



Jačanje digitalne inkluzije



Dokument je izrađen u okviru projektnih aktivnosti projekta „Digitalizacija za sve“, koji je realizovan uz podršku donatorske mreže i u partnerstvu NVU Građanski aktivizam i NVU Jadranski horizonti.

Projekat je dio zajedničkih napora organizacija civilnog društva i donatora usmjerenih na jačanje digitalne inkluzije i neophodnosti prilagodjavanja savremenim društvenim procesima.

Uvod

Digitalizacija javne uprave predstavlja jedan od ključnih stubova modernizacije države, unapređenja kvaliteta javnih usluga i jačanja povjerenja građana u institucije. Kroz razvoj elektronskih servisa, interoperabilnih sistema i digitalnih procedura, države nastoje da smanje administrativno opterećenje, povećaju efikasnost i osiguraju transparentnije upravljanje.

U Crnoj Gori su tokom prethodnih godina uspostavljeni važni temelji digitalne uprave – centralni portal eUprave, strateški dokumenti, inicijalni sistemi elektronske identifikacije i plaćanja, kao i pojedini sektorski informacioni sistemi. Ipak, međunarodne evaluacije i domaći monitorinzi ukazuju da se zemlja i dalje nalazi u tranzicionoj fazi između parcijalne digitalizacije i pune digitalne transformacije.

Ovaj dokument analizira ključne sektore digitalnih javnih usluga, identifikuje systemske prepreke i nudi preporuke za naredni period, sa ciljem da se digitalizacija iz tehničkog procesa pretvori u stvarnu reformu javne uprave usmjerenu ka građanima i privredi.

Digitalne usluge u ključnim sektorima

Opšte administrativne usluge: interoperabilnost kao osnovni uslov

U oblasti opštih administrativnih usluga centralni izazov ostaje nedovoljna interoperabilnost sistema i registara. Evropske evaluacije i nacionalni dokumenti ukazuju na potrebu usklađivanja sa Evropskim interoperabilnim okvirom (EIF) i jačanja elektronske razmjene podataka između institucija.

U praksi, izostanak sistemske razmjene informacija dovodi do toga da se od građana i dalje zahtijeva dostavljanje dokumenata koje država već posjeduje. Time se gubi suštinska korist digitalizacije – smanjenje administrativnog opterećenja, brža obrada zahtjeva i veća efikasnost javne uprave.

Digitalne usluge za privredu

Digitalizacija procedura od posebnog je značaja za poslovno okruženje, obuhvatajući registracije preduzeća, dozvole, poreske obaveze, carine i inspeksijske postupke. Istraživanja o upotrebi informacionih tehnologija u preduzećima pokazuju gotovo potpunu digitalnu spremnost privrede, što znači da potražnja za e-uslugama već postoji.

Međutim, prepreke leže u fragmentisanim sistemima, nedovoljno digitalizovanim procedurama i nepouzdanosti pojedinih elektronskih servisa. Drugim riječima, problem nije u korisnicima, već u strukturi i dizajnu javnih usluga.

Sajber bezbjednost kao preduslov povjerenja

Povjerenje korisnika u elektronske usluge direktno zavisi od nivoa sajber bezbjednosti. Analize međunarodnih organizacija pokazuju da sajber incidenti mogu značajno umanjiti korišćenje e-usluga i vratiti građane papirnim procedurama.

Zbog toga digitalizacija mora biti praćena sistemskim ulaganjem u upravljanje rizicima, bezbjednosne standarde, obuku zaposlenih i planove kontinuiteta poslovanja, a ne isključivo tehničkim rješenjima.

Zdravstvo i socijalna zaštita – sektor sa najvećim potencijalom

U zdravstvu i socijalnoj zaštiti digitalizacija donosi najvidljivije uštede vremena i smanjenje administrativnih grešaka, ali istovremeno zahtijeva visok nivo zaštite ličnih podataka.

U praksi se često uočava razlika između postojanja informacionih sistema i njihove stvarne integracije. Nedovoljna razmjena podataka između ustanova, ograničeni uvid u status predmeta i fragmentisane usluge smanjuju efekte digitalizacije.

Građani najčešće očekuju e-usluge upravo u sektorima sa kojima imaju najviše kontakta – zdravstvo, obrazovanje i lokalne usluge. To ukazuje na potrebu da se digitalne usluge razvijaju prema „životnim događajima“, a ne prema institucionalnim nadležnostima.

Pravosuđe i bezbjednost

Digitalna transformacija pravosuđa je od ključnog značaja za efikasnost, transparentnost i dostupnost pravde. Ipak, napredak je spor zbog kompleksnosti postupaka i zastarjele infrastrukture.

Glavni pokazatelji uspjeha u ovom sektoru uključuju elektronsko upravljanje predmetima, digitalnu arhivu, elektronsku komunikaciju sa strankama i interoperabilnost sa drugim državnim registrima. Bez ovih elemenata, digitalizacija ostaje parcijalna i ograničenog dometa.

Lokalni nivo kao ogledalo digitalne države

Lokalne samouprave predstavljaju prvi kontakt građana sa administracijom kroz komunalne usluge, urbanizam i razne dozvole. Međunarodni indikatori razvoja lokalnih onlajn usluga pokazuju da napredak postoji, ali je neravnomjeran.

Ako lokalne e-usluge nijesu jednostavne i funkcionalne, ukupna percepcija digitalizacije države ostaje negativna, bez obzira na centralne reforme.

GovTech pristup – sistemsko posmatranje digitalizacije

Savremeni pristupi, poput GovTech okvira Svjetske banke, ukazuju da digitalna transformacija obuhvata:

- osnovne državne sisteme
- kvalitet isporuke usluga
- uključivanje građana
- institucionalne i pravne „enablere“

Ovaj pristup naglašava da digitalizacija nije skup pojedinačnih IT projekata, već koordinisan razvoj kapaciteta, procesa i upravljanja.

Ključni sistemski izazovi

Analize ukazuju na nekoliko strukturnih prepreka:

- neujednačen razvoj među institucijama
- slaba interoperabilnost i razmjena podataka
- nedovoljno korisnički orijentisan dizajn usluga
- izostanak mjerenja učinka i zadovoljstva korisnika
- ograničeni kapaciteti zaposlenih

- rizici sajber bezbjednosti
-

Procjena digitalne zrelosti

Crna Gora je uspostavila osnovnu digitalnu infrastrukturu, ali se i dalje nalazi u fazi prelaska sa digitalizacije obrazaca na digitalizaciju procesa.

Najuspješnije su jednostavne i frekventne usluge, dok složeni upravni postupci ostaju fragmentisani. Ključ za dalji napredak leži u interoperabilnosti, standardizaciji usluga, snažnoj koordinaciji i sistemskom praćenju rezultata.

Zaključak

Digitalna transformacija javne uprave u Crnoj Gori ostvarila je značajne početne rezultate, ali i dalje nije dostigla nivo koji bi omogućio punu efikasnost, jednostavnost i povjerenje korisnika.

Najveći izazov više nije tehničke prirode, već organizacioni i sistemski: promjena procesa, razmjena podataka, jasna odgovornost i upravljanje učinkom. Bez toga, digitalizacija ostaje ograničena na elektronske obrasce umjesto da postane istinski alat reforme javne uprave.

U narednom periodu fokus treba usmjeriti na:

- interoperabilnost kao standard
- potpune digitalne procedure bez papirnih paralela
- korisnički orijentisan dizajn usluga
- kontinuirano mjerenje rezultata

- jačanje sajber otpornosti i kapaciteta institucija

Samo kroz ovakav sistemski pristup Crna Gora može preći iz faze djelimične digitalizacije u fazu stvarne digitalne transformacije koja donosi konkretne koristi građanima, privredi i državi u cjelini.

Digitalna transformacija javne uprave ne podrazumijeva samo uvođenje novih informacionih sistema, već dubinsku reformu administrativnih procesa i načina na koji institucije komuniciraju sa građanima i privredom. U Crnoj Gori je i dalje prisutan pristup u kojem se postojeće birokratske procedure samo prebacuju u elektronski oblik, bez njihovog pojednostavljivanja i optimizacije.

Takav model dovodi do toga da digitalne usluge često zadržavaju sve nedostatke tradicionalne administracije — složene korake, duge rokove i potrebu za fizičkim kontaktom sa institucijama. Stvarna digitalna transformacija zahtijeva preispitivanje procedura, uklanjanje nepotrebnih administrativnih barijera i uvođenje principa „jednom dostavljen podatak“, prema kojem građani ne bi smjeli biti obavezani da više puta dostavljaju iste informacije različitim organima.

Posebno je važno uspostavljanje snažnog sistema upravljanja digitalnom transformacijom, sa jasnim nadležnostima, rokovima i mjerljivim pokazateljima učinka. Bez koordinacije između ministarstava, lokalnih samouprava i nezavisnih organa, digitalizacija ostaje fragmentisana i nedovoljno vidljiva za krajnje korisnike.

Iskustva zemalja Evropske unije pokazuju da najveće koristi dolaze kada se digitalne usluge organizuju prema životnim situacijama — rođenje djeteta, zapošljavanje, pokretanje biznisa, kupovina nekretnine — a ne prema institucionalnoj strukturi države. Takav pristup omogućava građanima jednostavnije, brže i razumljivije korišćenje javnih servisa.

U tom kontekstu, digitalizacija treba da bude shvaćena kao alat za jačanje transparentnosti, smanjenje korupcijskih rizika i povećanje povjerenja u institucije, a ne isključivo kao tehnološki projekat.