



Izveštaj

DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE:

OCJENA ZADOVOLJSTVA POSTOJEĆIM I IDENTIFIKACIJA POTREBA ZA NOVIM e-USLUGAMA

Biznis zajednica

Januar 2023

U saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) i Ministarstvom javne uprave Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo sprovela je drugo *Istraživanje o zadovoljstvu biznis zajednice postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama*, sa ciljem da se ocijeni stepen zadovoljstva postojećim e-uslugama koje nudi javna uprava, kao i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju e-usluga i daju prijedlozi za unapređenje. Istraživanje je realizovano u decembru 2022. godine. Prethodno istraživanje realizovano je u novembru 2021. godine.

Sadržaj ovog izvještaja isključiva je odgovornost autora i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije (EU), UNDP kao ni Ministarstva javne uprave.

Sva prava zadržana. Kratki izvodi iz ove publikacije mogu se nepromijenjeni reprodukovati bez odobrenja autora, pod uslovom da se navede izvor.

SADRŽAJ

I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK	4
1.1. Metodologija istraživanja	4
1.2. Uzorak	4
II REZULTATI ISTRAŽIVANJA	5
2.1. Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju	5
2.2. Stepen zadovoljstva korišćenja elektronskih usluga (e-usluga)	10
2.3. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje	19
2.4. Upoznatost sa digitalnim nomadima	23
2.5. Sajber napad	24
III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA	30

Lista grafika:

Grafik 1. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u %	5
Grafik 2. Da li Vaše preduzeće koristi digitalni sertifikat?, u %	6
Grafik 3. U koje svrhe koristite internet usluge?	7
Grafik 4. Zadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u %	10
Grafik 5. Informisanost preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja e-usluga, u %	12
Grafik 6. Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama?, u %	13
Grafik 7. Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih niste koristili?, u %	14
Grafik 8. Povjerenje preduzeća u sigurnost e-usluga javne uprave, u %	16
Grafik 9. Prosječne ocjene za zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala	17
Grafik 10. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %	18
Grafik 11. Brzina rješavanja zahtjeva?, u %	19
Grafik 12. Prednosti e-usluga u odnosu sa drugim oblicima komunikacije, u %	20
Grafik 13. Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u %	21
Grafik 14. Koje administrativne usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?, u %	22
Grafik 15. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %	23
Grafik 16. Da li ste upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine?, u %	24
Grafik 17. Ukoliko je odgovor da, na koji način ste osjetili posljedice sajber napada (mogućnost zaokruživanja više odgovora)? u %	24
Grafik 18. Molimo navedite koje elektronske usluge bi koristili ali niste bili u mogućnosti zbog sajber napada?, u %	25
Grafik 19. Šta ste radili umjesto toga?, u %	25
Grafik 20. Da li je sajber napad uticao na povećanje vaših rashoda/smanjenje prihoda?, u %	26
Grafik 21. Da li je sajber napad uticao na Vas da...? , u %	29

Lista tabela:

Tabela 1. Vrsta internet usluga koje preduzeća koriste tokom 2022. godine i učestalost korišćenja, u %	8
Tabela 2. Način korišćenja usluga javne uprave, u %, <i>Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija</i>	10
Tabela 3. Razlozi nezadovoljstva nekom e-uslugom, u %	11
Tabela 4. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala, u %	17
Tabela 5. Ko su digitalni nomadi?, u %	23

I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

1.1. Metodologija istraživanja

U okviru projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19” koji sprovodi **Ministarstvo javne uprave Crne Gore u saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj u Crnoj Gori (UNDP)** istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je drugo po redu istraživanje o zadovoljstvu biznis zajednice postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama, sa ciljem da se ocijeni stepen zadovoljstva postojećim e-uslugama koje nudi javna uprava, i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju e-usluga i daju prijedlozi za unapređenje.

Kako bi se podigao kvalitet života građana i unaprijedili uslovi poslovanja za potrebe privrede sa jedne strane, i izvršila optimizacija poslovnih procesa u javnoj upravi sa druge, Ministarstvo javne uprave u kontinuitetu unapređuje digitalnu infrastrukturu i uvodi e-usluge. Tokom 2022. godine, Ministarstvo javne uprave realizovalo je kampanju za promociju značaja i upotrebe elektronske lične karte u procesu digitalizacije, intezivno se radilo na uspostavljanju novih elektronskih usluga (e-usluga), kao i sprovođenju inicijativa i aktivnosti kako bi se stvorio ambijent za privlačenje digitalnih nomada u Crnoj Gori. Ovu godinu obilježila je i serija sajber napada koji su mnoge procese usporili, a neke i privremeno zaustavili.

Prvo istraživanje u okviru pomenutog projekta sprovedeno je u novembru 2021. godine, sa namjerom da se tokom najmanje tri godine prati napredak i zadovoljstvo korišćenjem e-usluga, te da se nove elektronske usluge uvode u skladu sa potrebama i zahtjevima građana i biznis zajednice. Drugo po redu istraživanje sprovedeno je u decembru 2022. godine, i ovaj izvještaj sadrži poređenje rezultata sa prethodnim istraživanjem, sa akcentom na: nivo i stepen zadovoljstva korišćenjem e-usluga, prepoznavanju prednosti e-usluga i prijedlozima za unapređenje, upoznatosti građana sa pojmom „digitalni nomadi“. S obzirom da je Vladina infrastruktura bila pod sajber napadima tokom 2022. godine, kada je praktično bilo onemogućeno korišćenje e-usluga, kao i dostupnost brojnih informacionih sistema, ovim upitnikom obuhvaćen je i određeni dio pitanja na tu temu.

Pored kvantitativnog istraživanja, organizovane su i fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora, poljoprivrednih proizvođača, predstavnicima IT sektora, mladih preduzetnika i sa predstavnicima IT službi institucija javne uprave. Takođe, organizovane su fokus grupe sa penzionerima, studentima, visokoobrazovanim radno angažovanim građanima i osobama sa invaliditetom. Dobijeni odgovori i pojašnjenja omogućavaju bolje razumijevanje rezultata kvantitativnog istraživanja.

1.2. Uzorak

Kvantitativno istraživanje o zadovoljstvu biznis zajednice postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama, sprovedeno je na uzorku od 306 kompanija. Uzorak je definisan na način da istraživanje reprezentativno predstavi stavove i zadovoljstvo poslovnih subjekata na regionalnom nivou, uzimajući u obzir veličinu preduzeća i sektor djelatnosti, na osnovu zvaničnih podataka Centralnog registra privrednih subjekata, u okviru Uprave prihoda i carina.

Margina greške (za nivo povjerenja od 95%), odnosno uzoračka greška za pojave sa incidencom od 50% iznosi 2,97%.

Na pitanja iz upitnika odgovarali su predstavnici vodećeg ili srednjeg menadžmenta, uključujući vlasnike preduzeća. Anketiranje je vršeno licem u lice (40% anketiranih) i metodom CATI – telefonski intervju uz pomoć kompjutera (60% anketiranih).

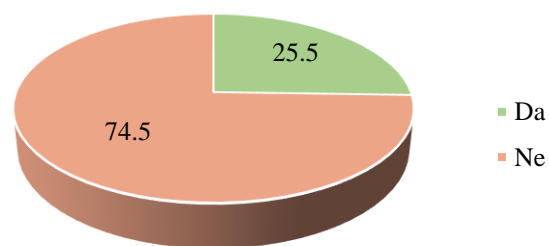
II REZULTATI ISTRAŽIVANJA

2.1. Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju

Među anketiranim, tek jedna četvrtina ima IT stručnjaka u timu, dok su tri četvrtine anketiranih (74,5%) naveli da u svom timu nemaju IT stručnjaka. IT stručni kadar je najmanje prisutan u mikro i malim preduzećima, dok srednja i velika preduzeća imaju angažovane IT stručnjake.

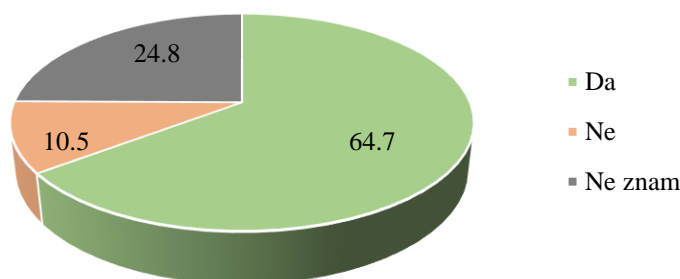
U odnosu na prethodno istraživanje iz novembra 2021. godine kada je 28,1% ispitanika navelo da imaju IT stručnjaka u timu, ne radi se o statistički značajnoj razlici. S obzirom da u crnogorskoj privredi dominiraju mikro i mala preduzeća sa brojem zaposlenih do 5 odnosno do 10, ovo može biti posljedica racionalizacije u poslovanju u smislu da sve više preduzeća, u cilju smanjenja troškova poslovanja, angažuju IT stručnjake po potrebi. Ovo *outsoursovanje* najčešće se odnosi na poslove i IT podršku vezano za administraciju i održavanje računarske opreme i instalacija.

Grafik 1. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Imajući u vidu da je digitalni sertifikat obavezan za korišćenje sve većeg broja usluga u poslovanju, 64,7% anketiranih je izjavilo da ga koristi, dok preostali ili ne koriste (10,5%) ili nemaju informaciju (ne zna) da li se koristi (24,8%).

Grafik 2. Da li Vaše preduzeće koristi digitalni sertifikat?, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

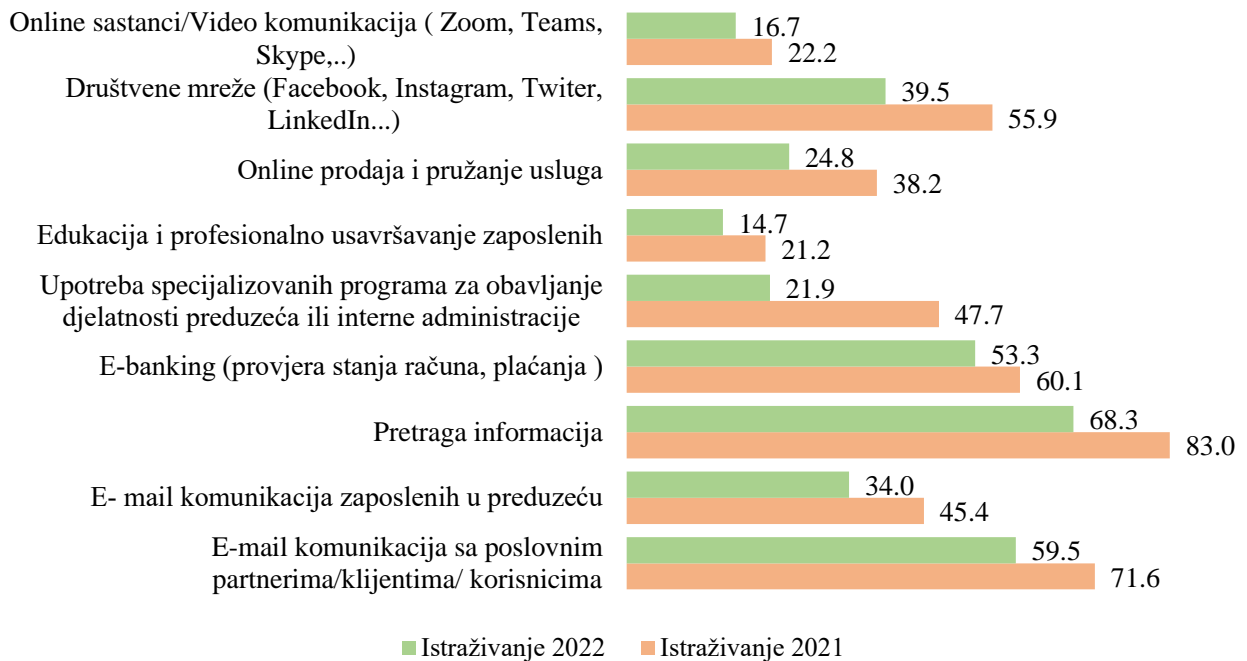


Među najčešćim razlozima za nekorišćenje digitalnog sertifikata, ispitanici su naveli sljedeće razloge:

- ✓ *Nijesmo aplicirali (31,3%);*
- ✓ *Smatram da nam nije potreban (31,3%);*
- ✓ *Nijesam upoznat sa tim (21,9%);*
- ✓ *Agencija vodi knjigovodstvo (6,3%);*
- ✓ *Planiramo u skorije vrijeme (3,1%);*
- ✓ *U proceduri smo dobijanja digitalnog sertifikata (3,1%);*
- ✓ *Lično sve završavam (3,1%).*

Korišćenje internet usluga u preduzećima je svakodnevno prisutno ali u manjem obimu nego prethodne godine, što pokazuju uporedni rezultati. U odnosu na istraživanje iz 2021. godine, evidentno je da se ispitanici vraćaju ličnim kontaktima što potvrđuje manji procenat korišćenja specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije (manje za 25,8 procentnih poena), manji je procenat korišćenja društvenih mreža (manje za 16,3 procentnih poena), a u prosjeku za oko 13 procentnih poena manje se koriste pretrage informacija po internetu, pa čak i online prodaja i pružanje usluga (manje za 13,4 procentnih poena). Ovo pitanje je nudilo mogućnost davanja više odgovora. Iako je broj odgovora generalno manji, struktura odgovora je slična onoj u 2021. godini: internet se najviše koristi za pretragu informacija, za e-mail komunikaciju sa poslovnim partnerima i korisnicima, te za vršenje plaćanja (e-banking).

Grafik 3. U koje svrhe svakodnevno koristite internet usluge?
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Svakodnevno korišćenje e-banking (provjera stanja na računu, plaćanja) niže je za 6,9 procentnih poena, ali je evidentno povećanje korišćenja e-banking usluga za 12,7 procentnih poena na nedjeljnom nivou. **Kada uporedimo dva istraživanja, u novembru 2021. godine, 79,1% ispitanika iz biznis zajednice je navelo da svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno koristi e-banking, dok je taj procent u decembru 2022. godine 85%, što ukazuje da su predstavnici biznisa usvojili pojedine nove vidove poslovanja.**

Pandemija COVID-19 uticala je da biznisi i dalje koriste i praktikuju *online* sastanke i video komunikaciju preko platformi (*Zoom, Teams, Skype*) (17,6%) kao i edukacije i profesionalno usavršavanje zaposlenih (19,9%) ali su manje učestale i najčešće se koriste nekoliko puta mjesečno.

Primjetno je **da se nakon okončanja pandemije COVID-19 manje koristi online prodaja i pružanje usluga** (*Ne koristim ove usluge 45,8%*).

Tabela 1. Vrsta internet usluga koje preduzeća koriste tokom 2022. godine i učestalost korišćenja, u %

Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

Internet usluge	Svakodnevno		Nekoliko puta nedjeljno		Nekoliko puta mjesečno		Nekoliko puta godišnje		Ne mogu da procijenim		Ne koristim ove usluge	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/korisnicima	71.6	59.5	16.7	23.9	4.6	7.2	2.3	1.0	1.6	2.6	3.3	5.9
E-mail komunikacija zaposlenih u preduzeću	45.4	34.0	21.6	20.6	8.2	12.4	2.3	6.5	4.9	6.2	17.6	20.3
Pretraga informacija	83.0	68.3	10.8	21.2	1.6	2.9	0.3	1.3	1.3	2.0	2.9	4.2
E-banking (provjera stanja računa, plaćanja)	60.1	53.3	19.0	31.7	5.2	6.2	0.3	1.3	3.6	0.7	11.8	6.9
Upotreba specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije	47.7	21.9	22.9	19.3	4.9	16.7	2.3	9.8	7.2	8.8	15.0	23.5
Edukacija i profesionalno usavršavanje zaposlenih	21.2	14.7	24.5	13.4	13.4	19.9	12.4	18.3	9.8	6.5	18.6	27.1
Online prodaja i pružanje usluga	38.2	24.8	18.3	8.5	6.2	6.5	4.2	6.5	5.2	7.8	27.8	45.8
Društvene mreže (Facebook, Instagram, Twiter, LinkedIn...)	55.9	39.5	17.6	12.4	6.2	9.2	2.6	3.6	4.2	3.9	13.4	31.4
Online sastanci/Video komunikacija (Zoom, Teams, Skype, ...)	22.2	16.7	24.5	12.1	9.8	17.6	6.9	10.1	24.5	4.2	24.5	37.6

Direktna komunikacija sa javnom upravom kroz poslovanje i korišćenje različitih e-usluga je i dalje prisutna, i sve se više predstavnici/ce biznisa vraćaju ličnom kontaktu sa institucijama.

Kao i kod prethodnog istraživanja, usluge koje se najčešće koriste elektronskim putem su:

- E-fiskalizacija,
- Podnošenje mjesečne prijave i zahtjeva za povraćaj PDV-a,
- Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje
- Predaja finansijskih izvještaja
- Učestvovanje u procesima javne nabavke - CeJN

U prosjeku, svako drugo preduzeće je tokom 2022. godine barem jednom lično realizovalo sljedeće usluge:

- ✓ *Prijava/odjava radnika (59,2%);*
- ✓ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a (49,7%);*
- ✓ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa (47,1%)*

- ✓ *Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, opštine (48,7%)*
- ✓ *Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave (57,2%)*

Nadalje, u prosjeku svako treće preduzeće je direktnim kontaktom barem jednom realizovalo sljedeće usluge:

- ✓ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe (39,2%);*
- ✓ *Podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta (30,7%);*
- ✓ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis (28,8%)*
- ✓ *Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata) (34,3%)*
- ✓ *Dobijanje ili produženje licenci (35,9%)*

Učesnici u fokus grupama komentarisali su da problem sa e-uslugama postoji zato što nijesu zaživjele tzv. zajedničke usluge, dok na lokalnom nivou prepoznaju neuvezanost institucija kao problem.

Bez uspostavljene usluge utvrđivanja elektronskog identiteta, bez interoperabilnosti, bez e-plaćanja i e-ispоруke, ne može se ostvariti značajniji napredak na polju digitalizacije javne uprave. Bez toga, sve što se radi predstavlja samo veliko ulaganje novca i ljudskih resursa bez održivih rezultata. – učesnik fokus grupe sa predstavnicima IT sektora

Jedna od otežavajućih okolnosti na lokalnom nivou je to što interoperabilnost nije zaživjela u pravoj mjeri, odnosno nemamo nikakvu informaciju (formalno rješenje) da nam se dozvoljava pristup registrima javne uprave. Kada zaživi razmjena podataka između organa uprave, na državnom i lokalnom nivou, moći će da se formiraju kvalitetni elektronski servisi. Takođe, kada se usklade regulative na način da možemo da ih primjenjujemo, onda ćemo moći da govorimo o preduslovima za stvaranje kvalitetne e-usluge. – učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima iz institucija javne uprave

Slijedi tabelarni prikaz svih usluga i način korišćenja tokom 2022. godine, gdje se može vidjeti da su usluge javne uprave, generalno, manje korišćene u odnosu na prethodnu godinu.

**Tabela 2.** Način korišćenja usluga javne uprave, u %, *Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*Ministarstvo
javne uprave

Vrste usluga	Lično	Telefonskim pozivom	Poštom	E-mail	Preko portala eUprava	Putem drugih e-portala koje pružaju e- usluge	Preko programa koji je povezan sa Upravom prihoda i carina	Nijesam koristio/la ovu uslugu
Prijava/odjava radnika	59.2	0.0	0.7	0.3	8.2	2.3	0.3	29.1
Podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a	10.5	0.0	0.0	0.0	12.4	46.7	30.4	0.0
Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	10.1	0.0	0.0	0.0	14.1	45.8	30.1	0.0
Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	39.2	0.0	0.7	2.0	6.2	2.6	10.8	38.6
e-Fiskalizacija	1.3	0.0	0.0	0.0	13.1	3.3	62.4	19.9
Korišćenje SEP-a (samouslužni elektronski portal za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.7	3.6	82.7
Zahtjevi za akcize (prijava, obračun)	16.3	2.0	0.0	1.3	4.6	0.0	0.0	75.8
Podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta	30.7	0.0	1.0	1.0	2.9	1.0	1.6	61.8
Predaja finansijskih izvještaja	15.7	0.0	0.0	0.0	15.0	3.9	56.2	9.2
Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a	49.7	0.0	0.0	2.9	14.1	10.8	0.0	22.5
Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica	33.0	0.0	0.3	3.9	6.5	1.3	1.0	53.9
Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa	47.1	0.0	2.0	2.6	7.8	3.3	10.8	26.5
Podnošenje zahtjeva za povraćaj više plaćenog doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje	23.9	0.0	1.3	1.6	8.5	1.0	2.0	61.8
Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance	22.9	0.0	0.0	1.0	1.6	0.7	1.0	72.9
Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog sertifikata za elektronski potpis	28.8	0.0	2.3	3.9	10.1	1.3	12.4	41.2
Podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske / trgovinske ili dr. djelatnosti	26.5	0.0	0.0	2.9	1.3	0.7	0.7	68.0
Podnošenje zahtjeva za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	16.7	2.0	0.0	2.3	0.3	0.7	1.0	77.1
Elektronsko podnošenje carinskih deklaracija	12.1	2.6	0.0	2.6	2.9	8.2	2.6	69.0
Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN	0.0	0.0	0.3	1.3	3.3	11.1	0.0	84.0
Prijava gradnje / Legalizacija objekta	26.1	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.7	72.5
Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata)	34.3	0.0	0.3	0.3	1.3	2.0	0.7	61.1
Prijava korupcije	4.6	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	93.1
Podnošenje inicijative za vršenje nadzora nad radom notara / javnog izvršitelja / predstavke ili pritužbe	5.9	0.0	0.0	1.0	2.3	1.3	0.7	88.9
Dobijanje ili produženje licenci	35.9	0.0	1.0	2.9	5.9	1.3	0.0	52.9
Obavještenje o uvođenju prekovremenog rada	15.0	0.0	0.0	2.0	0.7	0.0	0.0	82.4
Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, opštine	48.7	0.0	2.3	4.6	3.3	1.3	0.0	39.9
Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave	57.2	0.0	1.3	4.9	5.6	2.9	0.0	28.1

2.2. Stepen zadovoljstva korišćenja elektronskih usluga (e-usluga)

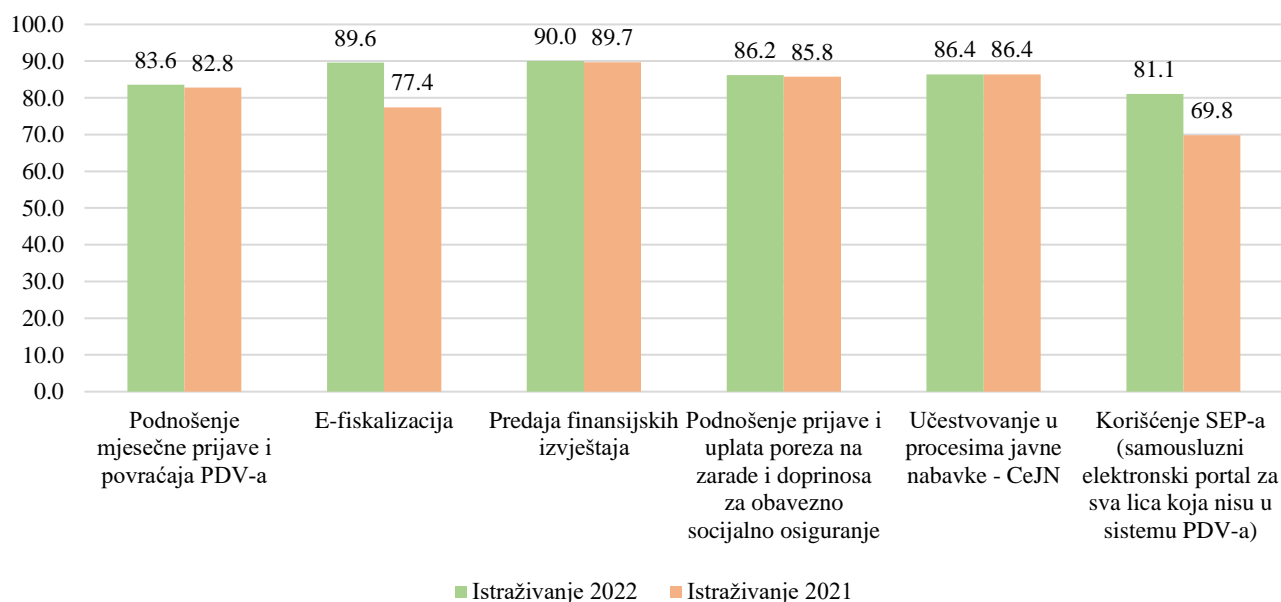
U pogledu stepena zadovoljstva korišćenja e-usluga koje su realizovane putem portala eUprave, drugih e-portala koji pružaju elektronske usluge, ili preko programa koji je povezan sa Upravom prihoda i carina, predstavnici/ce biznis sektora su u velikoj mjeri zadovoljni.

U prosjeku tri od četiri ispitanika (79,1%) su u potpunosti ili uglavnom zadovoljni korišćenjem e-usluga, što je neznatno manje u odnosu na istraživanje iz 2021. godine kada je prosječni stepen zadovoljstva iznosio 83,4%.

Upoređujući rezultate istraživanja može se zaključiti da je dobrim dijelom isti procenat iskazao zadovoljstvo realizovanim e-uslugama. **Zadovoljstvo izvršenim e-uslugama koje su najviše korišćene i koje su dobile najveće ocijene, prikazane su narednim grafikom.** Ukoliko bi se posmatrao prosječni stepen zadovoljstva biznis zajednice za izvršenje usluga koje su najčešće korišćene elektronskim putem (Grafik 4), tokom 2022. godine potpuno zadovoljnih ili uglavnom zadovoljnih bilo je 86,2% korisnika, u odnosu na 82% korisnika u 2021. godini.

Grafik 4. Zadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u %

Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Za ostale e-usluge koje su u manjem obimu realizovane, kao što su: podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a, elektronsko podnošenje carinskih deklaracija, zahtjevi za akcize (prijava, obračun), podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta ili podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne

evidencije za pravna lica, u prosjeku dvije trećine anketiranih izražava zadovoljstvo izvršenom uslugom.

Posmatrano u ukupnom broju odgovora, u narednoj tabeli prikazani su najčešći razlozi nezadovoljstva. Zaključuje se da je tokom 2022. godine unaprijeđena efikasnost pružanja same usluge, međutim, izostanak povratne informacije o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu postaje značajan razlog nezadovoljstva korisnika e-usluga.

Tabela 3. Razlozi nezadovoljstva nekom e-uslugom, u %

Glavni razlozi nezadovoljstva	Istraživanje 2021 ¹	Istraživanje 2022 ²
<i>Bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga</i>	66,7%	38,5%
<i>Nisam dobio/la povratnu informaciju o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu</i>	-	34,6%
<i>Bilo mi je teško da se snađem gdje i šta treba da upišem</i>	16,7%	19,2%
<i>Usluga uopšte nije izvršena</i>	-	3,8%
<i>Sistem elektronskih javnih nabavki CeJN nije radio</i>	-	3,8%
<i>Program često baguje, koči, ne može se koristiti</i>	3,3%	
<i>U danima kada se obično podnosi PDV prijava, servis je često nedostupan ili previše spor zbog velikog broja zahtjeva</i>	3,3%	
<i>Nekoliko stavki je loše odrađeno, drugo je ok</i>	3,3%	
<i>Softver koji koristim ne vodi računa o korisničkom iskustvu, previše je rigidan i konfuzan</i>	3,3%	
<i>Nakon što se registracija na CeJN završi, isti podaci se traže da se popune u okviru Obrasca 1 u .docx fajlu</i>	3,3%	

U fokus grupama su navođeni konkretni primjeri nezadovoljstva biznis zajednice zbog neadekvatnog funkcionisanja elektronskih usluga.

Kada su u pitanju zahtjevi prema Poreskoj upravi, sve moram uvijek da dostavljam lično, sa pečatom i potpisom, jer elektronski nije moguće odraditi.

Nedavno sam pokušao da preuzmem izvod sa CRPS-a, međutim on nije validan, mogu da ga iskoristim jedino ukoliko ga oni pečatiraju i fizički izdaju.

– učesnici fokus grupe sa mladim preduzetnicima

Registrovani poljoprivredni proizvođači su dobili mogućnost za povraćaj akciza za gorivo koje se upotrebljava za pogon poljoprivrednih mašina, ali podnošenje zahtjeva ne može da se odradi putem portala e-carine već mora da se dostavlja lično.

¹ Baza preduzeća: U istraživanju 2021. godine dalo je odgovor 30 ispitanika

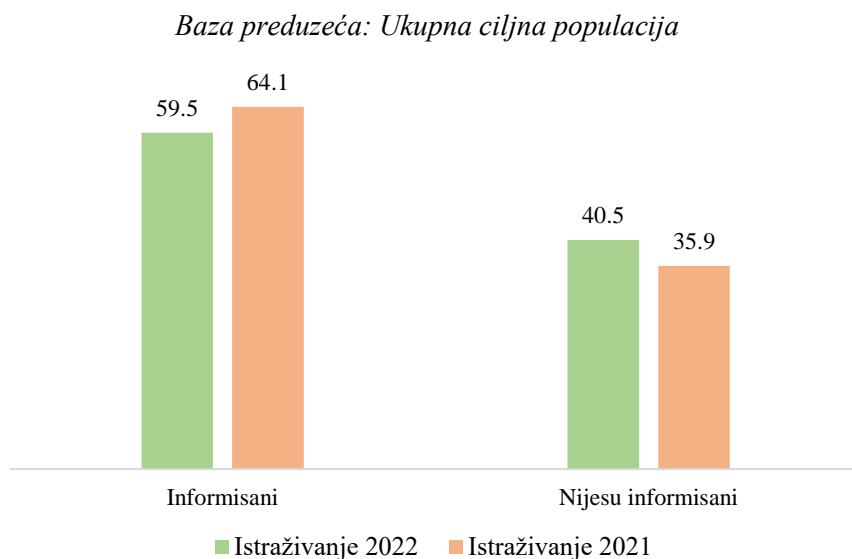
² Baza preduzeća: U istraživanju 2022. godine dalo je odgovor 26 ispitanika

Prilikom prikupljanja dokumentacije, jedan od dokumenata koji je trebalo priložiti jeste izvod iz Katastra da sam ja vlasnica određene parcele. Taj dokument sam izvukla sa sajta Katastra, međutim, kada sam prilagala neophodnu dokumentaciju fizički, rekli su mi: „Ne može ovo, mora original!“ Zatim sam otišla u Katastar po original i tada su rekli da ne mogu da mi izdaju u Podgorici već da moram otići u opštinu gdje mi je plac, jer baza nije centralizovana. U datom momentu nijesam mogla otići do Žabljaka, pa taj dokument nijesam mogla uzeti i moj proces registracije parcele je bio odložen do daljnjeg.

– učesnici fokus grupe sa poljoprivrednicima

Kada je u pitanju informisanost preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja elektronskih usluga (e-usluga) namijenjenih privredi/poslovnom sektoru, 59,5% je odgovorilo da je informisano, što je za 4,6 procentna poena niže nego u odnosu na istraživanje iz 2021. godine. Iako razlika nije značajna, brine što procent informisanosti preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja elektronskih usluga nije povećan.

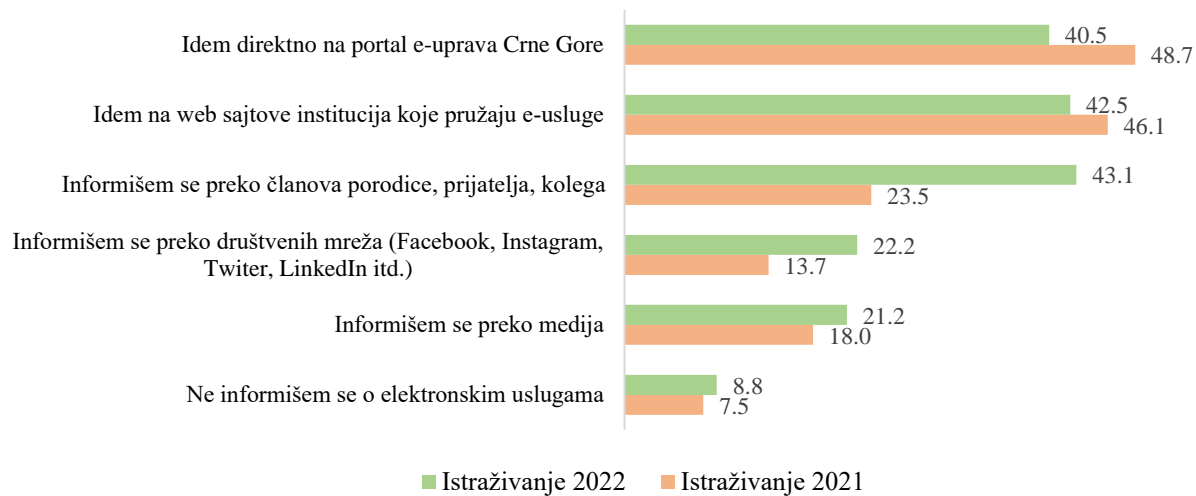
Grafik 5. Informisanost preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja e-usluga, u %



U odnosu na prethodno istraživanje, portal eUprava Crne Gore nije više primarni izvor informisanja preduzeća o dostupnim e-uslugama, već se biznis zajednica više informisala direktnim kontaktom preko kolega, prijatelja, članova porodice (43,1%). Ovo može biti i posljedica sajber napada koji je privremeno onemogućio funkcionisanje važnih portala za informisanje korisnika o dostupnim e-uslugama.

Iako je, generalno, prisutno manje korišćenje društvenih mreža, kada je u pitanju informisanost o dostupnim e-uslugama to nije slučaj, što ukazuje rezultat da se preduzeća informišu preko društvenih mreža (22,2%) i preko medija (21,2%).

Grafik 6. Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama?, u %³



Bilo bi jako korisno ukoliko bi Ministarstvo poljoprivrede imalo bazu e-mailova poljoprivrednika kojima bi automatski slali informacije o novim programima podrške, pozivima, novim elektronskim uslugama, i da sve te informacije dobijamo e-mailom, da ne moramo da tražimo na sajtovima koji su inače jako nepregledni i trošimo vrijeme. Mlađim poljoprivrednicima je korisno da se informišu putem društvenih mreža, dok je starijim poljoprivrednicima potrebno plasirati informaciju prije centralnog dnevnika.

Nije svima jednako važna informacija šta Ministarstvo poljoprivrede radi ali mislim da svi treba da dobiju poruku putem viber-a sa linkom, i da na osnovu svog interesovanja, otvore.
– učesnica fokus grupe sa poljoprivrednicima

Kako se informišem? Preko servisa „pozovi poznanika“! Danas je model telefonske komunikacije sa državnim službenicima svakodnevnica. Ukoliko nemate privatni broj zaposlenog službenika ne možete stupiti u kontakt sa njima. Službenici, sa druge strane, imajući to u vidu, vrlo često isključe zvuk i puste da telefon zvoniti.
– učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

U odnosu na ranije istraživanje primjetno je da su preduzeća manje koristila e-usluge, a kao najčešći razlog su naveli da nijesu imali potrebu (70,3%), dok skoro trećina (32%) i dalje nije upoznata sa mogućnostima što odgovara rezultatima istraživanja iz 2021. godine. Ovim se potvrđuje prethodni nalaz da informisanost biznis zajednice o dostupnim elektronskim uslugama nije unaprijeđena.

Kada je u pitanju unaprijeđenje informisanja korisnika, u fokus grupama su imali više sugestija.

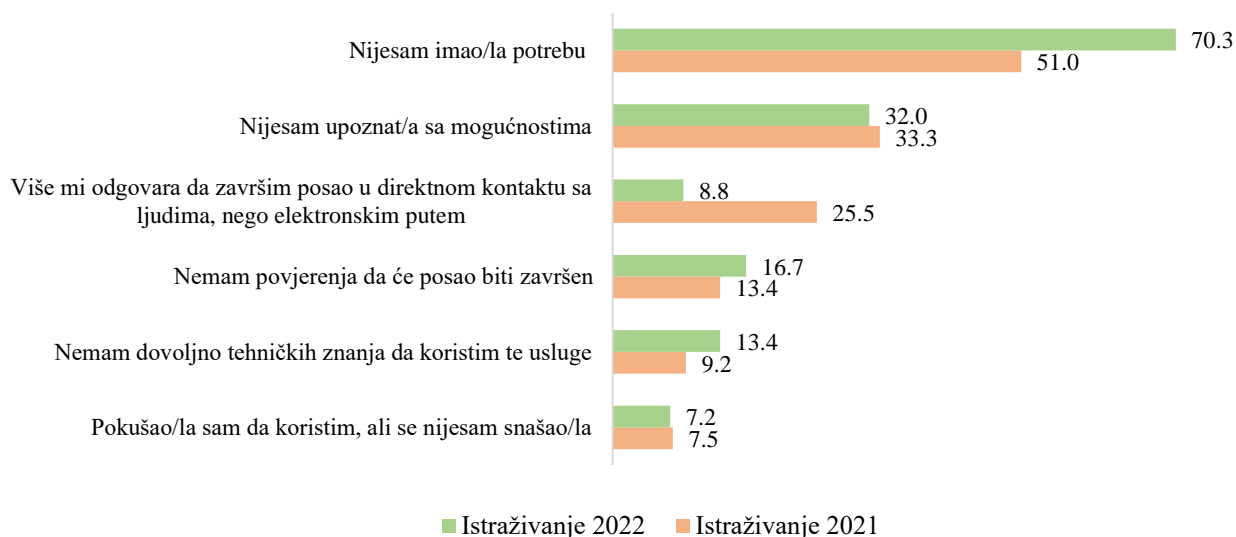
³ Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora.

Treba se prilagoditi svakoj ciljnoj grupi, pojedinačno. Za mene lično bi bila korisna kratka forma, 5 sekundi, da znam da ta elektronska usluga postoji, a ja bih onda dalje istraživao gdje i kako. Za starije je vjerovatno najefektnije dostaviti uz poštu neki letak sa detaljima o usluzi. U Upravi poreskih prihoda i carina bi mogli da daju letak sa instrukcijama kako sljedeći put mogu da dobijem neku uslugu, elektronskim putem. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

Među razlozima za nekorišćenje pojedinih e-usluga, jedan broj predstavnika/ca biznis zajednice navodi: **nepovjerenje da će posao biti završen (16,7%) i da nemaju dovoljno tehničkih znanja da koriste te usluge (13,4%).** Primjetan je značajan pad broja ispitanika (za 16,7 procentnih poena) koji preferiraju direktan kontakt sa javnim službama, u odnosu na elektronsku komunikaciju, kada je u pitanju nekorišćenje e-usluga.

Elektronske usluge koristim da bih se informisala ili došla do nekih informacija o dostupnim programima na sajtu Ministarstva poljoprivrede. Kada apliciram za bilo koju vrstu podrške, nažalost, ne znam da se to može završiti elektronski, već to iziskuje, ne jedno, već višestruko odlaženje u instituciju. – učesnica fokus grupe sa poljoprivrednicima

Grafik 7. Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih niste koristili?, u %⁴



Za veće korišćenje e-usluga, u fokus grupama su istakli potrebu uvezivanja različitih institucija.

Problem loše uvezanosti institucija i nedostatak međusektorske saradnje, nama iz NVO organizacija, otežava proces apliciranja na projekte jer svaki put moramo da dostavljamo većinu dokumentacije fizički. Funkcionalna primjena e-usluga bi nam mnogo olakšala

⁴ Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

proces apliciranja, ali i institucijama - oslobodili bi već prenatrpane arhive i podruma gdje se sva ta dokumentacija skladišti. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Imam nekoliko zahtjeva za povezivanje sa različitim institucijama, međutim nemam rezultat rada. Pretpostavljam da je glavni problem sa uvezivanjem institucija upravo u kadru, a vrlo je moguće i nezadovoljstvo službenika.

– učesnici fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

Povjerenje u sigurnost e-usluga jedan je od preduslova za porast korišćenja e-servisa. Rezultati istraživanja pokazuju da je nivo povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave opao za 19 procentnih poena, što se može dovesti u vezu sa sajber napadom. U odnosu na prethodno istraživanje kada je 64,1% ispitanika izjavilo da u potpunosti ili uglavnom ima povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave, istog stava na kraju 2022. godine je tek 45,1% predstavnika biznis zajednice. Iako je broj onih koji uglavnom ili uopšte nemaju povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave neznatno smanjen (sa 9,2% u 2021. na 6,9% u 2022. godini), najveći broj ispitanika se odlučio da ne iznese mišljenje.

U IT sektoru smatraju da su promjene u posljednje dvije godine, imale devastirajući uticaj na njihovu industriju. Tome je kasnije doprinio i sajber napad. Desio se diskontinuitet u pružanju e-usluga, i u pogledu povjerenja, napravljen je korak nazad.

Došlo je do raskida brojnih ugovora, smanjuju se budžeti za održavanje. I auto kad kupite, morate da ga održavate, a ne softver!

Nema novih ugovora u IT oblasti, nema tendera. Odluke se teško donose, nastao je zastoj u razvoju, a to je veoma loše.

- učesnici fokus grupe sa predstavnicima IT kompanija

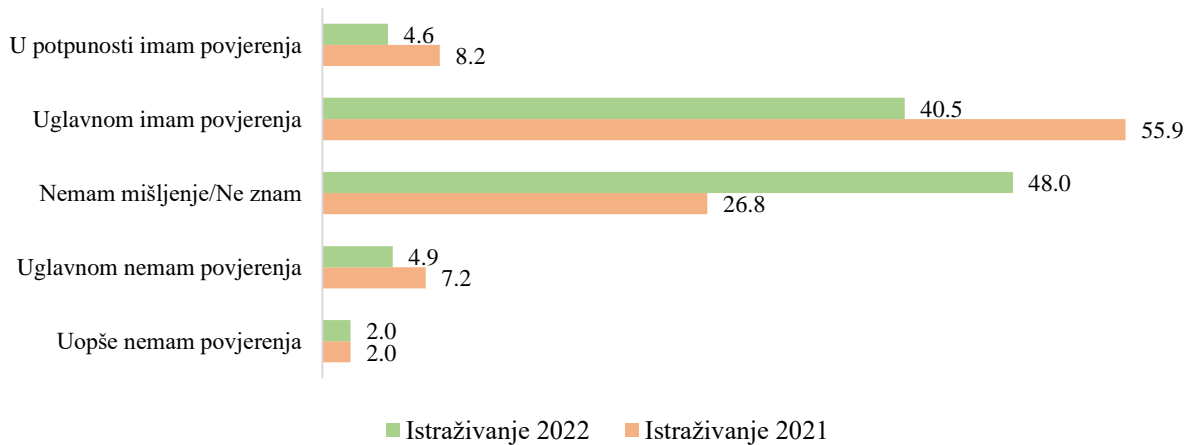
Sa druge strane, aktuelna dešavanja uticala su da se crnogorski IT sektor okrene inostranstvu. Tome je doprinio i rat u Ukrajini, s obzirom da je veliki broj ruskih i ukrajinskih IT kompanija registrovan u Crnoj Gori i već se osjeća uticaj na tržište rada.

Frilenseri su dobili sjajnu priliku!

Cijene skaču zbog troškova radne snage. Bili smo prinuđeni da dvojici kolega damo vlasničko učešće u firmi, da bi ih zadržali. Senior developer može da odbije između 4 i 6 hiljada eura mjesečnu zaradu. To je opasnost i za osipanje IT kadra iz javne uprave.

- učesnici fokus grupe sa predstavnicima IT kompanija

Grafik 8. Povjerenje preduzeća u sigurnost e-usluga javne uprave, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Upitani da navedu razloge nepovjerenja, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje gdje su najčešći odgovori bili - zbog nedostatka ažurnosti zaposlenih, zbog mogućnosti zloupotrebe podataka ili da je sigurnije završiti lično odlaskom u instituciju, **ovogodišnje istraživanje pokazuje da je sajber napad imao uticaja na pad povjerenja**, što ukazuju sljedeći odgovori⁵:

- ✓ *Zbog hakerskog napada koji se dogodio ove godine (50,0%);*
- ✓ *Dugo čekanje pri čemu se ne dobija povratna informacija (16,7%);*
- ✓ *Mogućnost da usluga/posao koji treba da završim neće biti završen (11,7%);*

Pojedini predstavnici/ce ističu i druge razloge nepovjerenja jer smatraju da je prisutan određeni nivo nedostatka znanja zaposlenih u javnoj upravi, što dalje utiče na nezadovoljstvo elektronskim uslugama. Ilustrativan je sljedeći primjer.

Često institucije ne prihvataju online dokumenta i onda se radi dupli posao. Imali smo slučaj da jedna institucija nije htjela da nam prihvati elektronski dokaz o uplati takse, već su isključivo tražili uplatnicu.

Predstavnici/e biznisa su imali priliku da i u ovom istraživanju ocijene zadovoljstvo korišćenja pojedinih e-portala. Na osnovu sopstvenog iskustva, davali su ocjene od 1 do 5, gdje je:

- 1 - U potpunosti nezadovoljan/na*
- 2 - Uglavnom nezadovoljan/na*
- 3 - Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na*
- 4 - Uglavnom zadovoljan/na*
- 5 - U potpunosti zadovoljan/na*
- 99 - Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal*

⁵Baza preduzeća: n=18 je dalo odgovor

Iz naredne tabele može se zaključiti da je sa najvećim ocjenama (4 - Uglavnom zadovoljan/na i 5 - U potpunosti zadovoljan/na) ocijenjen portal eFiskalizacija (ukupno 53,3%). U odnosu na istraživanje iz 2021. godine, slabije su ocijenjeni eUprava (ukupno 35,9%) i ePrijava (ukupno 33%).

Od ukupnog broja anketiranih preduzeća, **15,1% je portal CeJN ocijenilo sa 1 - U potpunosti nezadovoljan/na i 2 - Uglavnom nezadovoljan/na.**

U prosjeku skoro dvije trećine ispitanika/ca naveli su da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nijesu koristili: SEP portal (66,0%) i eInovacije (63,1%) kao i druga softverska rješenja o fiskalizaciji (52,9%).

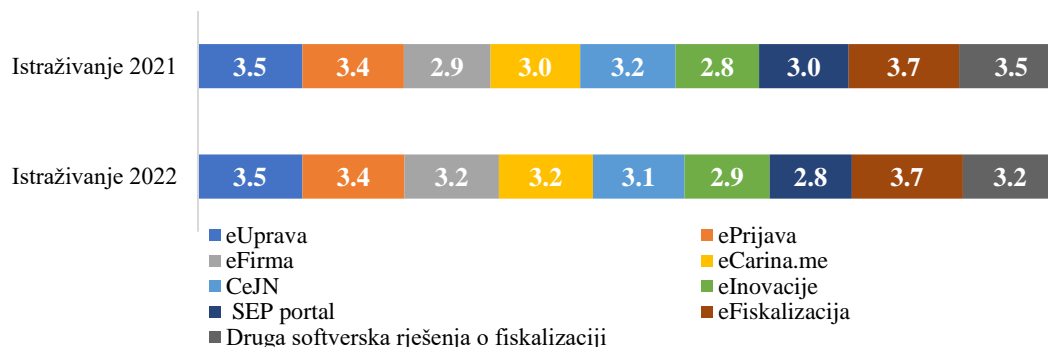
Tabela 4. Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

Ocjena zadovoljstva	1/U potpunosti nezadovoljan/a	2	3	4	5/ U potpunosti zadovoljan/a	Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal
eUprava	3.3	6.5	27.8	21.6	14.4	26.5
ePrijava	2.9	8.2	25.5	22.5	10.5	30.4
eFirma	6.5	5.2	19.3	15.0	5.9	48.0
eCarina.me	4.9	7.8	13.7	11.1	6.5	55.9
CeJN	5.6	9.5	11.4	11.4	6.2	55.9
eInovacije	4.9	9.5	12.7	5.6	4.2	63.1
SEP portal	5.6	8.8	11.4	4.9	3.3	66.0
eFiskalizacija	3.3	7.8	20.3	31.0	22.2	15.4
Druga softverska rješenja o fiskalizaciji	5.2	7.8	14.7	12.1	7.2	52.9

Kada se uporede prosječne ocjene, većina portala ocijenjena je sa 3 – na skali od 1 do 5. Najveća prosječna ocjena je 3,7 za portal eFiskalizacija dok je sa 3,5 ocijenjen portal eUprava.

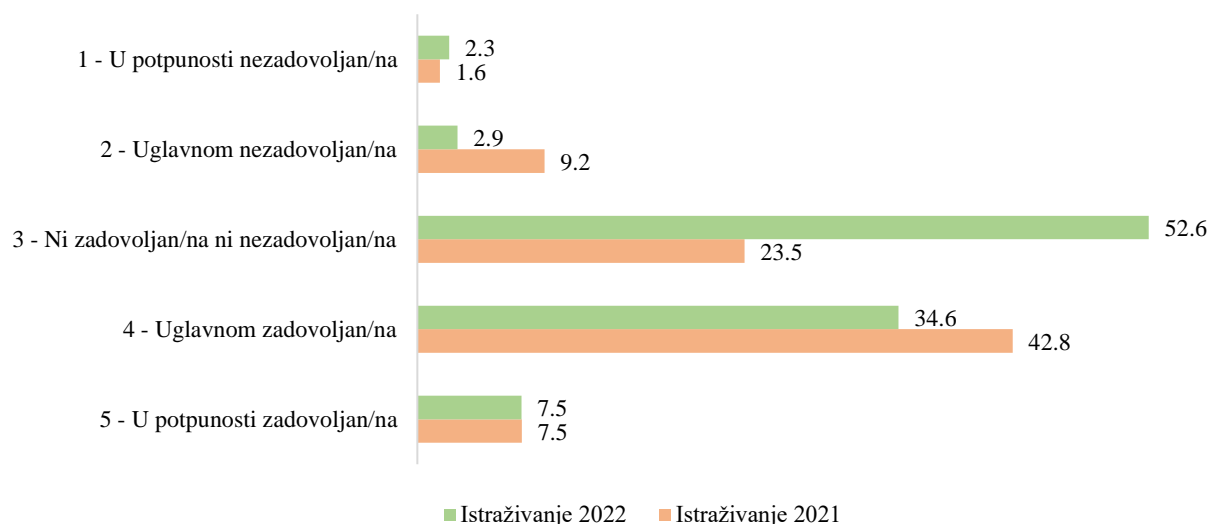
Povećanje prosječne ocjene koja mjeri zadovoljstvo primjetno je kod portala eFirma, sa 2,9 u prethodnom na 3,2 u ovogodišnjem istraživanju.

Grafik 9. Prosječne ocjene za zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Kada je u pitanju **zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, primetan je pad zadovoljstva** anketiranih predstavnika biznis zajednice, ali i nezadovoljstva. Uglavnom zadovoljno komunikacijom je 34,6%, odnosno u potpunosti je zadovoljno 7,5%. **Nezadovoljstvo je prisutno kod 5,2%, ispitanika/ca.** Nešto više od polovine ispitanika/ca nema jasan stav - ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/a (52,6%).

Grafik 10. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %
Baza preduzeća: Preduzeća koja su koristila online komunikaciju sa službenicima javne uprave



Iz ugla IT stručnjaka angažovanih u javnim organima, problematika razvoja i unapređenja e-usluga je mnogo kompleksnija. Pored procesa koji se digitalizuju, veoma je važno osposobljavati postojeći i zapošljavati novi stručni kadar. Takođe, nakon uvođenja neke e-usluge, važno je u kontinuitetu pratiti povratnu informaciju od korisnika i raditi na unaprijeđenjima. To je najsigurniji put ka izgradnji povjerenja kod korisnika.

Veoma je važno da postoji kontinuitet. Kada se prvi put neka e-usluga kreira, koliko god da se vodi računa o propisima koji uređuju tu proceduru, može da se desi neki propust. Tu je jako bitno da se u relativno kratkom roku radi na unaprijeđenju i prevenciji mogućih komplikacija - da se ne čeka da problem nastane, pa tek onda da se radi na njemu. Jako je bitna i povratna informacija, koju dobijamo od građana, šta je dobro, a šta nije dobro, i naravno da se u skladu sa finansijskim i tehničkim mogućnostima adekvatno i reaguje. Bitno je da ima unaprijeđenja, jer će tada građani polako početi da grade povjerenje kada vide da se radi na sanaciji i unaprijeđenju elektronskih usluga.

Ključni problem je taj što više ljudi treba jedan posao za koji nije adekvatno obučen. Neophodno je da postoji algoritam, obzirom da su procesi rada vrlo zahtjevni i nije moguće da ih obavlja jedna stručna osoba. Niko nema konkretan uvid u proces rada i to zaista predstavlja jedan od većih problema kada govorimo o razvijanju softverskih rješenja.

Ako se ne omogući stabilnost kadrova, mi ne možemo ići naprijed!

Kadrovi su jedna od najosjetljivijih kategorija kada je pitanju digitalizacija u javnom sektoru. Često mijenjanje zaposlenih dovodi do vraćanja unazad, jer nijesu u pitanju šablonski poslovi. Nužno je jačanje kadrovske strukture koji će dalje dovesti do kreiranja novih tehnoloških rješenja.

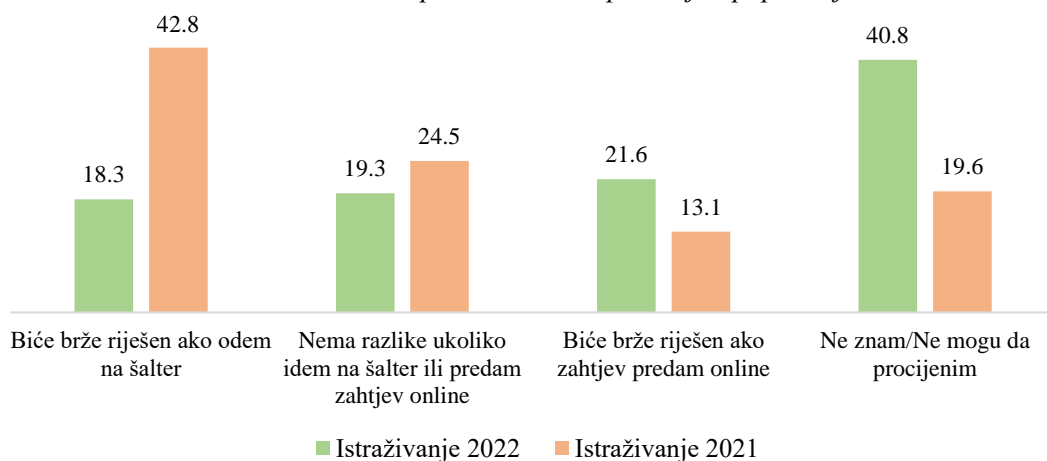
– učesnici fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

2.3. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

Naredni set pitanja imao je za cilj da utvrdi stavove biznis zajednice o brzini rješavanja zahtjeva u zavisnosti od pristupa, kao i prijedlozima za unapređenje.

*Naime, sve je manje onih koji smatraju da će zahtjev biti brže riješen ako odu na šalter (sada 18,3%) ali sa druge strane, dva puta je veći udio ispitanika/ca koji ne mogu da procijene ili ne znaju koji je najbolji pristup. **Primjetan je blagi porast onih koji misle da će zahtjev biti brže riješen ako se preda online (21,6% u odnosu na 13,1% u novembru 2021. godine).** Ovi rezultati ukazuju da postoji potreba da se biznis zajednica dodatno informiše o prednostima podnošenja zahtjeva online putem.*

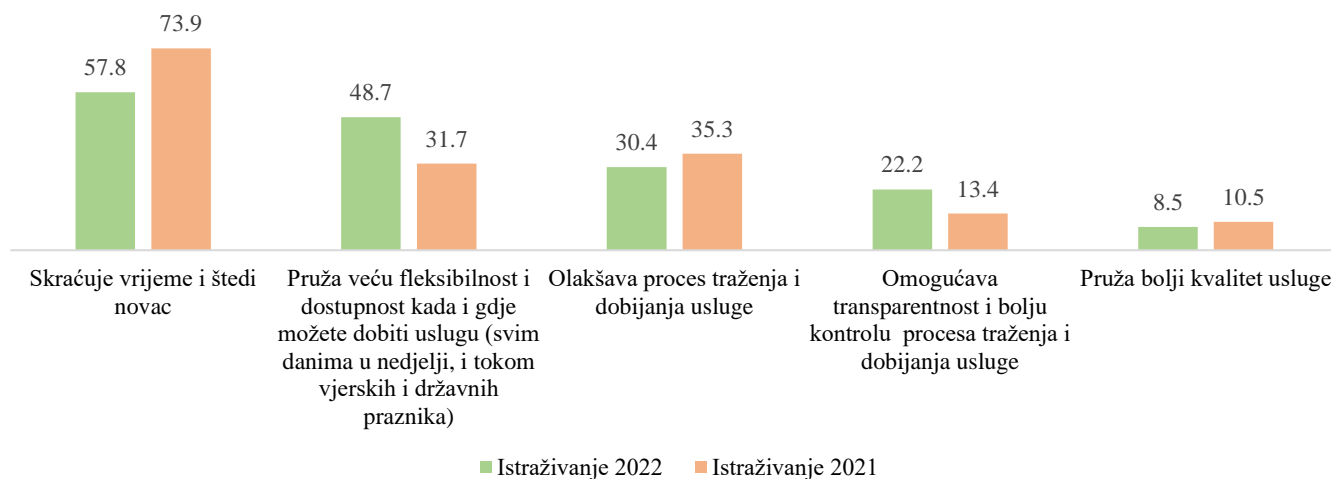
Grafik 11. Brzina rješavanja zahtjeva?, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Na pitanje koje su prednosti e-usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije (lično, telefonskim pozivom), **predstavnici/e biznisa smatraju da e-usluge skraćuju vrijeme i štede novac (57,8%), pružaju veću fleksibilnost i dostupnost kada i gdje možete dobiti uslugu (svim danima u nedjelji, i tokom vjerskih i državnih praznika) - 48,7% i omogućavaju transparentnost i bolju kontrolu procesa traženja i dobijanja usluge – 22,2%. U odnosu na prethodno istraživanje, predstavnici biznis sektora veću pažnju pridaju fleksibilnosti koju im pružaju elektronske usluge (48,7% ispitanika u drugom u odnosu na 31,7% ispitanika u prvom istraživanju), nego samom vremenu potrebnom za izvršenje usluge (57,8% u drugom, u odnosu na 73,9%**

ispitanika u prvom istraživanju). Ovo može značiti da su i kada se lično završavaju, ove usluge postale dovoljno efikasne i pristupačne tako da vrijeme i novac više nisu presudan faktor, kako je to bilo u prethodnom periodu.

Grafik 12. Prednosti e-usluga u odnosu sa drugim oblicima komunikacije, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Jednostavnost portala preko kojih se obavljaju usluge javne uprave postaje primarno važna za korisnike. Da bi se više koristile e-usluge, najveći broj ispitanika (42,5%) smatra da je potrebno pojednostaviti korišćenje svih portala, dok je ranije u prvom planu bila sveobuhvatnosti online usluge, odnosno da se kompletna usluga može obaviti online, što je i sada podjednako važno. Naime, neznatno se povećao broj onih (38,9%) koji smatraju da je potrebno dati mogućnost da se cjelokupna usluga obavi online (prikupljanje i predaja kompletne dokumentacije, plaćanje administrativnih taksi, naknada i sl.).

Za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja gdje je jedna četvrtina ispitanika/ca predlagala **da je potrebno omogućiti pristup svim elektronskim uslugama na jednom mjestu (25,8%), sada se taj broj povećao i ovo mišljenje dijeli 36,9%.**

Povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje elektronske usluge važna je za nešto više od petine ispitanika/ca (22,5%) u odnosu na skoro trećinu od prije godinu dana, što može biti posljedica iskustva, odnosno da su se korisnici uvjerali da se pojedine elektronske usluge sprovode u predviđenom roku.

U manjim procentima (1,3%) dat je prijedlog da se umreže institucije i edukuje osoblje u institucijama.

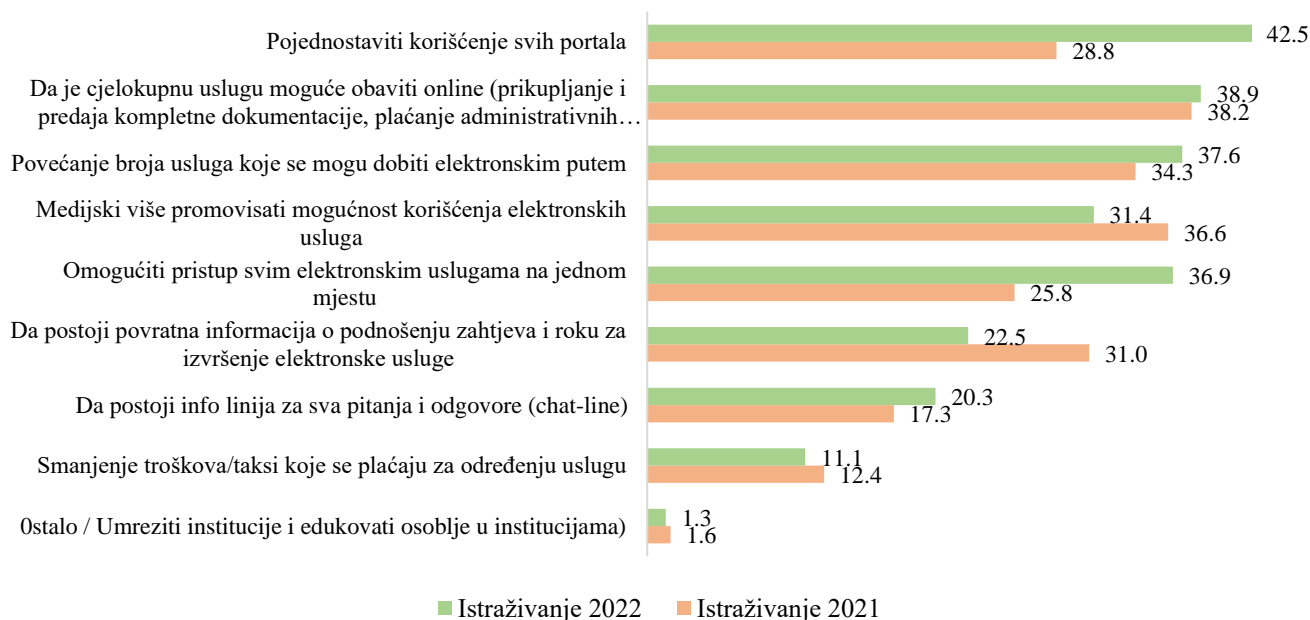
Učesnici u fokus grupama prepoznaju važnost i prednosti e-usluga i navode dobre primjere u praksi.

Na primjer, E-telegram je vrlo funkcionalna usluga, ali nedovoljno promovisana. Putem nje možete elektronski sve da završite, pa čak i da plaćate karticom. E-banking, takođe. Kad je nešto dobro, svi lako prihvatimo!

Zar ne bi bilo bolje da i mi imamo neku platformu kao što je EU PADOR, pa da nije potrebno da svaki put u papirnoj formi predajemo dokumentaciju, često i rješenja koja izdaje ili odobrava ministarstvo kod kojeg apliciramo za projekat.

- učesnici fokus grupa sa predstavnicima NVO sektora

Grafik 13. Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u %⁶
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

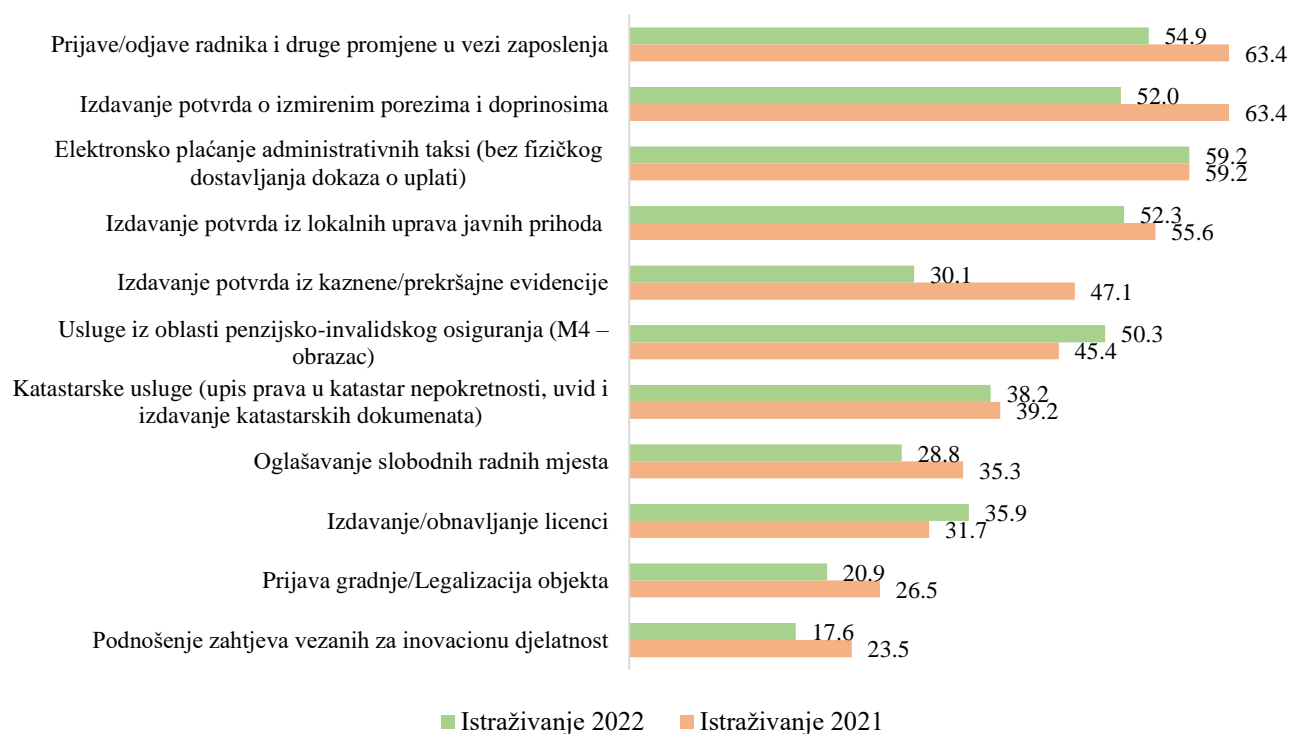


Među usluge koje bi predstavnici biznis zajednice najviše željeli u budućnosti da koriste online izdvojile su se šest (6) najznačajnijih:

- ✓ *Elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati) (59,2%);*
- ✓ *Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja (54,9%);*
- ✓ *Izdavanje potvrda o izmirenim porezima i doprinosima (52%);*
- ✓ *Izdavanje potvrda iz lokalnih uprava javnih prihoda (52,3%);*
- ✓ *Usluge iz oblasti penzijsko-invalidskog osiguranja (M4 – obrazac) (50,3%); Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata) (38,2%)*

⁶ Baza: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

Grafik 14. Koje administrativne usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?, u %⁷
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



I učesnici fokus grupa su dali sugestije o unaprijeđenjima i novim elektronskim uslugama.

Mnogo bi mi značilo i bilo jednostavnije ukoliko bismo imali platformu koju mogu da koriste svi poljoprivrednici, na kojoj mogu da, u situaciji kada stigne sadni materijal, preuzmem i popunim formular u smislu vrijednosti i ponovo zakačim sa svim pratećim računima. Bila bi značajna ušteda vremena, pogotovo u jeku sezone. Ovo bi zahtijevalo posjedovanje svog profila. Osim toga na ovoj platformi bi bilo korisno da postoji dvosmjerna komunikacija, da se poljoprivrednici obavještavaju o aktuelnim pozivima i programima, a sa druge strane Ministarstvo može da prati kako i na koji način poljoprivrednik posluje.

Potrebno je omogućiti da se Zahtjev za direktna plaćanja dostavlja elektronski, umjesto što se dostavlja lično Ministarstvu poljoprivrede, Direktoratu za biljnu proizvodnju, prilikom apliciranja za dodjelu podrške poljoprivrednicima.

- učesnici fokus grupe sa poljoprivrednicima

Javna uprava treba da prilagodi korišćenje elektronskih usluga svakoj ciljnoj grupi pojedinačno. Moj prijedlog bi bio da se za mlade sa invaliditetom kreira servis koji odgovara svim njihovim potrebama i koji će 100% da funkcioniše u praksi. Na taj način

⁷ Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost više odgovora

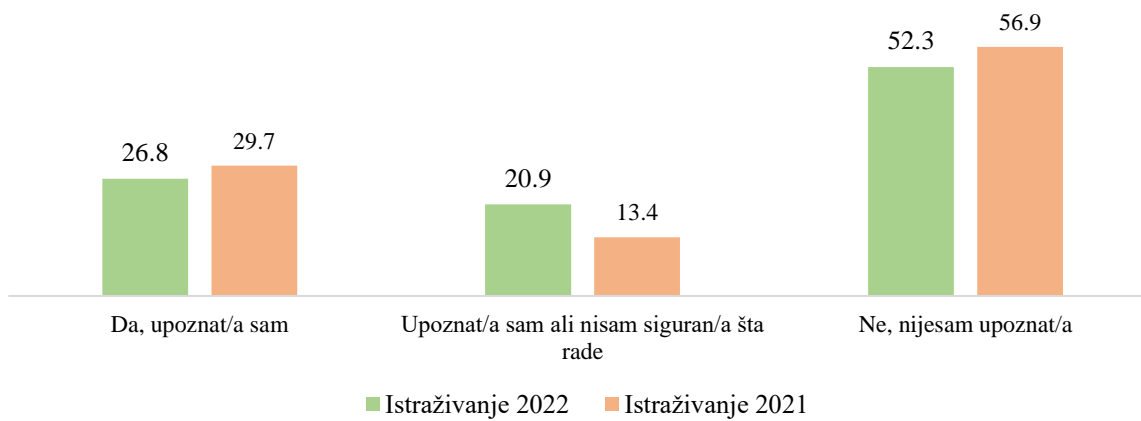
institucije bi stekle povjerenje građana i na dobrom primjeru nam dokazale da elektronske usluge zaista mogu da funkcionišu. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

2.4. Upoznatost sa digitalnim nomadima

U odnosu na prije godinu dana, predstavnici biznis zajednice su više upoznati sa terminom digitalni nomadi. Procent onih koji nisu upoznati je smanjen, ali primarno u korist onih kojima je termin poznat ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade.

Grafik 15. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %

Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Predstavnicima/e biznis zajednice koji/e su odgovorili/e da su upoznati/e sa pojmom, dali/e su objašnjenja na sljedeći način:

Tabela 5. Ko su digitalni nomadi?, u %⁸

OBJAŠNENJA	%
<i>Osobe koje rade preko kompjutera-online i putuju svijetom</i>	30,5
<i>Osobe koje se bave pružanjem IT uslugama, pri čemu im posao nije vezan za jednu lokaciju</i>	17,1
<i>IT stručnjaci</i>	14,6
<i>Lica koja svoj posao / djelatnost mogu obavljati sa bilo kojeg mjesta na svijetu, i to online</i>	9,8
<i>Ljudi koji rade od kuće (online)</i>	6,1
<i>Remote radnici - rade na daljinu</i>	3,7
<i>Ljudi koji izvršavaju svoje poslove online</i>	1,2
<i>Zajednice</i>	1,2

⁸ Baza preduzeća: n=82 je dalo odgovor

U fokus grupi sa predstavnicima IT sektora diskutovalo se o stvarnim benefitima koje digitalni nomadi mogu da ostvare u Crnoj Gori. Opšti zaključak je da ambijent za privlačenje digitalnih nomada još uvijek nije zaokružen. Takođe, sajber napadi na Crnu Goru uticali su na dodatnu opreznost kada je u pitanju sigurnost crnogorskog sistema.

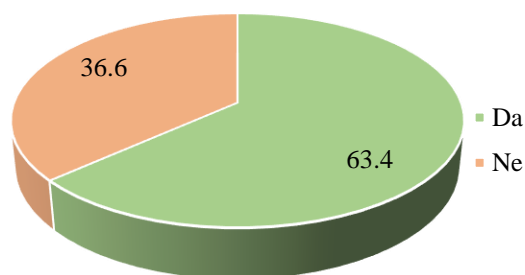
2.5. Sajber napad

Posljednji set pitanja odnosio se na sajber napad koji se dogodio u avgustu 2022. godine, a koji je, definitivno, usporio poslovanje preduzeća u Crnoj Gori i čije posljedice su najviše osjetile upravo kompanije usmjerene na državne institucije.

Primjetno je da je nešto više od trećine (36,6%) izjavilo da nije upoznato sa sajber napadom. Taj procenat je najvećoj mjeri izražen kod mikro preduzeća (84,8%) u sektoru trgovine, koja na dnevnom nivou u svom poslovanju nijesu imala veliki broj kontakata sa institucijama.

Grafik 16. Da li ste upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine?, u %

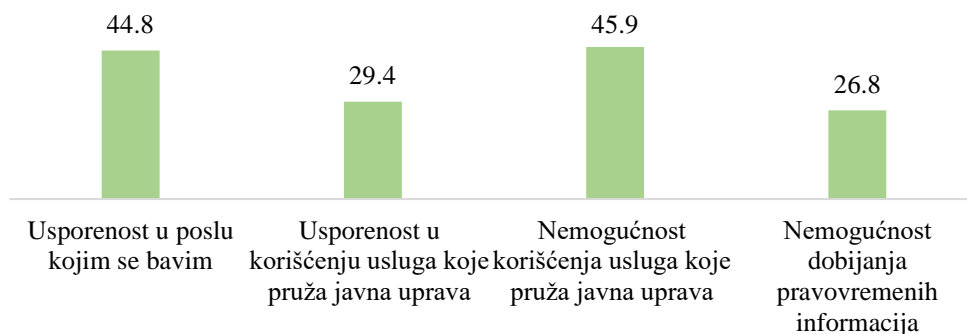
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Skoro svaki drugi ispitanik koji je upoznat sa sajber napadom, suočavao se sa usporenošću tokom poslovanja (44,8%) ili nisu mogli da koriste usluge koje pruža javna uprava (45,9%). Takođe, 29,4% je izjavilo da su osjetili usporenost u korišćenju usluga javne uprave, dok je 26,9% imalo problem da dobije pravovremene informacije.

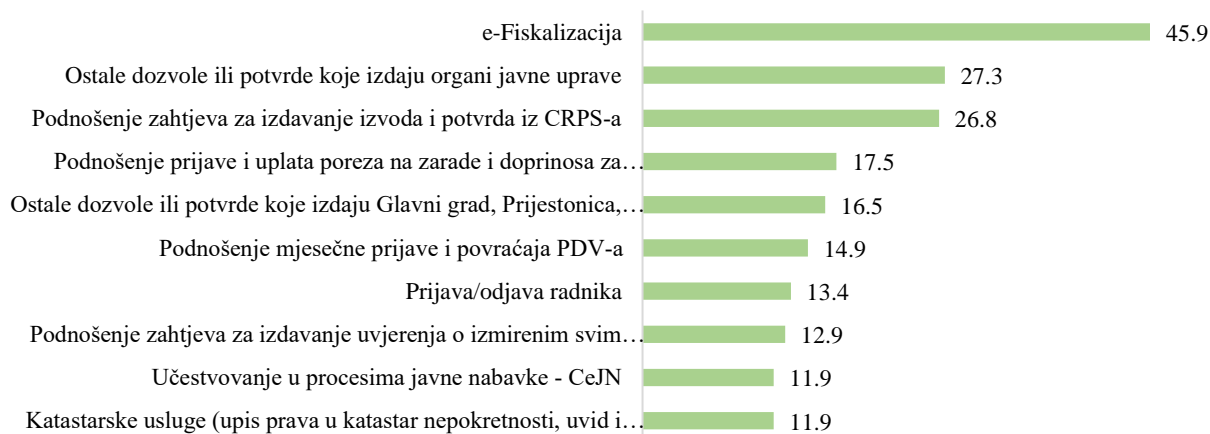
Grafik 17. Ukoliko je odgovor da, na koji način ste osjetili posljedice sajber napada (mogućnost zaokruživanja više odgovora)? u %⁹

⁹ Baza preduzeća: n= 194, Mogućnost davanja više odgovora



Upitani da istaknu probleme sa kojima su se suočavali tokom sajber napada, predstavnici biznisa istakli su probleme sa e-Fiskalizacijom (45,9%), obezbjeđenjem raznih dozvola i/ili potvrda koje izdaju organi javne uprave (27,3%), podnošenjem zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a (26,8%) i podnošenjem prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje (17,5%).

Grafik 18. Molimo navedite koje elektronske usluge bi koristili ali niste bili u mogućnosti zbog sajber napada?, u %¹⁰



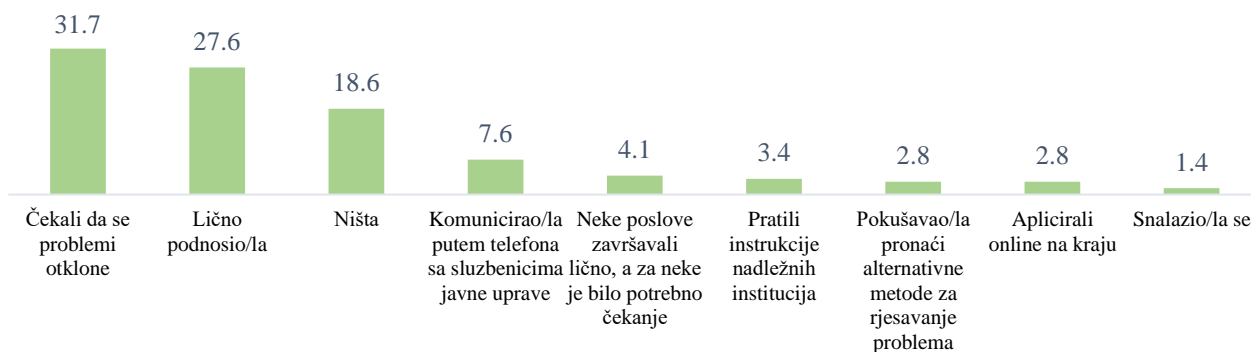
U potrazi za rješenjem, skoro svaki treći ispitanik/ca (31,7%) je čekao/la da se problemi otklone ili prosto nisu ništa po tom pitanju radili (18,6%), dok je 27,6% odlazio/la u institucije i lično podnosio/la zahtjeve i završavao/la poslove.

Jedan manji dio (7,6%) je komunicirao/la telefonskim putem sa službenicima javne uprave, dok je 4,1% neke poslove završavali lično a za neke usluge je bilo potrebno čekanje. Među ispitanicima je bilo i onih koji su pratili instrukcije nadležnih (3,4%) a po 2,8% je pokušavalo da nađe alternativne metode za rješavanje problema ili su na kraju čekali i aplicirali online.

Grafik 19. Šta ste radili umjesto toga?, u %¹¹

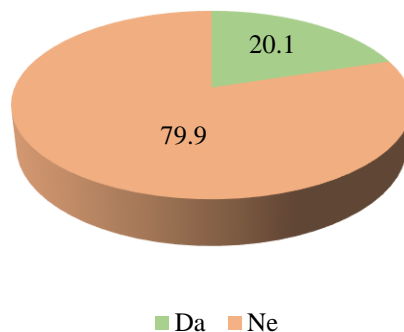
¹⁰ Baza preduzeća: n= 194, Mogućnost davanja više odgovora

¹¹ Baza preduzeća: n= 145 ispitanika je dalo odgovor



Ohrabruje to što je nešto više od tri četvrtine preduzeća (79,9%) izjavilo da sajber napad nije uticao na povećanje njihovih rashoda, odnosno smanjenje prihoda. Ipak, jedna petina anketiranih je zbog sajber napada izgubila očekivani prihod, odnosno imala uvećane rashode. U pogledu veličine preduzeća, nijesu izražene značajne razlike uticaja na smanjenje prihoda (najveći uticaj je kod srednjih preduzeća 22,2%) dok je u regionalnom rasporedu, u najmanjoj mjeri uticao na poslovanje preduzeća iz primorskog regiona (15,6%).

Grafik 20. Da li je sajber napad uticao na povećanje vaših rashoda/smanjenje prihoda?, u %¹²



Oni koji su naveli da je sajber napad negativno uticao na njihovo poslovanje, objasnili su to na sljedeći način:¹³

- ✓ *Nijesam mogao/mogla da komuniciram putem maila-a sa službenicima u organima državne uprave, već sam za informacije morao/la da idem u instituciju ili da pozivam telefonom više puta (64,1%);*
- ✓ *Više puta sam odlazio/la do institucija zbog različitih potvrda/dokumenata koje sam prije preuzima/la elektronskim putem (30,8%);*
- ✓ *Sve aktivnosti javne uprave su bile izuzetno usporene što je dovelo do odlaganja projekata (5,1%).*

¹² Baza preduzeća: n= 194 ispitanika je dalo odgovor

¹³ Baza preduzeća: n= 39 ispitanika je dalo odgovor

O uticaju sajber napada razgovaralo se i u fokus grupama. Slijede neki od komentara učesnika.

Imali smo ozbiljnih problema u firmi, s obzirom da državnim službenicima nijesu ni e-mailovi radili. Možda građanima koji žive u Podgorici nije daleko da posjete lično određenu instituciju, ali nama iz Bara ili bilo koje druge opštine to predstavlja gubljenje čitavog radnog dana. Takođe, pretraga CRPS-a nije dugo radila, a ona je jako važna prilikom sticanja novih klijenata jer mi provjeravamo da li konkretna firma zaista postoji, te je nedostatak te usluge i te kako bio osjetan u našoj firmi. – učesnik fokus grupe sa visokoobrazovanim radno angažovanim građanima

Predali smo zahtjev za registraciju inovacione djelatnosti putem portala inovacije.gov.me, još u julu 2022. godine i nijesmo dobili bilo kakvu povratnu informaciju mjesecima, u kojoj fazi obrade je naš zahtjev, sve dok nijesam pozvala da se infomišem gdje mi je rečeno da je nastupio sajber napad i da sve moramo da podnesemo u papirnoj formi. Razočaravajuće je da niko nije preuzeo zahtjeve i dokumentaciju sa sajta i napravio evidenciju pristiglih prijava, pri čemu nas niko nije ni obavijestio da oni nemaju našu dokumentaciju, kao da nijesmo ni aplicirali. – učesnica fokus grupe sa mladim preduzetnicima

Zbog sajber napada prinuđeni smo bili da odložimo realizaciju projekta na nekoliko mjeseci, što je sa sobom nosilo određene posljedice. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

Firma koju poznajem je dobila Rješenje o registraciji prije deset dana, za šta je podnijela dokumentaciju mjesecima u nazad, a prototip je bio u fazi testiranja minimum 4 mjeseca. Iz tog razloga, propustili su priliku da apliciraju na svim javnim konkursima koji su bili objavljeni krajem godine i propustili prilike za razvoj. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

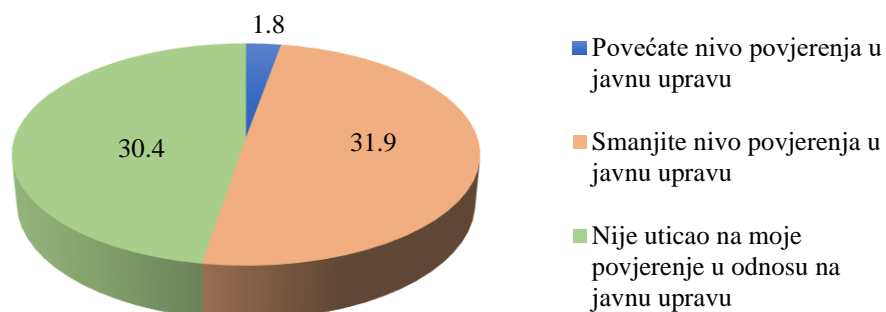
Iz ugla institucija javne uprave, sajber napad doprinio je da se promijene prioriteta, pa je zaštita od budućih sajber napada spriječila planiranu dinamiku uvođenja novih usluga.

Evidentno je da je sajber napad loše uticao na razvoj novih elektronskih usluga koje smo imali u planu da implementiramo. Uzimajući u obzir da smo se fokusirali da sve naše snage usmjerimo na saniranje određenih sigurnosnih rupa i eventualnih bezbjednosnih komplikacija u sistemu. Naš cilj je bio da uvedemo online plaćanje poreza, kreiranje aplikacije za elektronsko zakazivanje vjenčanja i sl. Međutim, imali smo određene barijere u primjeni zakona na lokalnom nivou i to je u velikoj mjeri usporilo naše planove – učesnica fokus grupe sa IT stručnjacima institucija javne uprave

Iako su se direktne posljedice sajber napada osjećale u periodu od avgusta do septembra 2022. godine, a neke i dalje traju, 30,4% predstavnika biznis zajednice je izjavilo da njihov nivo povjerenja u javnu upravu zbog sajber napada nije smanjen, dok je 1,8% izjavilo da je sajber napad uticao da povećaju nivo povjerenja u javnu upravu. Kod preostalih 31,9% ispitanika došlo je do pada povjerenja u javnu upravu zbog posljedica sajber napada. Pad povjerenja je u manjoj mjeri izraženiji kod preduzeća sa primorja (42,9%) iako su imali najmanji uticaj na rast rashoda/pad

prihoda zbog posljedica sajber napada. S druge strane, primjetno je da kod preduzeća iz sjevernog regiona (33,3%) sajber napad nije uticao na povjerenje u javnu upravu.

Grafik 21. Da li je sajber napad uticao na Vas da...? , u %¹⁴



O uticaju sajber napada na povjerenje u javnu upravu razgovaralo se i u fokus grupama.

Od sajber napada, mi ne možemo da ostvarimo bilo kakvu elektronsku komunikaciju sa Javnim organom. Usluge koje su bile dostupne na pojedinim sajtovima uglavnom koče ili im se uopšte ne može pristupiti. – učesnica fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora

Uopšte nemam povjerenje u korišćenje elektronskih usluga nakon sajber napada. Državni službenici nijesu fleksibilni i ne umiju da se adaptiraju na najmanju promjenu, već se u tom slučaju cijeli proces zaustavlja do daljnjeg. – učesnik fokus grupe sa mladim preduzetnicima

¹⁴ Baza preduzeća: n= 194 ispitanika je dalo odgovor

III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

Kako bi se prilagodila potrebama društva i pružila što efikasnije i kvalitetnije e-usluge, potrebno je da javna uprava razumije potrebe građana i biznis zajednice. Shodno tome, u nastavku ističemo ključne rezultate istraživanja predstavnika biznis zajednice, na osnovu kojih se može unaprijediti sistem i samim tim osigurati brži i jednostavniji pristup uslugama javne uprave.

- **Istraživanje pokazuje da tek jedna četvrtina preduzeća ima IT stručnjaka u timu (25.5%).** IT stručni kadar je najmanje prisutan u mikro i malim preduzećima, dok srednja i velika preduzeća imaju angažovane IT stručnjake. S obzirom da u crnogorskoj privredi dominiraju mikro i mala preduzeća sa brojem zaposlenih do 5 odnosno do 10, ovo može biti posljedica racionalizacije u poslovanju u smislu da sve više preduzeća, u cilju smanjenja troškova poslovanja, angažuju IT stručnjake po potrebi. Ovo dodatno znači da se upotreba e-usluga javne uprave mora pojednostaviti i više promovisati, jer većina preduzeća nema osoblje koje bi se bavilo samo tim temama.
- **Korišćenje internet usluga u preduzećima je svakodnevno prisutno ali u manjem obimu nego prethodne godine, što pokazuju uporedni rezultati.**
- **U odnosu na istraživanje iz 2021. godine, nakon otklanjanja problema sa pandemijom korona virusa, evidentno je da se ispitanici vraćaju ličnim kontaktima.**
- **Među predstavnicima biznis zajednice primjetno je povećanje korišćenja e-banking usluga za 12,7% na nedjeljnom nivou, što ukazuje da se usvajaju pojedini novi vidovi poslovanja.** Pandemija COVID-19 uticala je da biznisi i dalje koriste i praktikuju online sastanke i video komunikaciju preko platformi (17,6%) kao i edukacije i profesionalno usavršavanje zaposlenih (19,9%) ali su manje učestale i najčešće se koriste nekoliko puta mjesečno.
- **Direktna komunikacija sa javnom upravom kroz poslovanje i korišćenje različitih usluga je i dalje prisutna, i sve se više predstavnici/ce biznisa „vraćaju“ institucijama.**
- **Kao i kod prethodnog istraživanja, usluge koje se najčešće koriste elektronskim putem su:** *E-fiskalizacija; Podnošenje mjesečne prijave i zahtjeva za povraćaj PDV-a; Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje; Predaja finansijskih izvještaja i Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN.*
- **U pogledu glavnih e-usluga koje su preduzeća koristila u poslovanju tokom 2022. godine uočava se povećanje korišćenja E-fiskalizacije (62,4%).**

- **Zadovoljstvo izvršenim e-uslugama koje su najviše korišćene tokom 2022. godine i koje su dobile najveće ocjene (potpuno zadovoljni ili uglavnom zadovoljni) izrazilo je 86,24% korisnika, u odnosu na 82% korisnika u 2021. godini.**
- **Zaključuje se da je tokom 2022. godine unaprijeđena efikasnost pružanja same usluge, međutim, izostanak povratne informacije o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu postaje značajan razlog nezadovoljstva korisnika e-usluga.**
- Kada je u pitanju **informisanost preduzeća sa dostupnošću i načinom korišćenja elektronskih usluga (e-usluga)** namijenjenih privredi/poslovnom sektoru 59,5% je informisano, što je za 4,6 procentnih poena niže nego u odnosu na istraživanje iz 2021. godine.
- U odnosu na prethodno istraživanje, **portal eUprava Crne Gore nije više primarni izvor informisanja preduzeća o dostupnim e-uslugama, već se biznis zajednica više informisala direktnim kontaktom preko kolega, prijatelja, članova porodice (43,1%).**
- **Iako je, generalno, prisutno manje korišćenje društvenih mreža, kada je u pitanju informisanost o dostupnim e-uslugama to nije slučaj,** što ukazuje rezultat da se 22,2% preduzeća informiše preko društvenih mreža i 18% preko medija.
- **U odnosu na ranije istraživanje primjetno je da su preduzeća manje koristila e-usluge,** a kao najčešći razlog su naveli da nijesu imali potrebu (70,3%), dok skoro trećina (32%) i dalje nije upoznata sa mogućnostima, što odgovara rezultatima istraživanja iz 2021. godine. Ovim se potvrđuje prethodni nalaz da **informisanost biznis zajednice o dostupnim elektronskim uslugama nije unaprijeđena.**
- **Povjerenje u sigurnost e-usluga jedan je preduslova za porast korišćenja e-servisa. Rezultati ukazuju da se nivo povjerenja smanjio u odnosu na ranije istraživanje za 19 procentnih poena, što se može dovesti u vezu sa sajber napadom.**
- **Najveća prosječna ocjena zadovoljstva je 3,7 je za portal eFiskalizacija,** dok je 3,5 za eUprava. Povećanje prosječne ocjene koja mjeri zadovoljstvo, primjetno je kod portala eFirma, sa 2,9 u prethodnom na 3,2 u ovogodišnjem istraživanju.
- Kada je u pitanju **zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje primjetan je pad zadovoljstva.** Tokom 2022. godine, komunikacijom sa službenicima javne uprave uglavnom i u potpunosti je zadovoljno 42,1% ispitanika/ca u odnosu na 50,3% ispitanika tokom 2021. godine.
- Sve je manje onih koji smatraju da će biti zahtjev brže riješen ako odu na šalter (sada 18,3%). Primjetan je blagi porast onih koji misle da će zahtjev biti brže riješen ako se preda online

(21,6%). **Ovi rezultati ukazuju da postoji potreba da se biznis zajednica dodatno informiše o prednostima podnošenja zahtjeva online putem.**

- **U odnosu na prethodno istraživanje, predstavnici biznis sektora veću pažnju pridaju fleksibilnosti koju im pružaju elektronske usluge (48,7% ispitanika u drugom u odnosu na 31,7% ispitanika u prvom istraživanju), nego samom vremenu potrebnom za izvršenje usluge (57,8% u drugom, u odnosu na 73,9% ispitanika u prvom istraživanju). Ovo može značiti da su i kada se lično završavaju, ove usluge postale dovoljno efikasne i pristupačne tako da vrijeme i novac više nisu presudan faktor, kako je to bilo u prethodnom periodu.**
- **Jednostavnost portala preko kojih se obavljaju usluge javne uprave postaje primarno važna za korisnike.** Da bi se više koristile e-usluge, najveći broj ispitanika (42,5%) smatra da je **potrebno pojednostaviti korišćenje svih portala.**
- Za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja gdje je jedna četvrtina ispitanika predlagala **da je potrebno omogućiti pristup svim elektronskim uslugama na jednom mjestu, sada se taj broj znatno povećao** i ovo mišljenje dijeli 36,9%.
- **Među e-uslugama koje bi preduzeća najviše voljeli u budućnosti da koriste su:** *Elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati) (59,2%) i Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja (54,9%);*
- **U odnosu na prije godinu dana, predstavnici biznis zajednice su više upoznati sa terminom digitalni nomadi.** Procent onih koji nisu upoznati je smanjen, **ali primarno u korist onih kojima je termin poznat ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade.**
- Skoro svaki drugi ispitanik koji je upoznat sa sajber napadom, suočavao se sa usporenošću tokom poslovanja (44,8%) ili nisu mogli da koriste usluge koje pruža javna uprava (45,9%). U potrazi za rješenjem, skoro svaki treći ispitanik/ca (31,7%) je čekao/la da se problemi otklone ili prosto nisu ništa po tom pitanju radili (18,6%), dok je 27,6% odlazio/la u institucije i lično podnosio/la zahtjeve i završavao/la poslove.
- **Ohrabruje to što je nešto više od tri četvrtine preduzeća (79,9%) izjavilo da sajber napad nije uticao na povećanje njihovih rashoda, odnosno smanjenje prihoda. Ipak, jedna petina anketiranih je zbog sajber napada izgubila očekivani prihod, odnosno imala uvećane rashode.**
- Iako su se direktne posljedice sajber napada osjećale u periodu od avgusta do septembra 2022. godine, 30,4% predstavnika biznis zajednice je izjavilo da njihov nivo povjerenja u javnu upravu zbog sajber napada nije smanjen, dok je 1,8% izjavilo da je sajber napad uticao da povećaju nivo povjerenja u javnu upravu.