

**Паметна управа - интеграција информационих  
технологија у функционисању јавне управе  
општине Параћин**

Септембар 2022.



## ПОЖАРНА МЕДИЦИНСКАЯ АССИСТАНЦИЯ

A1

## Вештачка интелигенции

## Апликации

Апликација је апликативни софтвер дизајниран за одређене сврхе, нпр. забава, куповина, који се преузима и користи на рачунарима у зависности од њиховог оперативног система.

#### **ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)**

**DSL (Digital Subscriber Line)**  
Широкопојасна дигитална трансмисиона технологија која користи постојећу телефонску линију и допушта истовремено слање података и комуникацију гласом. Већи део опсега служи за слање података кориснику, а брзине се крећу до 6 Мбпс.

### **Bit (Binary Digit)**

Најмања јединица информације којом рукује рачунар. Бит се приказује са 1, или 0 у бинарном приказу, или true, односно false у логичком приказу. Група од 8 бита чини 1 байт.

## Broadband

Broadband је комуникациони систем чији носилац (нпр. оптички кабл) преноси умножене податке у исто време, а сваки појединачни податак модулисан је на посебној фреквенцији

#### B2B (Business-to-Business)

Трансакције између два предузећа које се спроводе путем мрежа заснованих на IP адреси (енгл. Internet Protocol address – адреса интернет протокола) и путем других компјутерских мрежа.

#### B2C (Business-to-Customer)

**B2C (Business-to-Customer)** Трансакције које се спроводе између посла и приватног потрошача путем ИП мрежа и путем других компјутерских мрежа.

#### **Chatbots или виртуальные ассистенты**

**Виртуелни агент**  
Виртуелни агент је компјутерски генерисан, анимирани, виртуелни лик са вештачком интелигенцијом који служи као представник он-лайне службе за кориснике.

Комп'ютерська візуалізація

Задаци компјутерске визије обухватају методе за стицање, обраду, анализу и разумевање дигиталних слика и издавање вишедимензионалних података из реалног света у циљу добијања нумеричких или симболичких информација.

## Клауд (Cloud)

Клауд подразумева сервисе којима се приступа путем интернета ради употребе софтвера, простора за складиштење података и слине.

## **CRM (Customer Relationship Management)**

Представља процес или методологију која се користи како бисмо више научили о потребама и навикама наших потрошача и да бисмо развили чвршће везе с њима. CRM садржи више технолошких компоненти, али је CRM у организационом смислу скуп процеса који ће помоћи да се сакупе неопходне информације о потрошачима, продаји, маркетингу ефикасности, реакцијама потрошача и тржишним трендовима. CRM помаже пословно коришћење технологије и људских ресурса како би се стекао увид у понашање и вредност потрошача.

[Download](#)

Електронски трансфер информација са удаљеног рачунара на Ваш рачунар. Преузимање датотека са анонимног FTP-а (енгл. File transfer protocol – протокол за пренос датотека) јесте популаран начин прибављања бесплатног софтвера у јавном власништву.

#### **DSL (Digital Subscriber Line)**

Врста брзе интернет конекције коришћењем стандардних телефонских парица. Може бити и врста broadband конекције.

ЕДИ е-трговина

ЕДИ (електронска размена података) је алат за е-пословање за размену различитих врста пословних порука. ЕДИ се користи као општи израз за слање или примање пословних информација у договореном формату погодном за автоматизовану обраду (нпр. EDIFACT, XML, итд.), без ручног куцања појединачних порука. „ЕДИ е-трговина“ ограничена је на ЕДИ поруке које наручују.

#### **Дигитални производи или услуги**

Роба/услуге које могу да се наруче и испоруче директно путем компјутера, тј. путем интернета, нпр. музика, видео-филмови, игрице, компјутерски софтвер, он-лајн новине, консултантске услуге итд.

## Имел

Електронски пренос поруке, укључујући текст и прилоге, с једног на други компјутер, који су лоцирани унутар или ван организације. То укључује електронски мејл путем интернета или других компјутерских мрежа.

Екстрапанет

Безбедно продужење интранета које омогућава спољашњим корисницима приступ неким деловима интранета у организацији

## Електронска тговина

E-commerce (енгл. Electronic commerce – електронска трговина) јесте куповина или продаја добара или услуга путем интернета, нарочито путем сервиса World Wide Web. У пракси се овај термин често користи уместо новијег термина е-бизнис, што значи пословање путем интернета.

### Електронски (дигитални) подпис

Електронски потпис представља технологију чијом се применом у системима електронског пословања омогућава провера аутентичности потписника, заштита интегритета података који се преносе и непорецивост електронског потписивања дате поруке или документа. Аналогно својеручном потпису у стандардном пословању, електронски потпис се користи у електронском пословању. Електронски потпис има и додатну особину, да штити интегритет електронски потписане поруке, што својеручни потпис не обезбеђује.

## **ERP (Enterprise Resource Planning)**

**ERP (Enterprise Resource Planning)**  
ERP је, најкраће речено, софтверски систем који прати све аспекте пословања једне компаније. Имплементирани ERP систем је у могућности да интегрише пословање различитих делова фирмe (као нпр. рачуноводство, продаја, производња итд.) у једну јединствену целину. Тако се добија систем преко којег је могуће, с једне стране, управљати свим људским и материјалним ресурсима, а с друге планирати, развијати и пратити пословне процесе и процедуре.

## Firewall

Комбинација хардвера и софтвера која одржава систем сигурним (безбедним). Уобичаено се користи да спречи неауторизован приступ од споља на интерну локалну мрежу. Firewall спречава директну комуникацију мреже са екстерним компјутерима.

## Hardware

Физичка јединица рачунарског система, укључујући и спољне јединице, штампаче, модеме, мишеве итд.

Интернет

Светска мрежа рачунара

## Интернет адреса

Адреса некогод од ресурса на интернету. Типично гласи, напр.: <https://www.google.com>

Интернет паметних уређаја (IoT)

**Интернет паметних уређаја (IOT)**  
IOT се односи на међусобно повезане уређаје или системе, који се често називају „паметни“ уређаји или „паметни“ системи. Они прикупљају и размењују податке, могу се надзирати или даљински контролисати путем интернета или софтвера на било којој врсти рачунара или паметног телефона.

Инtranet

Мрежа у оквиру једне организације, заснована на интернет технологијама и протоколима, али расположива само за одређену групу људи, нпр. запослене

### **Local Area Network (LAN)**

Локална мрежа која обухвата и повезује групу рачунара, штампача и других јединица у релативно лимитираној локацији (нпр. зграда). Свакој конектованој јединици LAN омогућено је да комуницира с другим мрежама по потреби.

Машинско учење

Машинско учење подразумева „обучавање“ рачунарског модела за боље извршавање аутоматизованог задатка, напр. препознавање образца.

## Препознавање говора (NLG)

Препознавање говора је способност компјутерског програма да претвара податке у природни говор.

## Network

Група рачунара, или других уређаја, као што су штампачи, скенери и сл., који су повезани на комуникациони линк, што омогућава свим уређајима међусобну интеракцију. Може бити мала, или велика, повезана кабловима, бежична, стално повезана, привремено повезана итд. Највећа мрежа је интернет, највећа група свих међусобно повезаних светских мрежа.

## Обрада природног језика (NI-B)

**Обрада природног језика (NLP)**  
Обрада природног језика је способност компјутерског програма да разуме људски језик док се говори.

## Office Software

Канцеларијски софтвер је генеричка врста софтвера који садржи пакет за обраду текста, табеле, софтвер за презентације итд.

#### Он-лайн плаќање

Он-лајн плаћање је интегрисана транзакција која

[Продаја путем веб-платформе](#)

**Продаја путем веб локације (веб продаја)**  
Веб продаја је продаја која се врши путем он-лајн продавнице, веб образца на веблокацији или екстранету или путем апликације.

Роботи Вебастин

Роботи могу бити индустриски или услужни роботи. Индустриски робот је контролисан аутоматски, може бити фиксиран на месту или мобилан за употребу у

апликацијама индустриске аутоматизације. Услужни робот је машина која има степен аутономије и способна је да ради у сложеном и динамичком окружењу које може захтевати интеракцију са особама, објектима или другим уређајима, искључујући његову употребу у апликацијама за индустриску аутоматизацију.

Роботска автоматизација процеса (заснована на тестирање)

Роботска аутоматизација процеса (заснована на вештачкој интелигенцији) се односи на софтвер који аутоматизује пословне процесе заснован на технологијама вештачке интелигенције.

Друштвени медији

Улога друштвених медија је успостављање и одржавање друштвених односа. Друштвене медији су апликације засноване на интернет технологијама које корисницима омогућавају умрежавање стварањем профила личних информација, дељењем интересовања и/или активности, разменом идеја, позивањем других да имају приступ њиховом профилу и стварањем заједница људи са заједничким интересовањима.

Блог

Блог је веб локација која се често ажурира. Ажурирање (унос или пост) је обично прилично кратко и читаоци могу да одговоре, поделе, коментаришу или повежу унос на мрежи. Блогови се могу користити унутар предузећа или за комуникацију са клијентима, пословним партнерима или другим организацијама.

Вики

Вики је веб сајт који омогућава креирање и уређивање било ког броја међусобно повезаних веб страница путем веб прегледача

Сервер

Компјутер, у мрежном окружењу, који садржи дељене ресурсе, а које користе мрежни корисници

Вирус

Рачунарски програм чије стартовање и учитавање изазива оштећивање или брисање података на рачунару.

## **Wide Area Network (WAN)**

Комуникациона мрежа која спаја географски раздвојене рачунаре, штампаче и остале уређаје.

САДРЖАЈ

ПАМЕТНА УПРАВА У СЛУЖБИ ГРАЂАНА .....	8
ЗАКОНСКИ ОКВИР .....	10
ВИЗИЈА, МИСИЈА И ВРЕДНОСТИ .....	12
ПРЕГЛЕД И АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА .....	13
СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ .....	16
ПОСЕБНИ ЦИЉ 1. Повећање доступности електронске управе грађанима .....	18
Мера 1. Модернизација постојећих портала и израда нових за јавна предузећа и установе које их немају.....	18
Мера 2. Развој и израда апликације ПараћинИнфо за мобилне телефоне .....	21
Мера 3. Развој и израда Chat Bot апликације .....	22
Мера 4. Развој Wi-Fi captive портала .....	24
Мера 5. Креирање е-каталога услуга грађанима и постављање услуга на портал еУправе.....	25
Мера 6. Отварање one stop shop (све услуге на једном месту) еШалтера, уз комплетан или делимичан реинжињеријинг процеса и послова .....	29
ПОСЕБНИ ЦИЉ 2. Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности .....	30
Мера 1. Телефонски сервисни центар.....	30
Мера 2. Систем за управљање штампом .....	32
Мера 3. Бесплатни WiFi интернет .....	33
Мера 4. Унапређење општинских информационих система, апликација и ИТ инфраструктуре.....	34
ПОСЕБНИ ЦИЉ 3. Отворени подаци у јавној управи .....	35
Мера 1. Промовисање изrade апликација које користе отворене податке .....	35
ПОСЕБНИ ЦИЉ 4. Развој кадровских потенцијала .....	36
Мера 1. ИТК образовање запослених у Општини, јавним предузећима и установама .....	36
ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ .....	37
SWOT АНАЛИЗА .....	38
ЗАКЉУЧАК .....	39

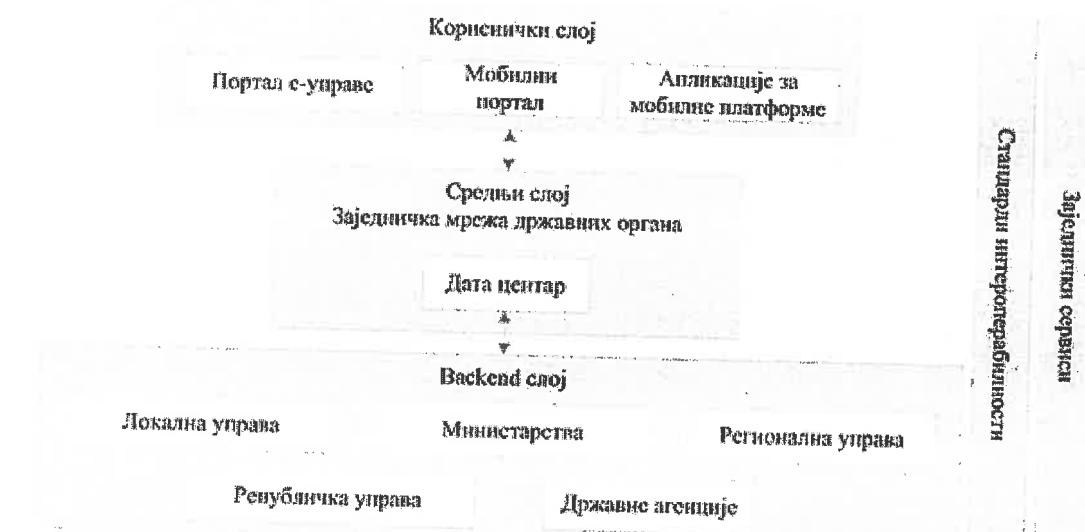
# ПАМЕТНА УПРАВА У СЛУЖБИ ГРАЂАНА

Развој и употреба информационо-комуникационих технологија трансформисали су савремено друштво у „информационо друштво“. Његова главна карактеристика је да што информационо-комуникационе технологије играју најважнију улогу како у производњи и економији, тако и у свим осталим сферама живота појединача и друштва у целини.

Феномен масовне употребе интернета, мобилних телефона, дигиталне телевизије и других ИТ технологија утицао је на потребу за успостављањем система за развој нових, кориснички оријентисаних услуга као и за оптимизацију постојећих услуга употребом иновативних технологија и алата. Данас већина јавних управа у свету дистрибуира информације путем веб стране, гради дигиталне базе података и пружа услуге он-лайн путем.

Паметна е-управа означава употребу информационо комуникационих технологија, а нарочито употребу интернета као инструмената за постизање добре управе. Добра управа треба да омогући лакшу, јефтинију и транспарентнију интеракцију између Општине и грађана, Општине и предузећа и између Општине и јавних предузећа и установа.

## Инфраструктура паметне управе



Паметна управа подстиче ефикасан и транспарентан рад Општине, максималну укљученост грађана у доношење важних одлука и свима пружа релевантне информације кроз различите медије и формате информисања. Циљ добре електронске управе је да грађанима и привредним субјектима омогући да послове према Општини обаве без одласка на шалтер, чекања у редовима и уз бројне новчане уплате.

У циљу повећања ефикасности рада општинских служби, неопходно је успостављање модерног и ефикасног службеничког система, пре свега кроз унапређења функције управљања људским ресурсима, што би омогућило континуирано стручно усавршавање и напредовање службеника путем организовање и учествовање на стручним обукама, семинарима и радионицама.

**Дигитализација рада општинске управе, није стварање техничко-технолошких решења, већ се у великој мери односима на реинжињеринг пословних процеса у склопу транзиције ка доброј управи.**

## ЗАКОНСКИ ОКВИР

У оквиру реформе јавне управе и пружања услуга, у претходних неколико година развој електронске управе утврђен је као један од Владиних приоритета. У јуну 2020. године донет је **Програм развоја електронске управе за период од 2020–2022. године** („Службени гласник РС“, број 85/2020) са Акционим планом за његово спровођење, којим је, између осталог, планирано да се у периоду за који се доноси развије 300 нових електронских услуга и сервиса за грађане и привреду и ојача целокупан систем пружања услуга у Републици Србији.

Од великог значаја за почетак спровођења реформи су Стратегија регулаторне реформе и унапређење система управљања јавним политикама за период 2016–2020. године и Програм „е-Папир” („Службени гласник РС”, број 64/19), као наставак и проширење Плана „Стоп бирократији” за период 2016–2018. Република Србија је прва земља у региону југоисточне Европе која је донела Стратегију развоја вештачке интелигенције 2020–2025. године („Службени гласник РС”, број 96/19).

**Законом о електронској управи** („Службени гласник РС”, број 27/18) утврђен је правни оквир за функционисање електронске управе у Републици Србији и усклађивање са важећим европским прописима у домену е-управе. Једна од кључних новина унета тим законом јесте успостављање интероперабилности база података између државних органа и размена података електронским путем. Закон је прописао обавезну употребу ИКТ у раду органа јавне управе, како у управном поступању, тако и у комуникацији са грађанима, привредом и организацијама. У 2017. години усвојен је **Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању** (Службени гласник број 94/17), којим је постављен правни оквир за свеобухватни развој електронског пословања у Републици Србији, односно којим је уређена материја која се односи на електронски документ, електронску идентификацију и услуге од поверења у електронском пословању.

Бројна законска решења која се, између осталог, односе на давање правне и доказне снаге електронском документу, увођење шема електронске идентификације које се могу користити у општењу са органима јавне власти, а која могу да замењују својеручни потпис, потом изједначавање квалификованог електронског потписа са својеручним потписом, могућност конвертовања папирних докумената у електронска и њихово коришћење као оригиналних докумената у поступцима која спроводе органи јавне власти су изузетно значајна јер омогућавају да се поступци пред органима јавне власти уместо у папирном реализују у електронском облику, већу приступачност докумената и бржу комуникацију са органима јавне власти.

Поред тога, Закон ближе уређује пружање квалификованих услуга од поверења које поред квалификованог електронског потписа укључују квалификувану електронску доставу, квалифицирано електронско чување и друге услуге које су кроз 17 усвојених подзаконских аката ближе дефинисане и представљају основу за несметан развој електронског пословања и комуникације између органа јавне власти, грађана и привреде.

Правни оквир за поједностављење управних поступака постављен је Законом о општем управном поступку ("Службени гласник РС", бр. 18/16, 95/18), којим је по

први пут утврђен појам јединствено управно место – на ком странке могу да добију више информација и услуга на једном месту, било да се ради о електронском (Портал е-управа) или физичком месту.

Кључни помаци у области електронске управе настали су доношењем Закона о централном регистру становништва („Службени гласник РС“, број 17/19) и Закона о регистру просторних јединица и адресном регистру ("Службени гласник РС", број 9/20). Значајна је Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС”, број 21/20), а која прописује да органи преко софтверског решења е-писарнице и система за управљање документима обављају послове канцеларијског пословања.

## ВИЗИЈА, МИСИЈА И ВРЕДНОСТИ

Визија

Успостављање ефикасне и кориснички оријентисане локалне самоуправе у дигиталном окружењу, која је усаглешена са другим нивоима јавне управе у Србији. Јавна управа прилагођена крајњим корисницима, која служи као сервис грађана и привреде.

Мисија

- Управа по мери грађана и привреде – ефикасна, одговорна, транспарентна јавна управа која грађанима и привреди пружа квалитетне и лако доступне услуге;
  - Управа по мери државних службеника – деполитизована и професионална и делотворна државна управа;
  - Управа која је носилац промена и реформи, рад јавне управе доприноси циљевима одрживог развоја, владавини права, социјалној кохезији и добробити друштва у целини.

## Вредности

- Компетентност пружалаца услуга изражена кроз њихову стручност, професионализам и одговорност у раду.
  - Транспарентност рада.
  - Стратешки и системски приступ пружању услуга.
  - Континуирано информисање и образовање грађана.

## ПРЕГЛЕД И АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА

Споровјење јавних политика у области паметне управе и ИТ

- Област паметне управе није заступљена у Плану развоја општине Параћин 2021-2027

## Услуге

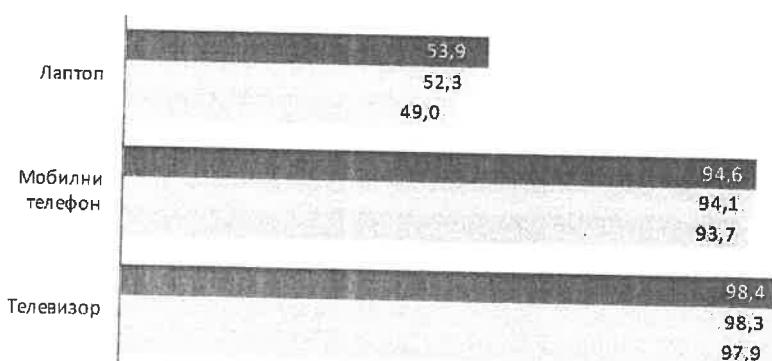
- Интернет страна Општине не пружа услуге корисницима.
  - Већина општинских Јавних предузећа и установа нема интернет презентацију или је презентација нефункционална и не пружа услуге.
  - Услуге општинске управе нису интегрисане у еУправу.

ИТ инфраструктура

- У Општини се користи застарели систем аналогне телефоније базиран на аналогно-хибридној телефонској централи.
  - Од укупно 120 рачунара и 20 лаптопова у употреби, 90% је старије од 3 године док је 50% старије од 10 година.
  - Општина не поседује задовољавајућу (10 Gb) LAN и Wi-Fi мрежу.
  - Постојећих осам сервера нису задовољавајућих хардверских перформанси.
  - У Општини није имплементирана ERP пословно софтверско решење.

## **Основни статистички показатељи везани за употребу информационо-комуникационих технологија на територији Републике Србије**

### Заступљеност уређаја у домаћинствима (%)



Преко 94% домаћинстава поседује  
мобилни телефон

2021 2020 2019

Извор: Републички завод за статистику

Лаптоп поседује 53,9% домаћинства, што представља повећање од 1,6% у односу на 2020. годину, а 4,9% у односу на 2019. годину.

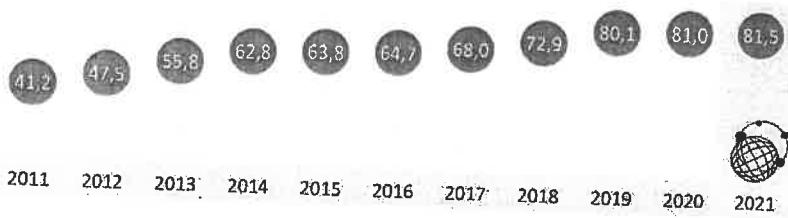
### Рачунари у домаћинствима (%)



Извор: Републички завод за статистику

Заступљеност рачунара у домаћинствима варира у зависности од територијалне целине: у Београду износи 94,7%, у Војводини 72,2%, у Шумадији и Западној Србији 69,1% и у Јужној и Источној Србији 70,9%. Преко 48% домаћинстава с приходом до 300 евра поседује рачунар.

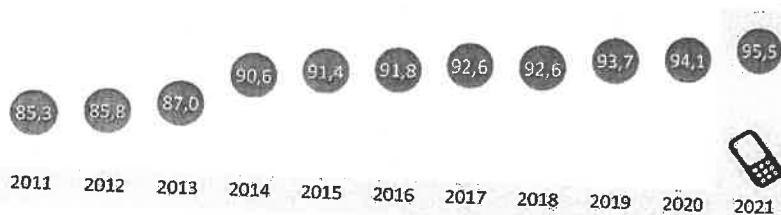
### Интернет у домаћинствима (%)



Извор: Републички завод за статистику

Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 92,9%. У Војводини она износи 77,8%, у Шумадији и Западној Србији 79,2% и у Јужној и Источној Србији 76,1%.

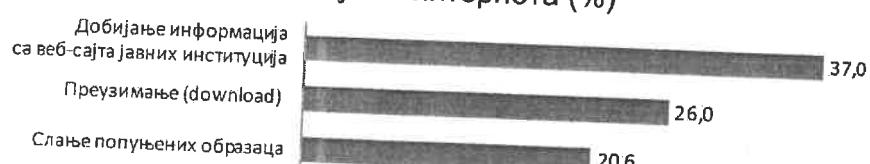
### Употреба мобилног телефона (%)



Извор: Републички завод за статистику

Преко 60% укупног интернет саобраћаја се остварује употребом мобилног телефона.

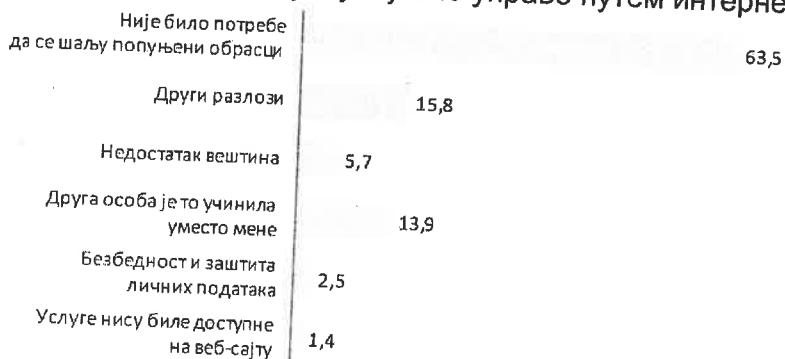
### Приступ услугама јавне управе путем интернета (%)



Извор: Републички завод за статистику

40,0% интернет популације користи интернет услуге уместо да посећује јавне установе или органе администрације

Разлози за некоришћење услуга јавне управе путем интернета (%)



Извор: Републички завод за статистику

Иако је три четвртина грађана упознато са могућностима е-управе, свега 14% административне послове завршава путем интернета. Грађани су најзадовољнији квалитетом електронских услуга у вези са COVID-19 (заказивање вакцинације или ПЦР тестирања, дигитални зелени сертификат), електронским плаћањем такса и накнада за услуге МУП-а и еДневником. Са друге стране, привреда најбоље оцењује Централни регистар обавезног социјалног осигурања, еПорезе, Јединствено електронско сандуче и сервис АПР-а.

### Интернет у предузећима (%)



Извор: Републички завод за статистику

У Републици Србији, пословни сектор три пута више користи е-управу од грађана, 45% привредника истиче да своје обавезе радије обавља онлајн.

## СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ

Циљеви које је неопходно постићи овом Стратегијом јесте даље побољшање рада општинске управе и квалитета креирања јавних политика у складу са актуелним трендовима, обезбеђивање високог квалитета услуга грађанима и привредним субјектима, као и професионална јавна управа која ће значајно допринети економској стабилности и повећању животног стандарда.

Процес реформе јавне управе се заснивата на начелима деполитизације, професионализације, развоју људских ресурса у управи и њихових компетенција, модернизацији и дигитализацији, отворености ка променама и иновацијама, поузданости и правној сигурности, отворености, транспарентности и партципативности, одговорности, ефикасности, делотворности (окренутости ка резултатима), децентрализацији, друштвеној одговорности и доследности у примени и спровођењу реформи уз одрживе јавне финансије.

Циљеви, мере и активности дефинисане Стратегијом треба да допринесу побољшању организационог оквира, унапређењу институционалних и кадровских капацитета, као и омогућавање стварања организационе културе окренуте грађанима. Како би предстојећа Стратегија била што успешнија, а њена имплементација изводљива, методологија израде Стратегије је заснована на мерљивим резултатима уз поштовање ограничења узрокованих буџетом, расположивим кадровима и кругошћу административних процедура. Стратегија мора пажљиво да одмерава реалне потребе грађана и привреде и њихова очекивања са властитим потисцима.

У складу са Програмом развоја електронске управе за период од 2020–2022. Републике Србије општи циљ Стратегије је развој ефикасне и кориснички оријентисане управе у дигиталном окружењу.

Остварење општег циља је везано за ефикасну употребе ИКТ од стране јавне управе и зависи од расположиве инфраструктуре и стручног кадра који је у стању да је користи, одржава, као и да планира и реализује њен даљи развој.

## Посебни циљеви Стратегије су:

1. Повећање доступности електронске управе грађанима и привреди кроз унапређење корисничких сервиса.

- *Мера 1.* Модернизација постојећих портала и израда нових за јавна предузећа и установе које их немају.
  - *Мера 2.* Развој и израда апликације ПараћинИнфо за мобилне телефоне.
  - *Мера 3.* Развој и израда chat bot апликације.
  - *Мера 4.* Развој WiFi captive портала.
  - *Мера 5.* Креирање е-каталога услуга грађанима и постављање услуга на портал еУправе.
  - *Мера 6.* Отварање one stop shop (све услуге на једном месту) еШалтера, уз комплетан или делимичан реинжињеријинг процеса и послова.

## **Индикатори Посебног циља 1.**

- 50% грађана и 100% привредних субјеката редовно користе електронске услуге општинске управе до 2025. године – извештај о раду општинске управе.
  - Повећано учешће грађана у доношењу општинских одлука до 2024. године - анкета.
  - Број општинских услуга на порталу eУправе - Портал eУправа.
  - Број спроведених мера – извештај о раду Радног тела и општинске управе.

## **2. Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности**

- *Мера 1.* Телефонски сервисни центар.
  - *Мера 2.* Систем за управљање штампом
  - *Мера 3.* Бесплатни WiFi интернет.
  - *Мера 4.* Унапређење општинских информационих система, апликација и ИТ инфраструктуре

## Индикатори Посебног циља 2

- Број предузетих мера – извештај о раду Радног тела и општинске управе.

### **3. Отворени подаци у јавној управи**

- *Мера 1.* Промовисање израде апликација и уређаја које користе отворене податке

### **Индикатори Посебног циља 3**

- Број започетих и завршених пројекта уз коришћење отворених података – извештај о раду Радног тела

#### 4. Розвідка кадрових потенціалів

- *Мера 1.* ИТК образовање запослених у Општини, јавним предузећима и установама

## Индикатори Посебног и нал а 4

- 100% стручна оспособљеност кадрова надлежних за пружање е-услуга - извештај о раду општинске управе.

Книги и авторы

- Председник општине
  - Скупштина општине
  - Радно тело за спровођење Стратегије

## ПОСЕБНИ ЦИЉ 1. Повећање доступности електронске управе грађанима

**Мера 1. Модернизација постојећих портала и израда нових за јавна предузећа и установе које их немају**

- Осим same Општине већина општинских Јавних предузећа и установа нема интернет презентацију или је презентација нефункционална.
  - Неопходно је направити списак свих установа и јавних предузећа којима је неопходна интернет презентација и испланирати средства у буџету за њихову израду са динамиком израде у току 2023. године.

Постојење стање <https://paracip.rs/>

- Интернет страна Општине не пружа услуге корисницима.
  - Језгро сајта је Јоомла 3.6 CMS из 2016. Актуелна верзија је 3.9.24.
  - Због безбедности је неопходно урадити надоградњу на актуелну верзију.
  - У 2020. је условљен прелазак на вишу верзију PHP-а (мин. 7.3), неопходна је израда нове презентације по више кључних техничких основа.
  - Неопходна је антиспам заштита за све корисничке форме на сајту, посебно за „Питајте председника“ и „Виртуелни матичар“.
  - Иконице за дељење садржаја не функционишу на очекивани начин.
  - Поред активног коришћења модула за кеширање, сајт има веома лош први одзив.
  - 37% од укупних проблема чине перформансе (потпуно учитавање насловне странице траје 11,1с).
  - 41% проблема чини структуру садржаја.
  - Треба преиспитати EUNET хостинг перформансе. Делује да је share скоро па препуњен садржајем.
  - Иако фотографије, осим банера, нису великог формата, највероватније је проблем са брзином захтевао велику компресију при обради. Резултат је замућење фотографија и банера, тако да сајт не делује непрофесионално.
  - Постоје грешке у скриптовима на фронтену.

Request to access cookie or storage on “<URL>” was blocked because it came from a tracker and content blocking is enabled

Uncaught SyntaxError: unexpected token: <-----

- Претрага не функционише у потпуности исправно. Поред енглеског хеадера у резултатима претраге се појављује html код.  
„Page 1 of 31. Извештај <span class="highlight">Ковид</span> одељења за среду, 3. фебруар(Вести)На Ковид одељењу Опште болнице, налази се 39 пациентата, од којих је петоро у респираторној јединици - четворо прима кисеоничку

подршку неинвазивном вентилацијом, а један је интубиран. У протекла ...Created on 03 February 2021“

- Поједињи стрингови нису преведени са енглеског. На пример комплетан „Мени“ претраге: Search, Total results found, Search for, All words, Any words, Exact Phrase, Ordering, Search Only, Categories, Contacts, Articles, News Feeds, Web Links, Display #Page 1 of 3.
  - Документи (<https://www.paracin.rs/index.php/buy-now-3/sluzbeni-list>) намењени за преузимање су постављени на новозеландски „Mega-upload“ сервер, што је крајње неубичајено. Требало би да буду доступни на серверу са кога се хостује презентација Општине.
  - Презентација није СЕО оптимизована.
  - Бројни линкови нису у функцији
  - Ажурне су објаве вести.
  - Потребно је реорганизовати садржаја. Посебно насловне странице сајта. Постојећа делује непрегледно и пренатрапано.

Од друштвених мрежа постоје Facebook, YouTube и Twitter профили. Позитивно је што су FB и YT ажуарни, док налог на Twitter-у није. Постоје само објаве претходног председника Општине. Ако профил није доступан, треба пријавити Твиттер-у да је Општина власник налога јер се користи њено име и наводи да је званични општински налог на Twitter-у.

Анализом портала других општинских управа, приметно је да већина израђена у WordPress CMS-у. Препорука је да се уради нов, модеран, функционалан и прегледан сајт у WordPress CMS-у. Информативан и једноставан за употребу, прилагођен за пружање услуга. CEO оптимизован, са могућношћу интеграције API технологија. Прелазак са постојећег Joomla CMS неће правити проблеме запосленима у општини при ажурирању садржаја јер су минималне разлике за крајњег корисника

Процес израде:

1. Анализа улазних података, креирање документације Сврха, главни циљеви и циљна публика Поново утврђивање основних циљева, сврхе и начина комуникације са корисницима.
  2. Израда пројекта и планирање Планирање целе платформе почев од израде мапе сајта коју ће пратити одговарајући конфигурациони Sitemap фајл. Креирање комплетног wireframe као припрема за следећу фазу – дизајн. Планирање редоследа и начина интеграције спољних, већ постојећих модула и сервиса.
  3. Дизајн Рад на изради сваког layout-а веб сајта који је предвиђен приликом израде вирефраме-а. Рад на дизајну сваке странице, Провере са аспекта UX (задовољења очекивања корисника).

4. Писање садржаја  
Миграње постојећег садржаја на нову платформу уз вођење рачуна о СЕО препорукама.  
Рад на постављању новог садржаја као и начин за што лакшу администрацију и уређивање новог садржаја.
  5. Кодирање  
Интеграција CMS -а са основним алатима, Програмирање независних "custom" модула и њихова интеграција у CMS.  
Имплементација постојећих спољних (third party) модула и апликација.
  6. Тестирање, анализа, провера и објављивање
  7. Одржавање

Мера 2. Развој и израда апликације ПараћинИнфо за мобилне телефоне

Употреба паметних мобилних телефона надмашује употребу десктоп и лаптоп рачунара и таблета по броју уређаја и по броју корисника интернета. Због тога је потребно развити одговарајућу апликацију за мобилне телефоне.

Апликација ПараћинИнфо је замишљена као дигитална платформа за информисање становника општине. Намена апликација је да сервисира најновије вести из општине, комуналне активности, сервисне информације, догађаје у граду и туристичку понуду. Корисници апликације који су пријављени имају могућност да обележе, лајкују и коментаришу чланке.

Функционалност апликације обезбеђује првенствено приказ ажуарног/актуелног садржаја, уз могућност аутоматског преузимања са пратећег веб портала, да би се избегао двоструки посао уношења истог садржаја. Најефикасније решење је израда информативног портала са интегрисаним REST API и одговарајућим endpoint-има којима би се апликација обраћала за преузимање садржаја. То је најчешћи начин израде информативних апликација (корисници преузимају апликацију са App/Google store, а сви садржај се повлачи са портала).

С обзиром да је предлог је да се за језро будућег портала користи одговарајући WordPress CMS уз основне и прилагођене функције ради паралелне интеграције WP REST API V3 модула који је преuzeо улогу размене информација између портала и мобилне апликације.

Како WordPress има добро разрађену категоризацију, одговарајући сегмент би се попуњавао садржајем из одговарајуће категорије на веб порталу. Општински веб портал ће на насловној страни имати вести, тј. актуелности о свим темама, али ће оне бити тематске категорисане, комуналне, услуге, политичке, промотивне и друге теме. Као извор информација у апликацијама, због оптимизације целог процеса, користио се општински портал који се већ редовно ажурира и садржи већину информација које треба да проследи апликацијама. На тај начин би поједноставили процес снабдевања мобилних апликација информација јер нема потребе за повезивањем са сваким појединачним порталом Јавног предузећа.

Постоји могућност да се садржај одређене категорије проследи апликацији а да са не објављује на веб порталу, тако да је могуће на тај начин приказати неке специфичне информације Јавних предузећа за које не постоји потреба да буду постављене на самом општинском порталу. Уједно је могуће креирати категорије које ће бити видљиве само на апликацијама и на порталу.

Додатне функције које се могу обезбедити на апликација су:

- Push нотификације.
  - Коментари.
  - Дељење садржаја на друштвеним медијима.
  - Флексибилна навигација.
  - Интеграција са YouTube.

### Мера 3. Развој и израда Chat Bot апликације

AI платформе попут чет ботова из корена мењају комуникацију са крајњим корисницима. Ово је разлог због чега је јавна управа почела да се окреће новој технологији и примењују решења за чет ботове. Будући да су доступни нон-стоп, 24 часа дневно и 7 дана у недељи, ови ботови грађанима нуде брзе, увек приступачне и унапред осмишљене одговоре на питања и решења проблема.

Чет бот технологија показује велики потенцијал када се ради о услугама које пружа јавна управа. Као и у модерном пословању, чет ботови владиним организацијама омогућавају боље управљање односима са грађанима, али и алатке за персонализацију и јачање интересовања. Будући да чет ботови могу услужити велики број грађана у исто време, и то без икаквог застоја и чекања, помажу ефикасности јавне управе.

Иако ботови не могу у потпуности заменити човека, сасвим је доволно да елиминишу потребу за комуникацијом имейлом и телефоном. Проблеми грађана се овим путем решавају директно и без чекања, док се њихова мишљења бележе и достављају на разматрање одговорним лицима унутар управе.

Свака чет бот интеракција је двосмерна, и временом поприма облике конверзације са људским бићем. За ово је задужено иновативно поље рачунарске науке које се назива „обрада природног језика“. Natural language processing, или NLP, има улогу да оспособи ботове за конверзацију за разумевање људског језика и узвраћање информација на што природнији начин. У комбинацији са још једним пољем рачунарске науке, машинским учењем, обрада природног језика ботовима омогућава да се уче при сваком разговору и временом боље распознају обрасце у људском говору и понашању, као и емоције. На тај начин, интелигенција чат ботова непрестано расте па могу пружити и оне одговоре који нису унапред учитани у алгоритам. Другим речима, у њима се развија способност логичког закључивања и размишљања, која их уз помоћ база података којима имају приступ квалификује за решавање и нешто комплекснијих проблема. Једноставне проблеме решавају за само неколико секунди.

Чет ботове је могуће интегрисати у велики број комуникационих канала (друштвени медији, веб-сајтови и апликација за размену порука, што укључује Facebook Messenger, Viber и Skype, што значи да грађани са њима могу остварити директан контакт путем који им највише одговара, уместо да јавну управу контактирају индиректним путем, преко формулара или лично поднесених захтева.

Чет ботови се могу применити на много различитих начине, па чи-

- Давање приступа јавним записима (извод из матичне књиге рођених, извод из матичне књиге венчаних, изводи из катастра и слично).
  - Консултација о грађанским правима.
  - Информисање грађана и пружање савета везаних за уобичајена здравствена питања и могуће бриге о јавном здрављу.
  - Консултације о пореским обавезама

- Подстицање грађанске активности — чет ботови могу спроводити гласања и упитнице, прикупљати повратне информације и подстицати грађанску активност бележењем мишљења грађана и укључивањем грађана у процес доношења одлука.

Комуникација између чет ботова и корисника се бележи што омогућава напредну анализу и аутоматско креирање детаљних извештаја што помаже бољем сагледавању потреба корисника.

Уобичајени кораци за постављање чет бот на веб команде:

- Одлучити која је врста чат бота највише одговара вашим потребама. Уколико је потребно чет бот може бити мултифункционалан.
  - Одредити KPI – кључне показатеље учинка.
  - Дефинисати потребе корисника.
  - Доделити чет боту личност (аватар, име).
  - Испланирати ток разговора.
  - Функционални дизајн и израда.
  - Провера и тестирање.
  - Дефинисати покретање чет бота (нпр. врста уређаја корисика, број посета истој страни, задржавање дуже од 10 секунди на страни).
  - Мерење и оптимизација перформанси

#### Мера 4. Развој Wi-Fi captive портала

Обзиром на широко коришћење паметних телефона на јавним местима корисници радо прихватају могућност коришћења бесплатног интернета. Приступ интернету врши се, најчешће мобилним телефонима, али и таблетима и лаптоповима. Развој засебних, бесплатних јавних Wi-Fi конекција у непосредној близини и самој згради Оштине пружа следеће погодности:

- Captive портал се појављује на корисниковом уређају при првој конекцији са бесплатним Wi-Fi-јем
  - Употребом портала се остварује директан контакт са потенцијалним корисницима
  - Врши се анализа прегледа по уређају, полу, узрасту, интересовању. Тако прикупљени подаци пружају бољу слику о потребама корисника.

Captive портал може да се извеле на више различитих начини.

- Може да садржи линкови ка еУслугама Општине.
  - Може бити у форми упитника којим би се вршило анкетирање грађана у замену за приступ бесплатном интернету.
  - Може да буде у форми банера којима се промовише нека општинска кампања.
  - Captive портал пружа могућност...

Сајт је портала пружа могућност регистрације преко друштвних медија. Са техничке стране пожељно је урадити пројекат који би омогућио покривање сигналом целе зграде општинске управе. Овакав пројекат подразумева прорачун позиција Access Point уређаја, анализу простирања и интеференције Wi-Fi сигнала. Пропоручиво је да AP уређаји буду у Wi-Fi 5 (802.11ac) или чак Wi-Fi 6 (802.11ax) стандарду.

Мера 5. Креирање е-каталога услуга грађанима и постављање услуга на портал eУправе

Портал еУправа Републике Србије представља централно место електронских услуга за све грађане, привреду и запослене у државној управи, а објављен је на адреси [www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs).

Коришћењем Портала грађанима је олакшана комуникација са државним органима и целокупном јавном администрацијом у смислу лакшег проналажења информација и одговарајућих формулара, као и једноставнијег подношења захтева, пријема решења и осталих докумената.

Портал омогућава да се одређени поступци пред јавном управом, који су се до сада обављали на шалтеру, могу обавити и од куће, односно без физичког додаска на шалтер.

Да би се услуге општинске управе интегрисале у еУправу потребно је прво спровести реинжињеринг пословних процеса и увести ERP (Enterprise Resource Planning) софтвер који укључује CRM (Customer Relationship Management) и Service Management модул. Поред потребе за обуком особља за руковањем софтером ова решења могу да узрокују додатне инвестиције у адекватан хардвер.

**Уобичајене еУслуге које органи локалне самоуправе пружају путем еУправе**

Накнада зараде за време породиљског одсуства

Захтев за накнаду зараде, односно накнаду плате за време породиљског одсуства и одсуства са рада ради неге детета подноси електронски општинској управи мајка детета. Уместо мајке, захтев могу поднети и отац, усвојитељ, хранитељ или старатељ детета, када у складу са прописима о раду користе породиљско одсуство и одсуство са рада ради неге детета.

За подношење захтева за остваривање права на накнаду зараде, односно накнаду плате за време породиљског одсуства и одсуства са рада ради неге детета не плаћа се административна такса.

Захтев се подноси тако што за

- Попуни електронски образац;
  - Приложе докази на основу којих се врши упис промене у назначеном делу у оквиру електронског обрасца;

#### **Накнада за вантелесну оплоду**

Захтев за накнаду трошкова за вантелесну оплодњу подносите уколико испуњавате прописане услове.

Захтев за накнаду трошкова се подноси тако што

- Попуни електронски образац;
  - Приложе докази у назначеном делу електронског обрасца – сваки од доказа се прилаже у електронском облику у PDF формату

Представке комуналној инспекцији или инспекцији за заштиту животне средине Законом о инспекцијском надзору предвиђено је да физичка и правна лица могу инспекцији подносити представке и захтеве, и од ње тражити податке и обавештења, у складу са законом. Представке имају дејство иницијативе за покретање поступка, а инспектори након разматрања основаности иницијативе одлучују да ли постоје услови за покретање поступка по службеној дужности и о томе обавештавају подносиоца представке.

За подношење представке комуналној инспекцији не плаћа се административна такса.  
Захтев се подноси тако што:

- Попуни електронски образац;
  - Опционо приложе фотокопије докумената која доказују околности случаја или тврђење на којима заснивате захтев (документација, фотографије, тонски или видео записи, полицијски или други записник, изјаве сведока итд.) у PDF или другом одговарајућем формату.

## **Пријава комуналног проблема**

Путем ове услуге грађани могу електронски пријавити комуналне проблеме у својој околини из следећих области:

- Саобраћај (оштећење саобраћајника, саобраћајне сигнализације...)
  - Јавне површине (зелене површине, јавна расвета...)
  - Водовод, канализација и одлагање смећа
  - Етажне заједнице (придржавање кућног реда...)
  - Непрописно држање животиња и кућних љубимаца
  - Рад привредних субјеката (непридржавање радног времена, гласно пуштање музике...) и осталих проблема који су у надлежности Општинске управе

Пријаве су анонимне, а у случају да желите повратну информацију можете унети е-майл адресу или број телефона (исти неће бити јавно објављивани).

Захтев се подноси тако чито се:

- Попуни електронски образац;
  - Опционо приложе фотокопије докумената која доказују околности случаја или тврђење на којима заснивате захтев (документација, фотографије, тонски или видео записи, полицијски или други записник, изјаве сведока итд.) у PDF или другом одговарајућем формату.

## Представка саобраћајној инспекцији

Законом о инспекцијском надзору предвиђено је да физичка и правна лица могу инспекцији подносити представке и захтеве, и од ње тражити податке и обавештења, у складу са законом. Представке имају дејство иницијативе за покретање поступка, а инспектори након разматрања основаности иницијативе одлучују да ли постоје услови за покретање поступка по службеној дужности и о томе обавештавају подносиоца представке.

Подносиоци представке немају својство странке у поступку који се може покренути на За подношење представке саобраћајној инспекцији не плаћа се административна такса

Захтев се подноси тако што се:

- Попунити електронски образац у наставку;
  - Приложе фотокопије докумената која доказују околности случаја или тврђење на којима заснивате захтев (документација, фотографије, тонски или видео записи, полицијски или други записник, изјаве сведока итд.) у PDF или другом одговарајућем формату.

Издавање информације о покажанији

Информација о локацији садржи податке о могућностима и ограничењима градње на једној или више катастарских парцела, на основу планског документа.

Захтев може поднети свако заинтересовано физичко или правно лице/предузећима.

Захтев се подноси тако чима

- Попуни електронски образац
  - Опционо приложе потребни документи (дозвољени формат: pdf, png, jpg, jpeg)
  - Изврше потребна електронска плаћања или приложи уплатница

**Примедба на одлуку о изради планског документа у току раног јавног увида  
Речнијарства**

Рани јавни увид спроводи се после доношења одлуке о изради планског документа (просторног или урбанистичког плана), оглашава се у средствима јавног информисања и на web страни општине и траје 15 дана.

У току раног јавног увида носилац изrade плана упознаје јавност са општим циљевима и сврхом изrade плана, могућим решењима за развој просторне целине, могућим решењима за урбани обнову као и ефектима предметног планирања

По одржаном раном јавном увиду, прикупљају се пристигле примедбе које могу утицати на планска решења евидентира носилац израде плана а рани јавни увид

Примедбе у току раног јавног увида одлуке о изради планског документа може дати свако физичко или правно лице/предузетник

За ову услугу није прописана обавеза плаћања локалне административне таксе.

Обавезни подаци у захтеву су: подаци о подносиоцу примедбе, подаци о одлуци о изради планског документа (доносилац одлуке, број и датум доношења) и адреса за достављање обавештења о поднетој примедби.

Захтев се подноси тако што се:

- Попуни електронски образац
  - Опционо приложе потребни документи (дозволени формат: pdf, png, jpg, jpeg).

## **Примедба на нацрт планског документа у току јавног увида**

Јавни увид нацрта планског документа над којим је извршена стручна контрола носилац изrade плана објављује се у дневном и локалном листу.

Јавни увид траје 30 дана од дана оглашавања

Примедбе на нацрт плана до истека прописаног рока од 30 дана који је изложен на јавни увид до истека прописаног рока од 30 дана, могу се доставити органу надлежном за послове урбанизма који све примедбе прослеђује обраћивачу планског документа и комисији за планове.

Одлуку о поднетим примедбама доноси Комисија за планове и о тим одлукама орган надлежан за послове урбанизма обавештава носиоца плана и подносиоца примедбе

Примедбе на изложени нацрт планског документа може дати свако физичко или правно лице/предузетник.

За ову услугу није прописана обавеза плаћања локалне административне таксе.

Обавезни подаци у захтеву су: подаци о подносиоцу примедбе, датум објављивања нацрта планског документа у јавним гласилима, назив планског документа чији је нацрт на јавном увиду и адреса за достављање обавештења о поднетој примедби.

Захтев се подноси тако што се:

- Попуни електронски образац

Опционо приложе потребни документи (дозволени формат: pdf, png, jpg, jpeg)

Мера 6. Отварање one stop shop (све услуге на једном месту) еШалтера, уз комплетан или делимичан реинжињеринг процеса и послова

- Попис свих услуга које пружа општинска управа.
  - Прилагођавање организационих процеса примени информационо-комуникационих технологија и увођењу нових електронских услуга у управи Општине.
  - Имплементација ERP (Enterprise Resource Planning) софтвера који укључује CRM (Customer Relationship Management) и Service Management модул.
  - Обуком особља за руковањем софтером.
  - Унапређење постојећих услуга у складу са потребама грађана.
  - Креирање нових услуга у складу са потребама грађана и надлежностима Општине.

**ПОСЕБНИ ЦИЉ 2.** Развој инфраструктуре у електронској управи и обезбеђивање интероперабилности

## Мера 1. Телефонски сервисни центар

Потреба за ефикаснијим повезивањем са грађанима и проширивањем спектра услуга намеће и унапређење телефонске комуникације кроз оснивања сервисног корисничког центра. Сервисни центар би омогућио грађанима да директно добију одговоре на питања, пријаве проблеме, оставе примедбе, предложе решења или добију корисничка упутства везана за услуге које пружа Општина. Предуслови за формирање телефонског сервиса су анализа и избор одговарајућих општинских услуга и избор одговарајуће технологије.

Експанзија интернета, мреже базиране на TCP/IP протоколу, довела је до могућности да се ова мрежа искористи и за пренос гласа. Са развојем VoIP протокола (Voice over Internet Protocol) настала је основа за стварање концепта IP телефоније. Како се VoIP опрема посредно или непосредно прикључује на LAN, постојање квалитетне LAN инфраструктуре је предуслов за пренос говора путем IP-а.

Могућност IP телефоније да се без већих улагања изврши надоградња и прикључење нових терминала, јер карактеристика терминала није његова позиција већ IP адреса, и лакоћа интегрисања са другим ИТ системима и пословним апликацијама, довела су до застаревања класичних PSTN система: аналогни телефон-аналогна централа, аналогни телефон-дигитална централа и дигитални телефон-дигитална централа.

#### Основне предности IP телефоније:

- Снижени трошкови телефонирања.
  - Могућност употребе различитих терминалних уређаја.
  - Једноставна надоградња и скалабилност система.
  - Повезивање пословних јединица на различитим локацијама у јединствену комуникациону мрежу.
  - Могућност интеграције у разна пословна софтверска решења.

Cloud IP телефонија пружа додатне предности у односу на IP телефонску централу (IP PBX) јер не захтева капитална улагања у саму централу, нити техничко особље за одржавање. Могуће је брзо и лако повећање или смањење броја прикључака и додавање или укидање додатних услуга.

## Уобичајене услуге су:

- Идентификација долазног позива
  - Одбијање анонимних позива
  - Аутоматско поновно позивање заузетог корисника
  - Преусмеравање долазних позива
  - Позив на чекању
  - Позивање броја са којег је стигао последњи позив
  - Трансфер позива
  - Директно преузимање позива

- Селективно преусмеравање и одбијање долазних позива
  - Конференцијска веза
  - Обавештење о позиву

## Мера 2. Систем за управљање штампом

Систем за управљање штампом (print management) је пословно оријентисан систем прилагођен потребама корисника и заснива се на обједињеном систему за штампу путем закупа мрежних, мултифункционалних штампача велике брзине, високог квалитета штампе и ниске цене по отиску. Овакво решење је замена за појединачне, локално прикључене, штампаче. Употребом оваквог система смањују се трошкови, унапређује квалитет штампе и повећава продуктивност запослених.

Закуп система за управљање штампом не захтева инвестицију у опрему и искључује потребу за набавком и одлагањем потрошног материјала и сервисирањем. Услуга се заснива на томе да се кроз цену штампе по отиску плаћају закуп штампача, тонер, папир и сервис.

Предности оваквог решења за штампу:

- Нема трошкова одржавања.
  - Уштеда при набавци и складиштењу потрошног материјала.
  - Контрола потрошње тонера и папира на нивоу појединачног корисника путем одређивања месечних квота.
  - Больа искоришћеност и уједначени квалитет у односу на различите појединачне штампаче.
  - Висок квалитет и брзина која омогућава штампу великог обима отисака.
  - Доступност штампача сваком кориснику.
  - Могућност интеграције папирних и дигиталних докумената за потребе праћења, архивирања и дигиталне дистрибуције.
  - Једноставан модел плаћања.

Ради утврђивања броја потребних мултифункционалних штампача потребно је урадити:

- процену потребе за штампом за свако радно место и и групу корисника;
  - процену броја отисака по сваком запосленом;
  - процену техничких могућности за постављање мрежних штампача

### Мера 3. Бесплатни WiFi интернет

Развој поуздане ИТ инфраструктуре засноване на оптичким мрежама и реализација Wi-Fi зона за бесплатни приступ интернету широм града спада у основне принципе развоја паметних градова. Омогућавање бесплатног бежичног интернета у зонама од јавног и туристичког значаја активно доприноси ширењу информатичке писмености, чини интернет доступним све већем броју људи а од посебног значаја је за социјалну укљученеост категоријама становништва које нису у могућности да себи обезбеде редован приступ интернету или нису уопште у могућности да га користе. Према доступним подацима Републичког завода за статистику, сваки четврти становник Србије никада није користио/ла интернет.

Реализација бесплатних Wi-Fi зона може да се спроведе путем сарадње Општине са телекомуникациони операторима тако што ће, на пример, једни пружати услуге у парковима, други у здравственим установама и установама културе, трећи на аутобуској и железничкој станици.

Мера 4. Унапређење општинских информационих система, апликација и ИТ инфраструктуре

- Справести мере за унапређење LAN и Wi-Fi инфраструктуре у складу са препорукама датим у Извештају и елаборату анализе са израдом плана развоја постојећег ИКТ система.
  - Обновити фонд радних станица набавком минимум 50% нових рачунара.
  - Унапредити сервере на ниво задовољавајућих хардверских перформанси потребан за пружање eУслуга
  - Имплементација ERP (Enterprise Resource Planning) софтвера који укључује CRM (Customer Relationship Management) и Service Management модул.
  - Набавка униформног, лиценцираног, софтвера.

## ПОСЕБНИ ЦИЉ 3. Отворени подаци у јавној управи

Мера 1. Промовисање израде апликација и уређаја које користе отворене податке

Национални Портал отворених података ([data.gov.rs](http://data.gov.rs)) представља место на коме се објављују скупови отворених података у поседу државних органа Републике Србије (што обухвата органе државне управе, аутономних покрајина и локалне самоуправе, као и организације којима је поверено вршење јавних овлашћења – нпр. Влада, министарства, општине, агенције, регулаторна тела, установе и комунална предузећа и други).

Портал отворених података замишљен је не само као репозиторијум отворених података државних органа, већ и као место интеракције са заједницом која те податке користи. Осим могућности свеобухватног претраживања објављених скупова података, портал корисницима нуди могућност праћења активности државних органа који објављују податке, као и могућност дискусије о објављеним подацима. Садржаји портала доступни су програмерима путем апликативног програмског интерфејса (API). Такође, на порталу је заинтересованим посетиоцима омогућено да стекну увид у потенцијал отворених података, кроз представљање конкретних примера употребе објављених скупова података – било да се ради о мобилним или веб-апликацијама које употребљавају отворене податке, различитим визуелизацијама, мапама или другим облицима поновне употребе.

Коришћење отворених података може се одвијати и “од доле према горе”, дакле иницијативама које нису нужно предвиђене и покренуте “са врха”, односно од стране државних органа. Овакве иницијативе, подржане информационим технологијама — данас сви грађани располажу паметним телефонима са мноштвом апликација, могу се ослонити на концепте crowdsourcing (прикупљање података од великог броја учесника), citizen science (“наука за грађане”, односно активно учешће грађана у истраживачким пројектима) и gamification (реализација задатака кроз амбијент у коме се учесници награђују за своја постигнућа у датом виртуелном простору).

Отворени подаци могу да послуже као основа за израду апликација за мобилне уређаје на бројне теме: јавна безбедност, образовање, енергетика, управа, здравље, животна средина, одрживи развој. Такође, отворени подаци могу да се интегришу у интернет презентацију Општине.

Подстицање иновација и стартап пројеката је још један начин како спојити јавно и приватно добро. Паметни градови планирају јавна места на којима ће грађани волети да бораве, да се осећају пријатно и да уживају у животу. Једну од занимљивих идеја у Србији спровела је група младих Београђана, која је основала стартап *Strawberry Energy*. Почели су да стварају „паметни“ урбани намештај као што су Паметне клупе које нуде грађанима место које није само ново место за опуштање. Ове соларне клупе нису само лепо дизајниране, већ нуде грађанима место за пуштање телефона и бесплатан приступ интернету. Клупе су опремљене сензорима који прикупљају податке о локалном квалитету ваздуха, нивоима буке и другим информацијама из којих се могу креирати нове практичне услуге или апликације.

ПОСЕБНИ ЦИЛЬ 4. Развој кадровских потенциала

Мера 1. ИТК образовање запослених у Општини, јавним предузећима и установама

- Успостављање система континуираног обуčавања и стручног усавршавања.
  - Дефинисање одрживог механизма за континуирано финансирање стручног усавршавања запослених

Како би се увела и ефикасно спроводила, електронска управа захтева одређени ниво компјутерске писмености како грађана и привреде, али и службеника који електронске процедуре и услуге морају да спроводе. У области стручног усавршавања за различите категорије службеника, потребно је у програме обука уврстити обуке за службенике и реализације обука у вези са иновацијама и јавним услугама у складу са концептом усмерености на крајње кориснике пошто се ради о суштинском заокрету у начину размишљања и рада у јавној управи у односу на досадашњи приступ.

Да би се е-управа успешно развијала, неопходна је оспособљеност службеника који представљају кориснике информационих система и електронских сервиса унутар државне управе, као и стручњаци чија је одговорност да технички системи функционишу и да се унапређују.

Стуб развоја кадровских потенцијала обухвата научнице

- Информатичка писменост и вебтически службеници

Потребно је подићи општу информатичку писменост запослених у органима државне управе, као и вештине у коришћењу посебних информатичких решења.

- Запошљавање ИКТ стручњака

Да би ИКТ решења потребна за развој е-управе била одржива, потребно је обезбедити одговарајућу ИКТ подршку. При томе, посебну пажњу треба посветити формирању стручних тимова који пружају ИКТ услуге. Као што је рационално рачунарске ресурсе концентрисати у рачунарске центре који су заједнички за више организационих јединица или органа, тако је рационално и да високостручни тимови који су одговорни за рад и унапређење тих ресурса буду организовани тако да пружају услуге већем броју организационих јединица или органа. Без обзира у којој мери се определимо да неопходне ИКТ услуге уговоримо са спољним предузећима, одређени стручни тимови су потребни унутар органа власти.

## ФИНАНСИЈСКИ ЕФЕКТИ

Стратегијом су претежно дефинисане мере који не захтевају улагање знатних финансијска средства у ИТК инфраструктуру ради успешне имплементације. Стратегије ће се реализовати из буџетских и донаторских средстава. Исказана стратешка опредељења ће се употребити као основ за планирање и добијање додатних средстава из страних фондова.

Развојем е-управе долази до значајних непосредних уштеда као што је смањење трошкова штампе и достављања докумената, укључујући смањење потребе за пословима везаним за отпрему, курирску доставу и пријем докумената, смањене потребе за пословима који се односе на издавање потврда о чињеницама из службених евиденција, као и других послова који ће се рационализовати аутоматизацијом процеса. Поред тога, е-управа ће повећати транспарентност рада и омогућити боље праћење ефикасности и ажуруности рада органа, што ће значајно допринети планирању и спровођењу мера рационализације јавног сектора.

Развојем е-управе ће се смањити и трошкови грађана и предузећа кроз ефикаснију и јефтинију комуникацију са органима власти, брже и транспарентније обављање поступака пред органима, као и кроз позитиван утицај е-управе на развој електронског пословања

## SWOT АНАЛИЗА

СНАГЕ	СЛАБОСТИ
<ul style="list-style-type: none"> <li>Свест о важности технологије;</li> <li>Посвећеност општинске управе развоју и просперитету општине и грађана;</li> <li>Развијен правни оквир за развој електронске управе;</li> <li>Развијен правни и стратешки оквир за поједностављење административних поступака и процедура;</li> <li>Политичка подршка Владе.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Недовољна техничка опремљеност органа државне управе за пружање услуга (ИТК опрема);</li> <li>Слаб квалитет пружених услуга, неуједначена приступачност и пракса поступања јавне управе, високи трошкови обављања услуга;</li> <li>Мањак континуитета стручног усавршавања кадрова;</li> <li>Мањи број иновативних услуга;</li> <li>Недовољна искоришћеност потенцијала отворених података;</li> <li>Непостојање јединственог система за контролу и обезбеђење квалитета пружених услуга;</li> <li>Неповољна старосна структура.</li> </ul>
МОГУЋНОСТИ	ПРЕТЊЕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>Развој техничких и међуљудских вештина општинских службеника за пружање услуга крајњим корисницима;</li> <li>Унапређење развоја услуга по мери грађана кроз унапређење процеса развоја и оптимизацију постојећих услуга;</li> <li>Ефикасно пружање услуга грађанима и другим крајњим корисницима, употребом савремених техничких алата;</li> <li>Интересовање донатора (посебно из ЕУ) за реформу јавне управе са посебним фокусом на пружање услуга грађанима и привреди;</li> <li>Сарадња са партнерима из приватног сектора у унапређењу квалитета пружених услуга;</li> <li>Све већа дигитала писменост.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мањак људских ресурса;</li> <li>Недовољно поверење грађана у јавну управу</li> <li>Недостатак развијених механизама/процедура за пријем и одговарање на питања корисника;</li> <li>Политика фискалне консолидације која се одражава у недостајућим финансијским ресурсима за спровођење реформских процеса.</li> </ul>

# ЗАКЛЪЧАК

Тек један од десет грађана даје предност шалтеру над еУправом. Скоро две трећине односно, 58% грађана Србије који су пробали да заврше неку административну процедуру путем интернета увидело је да је то лакши начин док се тек 9% вратило на шалтер институције. Недовољна информисаност је кључна препрека да и остали увиде предности електронских услуга. И даље шест од десет грађана нема налог на порталу еУправа, а скоро 60% никада до сада није електронским путем тражио неки документ, дозволу или решење. Решења за наведене проблеме су унапређење капацитета локалних администрација да пружају електронске услуге и популаризацију еУправе међу грађанима.

Ефективно и ефикасно управљање локалном самоуправом подразумева јасну локалну развојну стратегију, планирање развоја оријентисано на резултате, повезаност стратегија са локалним буџетом и праћење спровођења постављених приоритета. Да би избегли и превазишли ризике изrade „стратегије скривене на полици” која се не може повезати са стварним функционисањем локалне самоуправе и динамиком развоја заједнице, важно је поклонити велики значај и пажњу у фази имплементације стратегије, и то већ у фази њене израде. Имплементација, односно реализација Стратегије је кључни део, односно сврха читавог процеса стратешког планирања.

Међутим, процес стратешког планирања је, изнад свега, динамичан процес и финални документи се посматрају као динамични, односно, променљиви алати и због тога је неопходно урадити и детаљне акционе планове за сваку од области које су дефинисане као приоритети и препоруке.



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ОПШТИНА ПАРАЋИН  
ПРЕДСЕДНИК ОПШТИНЕ  
Радна група за припрему  
Документа „Паметна управа –  
интеграција информационих технологија  
у функционисању јавне управе  
општине Параћин“  
Број: 345-2/2022-11  
Датум: 26.09.2022.  
П а р а ћ и н  
Томе Живановића 10

## ОПШТИНСКОМ ВЕЋУ ОПШТИНЕ ПАРАЋИН

Предмет: Нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“

Поштовани,

Радна група за припрему документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ доставља Општинском већу нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ на даљу надлежност и поступање.

Председник Радне групе

Јелена Радовановић, мастер економиста



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ОПШТИНА ПАРАЋИН  
ПРЕДСЕДНИК ОПШТИНЕ  
Радна група за припрему  
Документа „Паметна управа –  
интеграција информационих технологија  
у функционисању јавне управе  
општине Параћин“  
Број: 375-2/2022-14  
Датум: 26.09.2022.  
П а р ђ и н  
Томе Живановића 10

## ОПШТИНСКОМ ВЕЋУ ОПШТИНЕ ПАРАЋИН

Предмет: Нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“

Поштовани,

Радна група за припрему документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ доставља Општинском већу нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ на даљу надлежност и поступање.

Председник Радне групе

Јелена Радовановић, мастер економиста



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ОПШТИНА ПАРАЋИН  
ПРЕДСЕДНИК ОПШТИНЕ  
Радна група за припрему  
Документа „Паметна управа –  
интеграција информационих технологија  
у функционисању јавне управе  
општине Параћин“  
Број:  
Датум: 26.09.2022.  
П а р а ћ и н  
Томе Живановића 10

### ОПШТИНСКОМ ВЕЋУ ОПШТИНЕ ПАРАЋИН

Предмет: Нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“

Поштовани,

Радна група за припрему документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ доставља Општинском већу нацрт документа „Паметна управа – интеграција информационих технологија у функционисању јавне управе општине Параћин“ на даљу надлежност и поступање.

Председник Радне групе

Јелена Радовановић, мастер економиста