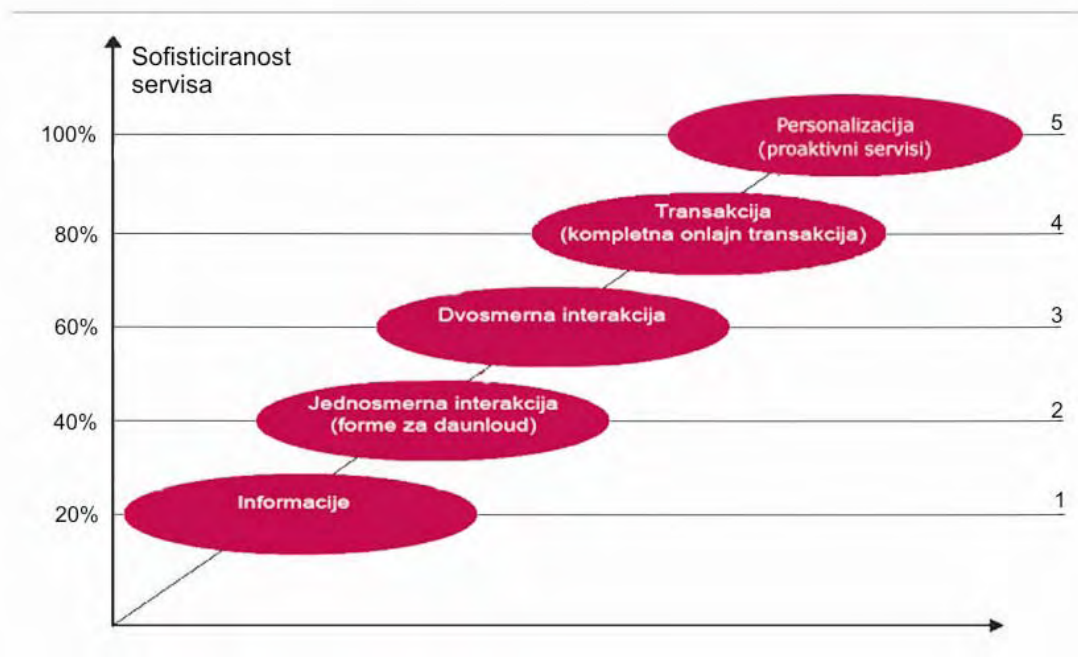
Studija „Servisi eUprave u Srbiji 2006“ urađena je po metodologiji koju su razvile Evropska komisija i Kapgemini. Evropska komisija je definisala listu indikatora 2000. godine, i od 2001. godine prati razvoj eUprave u svim zemljama članicama (plus Norveška, Island i Švajcarska)¹. U studiji za 2007. za zemlje EU², razmatrani su sledeći indikatori:

1. sofisticiranost servisa
2. potpuna dostupnost servisa
3. orjentisanost ka korisniku
4. razvoj nacionalnog portala za eUpravu.

Uzimajući u obzir činjenicu da nijedan servis u Srbiji nije u potpunosti dostupan onlajn i da se elektronski potpis još ne upotrebljava, ova studija je fokusirana pre svega na prvi indikator, a predstavljen je i stepen razvoja nacionalnog portala za eUpravu.

Procena sofisticiranosti servisa

Sofisticiranost servisa je ocenjena na osnovu procene razvijenosti dvadeset servisa koje je Evropska komisija ocenila kao bazične i modela za određivanje sofisticiranosti servisa. Na osnovu ovog modela ustanovljava se nivo sofisticiranosti servisa koji ide od osnovnog nivoa - dostupnosti informacija, pa do najvišeg nivoa - personalizacije. Niveoe sofisticiranosti, tj. ocenu razvijenosti servisa, ilustruje slika 1.



Slika 1

¹ Za deset novih zemalja članica razvijenost eUprave prati se od 2004, a za Bugarsku, Rumuniju i Tursku od 2007.

² Studija je dostupna na adresi ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf.

U skladu sa ovim modelom procenjen je nivo razvijenosti 20 servisa: 12 za građane i osam za pravna lica. Za svaki od servisa Evropska komisija i Kappgemini odredili su maksimalni nivo sofisticiranosti, tj. ocenu koju određeni servisi mogu da dostignu. U tabeli 1. navedeni su servisi kao i maksimalni nivo sofisticiranosti za svaki od servisa.

20 osnovnih servisa eUprave		
	Naziv servisa	Maksimalni nivo
Servisi za građane		
1.	Prijava godišnjeg prihoda na dohodak građana	5
2.	Traženje zaposlenja	4
3.	Naknade socijalne zaštite	5
4.	Lični dokumenti	5
5.	Registracija vozila	4
6.	Građevinske dozvole	4
7.	Prijave policiji	3
8.	Javne biblioteke	5
9.	Izvodi iz matičnih knjiga	4
10.	Upisi na visoko obrazovanje	4
11.	Prijava promene prebivališta	4
12.	Usluge u zdravstvu	4
Servisi za pravna lica		
1.	Socijalni dodaci za zaposlene	4
2.	Porez na dobit preduzeća	4
3.	PDV	4
4.	Registracije novih firmi	4
5.	Dostavljanje statističkih podataka	5
6.	Carinske deklaracije	4
7.	Dozvole koje se odnose na životnu sredinu	5
8.	Javne nabavke	4

Tabela 1

Ocena kvaliteta nacionalnih portala prema metodologiji koja je primenjena u ovom istraživanju zasniva se na nastojanju da se servisi pregrupuju tako da budu što pristupačniji korisnicima, da uvažavaju i koriste iskustva i mišljenje korisnika i da se obezbedi integrisana osnovna platforma za razmenu i saradnju među jedinicima u sistemu državne i javne uprave (tzv. *back-office*). Na osnovu ovakvog pristupa najrelevantniji indikatori koji se mogu primeniti za ocenu kvaliteta portala eUprave su:

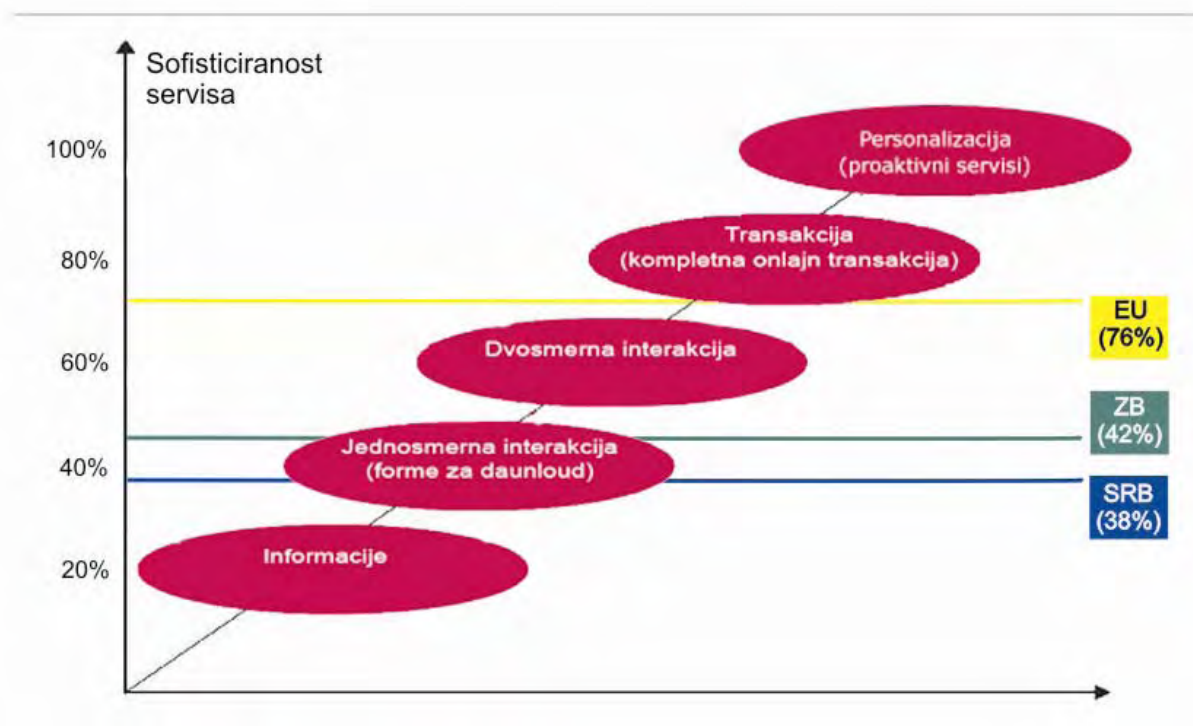
1. Koliko od 20 osnovnih servisa je raspoloživo na portalu
2. Mogućnost personalizacije (*My portal*)
3. Više oblika predstavljanja i grupisanja servisa na portalu

4. Konzistentost grafike i strukture portala.

4. NIVO SOFISTICIRANOSTI SERVISA EUPRAVE U SRBIJI

Ukupni nivo sofisticiranosti servisa

Istraživački tim³ utvrdio je da ukupan nivo sofisticiranosti servisa eUprave u Republici Srbiji u 2007. godini iznosi 38% i da je zaostatak za zemljama članicama EU veliki s obzirom na prosečan nivo sofisticiranosti zemalja članica za 2007. godinu, koji iznosi 76%. Takođe je primetan i manji zaostatak za prosečnim nivoom sofisticiranosti zemalja Zapadnog Balkana⁴, koji prema podacima iznosi 42%, kao što je prikazano na slici 2.

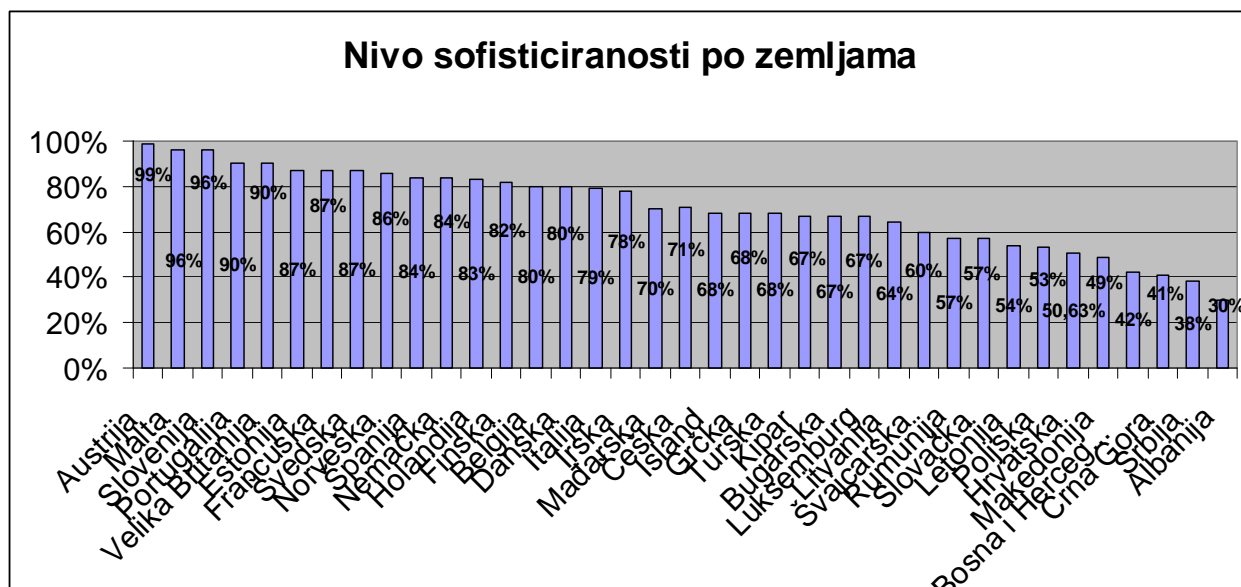


Slika 2

Ukoliko pogledamo ukupne nivoe sofisticiranosti servisa eUprave po zemljama, Srbija je na začelju, zajedno sa ostalim zemljama Zapadnog Balkana (slika 3).

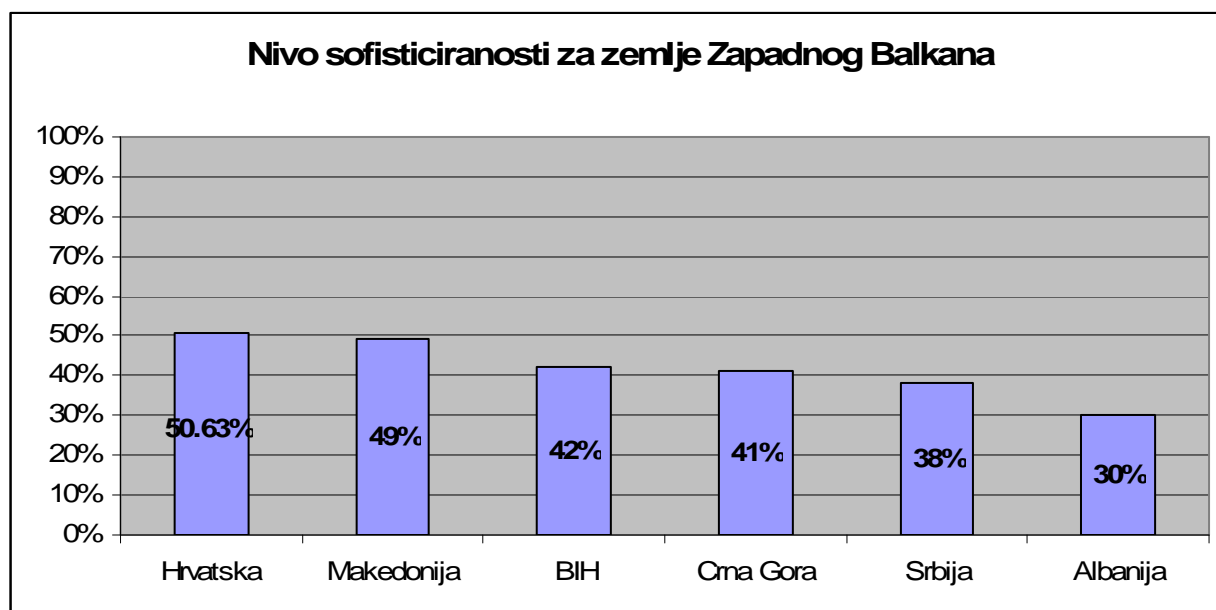
³ Istraživački tim koji je ocenjivao razvijenost servisa činili su: Marija Kujačić, RZII, Nataša Radović, CePIT/BOŠ i Slobodan Marković, CRI.

⁴ Naglašavamo da je za Hrvatsku uzet ukupan nivo sofisticiranosti za 2006, pošto nije objavljena studija za 2007.



Slika 3

Najsofisticiranije servise ima Austrija (99%), a od zemalja članica EU najmanji ukupni nivo sofisticiranosti servisa, 53%, ima Poljska. Kada je reč o Zapadnom Balkanu, najsofisticiranije servise ima Hrvatska (50,63%) , a najmanje razvijene servise ima Albanija (30%). Srbija je na preposlednjem mestu sa 38%. Nivoi sofisticiranosti po zemljama za Zapadni Balkan prikazani su na slici 4.

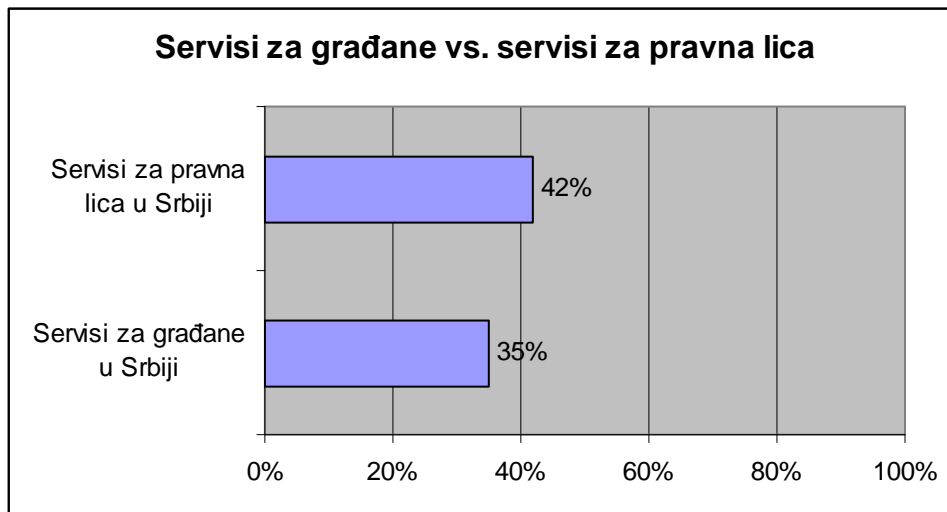


Slika 4

Nijedan od procenjivanih servisa u Srbiji nije u potpunosti dostupan onlajn. U zemljama članicama EU prosečna ukupna dostupnost iznosi 58%, što znači da je više od polovine servisa u potpunosti dostupno onlajn.

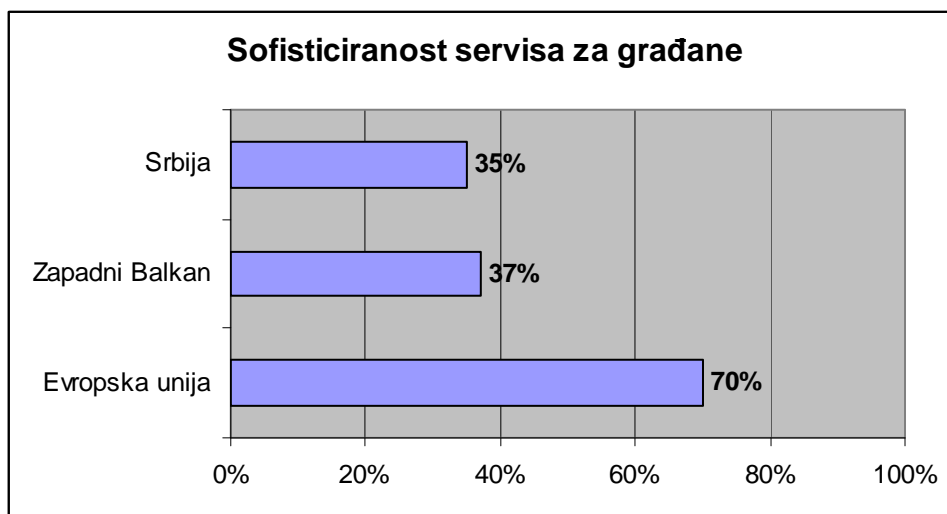
Servisi za građane vs. servisi za pravna lica

Ukoliko se odvojeno pogleda nivo razvijenosti servisa za građane u Srbiji (35%) i pravna lica (42%), jasno je da su razvijeniji servisi za pravna lica, što je slučaj gotovo u svim zemljama u kojima je ispitivan nivo sofisticiranosti ovih servisa.



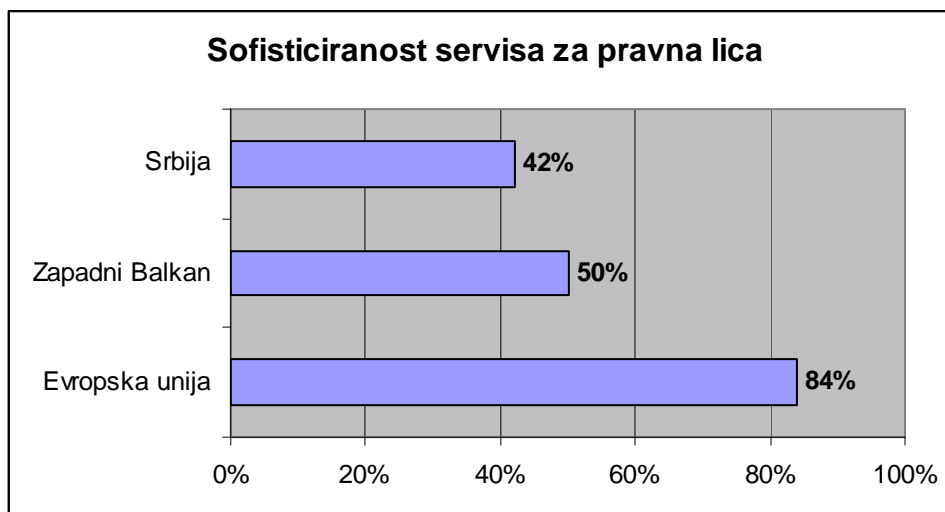
Slika 5

Razvijenost obe grupe servisa u Republici Srbiji je, ipak, nezadovoljavajuća i niža je od prosečne razvijenosti ovih servisa u zemljama Zapadnog Balkana (37%), a znatno niža od proseka zemalja EU (70%).



Slika 6

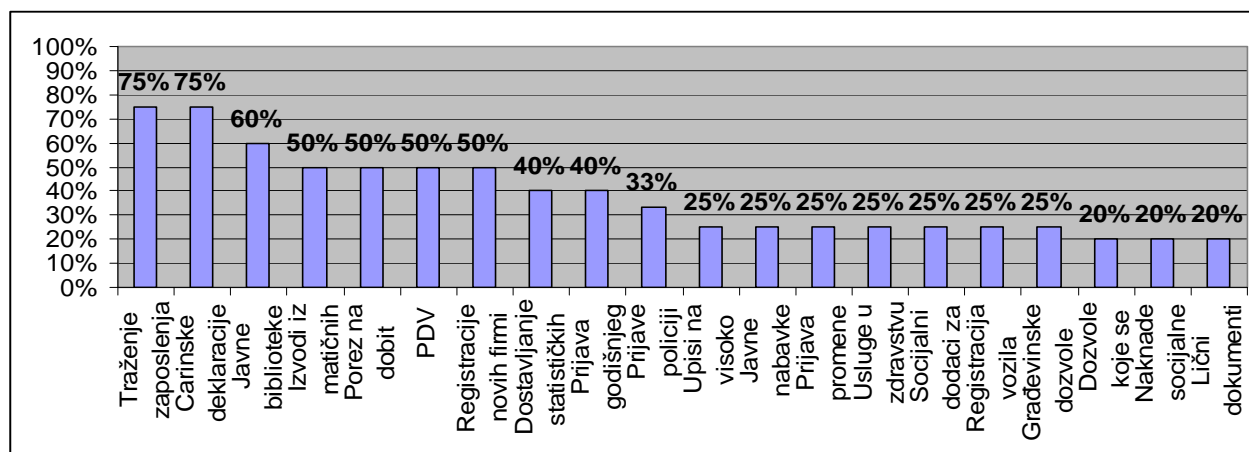
Servisi za pravna lica još vidljivije zaostaju za zemljama regiona i zemljama EU.



Slika 7

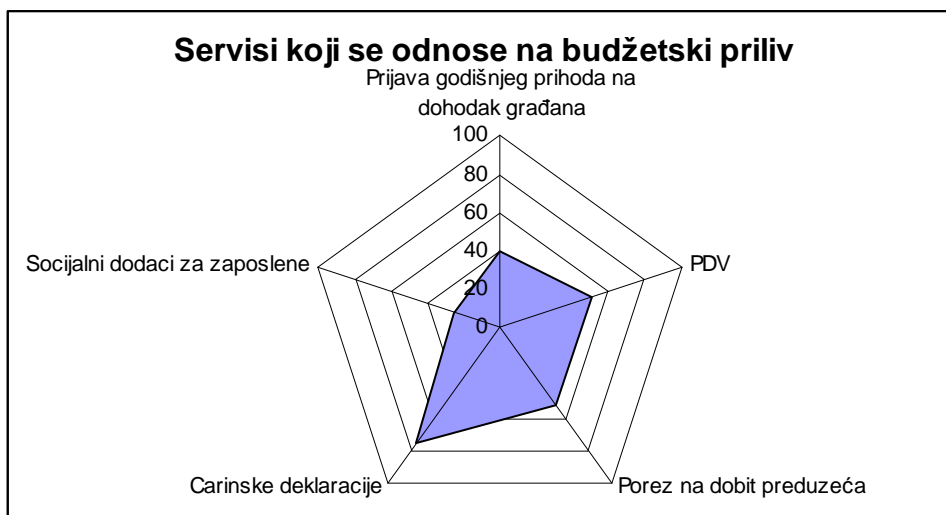
Nivo sofisticiranosti dvadeset servisa u Republici Srbiji

Ako se pojedinačno pogleda nivo sofisticiranosti dvadeset servisa u Republici Srbiji, možemo konstatovati da je najveći broj servisa (11), tj. više od polovine, razvijeno do prvog nivoa - dostupne su samo informacije na sajtu nadležnog organa ili institucije ovlašćene za pružanje usluge. Šest servisa zadovoljava drugi nivo, dok su samo tri servisa razvijena do trećeg nivoa. Kao što je već navedeno, nijedan servis nije u potpunosti dostupan. Najrazvijeniji servisi su: traženje zaposlenja, carinske deklaracije i javne biblioteke, što je prikazano na slici 8.

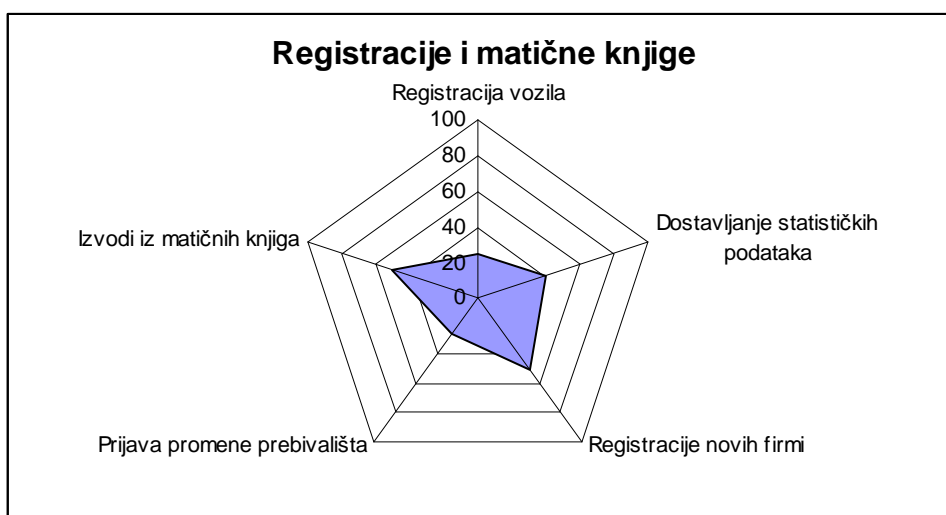


Slika 8

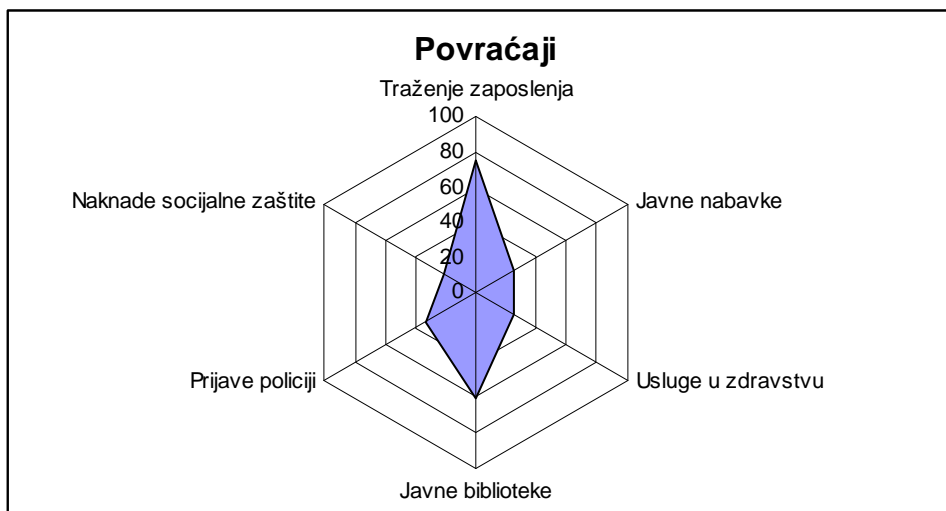
Ukoliko se servisi grupišu u četiri klastera, po vrsti i funkciji usluge, vidljivo je da su najrazvijeniji servisi oni koji se odnose na budžetski priliv (ukupan nivo sofisticiranosti ovih servisa je 48%), dok su najmanje razvijeni servisi koji se odnose na dozvole i dokumente (23%). Servisi koji se odnose na registracije i matične knjige (38%) i povraćaje (40%) na gotovo su istom nivou razvoja.



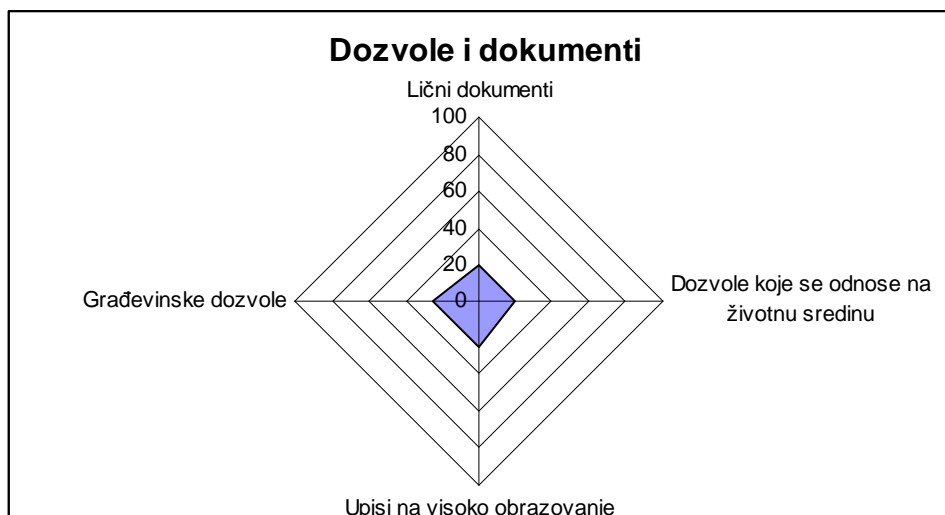
Slika 9



Slika 10



Slika 11



Slika 12

5. NACIONALNI PORTAL

Portal eUprave u Srbiji (www.euprava.gov.yu) postavljen je marta 2007. godine i sadrži 20 osnovnih servisa i deo koji je namenjen državnoj upravi i eUčionicu. Portal ima samo jedan oblik predstavljanja kojim su servisi grupisani prema ciljnim grupama (građani, pravna lica, državna uprava), na srpskom i engleskom jeziku (engleska verzija se razlikuje od srpske i prilagođena je pretpostavljenoj ciljnoj grupi). Portal ima ćirilичnu i latiničnu verziju, bez mogućnosti registracije i bez korišćenja standarda ePristupačnosti, koju podrazumevaju dostupnost onlajn sadržaja svim kategorijama stanovništva, posebno uključujući i osobe sa invaliditetom.

Struktura i grafika portala je konzistentna, stranice sa servisima su standardizovane i pregledne, sadržaj u znatnoj meri predstavljen primereno potrebama korisnika. Kvalitet i nivo sofisticiranosti servisa uslovljen je postojećim stepenom razvoja tog servisa, koji je implementirala institucija nadležna za pružanje te usluge, a samim tim i njegov razvoj.

Izrada ovakvog rešenja portala predstavlja jedan od primera međuinstitucionalne saradnje koju je koordinirao Republički zavod za informatiku i Internet. Ipak, u osnovi ne postoji integrisano funkcionisanje *back offic*a.

Portal se kontinuirano ažurira u saradnji sa institucijama nadležnim za implementaciju i razvoj svakog od servisa, a započet je i projekat za podizanje nivoa funkcionalnosti portala sa ciljem njegovog približavanja standardima i zahtevima za nacionalni portal elektronske uprave koji je u skladu sa indikatorima koje je propisala Evropska komisija⁵ i koji su definisani u okviru regionalne inicijative za razvoj informacionog društva u Jugoistočnoj Evropi (*eSEE Agenda+*)⁶. Tim projektom je

⁵ Strana 7 ovog izveštaja

⁶<http://www.mtid.sr.gov.yu/upload/documents/Finalna%20Verzija%20eSEE%20Agende%20Plus%20Srpski.pdf>

planirana implementacija dodatnih oblika predstavljanja servisa: grupisanje prema tematici i životnim situacijama, prevod na jezike nacionalnih manjina i uvođenje standarda ePristupačnosti.

Istovremeno je neophodno koordinirati i obučavati međuinstitucionalni tim koji radi na ažuriranju sadržaja servisa i podizanju njihovog nivoa sofisticiranosti.

6. ZAKLJUČAK

Na osnovu iznesenih podataka može se zaključiti da postoji veliko zaostajanje u razvoju elektronske uprave u Republici Srbiji u poređenju sa EU27+, što je uzrokovano nesistemskim pristupom. Svest o značaju razvoja ove oblasti i benefitima za društveno ekonomski razvoj godinama nije bila dovoljno razvijana, ne samo kod potencijalnih korisnika (građani i privredni sektor) nego i kod donosilaca odluka i nosilaca izvršne vlasti. Usvajanjem Strategije razvoja informacionog društva u Republici Srbiji oktobra 2006. godine postavljeni su preduslovi za sistematski pristup koordiniranom razvoju. Ovakav pristup imao je za rezultat portal eUprave, koji je marta 2007. godine postavio Republički zavod za informatiku i Internet, i osnivanje Ministarstva za telekomunikacije i informatičko društvo, maja iste godine. Time je ovoj oblasti data odgovarajuća pozicija i značaj u sistemu državne uprave. Ministarstvo za telekomunikacije i informatičko društvo je početkom 2008. godine započelo implementaciju projekata usmerenih na razvoj elektronske uprave, pa se može očekivati znatniji porast nivoa servisa u toku 2008. godine.

Izazovi daljeg razvoja elektronske uprave vezani su za primenu strateških pravaca razvoja koji su prihvaćeni u EU i regionu i redefinisane akcionog plana u skladu sa njima. Neophodno je zaokružiti zakonodavni okvir usvajanjem zakona o elektronskom dokumentu, zakona o elektronskom poslovanju, zakona o zaštiti podataka, zakona o zaštiti ličnih podataka i ratifikovanjem Konvencije o visokotehnološkom kriminalu (*cyber crime*). Potrebno je uspostaviti i odgovarajući regulatorni okvir koji pretpostavlja primenu Zakona o elektronskom potpisu, formiranje regulatornih tela i obezbeđivanje nezavisnosti njihovog funkcionisanja.

Potrebno je naglasiti da razvoj elektronske uprave ne treba usmeriti samo na razvoj indikatora koji su korišćeni u ovoj studiji nego i pojednostavljanje administrativnih procedura i njihovo postavljanje na zajedničku platformu koja će obezbediti integrisano funkcionisanje osnivanjem *back-offica*. Do ovog cilja može se doći istovremenim razvojem i uskađivanjem tehnoloških rešenja sa pravno regulatornim okvirom za elektronsku upravu.

Promocija koncepta elektronske uprave među svim društvenim subjektima kao i edukacija na svim nivoima je neophodna. Evidentno je nerazumevanje značaja ove oblasti u sistemu državne uprave, a podaci Republičkog zavoda za statistiku za 2007. godinu ukazuju da je elektronske servise javne uprave u Srbiji koristilo samo oko 230.000 građana. Najveći broj koristio je internet za dobijanje informacija sa veb-sajtova javnih institucija (79,5%), čak 57,3% ispitanika je sa njih preuzimalo zvanične formulare (izvode iz matičnih knjiga rođenih/umrlih 64,5%, lična dokumenta 34,5%, registracija vozila 23,9%), a 33,3% ispitanika je popunjene obrasce i slalo internetom. Broj preduzeća koja su koristila elektronske servise javne uprave povećao se sa 48,6% (2006), na čak 60,5% u 2007. godini. Od toga 84,4% koristi elektronske servise javne administracije za pribavljanje informacija, 75,5% za pribavljanje obrazaca, a 46,2% za vraćanje popunjenih obrazaca.

U oktobru 2007. godine potpisana je eSEE AGENDA+ za razvoj informacionog društva u zemljama Jugoistočne Evrope 2007-2012, koja je definisala strateške ciljeve usklađene sa ciljevima koje su prihvatile zemlje članice EU dokumentom i2010 – evropsko informaciono društvo za rast i zaposlenost. Za elektronsku upravu uveden je novi skup indikatora, koji su prikazani u tabeli 2.

Br	G2B (Government to Business, Uprava – Pravna lica)	G2C (Government to Citizens, Uprava – Građani)	G2G (Government to Government, Uprava – Uprava)
1	Plaćanje poreza: registracija, plaćanje i analiza;	Traženje zaposlenja;	Trezor i programsko budžetiranje;
2	Životna sredina i građevinske dozvole; Kako dobiti dozvolu;	Naknade socijalne zaštite: za nezaposlene, dečji dodatak, naknade za zdravstvenu zaštitu, studentski krediti i stipendije;	Sistemi podrške implementaciji fondova EU;
3	Elektronski katastar i vlasničke knjige s njim u vezi;	Lična dokumenta: lična karta, pasoš ili vozačka dozvola;	Integrirana kontrola granica;
4	Zdravstveno osiguranje i penzija: plaćanje i pregledi;	Registracija vozila: novih, polovnih ili uvezenih;	
5	Registracija preduzeća;	Javne biblioteke: pregledanje kataloga i naručivanje;	
6	Registracija prihoda kompanije;	Izvodi iz matičnih knjiga: rođenih, umrlih i venčanih;	
7	PDV;	Upisi na visoko obrazovanje;	
8	Carinske deklaracije;	Prijava boravka: u slučaju promene adrese;	
9	Jedinstveni "prozor" za jednokratno zavođenje svih informacija vezanih za spoljno-trgovinske transakcije;		
10	Javna nabavka;		
11	Registar hipoteka pravnih lica;		
12	Podnošenje statističkih podataka državnom statističkom sistemu (uključujući usklađivanje sa EUROSTAT zahtevima)		

Tabela 2

Novi osnovni skup servisa uključuje veći broj servisa za pravna lica (12), a naglašen je i značaj razvoja G2G (*Government to Government*) servisa kroz definisanje tri osnovna servisa usmerena na upravljanje javnim finansijama, korišćenje evropskih fondova za razvoj i integraciju kontrola granica.

Kriterijumi za centralne portale eUprave kao podrška dnevnom funkcionisanju sistema eUprave i platforma za izvršavanje procedura i poslovnih procesa u jedinstvenom i integrisanom sistemu dati su u tabeli 3.

- 1) Sveobuhvatni reinženjering i administrativna regulacija procesa unutar sopstvenih unutrašnjih procesa kako bi se eUprava učinila organizaciono mogućom;
- 2) Učiniti sopstvene unutrašnje procese poslovanja efikasnijim uvođenjem osnovnih G2G (Uprava – Uprava) komunikacionih sistema i servisa;
- 3) Razvoj i uvođenje objedinjenih dokumenata i sistema upravljanja fajlovima za sopstvena tela i institucije;
- 4) Uvođenje portala eUprave koji omogućava dvosmernu komunikaciju sa građanima i pravnim licima;
- 5) Građenje sistema jedinstvene pristupne tačke (*single window*) za međunarodnu trgovinu, koji uključuje sve kontrolne agencije i pravna lica aktivna u međunarodnoj trgovini i omogućuje podnošenje svih traženih informacija samo jednom. Istraživanje mogućnosti za usklađivanje toka informacija između jedinstvenih pristupnih tačaka u regionu, sa Evropom, i jedinstvenim pristupnim tačkama širom sveta, na osnovu razmene informacija o međunarodnim standardima za trgovinu;
- 6) Podržati procese donošenja odluka putem implementacije namenski formiranih sistema za grupno odlučivanje, uključujući sistem elektronske podrške zasedanjima;
- 7) Razvoj unutrašnjih kapaciteta za pravilnu upotrebu, održavanje i dalji razvoj sistema i servisa eUprave;
- 8) Onlajn objavljivanje propisa.

Tabela 3

Prihvatanje novodefinisanih indikatora i kriterijuma razvoja eUprave, uz sistemski pristup i odgovarajuće mesto na listi prioriteta, obazbedilo bi efikasnu državnu upravu, što bi za posledicu imalo ubrazani sveukupni društveni i ekonomski razvoj.