Izvještaj

DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE:

OCJENA ZADOVOLJSTVA POSTOJEĆIM I IDENTIFIKACIJA POTREBA ZA NOVIM e-USLUGAMA

Biznis zajednica

treći ciklus istraživanja

Maj 2024

Finansira
Evropska unija

Ministarstvo
javne uprave

UNDP

U saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) i Ministarstvom javne uprave Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo sprovela je treće 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 aprilu 2024. godine, dok su prethodna dva istraživanja realizovana u novembru 2021. i u decembru 2022. 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

1 METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK 5

1.1 Metodologija istraživanja 5

1.2 Struktura uzorka 5

2 REZULTATI ISTRAŽIVANJA 6

2.1 Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju 7

2.2 Stepen zadovoljstva korišćenja elektronskih usluga (e-usluga) 14

2.3 Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje 26

2.4 Upoznatost sa digitalnim nomadima 32

2.5 Sajber napad 33

3 KLJUČNI NALAZI 35

Lista grafika:

Grafik 1. Polna struktura izvršnog direktora/ice po veličini preduzeća, u % 6

Grafik 2. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u %, trend 7

Grafik 3. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, po veličini preduzeća, u %, trend 7

Grafik 4. Da li Vaše preduzeće koristi digitalni sertifikat?, u %, trend 8

Grafik 5. Zadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u %, trend 15

Grafik 6. Informisanost preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja e-usluga, u %, trend 17

Grafik 7. Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama?, u %, trend 18

Grafik 8. Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih nijeste koristili?, u %, trend 19

Grafik 9. Povjerenje preduzeća u sigurnost e-usluga javne uprave, u %, trend 19

Grafik 10. Prosječne ocjene za zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala, 22

Grafik 11. Razlog posjete portala eUprava, u % 23

Grafik 12. Da li ste na portalu eUprave pronašli informaciju/uslugu koja Vam je bila potrebna? , u % 23

Grafik 13. Ukoliko ste na pitanje iznad odgovorili DA, koliko vam je lako da nadjete informaciju/uslugu?, u % 24

Grafik 14. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %, trend 25

Grafik 15. Brzina rješavanja zahtjeva?, u %, trend 26

Grafik 16. Prednosti e-usluga u odnosu sa drugim oblicima komunikacije, u %, trend 27

Grafik 17. Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u %, trend, Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija 28

Grafik 18. Koje administrativne usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?, u %, trend 30

Grafik 19. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %, trend 32

Grafik 20. Da li ste upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine?, u % 33

Grafik 21. Ukoliko je odgovor Da, na koji način ste osjetili posljedice sajber napada (mogućnost zaokruživanja više odgovora)? u % 33

Grafik 22. Da li se i dalje osjećaju posljedice sajber napada?, u % 34

Grafik 23. Da li je sajber napad uticao na Vas da: ?, u %, trend 34

Lista tabela:

Tabela 1. Struktura preduzeća prema pretežnoj djelatnosti koju obavljaju, u % 6
Tabela 2. U koje svrhe svakodnevno koristite internet usluge?, u %, trend 9
Tabela 3. Koju vrstu internet usluga koristite i koliko često?, u %, trend 9
Tabela 4. Usluge koje su realizovane elektronskim putem, u %, trend 11
Tabela 5. Način korišćenja usluga javne uprave, u %, trend Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija 12
Tabela 6. Procenat onih koji nijesu koristili usluge, struktura po ciklusima istraživanja, trend 14
Tabela 7. Razlozi nezadovoljstva dobijenom e-uslugom, u %. trend 16
Tabela 8. Na osnovu iskustva tokom 2023. godine, kako biste ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sljedećih e-portala? , u %, 21

1 METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

1.1 Metodologija istraživanja

Za potebe projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19" koji finansira EU, a sprovodi UNDP u saradnji sa Ministarstvo javne uprave, angažovana je istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice kako bi sprovela istraživanje o zadovoljstvu biznis zajednice postojećim i identifikaciji potreba za novim e-uslugama.

Predmetno istraživanje je imalo za cilj da ispita zadovoljstvo biznis zajednice postojećim e-uslugama koje nudi javna uprava (državna uprava i jedinice lokalne samouprave), kao i da se utvrde stavovi i preferencije o korišćenju e-usluga i daju prijedlozi za unapređenje.

Istraživanjem su dobijeni podaci o: nivou i stepenu zadovoljstva korišćenjem e-usluga, prepoznavanju prednosti e-usluga i prijedlozima za unapređenje, upoznatosti biznis zajednice sa pojmom „digitalni nomadi", kao i o sajber napadu koji se dogodio tokom 2022. godine, kada je praktično bilo onemogućeno korišćenje e-usluga i dostupnost brojnim informacionim sistemima.

Nalazi će služiti za dalje unaprijeđenje uslova poslovanja privrede sa jedne strane, ali i unaprijeđenju digitalne infrastrukture u javnoj upravi, sa druge strane. **Budući da je riječ o istraživanju u tri različita vremenska presjeka, izvještaj sadrži i podatke iz prethodnna dva ciklusa koja su sprovedena u novembru 2021. i u decembru 2022. godine. To omogućava poređenje rezultata, praćenje trendova i promjene stavova među biznis zajednicom.**

Dobijeni odgovori i pojašnjenja kroz fokus grupe sa ženama iz svijeta biznisa, predstavnicima NVO sektora i sa predstavnicima javne uprave, omogućavaju bolje razumijevanje rezultata kvantitativnog istraživanja.

1.2 Struktura uzorka

Treći ciklus istraživanja sproveden je tokom aprila 2024. godine na uzorku od 312 preduzeća, na način da reprezentativno predstave zadovoljstvo i stavove poslovnih subjekata na regionalnom nivou, uzimajući u obzir veličinu preduzeća i sektor djelatnosti, na osnovu zvaničnih podatka Centralnog registra privrednih subjekata, u okviru Poreske uprave. 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. Istraživanje je vršeno CAPI metodom (Computer aided personal interviewing) – anketiranjem licem u lice (40% anketiranih) i CATI metodom (Computer – assisted telephone interviewing) – telefonski intervju uz pomoć kompjutera (60% anketiranih). Obrada podataka izvršena je sa potrebnim logičkim kontrolama u programu SPSS (Statistical Package for Social Sciences), statističkom paketu za društvene nauke koji služi za obradu i analizu podataka.

2 REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Od ukupnog broja anketiranih, 20,2% su preduzeća iz sjevernog regiona, 50,2% su iz centralnog dok je 29,5% iz južnog regiona. Najveće učešće u strukturi anketiranih čine djelatnosti: trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala (24,4%), proizvodnja, industrija rudarstvo, građevinarstvo, i zanatska proizvodnja (19,6%), administrativne, stručne, finansijske, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama (14,4%), usluge smještaja i hrane, zabava i rekreacija, kao i stručne, naučne i tehničke djelatnosti (po 14,1%) , saobraćaj, skladištenje, snabdijevanje vodom i električnom energijom (6,7%), dok su ostale djelatnosti uzele učešće od 5,4%.

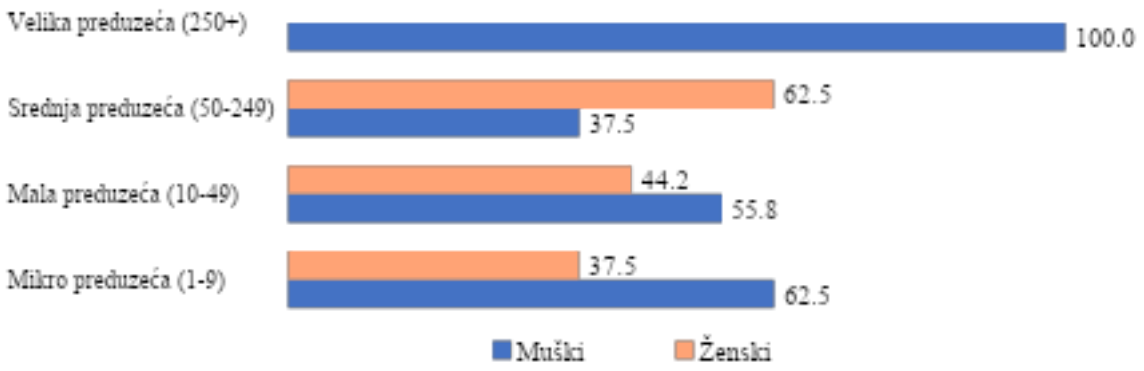
Tabela 1. Struktura preduzeća prema pretežnoj djelatnosti koju obavljaju, u %

VRSTE DJELATNOSTI	%
Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	1,3
Proizvodnja, industrija rudarstvo, građevinarstvo, i zanatska proizvodnja	19,6
Saobraćaj, skladištenje, snabdijevanje vodom i električnom energijom	6,7
Stručne, naučne i tehničke djelatnosti	14,1
Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala	24,4
Administrativne, stručne, finansijske, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama	14,4
Usluge smještaja i hrane, zabava i rekreacija	14,1
Ostale uslužne djelatnosti	5,4
UKUPNO	**100.0**

U skladu sa strukturom preduzeća po veličini, u istraživanju je učestvovalo 83% mikro preduzeća, 13,8% malih preduzeća, 2,6% srednjih preduzeća i 0,6% velikih preduzeća. Određena odstupanja od predviđenog uzorka ne mogu značajnije uticati na rezultate istraživanja.

Kada je u pitanju polna struktura na rukovodećim mjestima, i dalje je veća zastupljenoost muškaraca (61,2%) u odnosu na žene (38,8%). Analizirajući po veličini preduzeća, najveći procenat žena na čelnim pozicijama je u srednjim (62,5%), odnosno 44,2% u malim preduzećima, dok 37,5% predstavnica rukovodi mikro preduzećima. Među velikim komapanijama koje su uzele učešće u istraživanju, nije bilo žena na rukovodećim mjestima.

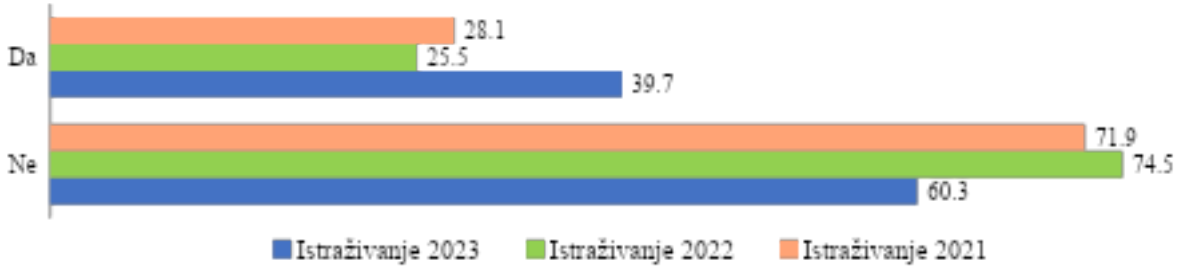
Grafik 1. Polna struktura izvršnog direktora/ice po veličini preduzeća, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



2.1 Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju

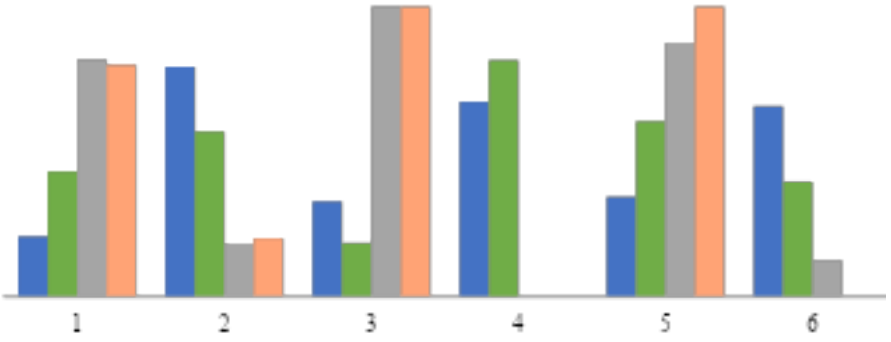
U trećem ciklusu istraživanja, nešto više od trećine ispitanika (39,7%) je navelo da ima u svom timu IT stručnjaka, što je značajno više nego u prethodnim ciklusima (25,5% u 2022. i 28,1% u 2021. godini).

Grafik 2. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



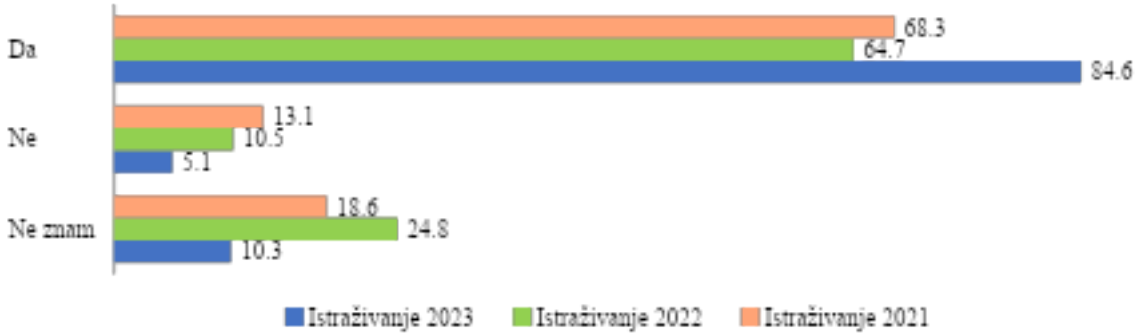
Iako je IT stručni kadar i dalje najmanje prisutan u mikro preduzećima (34.4%), u odnosu na prethodna istraživanja, značajno se povećao procenat IT stručnog kadra kod malih preduzeća (60,5%, za razliku od 18,3% u 2022. godini i 43,1% u 2021. godini). U srednjim preduzećima 87,5% ispitanika navelo je da imaju IT stručnjaka u timu, što ukazuje na manji pad u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, a što se može dovesti u vezu da se IT stručnjaci angažuju po potrebi, i da *outsoursuju* kompanije u cilju smanjenja troškova poslovanja (najčešće se odnosi na poslove za administraciju, održavanje računarske opreme i instalacija).

Grafik 3. Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, po veličini preduzeća, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Kako je digitalni sertifikat obavezan za korišćenje servisa poput usluga Poreske uprave (prijava poreza...) i drugih usluga u poslovanju, **84,6% anketiranih je izjavilo da ga koristi**, dok preostali ili ne koriste (5,1%) ili nemaju informaciju (ne zna) da li se koristi (10,3%). **U poređenju sa prethodnim ciklusima istraživanja, uočava se trend rasta korišćenja u posjeku za 20% (64,7% u 2022. i 68,3% u 2021. godini).**

Grafik 4. Da li Vaše preduzeće koristi digitalni sertifikat?, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Najčešći razlozi za nekorišćenje digitalnog sertifikata koji su se izdvojili u ovom ciklusu istraživanja su:

- ✔ *Smatram da nam nije potreban (56,3%);*
- ✔ *Nijesam upoznat sa tim (31,1%);*
- ✔ *Agencija vodi knjigovodstvo (6,3%);*
- ✔ *U proceduri smo dobijanja digitalnog sertifikata (6,3%).*

Po pitanju korišćenja internet usluga u preduzećima, struktura odgovora je slična u sva tri ciklusa, što ukazuje da se internet najviše koristi za pretragu informacija, za e-mail komunikaciju sa poslovnim partnerima i korisnicima, te za vršenje plaćanja (e-banking).

Korišćenje internet usluga jeste svakodnevno prisutno ali je evidentan trend pada u odnosu na prethodne godine, prvenstveno u komunikaciji. E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/korisnicima je niža za 19,6% u odnosu na 2021. godinu, odnosno za 7,6% u odnosu na 2022. godinu. Takođe, u okviru samog preduzeća, zaposleni manje koriste e-mail komunikaciju (za 16,3% manje u odnosu na 2021. i 4,8% u odnosu na 2022. godinu).

Da se u biznisu zaposleni vraćaju ličnim kontaktima, potvrđuje trend pada korišćenja društvenih mreža (manje za 29,6% u odnosu na 2021. odnosno 13,3% u odnosu na 2022. godinu). **Za 22,4 procentnih poena manje se koriste pretrage informacija po internetu** (60,6% u 2023. u poređenju sa 83% u 2021. godini), **pa čak i online prodaja i pružanje usluga se smanjila za 23,2%** (15,1% u 2023. u poređenju sa 38,2% u 2021. godini).

U poređenju sa 2022. godinom, za 22,7 procentnih poena povećano je korišćenje interneta u svrhu upotrebe specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti

preduzeća ili interne administracije. Ovaj rezultat od 44,6% značajno se približio nivou korišćenja iz 2021. godine.

Tabela 2. U koje svrhe svakodnevno koristite internet usluge?, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

Internet usluge – Svakodnevno korišćenje	Istraživanje 2021	Istraživanje 2022	Istraživanje 2023
E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/korisnicima	71,6	59,5	51,9
E- mail komunikacija zaposlenih u preduzeću	45,4	34,0	29,2
Pretraga informacija	83,0	68,3	60,6
E-banking (provjera stanja računa, plaćanja)	60,1	53,3	51,9
Upotreba specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije	47,7	21,9	44,6
Edukacija i profesionalno usavršavanje zaposlenih	21,2	14,7	14,7
Online prodaja i pružanje usluga	38,2	24,8	15,1
Društvene mreže (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Tik Tok, ...)	55,9	39,5	26,3
Online sastanci/Video komunikacija (Zoom, Teams, Skype, ...)	22,2	16,7	8,0
„Remotely“ način rada za zaposlene (Rad sa udaljene loklacije)	*	*	7,1

Iako su manje učestale i najćešće se koriste nekoliko puta mjesečno ili nekoliko puta godišnje, **biznisi i dalje praktikuju korišćenje online sastanaka i video komunikacije preko platformi** (Zoom, Teams, Skype) (u prosjeku 20,8%) **kao i edukacije i profesionalno usavršavanje zaposlenih** (u prosjeku 11,4%).

Primjetno je da se nakon okončanja pandemije COVID-19, posebno u 2023. godini, manje koriste: online prodaja i pružanje usluga (Ne koristim ove usluge 62,2%), **društvene mreže** (Ne koristim ove usluge 48,7%) **i online sastanci** (Ne koristim ove usluge 44,6%).

Tokom poslednjeg ciklusa istraživanja, **uočava se da, u prosjeku četiri od pet (82,4%) predstavnika biznis zajednice svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno koristi e-banking, što je približno na istom nivou u odnosu na 2021. godinu (79,1%) a neznatno niže u odnosu na 2022. godinu (85%).** Ovaj indikator oslikava da se razvija svijest o prednosti korišćenja e-banking usluga, prvenstveno što omogućava da se putem interneta pristupa banci nezavisno od vremena rada banke 24 časa dnevno, sedam dana u nedjelji.

„Remotely“ način rada (rad sa udaljene lokacije) postaje važan aspekt savremenog poslovanja, pa čak i među zaposlenima u Crnoj Gori. Na to ukazuje podatak da rad sa udaljene lokacije svakodnevno koristi 7,1%, odnosno nekoliko puta nedjeljno koristi 8,7%. Približan je procenat i onih koji koriste ovaj oblik rada nekoliko puta mjesečno (6,1%).

Tabela 3. Koju vrstu internet usluga koristite i koliko često?, u %, trend
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**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**	**2021**	**2022**	**2023**
E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/ korisnicima	71.6	59.5	**51.9**	16.7	23.9	**28.8**	4.6	7.2	**7.7**	2.3	1.0	1.3	1.6	2.6	6.4	3.3	5.9	3.8
E- mail komunikacija zaposlenih u preduzeću	45.4	34.0	29.2	21.6	20.6	19.6	8.2	12.4	5.4	2.3	6.5	0.6	4.9	6.2	12.8	17.6	20.3	32.4
Pretraga informacija	83.0	68.3	**60.6**	10.8	21.2	**24.4**	1.6	2.9	7.7	0.3	1.3	0.6	1.3	2.0	5.8	2.9	4.2	1.0
E-banking (provjera stanja računa, plaćanja)	60.1	53.3	**51.9**	19.0	31.7	**30.4**	5.2	6.2	6.4	0.3	1.3	1.0	3.6	0.7	6.1	11.8	6.9	4.2
Upotreba specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije	47.7	21.9	**44.6**	22.9	19.3	18.9	4.9	16.7	5.8	2.3	9.8	3.8	7.2	8.8	8.7	15.0	23.5	18.3
Edukacija i profesionalno usavršavanje zaposlenih	21.2	14.7	14.7	24.5	13.4	6.1	13.4	19.9	**23.4**	12.4	18.3	**18.3**	9.8	6.5	23.4	18.6	27.1	14.1
Online prodaja i pružanje usluga	38.2	24.8	15.1	18.3	8.5	4.8	6.2	6.5	1.9	4.2	6.5	3.8	5.2	7.8	12.2	27.8	45.8	**62.2**
Društvene mreže (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Tik Tok, ...)	55.9	39.5	26.3	17.6	12.4	8.7	6.2	9.2	2.9	2.6	3.6	1.0	4.2	3.9	12.5	13.4	31.4	**48.7**
Online sastanci/Video komunikacija (Zoom, Teams, Skype, ...)	22.2	16.7	8.0	24.5	12.1	9.9	9.8	17.6	**11.5**	6.9	10.1	**11.2**	24.5	4.2	14.7	24.5	37.6	**44.6**
Remotely način rada za zaposlene (rad sa udaljene lokacije)	0.0	0.0	**7.1**	0.0	0.0	**8.7**	0.0	0.0	**6.1**	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0	15.4	0	0.0	**59.6**

U poređenju sa prethodnim ciklusima istraživanja, ono što se izdvaja i što značajno raste, je korišćenje sljedećih e-usluga:

- ✔ ***Podnošenje mjesečne prijave i zahtjeva za povraćaj PDV-a (92%)*** *– za 35,5% u odnosu na 2021. i za 2,5% u odnosu na 2022. godinu;*
- ✔ ***E-fiskalizacija (90,4%)*** *– za 36,8% u odnosu na 2021. i za 11,6% u odnosu na 2022. godinu;*
- ✔ ***Predaja finansijskih izvještaja (81,7%)*** *– za 28,1% u odnosu na 2021. i za 6,5% u odnosu na 2022. godinu;*
- ✔ ***Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje (81,7%)*** *– za 38,8% u odnosu na 2021. i za 1,8% u odnosu na 2022. godinu;*
- ✔ ***Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN (26,3%)*** *– za 7% u odnosu na 2021. i za 11,9% u odnosu na 2022. godinu.*

Tabela 4. Usluge koje su realizovane elektronskim putem, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

Vrsta usluge	Istraživanje 2021	Istraživanje 2022	Istraživanje 2023
Podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a	56,9	89,5	92,0
E-fiskalizacija	53,6	78,8	90,4
Predaja finansijskih izvještaja	53,6	75,2	81,7
Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	52,9	89,9	91,7
Učestvovanje u procesima javne nabavke - CeJN	19,3	14,4	26,3

Komunikacija i korišćenje različitih e-usluga javne uprave je i dalje prisutna, **međutim raste udio onih preduzeća koji se vraćaju ličnom kontaktu** sa predstavnicima javne uprave. U prosjeku, **dvije trećine anketiranih preduzeća je tokom 2023. godine, barem jednom lično, realizovalo sljedeće usluge:**

- ✔ *Prijava/odjava radnika (63,1%);*
- ✔ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa (68,9%);*
- ✔ *Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, Opštine (68,3%)*
- ✔ *Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave (61,9%)*

Takođe, rezultati iz poslednjeg ciklusa istraživanja pokazuju da je **svako drugo preduzeće (50%), barem jednom lično, izvršilo je podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a.** U istom periodu, u prosjeku je **jedno od tri preduzeća, na tradicionalan način (odlaskom na šalter), izvršilo sljedeće usluge:**

- ✔ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe (33%);*
- ✔ *Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica (34,6%);*
- ✔ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance (31,7%)*
- ✔ *Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis (33%);*

- ✔ *Katastarske usluge – upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata (27,9%);*
- ✔ *Dobijanje ili produženje licenci (30,8%).*

O korišćenju e-usluga koje pruža javna uprava, kao i dosadašnjim iskustvima i izazovnim situacija, podijelili su učesnici fokus grupa:

Koristimo svakodnevno e-usluge. Potrebno je povećati broj e-usluga u svim sferama.

Učesnik/ca fokus grupe – Javna uprava

Uvijek sam uspijevao da dobijem ono što sam tražio. Najviše sam koristio usluge za zdravstvo i poreske potvrde, koje, na žalost, nijesu uključivali opciju elektronskog plaćanja.

Učesnik/ca fokus grupe – Javna uprava

Idemo direktno na specijalizovane portale jer znamo koje su nam usluge potrebne i gdje ih možemo naći. Iz dana u dan primjećujemo da ima sve više online usluga koje je moguće obaviti u cjelosti, što olakšava i skraćuje vrijeme.

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

Iako je prethodno istaknut stepen povećanja korišćenja pojedinih e-usluga (podnošenje mjesečne prijave i zahtjeva za povraćaj PDV-a, e-fiskalizacija, predaja finansijskih izvještaja, podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje i učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN), **generalno, uočava se trend pada upotrebe odnosno korišćenja svih usluga koje pruža javna uprava, pa tako i e-usluga.**

U prilog navedenom, slijedi tabelarni prikaz svih usluga i način korišćenja tokom sva tri ciklusa istraživanja, kao i izvojena tabela gdje su prikazani rezultati ispitanika koji su izjavili da nijesu koristili usluge javne uprave (Tabela 5 i 6).

Tabela 5. Način korišćenja usluga javne uprave, u %, trend *Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*

Rb	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		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
1	Prijava/odjava radnika	69.0	59.2	63.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	8.8	0.3	0.0	3.9	8.2	1.9	0.3	2.3	1.0	2.3	0.3	3.2	15.7	29.1	**30.8**
2	Podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a	25.8	10.5	8.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0	27.5	12.4	6.4	3.3	46.7	4.2	26.1	30.4	81.4	13.1	0.0	0.0
3	Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	37.3	10.1	8.3	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	24.2	14.1	8.3	4.2	45.8	43.5	24.5	30.1	39.9	6.9	0.0	0.0
4	Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	39.5	39.2	33.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.7	0.3	5.2	2.0	2.9	2.9	6.2	2.9	2.0	2.6	0.0	3.3	10.8	0.0	45.8	38.6	**60.9**
5	e-Fiskalizacija	20.9	1.3	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	0.0	8.8	13.1	3.2	8.8	3.3	33.3	35.9	62.4	53.8	20.6	19.9	8.0
6	Korišćenje SEP-a (samouslužni elektronski portal za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a)	8.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	1.6	4.6	13.7	6.4	4.6	3.6	0.0	77.1	82.7	**92.0**
7	Zahtjevi za akcize (prijava, obračun)	14.1	16.3	11.5	0.0	2.0	1.9	0.0	0.0	0.0	3.6	1.3	1.0	3.6	4.6	3.2	1.6	0.0	0.0	3.9	0.0	0.0	73.2	75.8	**82.4**
8	Podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg zhovog privrednog subjekta	50.3	30.7	21.8	0.0	0.0	0.0	0.3	1.0	0.0	1.3	1.0	0.0	0.7	2.9	1.9	0.7	1.0	0.0	0.7	1.6	0.0	46.1	61.8	**76.3**
9	Predaja finansijskih izvještaja	27.5	15.7	9.6	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	6.5	0.0	0.0	19.9	15.0	1.3	3.9	3.9	2.9	29.7	56.2	77.6	11.1	9.2	8.7
10	Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a	63.3	49.7	50.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	13.4	2.9	0.6	3.6	14.1	3.5	0.7	10.8	22.8	0.0	0.0	0.0	17.7	22.5	**23.1**
11	Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica	48.4	33.0	34.6	0.0	0.0	0.0	1.3	0.3	0.3	13.4	3.9	3.5	1.6	6.5	1.6	0.3	1.3	0.6	0.0	1.0	0.0	35.0	53.9	**59.3**
12	Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa	64.7	47.1	68.9	0.0	0.0	0.0	0.3	2.0	0.0	6.5	2.6	1.9	2.0	7.8	0.6	0.7	3.3	2.9	11.8	10.8	13.1	14.1	26.5	12.5
13	Podnošenje zahtjeva za povraćaj više plaćenog doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje	27.8	23.9	21.8	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3	0.0	2.6	1.6	0.0	1.0	8.5	3.8	0.3	1.0	1.3	2.3	2.0	0.0	64.7	61.8	**73.1**
14	Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance	31.7	22.9	31.1	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	1.3	1.0	0.0	0.0	1.6	0.3	0.0	0.7	0.0	0.0	1.0	0.0	66.7	72.9	68.6
15	Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis	42.2	28.8	33.3	0.0	0.0	0.0	15.0	2.3	3.8	11.8	3.9	5.1	2.0	10.1	0.3	1.6	1.3	2.9	0.0	12.4	0.0	27.5	41.2	**54.5**
16	Podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske/ trgovinske ili dr. djelatnosti	32.7	26.5	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	2.9	0.6	0.7	1.3	0.3	0.0	0.7	0.3	0.0	0.7	0.0	64.4	68.0	**75.6**
17	Podnošenje zahtjeva za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	16.7	16.7	13.5	0.0	2.0	0.0	0.3	0.0	0.0	1.3	2.3	1.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.7	0.3	0.0	1.0	0.0	81.7	77.1	**85.3**
18	Elektronsko podnošenje carinskih deklaracija	12.1	12.1	9.3	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	2.6	2.2	0.3	2.9	0.6	1.0	8.2	4.8	2.0	2.6	0.0	75.2	69.0	**83.0**
19	Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	1.6	1.3	0.0	10.8	3.3	2.6	8.5	11.1	23.7	0.0	0.0	0.0	72.9	84.0	73.7
20	Prijava gradnje/Legalizacija objekta	25.8	26.1	24.7	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	2.3	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	71.6	72.5	**75.3**
21	Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata)	45.4	34.3	27.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	2.3	0.3	0.3	2.3	1.3	0.3	2.0	2.0	7.4	0.7	0.7	0.0	47.4	61.1	**64.1**
22	Prijava korupcije	3.6	4.6	1.0	1.0	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.6	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	93.5	93.1	**98.1**
23	Podnošenje inicijative za vršenje nadzora nad radom notara / javnog izvršitelja / predstavke ili pritužbe	9.2	5.9	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	1.0	0.3	0.0	2.3	0.3	0.0	1.3	0.0	0.0	0.7	0.0	90.2	88.9	**97.1**
24	Dobijanje ili produženje licenci	28.4	35.9	30.8	0.0	0.0	0.0	1.3	1.0	0.0	8.2	2.9	4.5	0.0	5.9	2.2	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	62.1	52.9	**62.5**
25	Obavještenje o uvođenju prekovremenog rada	14.4	15.0	15.7	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	2.9	2.0	0.0	0.3	0.7	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	81.7	82.4	**84.3**
26	Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, opštine	67.6	48.7	68.3	0.0	0.0	0.0	0.7	2.3	0.0	6.5	4.6	3.8	0.3	3.3	0.6	1.6	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	23.2	39.9	26.9
27	Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave	65.4	57.2	61.9	0.0	0.0	0.0	1.0	1.3	0.0	6.9	4.9	7.7	1.0	5.6	0.3	1.6	2.9	0.3	0.0	0.0	0.0	24.2	28.1	**29.8**

Tabela 6. Procenat onih koji nijesu koristili usluge, struktura po ciklusima istraživanja, trend

Rb	Vrste usluga	2021	2022	2023
1	Prijava/odjava radnika	15.7	29.1	30.8
2	Podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a	13.1	0.0	0.0
3	Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	6.9	0.0	0.0
4	Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	45.8	38.6	60.9
5	e-Fiskalizacija	20.6	19.9	8.0
6	Korišćenje SEP-a (samousluzni elektronski portal za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a)	77.1	82.7	92.0
7	Zahtjevi za akcize (prijava, obračun)	73.2	75.8	82.4
8	Podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta	46.1	61.8	76.3
9	Predaja finansijskih izvještaja	11.1	9.2	8.7
10	Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a	17.7	22.5	23.1
11	Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica	35.0	53.9	59.3
12	Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa	14.1	26.5	12.5
13	Podnošenje zahtjeva za povraćaj više plaćenog doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje	64.7	61.8	73.1
14	Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance	66.7	72.9	68.6
15	Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis	27.5	41.2	54.5
16	Podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske/ trgovinske ili dr. djelatnosti	64.4	68.0	75.6
17	Podnošenje zahtjeva za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	81.7	77.1	85.3
18	Elektronsko podnošenje carinskih deklaracija	75.2	69.0	83.0
19	Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN	72.9	84.0	73.7
20	Prijava gradnje/Legalizacija objekta	71.6	72.5	75.3
21	Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata)	47.4	61.1	64.1
22	Prijava korupcije	93.5	93.1	98.1
23	Podnošenje inicijative za vršenje nadzora nad radom notara / javnog izvršitelja / predstavke ili pritužbe	90.2	88.9	97.1
24	Dobijanje ili produženje licenci	62.1	52.9	62.5
25	Obavještenje o uvođenju prekovremenog rada	81.7	82.4	84.3
26	Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, opštine	23.2	39.9	26.9
27	Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave	24.2	28.1	29.8

2.2 Stepen zadovoljstva korišćenja elektronskih usluga (e-usluga)

U pogledu stepena zadovoljstva korišćenja e-usluga, gotovo da se ne primjećuju razlike između istraživačkih ciklusa. U prosjeku, oko 85% predstavnica/ka biznis sektora je u potpunosti zadovoljno ili uglavnom zadovoljno. Tačnije, taj procenat se kretao u prosjeku od 82% (prvi ciklus) do 88% (treći ciklus).

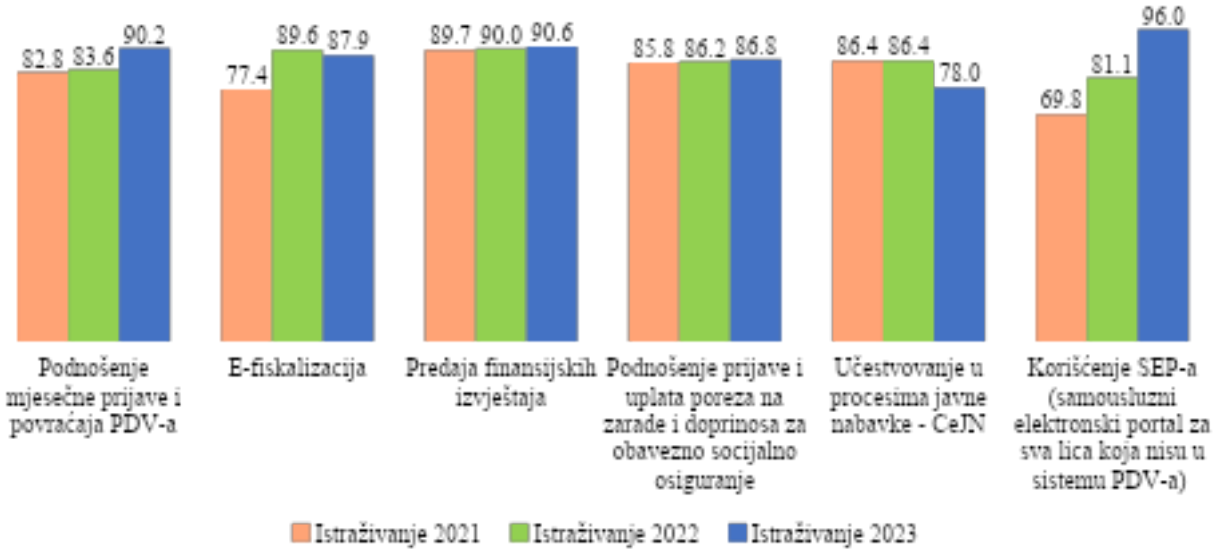
Porast zadovoljstva u odnosu na prvi i drugi ciklus istraživanja **najviše je izražen kod korišćenja SEP-a -** samousluznog elektronskog portala za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a **(96%)**, što je za 26,2% više u odnosu na prvi ciklus istraživanja a za 14,9% više u odnosu na drugi ciklus istraživanja.

Predstavnici/ce biznis sektora su **u velikoj mjeri zadovoljni** kada je u pitanju **podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a (90,2%,** u odnosu na 82,8% u istraživanju 2021. godine odnosno 83,6% u istraživanju 2022. godine). Stepen zadovoljstva biznis zajednice sa uslugama predaje finansijskih izvještaja i podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, na sličnom je nivou i taj trend blagog poboljšanja se kreće do jednog procentnog poena.

Pocenat zadovoljstva e-fiskalizacijom u poslednjem istraživanju iznosi 87,9%, što je u odnosu na prvi ciklus povećan za 10,5% ali je neznatno smanjen u odnosu na drugi ciklus za 1,7%. Jedino kod učestvovanja u procesima javne nabavke – CeJN, primjetan je trend pada zadovoljstva za 8,4%. Tačnije sa 86,4% (u prva dva istraživanja) na 78% u poslednjem istraživanju.

Zadovoljstvo izvršenim e-uslugama koje su najviše korišćene i koje su dobile najveće ocijene, predstavljene su grafički:

Grafik 5. Zadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Iako su se, generalno, manje koristile e-usluge tokom 2023. godine, u prosjeku 61,8% anketiranih izražava zadovoljstvo dobijenom e-uslugom. Prosječno, procenat zadovoljstva je u blagom padu u odnosu na prethodne cikluse istraživanja. Tokom istraživanja 2021. godine, u prosjeku je izrazilo zadovoljstvo 83,4%, dok je tokom drugog ciklusa taj procenat pao u prosjeku na 79,1% (prosječan broj preduzeća koji su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni).

Analizom ukupnog broja odgovora, najčešći razlozi nezadovoljstva su skoro indentični kao u prethodnim ciklusima istraživanjima. Pregled odgovora prikazan je u narednoj tabeli:

Tabela 7. Razlozi nezadovoljstva dobijenom e-uslugom, u %. trend

Glavni razlozi nezadovoljstva	Istraživanje 2021[1]	Istraživanje 2022[2]	Istraživanje 2023[3]
Bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga	*66,7%*	*38,5%*	*62,2%*
Nisam dobio/la povratnu informaciju o statusu podnešenog zahtjeva za konkretnu e-uslugu	-	*34,6%*	-
Bilo mi je teško da se snađem gdje i šta treba da upišem	*16,7%*	*19,2%*	*15,6%*
Usluga uopšte nije izvršena	-	*3,8%*	*8,9%*
Sistem elektronskih javnih nabavki CeJN nije radio	-	*3,8%*	*11,1%*
Loše korisničko iskustvo, spor performance		-	*2,2%*
Program često baguje, koči ne može se koristiti	*3,3%*	-	-
U danima kada se obično podnosi PDV prijava, servis je često nedostupan ili previše spor zbog velikog broja zahtjeva.	*3,3%*	-	-
Nekoliko stavki je loše odrađeno, drugo je ok	*3,3%*	-	-
Softver koji koristim ne vodi računa o korisničkom iskustvu. Previše je rigidan i konfuzan	*3,3%*	-	-
Nakon što se registracija na CeJN završi, isti podaci se traže da se popune u okviru Obrasca 1 u .docx fajlu	*3,3%*	-	-

Kroz realizaciju fokus grupa navedeni su konkretni primjeri nezadovoljstva zbog neadekvatnog funkcionisanja e-usluga:

Najviše koristimo portal Poreske uprave (ePrijava, eFiskalizacija) i usluge Uprave lokalnih javnih prihoda. Često se dešava da Portal u periodima kada je preopterećen (kada se predaju finansijski iskazi, PDV, IOPPD i sl.) da padne sistem, tj. nijesmo u mogućnosti da pošaljemo dokumentaciju, što zahtijeva mnogo više vremena i strpljenja.

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

[1] Baza preduzeća: U istraživanju 2021. godine dalo je odgovor 30 ispitanika
[2] Baza preduzeća: U istraživanju 2022. godine dalo je odgovor 26 ispitanika
[3] Baza preduzeća: U istraživanju 2023. godine dalo je odgovor 45 ispitanika

Na dnevnom i mjesečnom nivou koristimo elektronsko plaćanje preko banaka, portal Poreske uprave i Uprave lokalnih javnih prihoda. Kod većine, elektronska usluga se završi u cjelosti, međutim, moram istaći primjer koji se odnosi na obrasce iz ZZZCG - Zavoda za zapošljavanje a odnosi se na Program stručnog osposobljavanja. Zašto se moraju predavati dokumenta i u elektronskoj i u hard copy verziji?

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

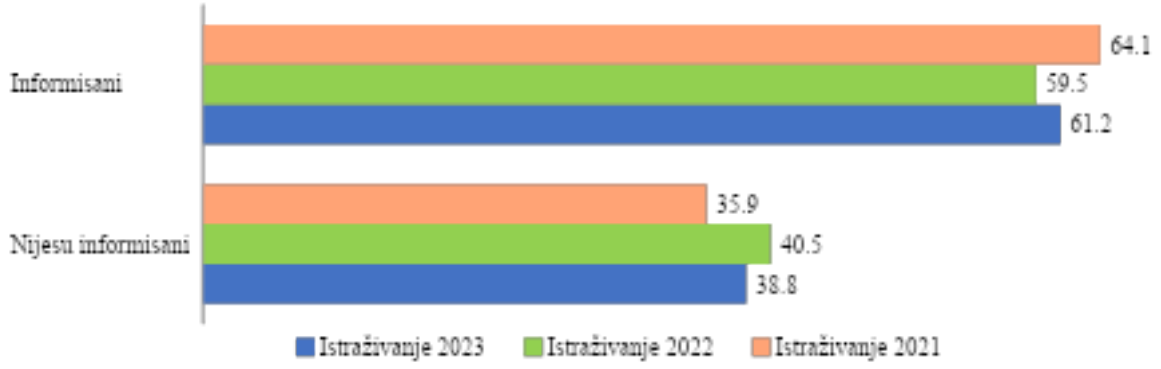
Još uvijek ima usluga koje nije moguće završiti elektronski u cjelosti i to stvara ogromno nepovjerenje među građanima i biznisima. Zato je potrebna bolja promocija i vidljivost e-usluga.

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

Kao i u ranijim istraživanjima, analiziran je stepen informisanosti o dostupnosti i načinu korišćenja e-usluga, kao i izvorima informisanja o dostupnim e-uslugama koje su namijenjene biznis sektoru.

Rezultati pokazuju da su ispitanici i u ovom ciklusu istraživanja većinom informisani (61,2%) što je neznatno više u poređenju na istraživanje iz 2022. godine (59,5%). U poređenju sa prvim ciklusom istraživanja ovaj rezultat je niži za 2,8 procentna poena (64,1% u 2021. godini).

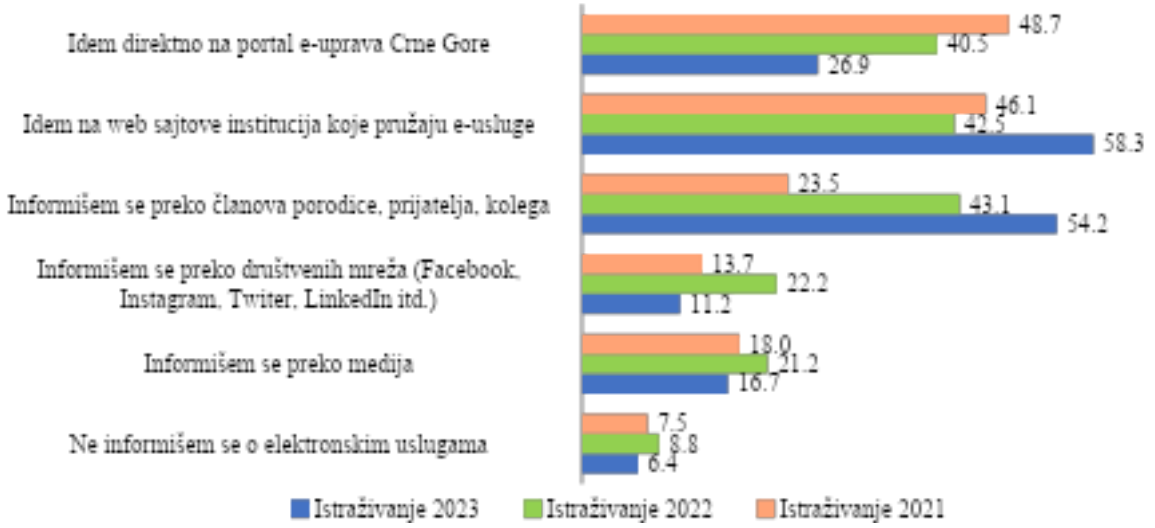
Grafik 6. Informisanost preduzeća o dostupnosti i načinu korišćenja e-usluga, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



U odnosu na prethodna istraživanja, portal eUprava Crne Gore nije jedini kanal informisanja. Tačnije, svaki četvrti predstavnik/ca biznisa informiše se preko portala eUprave (26,9%), a u prosjeku svaki drugi se informiše preko web sajtova institucija koje pružaju e-usluge (58,3%) ili direktnim kontaktom preko kolega, prijatelja, članova porodice (54,2%).

Rezultati pokazuju da je 21,8% manje ispitanika koji se informišu preko portala e-Uprava nego u prvom ciklusu, odnosno 13,6% manje nego u drugom ciklusu istraživanja.
Takođe, vidljiv je trend pada informisanja o dostupnim e-uslugama preko društvenih mreža (11,2%, za razliku od 22,2% u 2022. godini i 13,7% u 2021. godini) i preko medija (16,7%, za razliku od 21,2% u 2022. godini i 18% u 2021. godini). I dalje je nizak procenat onih koji se ne informišu o elektronskim uslugama (6,4% treći ciklus).

Grafik 7. Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama?, u %[4], trend

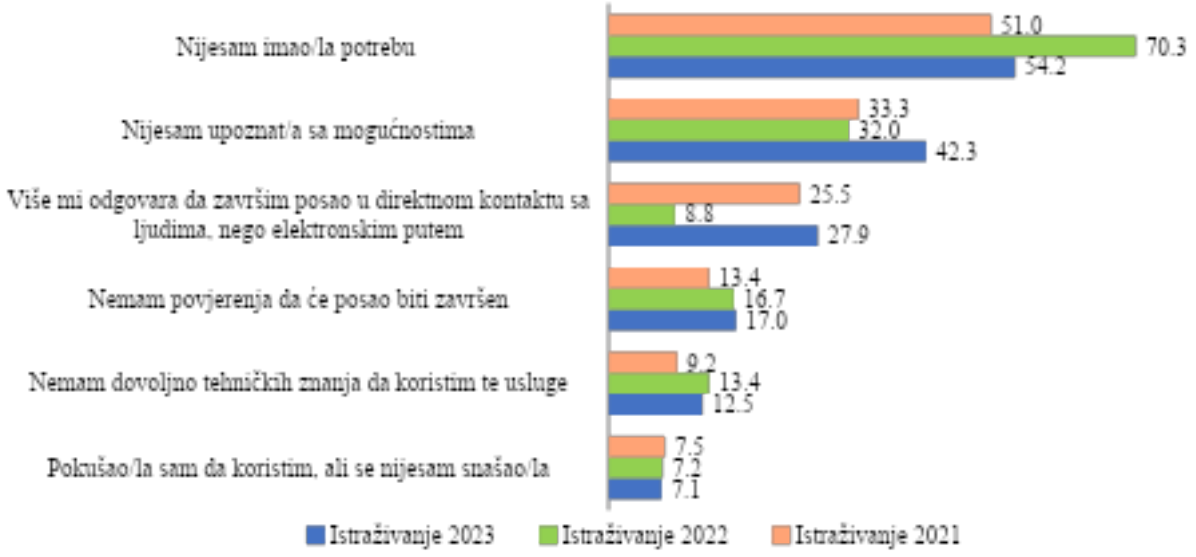


Na pitanje zašto pojedine e-usluge javne uprave ne koristite ili ih nijeste koristili, u prosjeku, polovina ispitanika navodi da nije imala potrebu (54,2%) ili nije upoznata sa mogućnostima (42,3%). Da predstavnici privrede i dalje preferiraju direktan kontakt sa javnom upravom nego putem elektronske komunikacije, pokazuje skok za 19,1% u odnosu na drugi ciklus, odnosno za 2,4% u odnosu na prvi ciklus (27,9% treći ciklus, 8,8% drugi ciklus i 25,5% prvi ciklus).

U odnosu na ranije cikluse, uočava se blagi porast udjela onih koji imaju dozu nepovjerenja da će posao biti završen elektronskim putem a sa druge strane primetan je blagi pad onih koji nemaju dovoljno tehničkih znanja da koriste te usluge ili su pokušali da koriste ali se nijesu snašli. **Svakako, ovi rezultati govore da je potrebno više ukazivati poslovnim subjektima na prednosti e-usluga javne uprave.**

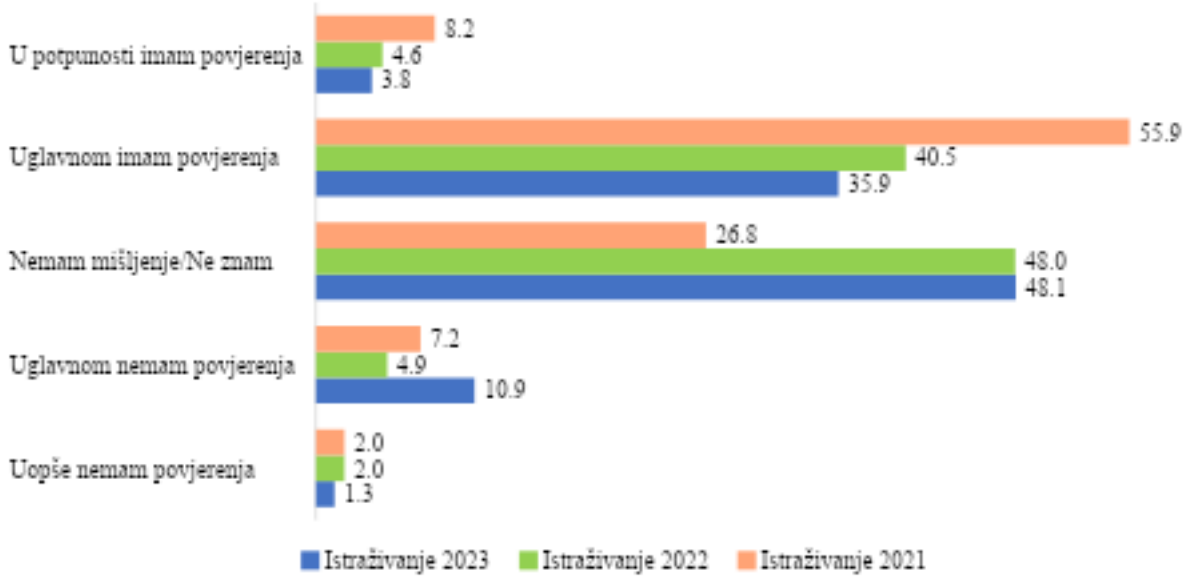
[4] Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora.

Grafik 8. Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih nijeste koristili?, u %[5], trend



Kada je u pitanju nivo povjerenja biznis zajednice u sigurnost e-usluga javne uprave, primjećuje se pad. Naime, tokom trećeg ciklusa istraživanja, procenat onih koji uglavnom ili u potpunosti imaju povjerenja pao je na 39,7% (za 5,4% manje u odnosu na drugi ciklus i za 24,3% manje u odnosu na prvi ciklus). Sa druge strane, nepovjerenje izražava 12,2% što predstavllja blagi porast sa 6,9% u drugom i 9,2% u prvom istraživanja, dok svaki drugi ispitanik i u ovom ciklusu nije iznosio svoje mišljenje (48,1%).

Grafik 9. Povjerenje preduzeća u sigurnost e-usluga javne uprave, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



[5] Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

Među najčeščešćim razlozima nepovjerenja, **navedeno je sljedeće**[6]:

- ✔ *Nezadovoljstvo online uslugama do sada;*
- ✔ *Dugo čekanje, pri čemu se ne dobija povratna informacija;*
- ✔ *Mogućnost da usluga/posao koji treba da završim neće biti završen;*
- ✔ *Nemam povjerenja jer je slaba zaštita.*

Jedan od razloga zašto se stvara nepovjerenje u sigurnost e-usluga, pokušala je da objasni predstavnica biznis zajednice:

> *Nepovjerenje je najviše zbog sumnje koje još od ranije postoji, ali i straha od neuspješnosti ili nedobijanja odgovora. Uvijek se otpočne neka priča koja ne zaživi do kraja ili je ukombinovana sa tradicionalnim tipom rada, i na kraju, ne dobije se ono što je stvarno potreba. Recimo, zakazivanje pregleda kod doktora putem portala e-Zdravlje nikad se ne može obaviti kako treba. Uvijek se svede na to da se pozova telefonskim putem, na koji se često niko i ne javlja ili se termin fizički zakazuje, i onda se gubi smisao e -usluga. Pritom, uvijek se čeka i nikad se ne uđe na „zakazani termin", pa se opet postavlja pitanje, čemu sve te procedure i silni procesi?*
>
> *Učesnica fokus grupe – Žene u biznisu*

Nije zanemarljivo i to da je nepovjerenje prisutno zbog nedostatka znanja zaposlenih u javnoj upravi, a i u ovom ciklusu istraživanja prepoznato je da institucije često ne prihvataju online dokumenta i onda su ispitanici primorani da rade *„dupli posao"*.

Predstavnici/e biznis zajednice i u trećem ciklusu istraživanja ocjenjivali su nivo zadovoljstva prilikom korišćenja pojedinih e-portala. Uvidom u narednu Tabelu 7, može se zaključiti da su tri četvrtine ispitanika/ca sa najvećim ocjenama (4 - Uglavnom zadovoljan/na i 5 - U potpunosti zadovoljan/na) **ocijenili portal eFiskalizacija (ukupno 75,6%)**, što je u prosjeku za 22% više u poređenju sa prethodnim istraživanjima. Na drugom mjestu su druga softverska rješenja o fiskalizaciji (ukupno 39,4%) a zatim slijede eFirma (37,2%) i ePrijava (36,9%).

Na osnovu iskustva tokom 2023. godine, ispitanici/e su po prvi put ocjenjivali portale biznis.gov.me i programi.gov.me. Iako je, u prosjeku, od polovine ispitanika/ca izostala ocjena, portal za podršku malim i srednjim preduzećima **(biznis.gov.me) je ocijenjen sa prosječnom ocjenom 3,7** dok je portal preko kojeg biznis zajednica može da pristupi programima podrške privredi **(programi.gov.me) ocijenjen sa prosječnom ocjenom 3,5.**

U prosjeku, sedam od deset ispitanika/ca nije moglo da ocijeni zadovoljstvo ili nijesu koristili sljedeće portale: eCarina (77,2%), eInovacije (69,6%), eUprava (68,9%) i CeJN (66,7%).

[6]Baza preduzeća: n=38 je dalo odgovor

Tabela 8. Na osnovu iskustva tokom 2023. godine, kako biste ocijenili Vaše zadovoljstvo korišćenjem sljedećih e-portala? , u %,
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

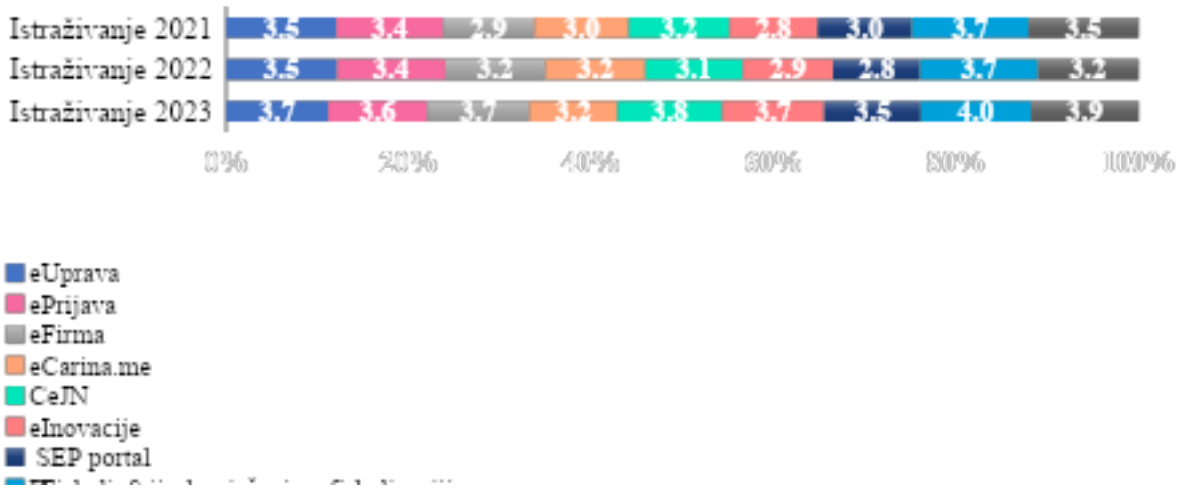
PORTALI	1 - U potpunosti nezadovoljan/na	2	3	4	5 - U potpunosti zadovoljan/na	Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal	*Prosječna ocjena*
eUprava	0.0	1.6	9.9	15.7	3.8	68.9	***3.7***
ePrijava	0.0	1.9	26.0	32.7	4.2	35.3	***3.6***
eFirma	0.0	2.6	17.9	33.7	3.5	42.3	***3.7***
eCarina.me	1.0	3.2	9.6	7.7	1.3	77.2	***3.2***
CeJN	0.0	0.3	8.7	20.2	4.2	66.7	***3.8***
eInovacije	0.0	1.3	11.5	13.8	3.8	69.6	***3.7***
SEP portal	0.0	0.6	6.1	5.1	0.6	87.5	***3.5***
eFiskalizacija	0.0	0.0	13.1	**64.1**	**11.5**	11.2	***4.0***
Druga softverska rješenja o fiskalizaciji	0.0	1.0	11.9	32.1	7.4	47.8	***3.9***
biznis.gov.me	0.3	0.3	16.0	27.9	4.2	51.3	***3.7***
programi.gov.me	0.0	1.9	22.4	13.8	3.5	58.3	***3.5***

Uvidom u prosječne ocjene tokom sva tri ciklusa istraživanja, na skali od 1 do 5, većina portala ocijenjena je srednjom ocjenom 3.

U poredjenju sa ranijim istraživanjima, uočava se blagi skok prosječnih ocjena. Najveća prosječna ocjena, u trećem ciklusu istraživanja, je 4 za portal eFiskalizacija, zatim 3,9 za druga softverska rješenja o fiskalizaciji, dok je CeJN - elektronski sistem javnih nabavki ocijenjen sa 3,8.

Prosječna ocjena koja mjeri nivo zadovoljstva korišćenja portala eUprava, tokom trećeg ciklusa skočila je sa 3,5 (u prethodna dva ciklusa) na 3,7. Takođe, uočava se da je portal eInovacije ocijenjen sa znatno većom ocjenom u odnosu na ranije cikluse (skok sa 2,8 u prvom na 3,7 u trećem ciklusu istraživanja).

Grafik 10. Prosječne ocjene za zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala,
Tri ciklusa istraživanja, Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



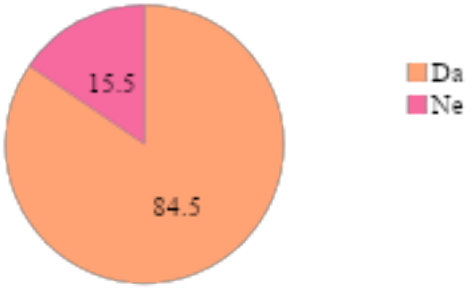
Nakon što su ocijenjeni korišćeni e-portali, u poslednjem ciklusu istraživanju poseban osvrt je dat na portal eUprava koji funkcioniše kao elektronski šalter državne uprave za fizička i pravna lica, kao i unutar samih organa uprave. Trećina ispitanika/ca je posjećivala ovaj portal zbog e-usluga koje su direktno povezane sa Poreskom upravom (podnošenje finansijskih iskaza, IOPPD, PDV, fiskalizacija).

U prosjeku svaki četvrti (23,7%) ispitanik/ca je želeo/la sam da se informiše, dok je 11,3% imalo potrebu za uslugama CRPS-a. Zbog administrativnih potreba navelo je 9,3%, a tek 5,3% je pristupalo ovom portalu zbog jednostavnijeg pristupa, kako bi izbjegli čekanje u redovima. U istom procentu (5,3%) posjećen je portal eUprava zbog vršenja je pretraga stavki oko dozvola i formulara za prijavu smještaja i registracije. Preostali navedeni razlozi uzeli su udio ispod pet procentnih poena.

Grafik 11. Razlog posjete portala eUprava, u %[7]

Za sve one koji su posjećivali eUpravu, većina je pronašla informaciju ili uslugu koja im je bila potrebna, tačnije 84,5% je dalo potvrdan odgovor.

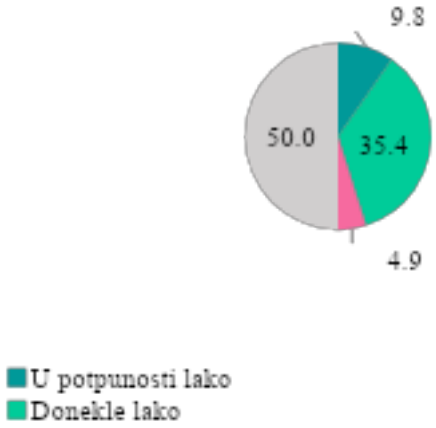
Grafik 12. Da li ste na portalu eUprave pronašli informaciju/uslugu koja Vam je bila potrebna? , u %[8]



Kada se posmatra nivo lakoće pronalaženja informacija ili usluga na portalu e-Usluga, tek jedan od deset je pronašao/la u potpunosti lako (9,8%), dok je trećini (35,4%) bilo donekle lako. Svakom drugom ispitaniku/ci pretraga nije predstavljala značajniji izazov, odnosno, nije bilo niti teško niti lako, dok je za njih 4,9% bilo donekle teško.

[7] Baza preduzeća: n=97 je dalo odgovor; Ispitanici su imali mogućnost više odgovora.
[8] Baza preduzeća: n=97 je dalo odgovor;

Grafik 13. Ukoliko ste na pitanje iznad odgovorili DA, koliko vam je lako da nadjete informaciju/uslugu?, u %[9]



Upitani za mišljenje kako bi se portal eUprave mogao da unaprijediti, dvije trećine njih je dalo sljedeće predloge:

- ✔ *Da portal bude pregledan i jednostavniji za pretragu – 36,1%;*
- ✔ *Više informacija na portalu i češće ažuriranje – 12,3%*
- ✔ *Tehnički pristupačniji portal za sve korisnike – 7,2%*
- ✔ *Da postoji ChatBot koji na postavljeno pitanje daje odgovor i smjernicu – 4,1%*
- ✔ *Da sve bude povezano sa drugim sajtovima javne uprave – 2,1%*
- ✔ *Promocija postojećeg portala – 2,1%;*
- ✔ *Napraviti novi portal – 2,1%;*
- ✔ *Da je digitalni potpis moguć i na drugim Browser-ima, a ne samo preko Internet Explorera – 1,0%*

Preostala trećina nije imala konkretan predlog (33%).

Predstavnice privrede dale su sljedeće predloge po pitanju unaprijeđenja portala e-Uprava:

Ono što je neophodno to je brži pristup portalu e-Uprava.

Učesnica fokus grupe – Žene u biznisu

Poboljšanja treba uvijek da traju, tako da svakako treba unapređivati portale, kroz osluškuvanje korisnika. Uvođenje chat-komunikacije za postavljanje pitanja je neophodno, kako bi korisnici mogli odmah dobili validne informacije.

Učesnica fokus grupe – Žene u biznisu

[9] Baza preduzeća: n=82 koji su dali pozitivan odgvor;

S druge strane, i predstavnici javne uprave iznijeli su nekoliko korisnih prijedloga:

Portal e-Uprava je dobro zamišljena ideja, ali je potrebno još dosta toga srediti i prezentovati mogućnosti.

Učesnik/ca fokus grupe – Javna uprava

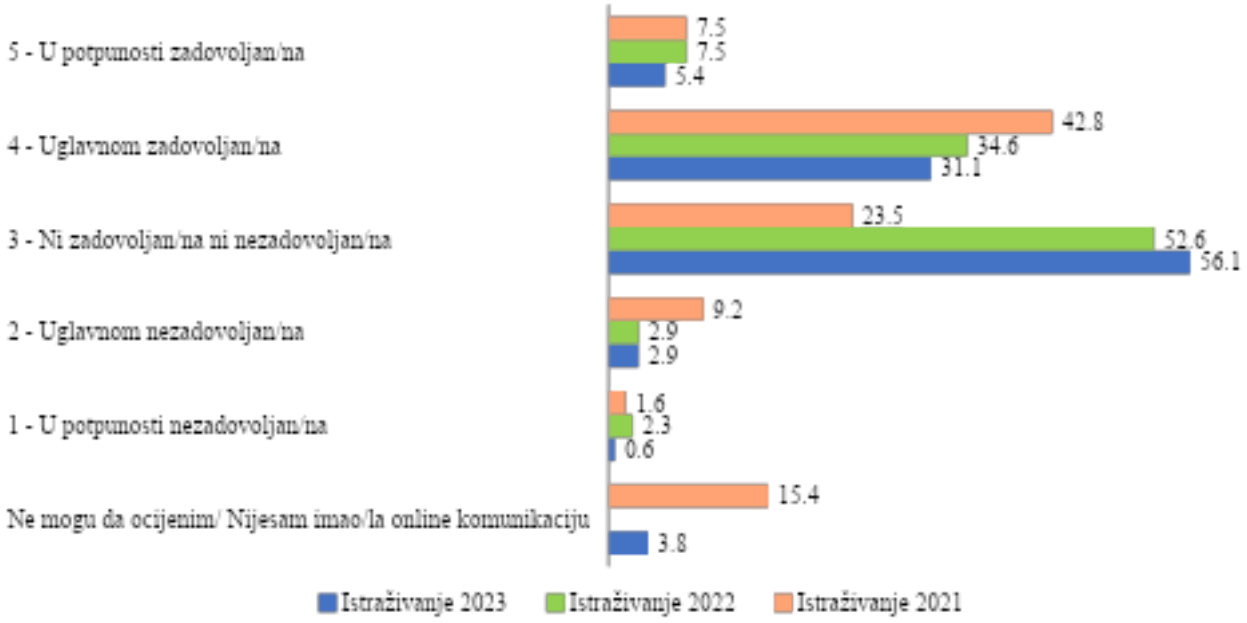
Portal e-Uprava mora pružati mnogo više usluga i potrebno je da se što više institucija digitalizuje i pruža e-usluge preko ovog portala. Naravno, portal treba i vizuelno unaprijediti.

Učesnik/ca fokus grupe – Javna uprava

Rezultati istraživanja ukazuju da je **primjetan pad zadovoljstva online komunikacijom sa službenicima javne uprave. Tačnije, 36,5% je u potpunosti zadovoljan/na ili uglavnom zadovoljan/na.**

Uočava se da nešto više od polovine biznis zajednice nema jasan stav po pitanju zadovoljstva (56,1%, u poređenju sa 52,6% u drugom ciklusu, 23,5% u prvom ciklusu istraživanja). **Takođe je primjetno i da opada broj nezadovoljnih (3,5%,** u poređenju sa 5,2% u drugom ciklusu, 23,5% u prvom ciklusu istraživanja).

Grafik 14. Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %, trend
Baza preduzeća: Preduzeća koja su koristila online komunikaciju sa službenicima javne uprave



Kako na problematiku i proces unaprijeđenja komunikacije služenika/ca javne uprave i korisnika e-usluga, gledaju upravo, predstavnici javne uprave, izdvajaju se sljedeći stavovi:

Povećati elektronsku pismenost svih učesnika u ovom procesu i omogućiti svim ciljnim grupama sto jednostavniji korišćenje istih.

Potrebna je obuka svih zaposlenih vezano za e-Upravu i/ili 24h podrška za korisnike e-usluga.

2.3 Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

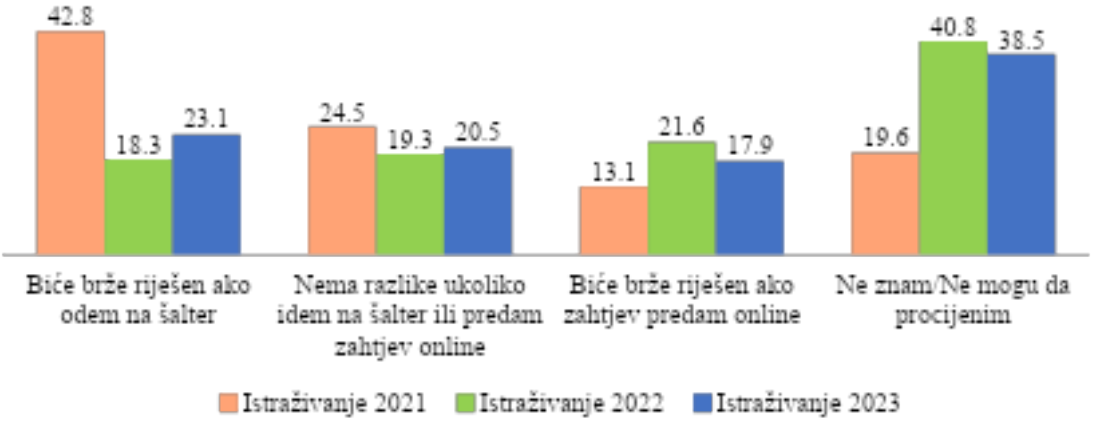
Kada je u pitanju **brzina rješavanja zahtjeva u zavisnosti od samog pristupa, biznis zajednica i dalje ima neujednačene stavove. Neznatno raste procenat onih koji smatraju da će zahtjev biti brže rješen ako odu na šalter (23,1%), i to za 4,8% više u odnosu na istraživanje iz 2022. godine.**

Primjetan je blagi pad onih koji misle da će zahtjev biti brže riješen ako se preda online (17,9% u poređenju sa 21,6% u drugom ciklusu). Dok je 4,9% više nego u prvom ciklusu istraživanja. Isto tako, **jedan od pet (20,5%) ispitanika/ca je stava da nema razlike ukoliko ode na šalter ili preda zahtjev online,** što se u prosjeku nije značajno mijenjalo.

Sa druge strane, 38,5% ispitanika ne može da procijeni ili ne zna koji je najbolji pristup i taj procenat je neznatno niži nego u drugom ciklusu, dok je i dalje skoro duplo veći procenat nego u prvom ciklusu istraživanja (40,8% u drugom, 19,6% u prvom ciklusu).

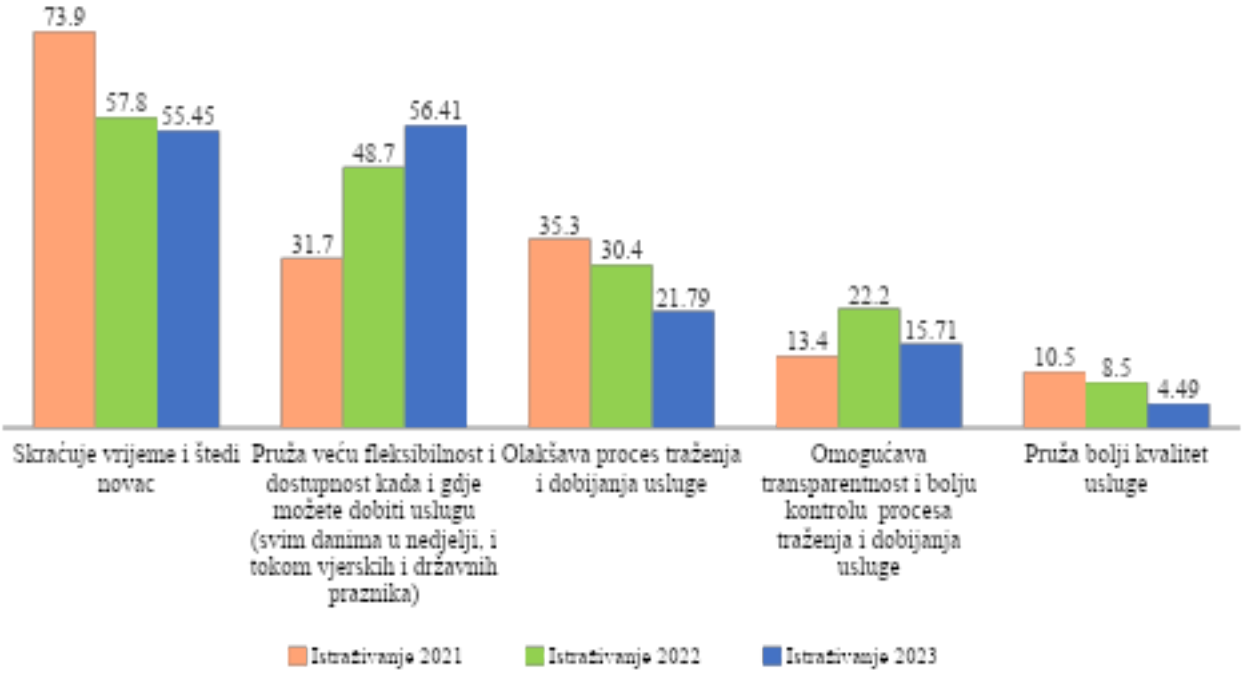
Ovi pokazatelji govore da je potrebno intezivnije informisati biznis zajednicu i ukazivati im na prednosti podnošenja zahtjeva online (skraćenje vremena, manji troškovi i sl.).

Grafik 15. Brzina rješavanja zahtjeva?, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Biznis zajednica slično percipira kada su u pitanju prednosti e-usluga u odnosu na druge oblike komunikacije. **Da skraćuje vrijeme i štedi novac i dalje dijeli mišljenje svaki drugi isitanik/ca (55,4%,** u poređenju sa 57,8% u drugom ciklusu, odnosno 73,9% u prvom ciklusu). **Uočava se trend rasta onih koji percipiraju da e-usluge pružaju veću fleksibilnost i dostupnost kada i gdje mogu dobiti uslugu (56,4%,** u poređenju sa 48,7% u drugom ciklusu, odnosno 31,7% u prvom ciklusu). **Međutim, sve je manje onih koji smatraju da olakšava proces traženja i dobijanja usluge** (pad od 8,6% u odnosu drugi ciklus, odnosno pad za 13,5% u odnosu na prvi ciklus). Takođe, u odnosu na prethodne cikluse istraživanja smanjio se procenat onih koji smatraju da omogućava transparentnost i bolju kontrolu procesa traženja i dobijanja usluge (15,7%, u poredjenju sa 22,2% u 2022. i 13,4% u 2021. godini istraživanja), pa čak i da pruža bolji kvalitet usluge manje pecepira za 4,5% u odnosu na 2022. godinu i 6% u odnosu na 2021. godinu istraživanja.

Grafik 16. Prednosti e-usluga u odnosu sa drugim oblicima komunikacije, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Kada su u pitanju prijedlozi šta bi najprije trebalo da se promijeniti da njihovo preduzeće više koristi e-usluge, **značajno je porastao procenat onih koji smatraju da je potrebno pojednostaviti korišćenje svih portala (55,8%, u poređenju sa 42,5% u drugom ciklusu i 28,8% u prvom ciklusu) ali i da je cjelokupnu uslugu moguće obaviti online (43,9%, u poređenju sa 38,9% u drugom ciklusu i 38,2% u prvom ciklusu).**

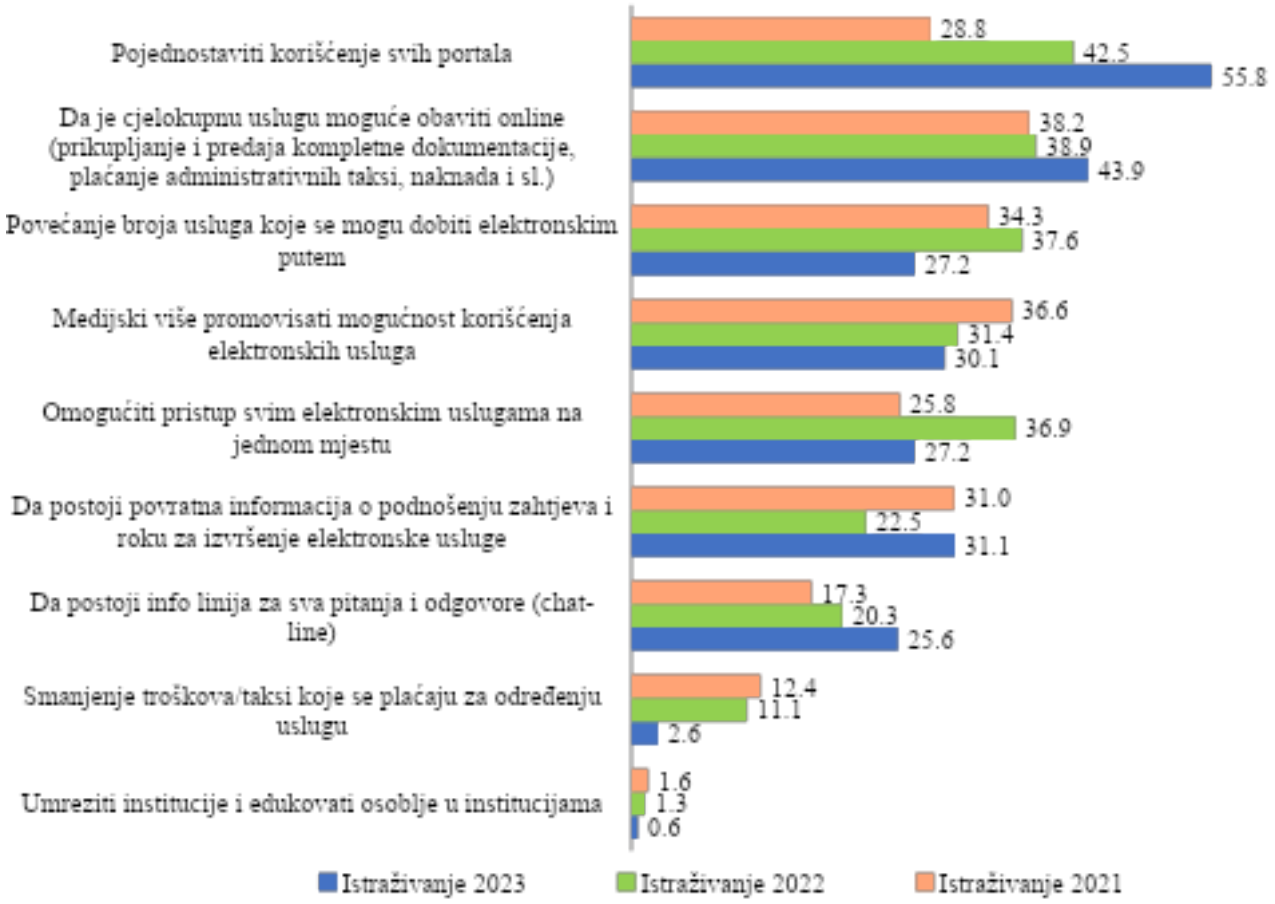
U poređenju sa prethodnim ciklusima istraživanja, **vidljiv je porast onih koji smatraju da treba da postoji povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje e-usluge (31,1%), kao i da treba da postoji info linija za sva pitanja i odgovore tj. neka vsta chat-line opcije (25,6%).**

Za razliku od prošlogodišnjeg istraživanja gdje je 31,4% ispitanika/ca predlagalo da medijski treba više promovisati mogućnost korišćenja e-usluga, u trećem ciklusu se uočava trend pada (30,1%).

Posebno se uočava pad onih koji smatraju da treba povećati broja usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem (27,2% u odnosu na 37,6% u drugi ciklus, odnosno 34,3% u odnosu na prvi ciklus). **Takođe, na istom nivou su oni koji predlažu da je potrebno omogućiti pristup svim e-uslugama na jednom mjestu (27,2%,** u odnosu na 36,9% u drugi ciklus, odnosno 25,8% u odnosu na prvi ciklus).

U odnosu na ranija istraživanja kada je jedan od deset predlagao/la da je potrebno smanjenje troškova/taksi koje se plaćaju za određenju uslugu, sada taj procenat iznosi tek 2,6% ispitanika/ca, a svega 0,6% je onih koji predlažu da je potrebno umreziti institucije i edukovati osoblje u institucijama.

Grafik 17. Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u %[10], trend, *Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



Neki od učesnika/ca fokus grupa predložili su kako bi moglo više koristiti e- usluge:

Prvenstveno je potrebno razvijati naviku, za korišćenje e-usluga.

Učesnica fokus grupe – Žene u biznisu

Važno je organizovanje obuka za korisnike, da se upute u cjelokuoan sistem elektronskih usluga i dokle seže njihova mogućnost.

Učesnica fokus grupe – Žene u biznisu

Kada je u pitanju NVO sektor, razvijati e-servise koji će da inteziviraju saradnju resornih ministarstava i civilnog sektora.

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

[10] Baza: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

Među dodatnim sugestijama o unaprijeđenju e-usluga i šta je sve potrebno realizovati kako bi se više koristile e-usluge, ističe se sljedeće:

[redacted]

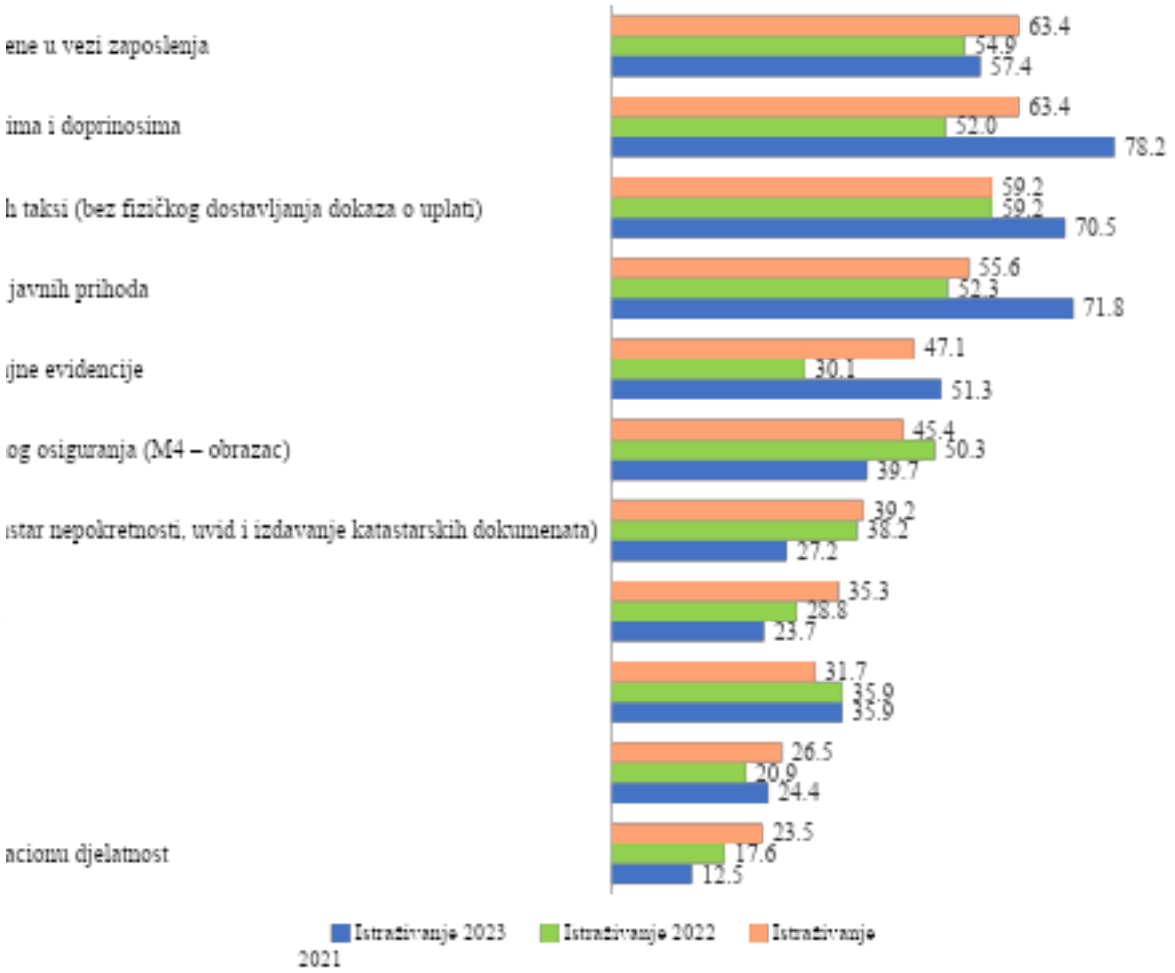
Po pitanju administrativnih usluga koje bi predstavnici/ce biznisa voljeli/le da u budućnosti obavljaju isključivo elektronskim putem, uočavaju se promjene, tako da se u ovom ciklusu istraživanja izdvaja šest (6) najznačajnijih:

- ✔ *Izdavanje potvrda o izmirenim porezima i doprinosima – 78,2%*
- ✔ *Izdavanje potvrda iz lokalnih uprava javnih prihoda – 71,8%*
- ✔ *Elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati) – 70,5%*
- ✔ *Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja – 57,4%*
- ✔ *Izdavanje potvrda iz kaznene/prekršajne evidencije – 51,3%*
- ✔ *Usluge iz oblasti penzijsko-invalidskog osiguranja (M4 – obrazac) – 39,7%*

Među preostalim administrativnim uslugama, u ne tako zanačajnom procentu, pomenute su sljedeće administrativne usluge: izdavanje/obnavljanje licenci (35,9%), katastarske usluge (27,2%), prijava gradnje/legalizacija objekta (24,4%), oglašavanje slobodnih radnih mjesta (23,7%) i na kraju podnošenje zahtjeva vezanih za inovacionu djelatnost (12,5%).

Grafik 18. Koje administrativne usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?, u %[11], trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

[11] Baza preduzeća: Cjelokupna populacija ispitanika; Ispitanici su imali mogućnost više odgovora



Među administrativnim uslugama javne uprave koje je u budućnosti pošeljno obavljati isključivo elektronskim putem, učesnici fokus grupa su istakli:

Dokumentacija koja se predaje na tenderima treba da bude dostupna elektronski i da se preuzima po službenoj dužnosti. Zatim, usluge iz oblasti penziono-invalidskog osiguranja prebaciti da budu online, prvenstveno mislim M4 obrazac a takođe i za radni staž i bolovanja.

Učesnik/ca fokus grupe – NVO sektor

Ono što je prepoznato da je potrebno uraditi, od strane državnih institucija, kako bi se e-usluge više koristile, predstavnici/ce javne uprave su predložili sljedeće:

Možda je moguće dodatno pojednostaviti formulare kako bi sve kategorije stanovništva imale olakšan pristup bez obzira na informatičko znanje.

Poželjno je podnošenje različitih izvještaja uz verifikovanji elektronski potpis.

Povećati elektronsku pismenost i omogućiti svim ciljnim grupama što jednostavnije korišćenje istih.

Promovisanje [illegible] sigurnosti i efikasnosti e-portala i e-usluga.

Objašnjenje službenih lica prilikom korišćenja e-usluga.

Da postoje primjeri dobre prakse od strane javne uprave, i da takvih primjera treba imati što više, ukazao je jedan od učesnika/ca fokus grupa:

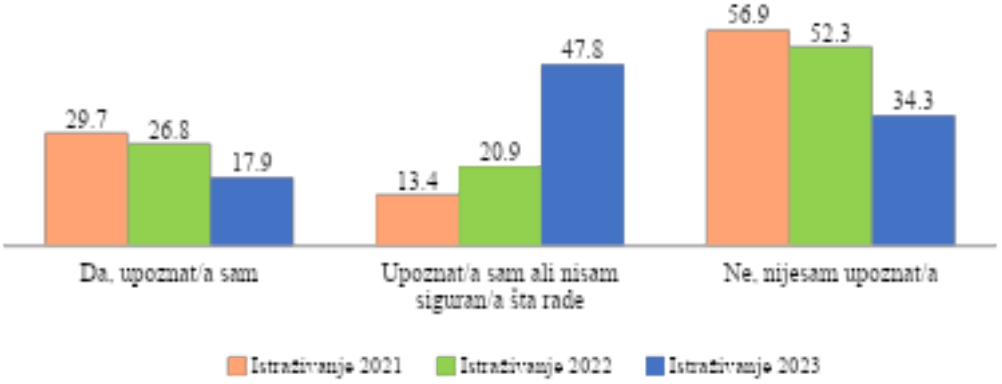
Tokom pandemije Covid-19, MER je realizovao projekat subvencionisanja zarada zaposlenima u privatnom sektoru potpuno online i bez upotrebe ijednog papira. Trenutno je aktuelno podnošenje prijava za Program unapređenja konkurentnosti privrede gdje preduzeća podnose prijave online, bez potrebe dolaska u prostorije MER-a. Takođe, realizovana je usluga online plaćanja taksi i naknada za registraciju prava intelektualne svoje, žigova i patenata. Tako da vjerujem, da će se u narednom periodu težiti da se još više usluga digitalizuje.

Učesnik/ca fokus grupe – Javna uprava

2.4 Upoznatost sa digitalnim nomadima

U poređenju sa ranijim ciklusima istraživanja, značajno veći je procenat upoznatosti biznis zajednice sa digitalnim nomadima, iako je sve više izražen broj onih koji su upoznati ali nijesu sigurni šta rade (47,8%, u poređenju sa 20,9% u drugom ciklusu, odnosno 13,4% u prvom ciklusu). S druge strane, vidljiv je trend pada koji su nijesu upoznati za 18% u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, odnosno za 22,6% u odnosu na istraživanje iz 2021. godine.

Grafik 19. Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %, trend
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



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

Tabela 1. Ko su digitalni nomadi?, u %[12]

OBJAŠNJENJA	*%*
Osobe koje mogu obavljati posao sa bilo koje lokacije, uz korištenje ličnog računara i interneta.	*30.4*
Lica koja svoj posao/djelatnost mogu obavljati "online" sa bilo kojeg mjesta na svijetu	*21.4*
Osobe koje rade online	*17.9*
Osobe koje rade od kuće (Online)	*14.3*
Freestajleri koji rade online, što im daje mogućnost za obavljanje posla gdje god se nalaze	*8.9*
Pružaoci IT usluga koji često mijenjaju mjesto rada a usluge pružaju online	*7.1*

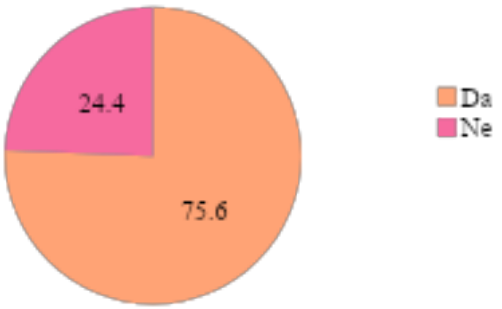
[12] Baza preduzeća: n=56 je dalo odgovor

2.5 Sajber napad

Sajber napad koji se dogodio tokom 2022. godine u Crnoj Gori, imao je razoran efekat na državne institucije a zasigurno je usporio i poslovanje preduzeća u Crnoj Gori.

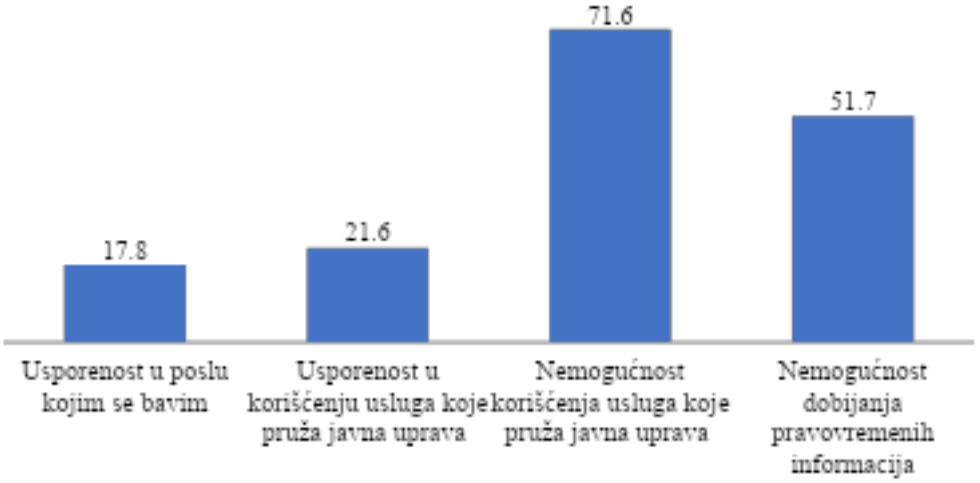
Dvije trećine ispitanika/ca je izjavilo da je upoznato sa sajber napadom i upoznatost je u najvećoj mjeri izražen kod mikro preduzeća (89,4%), a regionalno posmatrano, to su preduzeća iz centralnog regiona (49,6%).

Grafik 20. Da li ste upoznati sa sajber napadom koji se desio u avgustu 2022. godine?, u %
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija



Skoro dvije trećine ispitanika (71,6%) osjetilo je nemogućnost korišćenja usluga koje pruža javna uprava, svaki drugi ispitanik koji je upoznat sa sajber napadom, doživio je nemogućnost dobijanja pravovremenih informacija (51,7%). Nadalje, 21,6% je osjetilo usporenost u korišćenju usluga koje pruža javna uprava a ujedno i usporenost u poslu kojim se bavi (17,8%).

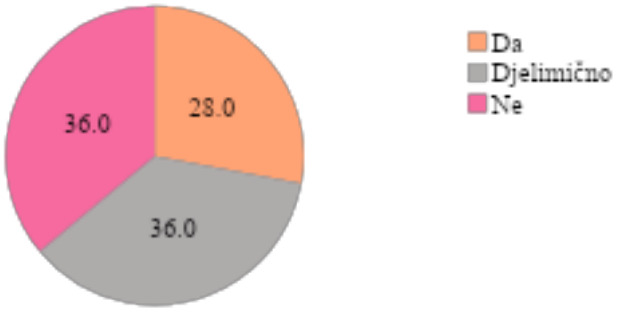
Grafik 21. Ukoliko je odgovor Da, na koji način ste osjetili posljedice sajber napada (mogućnost zaokruživanja više odgovora)? u %[13]



[13] Baza preduzeća: n= 236, Mogućnost davanja više odgovora

Upitani da li se i dalje osjećaju posljedice sajber napada, predstavnici biznisa su imali podijeljena mišljenja. Naime, 28% je izjavilo da se osjećaju, 36% je izjavilo da se osjećaju ali djelimično dok je u istom procentu suprotnog mišljenja.

Grafik 22. Da li se i dalje osjećaju posljedice sajber napada?, u %[14]



Oni koji su stava da se posljedice i dalje osjećaju, objasnili su na sljedeći način:

- ✔ *I dalje se dešava da pojedini sajtovi s vremena na vrijeme ne funkcionišu – 48,3%*
- ✔ *Nemam povjerenja da mogu elektronski završiti uslugu, i onda rađe odem do institucije – 37,1%*
- ✔ *Nerijetko se vraćaju mailovi sa adresa državnih službenika – 14,6%*

Da je sajber napad uticao na biznis sektor, ukazuje i podatak da se smanjio nivo povjerenja u javnu upravu zbog sajber napada (56,4%, u odnosu na 31,9% tokom istraživanja u 2022. godini). Iako nije došlo do povećanja nivoa povjerenja u javnu upravu, ohrabruje skok od 43,6% koji su izjavili da sajber napad nije uticao na njihovo povjerenje (30,4% u istraživanju tokom 2022. godine).

Grafik 23. Da li je sajber napad uticao na Vas da: ?, u %[15], trend

[14] Baza preduzeća: n=236 ispitanika/ca je dalo odgovor;
[15] Baza preduzeća: n=236 (odgovorilo 2022. godine), n=194 (odogovorilo 2021. godine)

3 KLJUČNI NALAZI

U nastavku slijede ključni nalazi trećeg ciklusa istraživanja, koji mogu da pruže smjernice za dalji razvoj i unaprijeđenje e-usluga javne uprave, kako za građane, tako i za biznis sektor.

- **Tokom trećeg ciklusa istraživanja nešto više od trećine ispitanika (39,7%) je navelo da ima u svom timu IT stručnjaka, što je značajno više nego u prethodnim ciklusima (25,5% u 2022. i 28,1% u 2021. godini).** Iako je IT stručni kadar i dalje najmanje prisutan u mikro preduzećima (34.4%), u odnosu na prethodna istraživanja, značajno se povećao procenat IT stručnog kadra kod malih preduzeća (60,5%, za razliku od 18,3% u 2022. godini i 43,1% u 2021. godini).

- **Kako je digitalni sertifikat obavezan za korišćenje servisa poput usluga Poreske uprave (prijava poreza i sl.) i drugih usluga u poslovanju, uočava se trend rasta korišćenja u prosjeku za 20%, u odnosu na ranije cikluse istraživanja.** Tačnije, 84,6% anketiranih je izjavilo da ga koristi (64,7% u drugom ciklusu i 68,3% u prvom ciklusu).

- **Struktura odgovora je slična u sva tri ciklusa, po pitanju korišćenja internet usluga u preduzećima. Rezultati ukazuju da se internet najviše koristi za pretragu informacija, za e-mail komunikaciju sa poslovnim partnerima i korisnicima, te za vršenje plaćanja (e-banking).**

- **Da se u biznisu zaposleni vraćaju ličnim kontaktima, potvrđuje trend pada korišćenja društvenih mreža** (manje za 29,6% u odnosu na 2021. odnosno 13,3% u odnosu na 2022. godinu). U poređenju sa 2022. godinom, za 22,7% povećano je korišćenje interneta u svrhu upotrebe specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije.

- **Rezultati poslednjeg ciklusa istraživanja ukazuju da, u prosjeku, četiri od pet (82,4%)** predstavnika biznis zajednice svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno koristi e-banking, što je približno na istom nivou u odnosu na 2021. godinu (79,1%), a neznatno niže u odnosu na 2022. godinu (85%). Ovaj indikator ukazuje da se razvija svijest o prednosti korišćenja e-banking usluga.

- **Rad sa udaljene lokacije („Remotely“) postaje sve više važan aspekt savremenog poslovanja, pa čak i među zaposlenima u Crnoj Gori.** Na to ukazuje podatak da „Remotely“ način rada svakodnevno koristi 7,1%, odnosno nekoliko puta nedjeljno koristi 8,7%. Približan je procenat i onih koji koriste ovaj oblik rada nekoliko puta mjesečno (6,1%).

- **Kao i kod prethodnog istraživanja, usluge koje se najčešće koriste elektronskim putem i što značajno raste njihovo korišćenje su: Podnošenje mjesečne prijave i**

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

- **Komunikacija i korišćenje različitih e-usluga javne uprave je i dalje prisutna, međutim raste udio onih preduzeća koji se vraćaju ličnom kontaktu sa predstavnicima javne uprave.** Rezultati posljednjeg istraživanja pokazuju da je svako drugo preduzeće barem jednom lično, izvršilo je podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a. U istom periodu, u prosjeku je jedno od tri preduzeća, na tradicionalan način (odlaskom na šalter), izvršilo sljedeće usluge: Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe; Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica; Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance; Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis; Katastarske usluge – upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata; Dobijanje ili produženje licenci.

- **Stepen zadovoljstva korišćenja e-usluga, gotovo da nema razlike između istraživačkih ciklusa. U prosjeku, oko 85% predstavnica/ka biznis sektora je u potpunosti zadovoljno ili uglavnom zadovoljno.** Tačnije, taj procenat se kretao u prosjeku od 82% (prvi ciklus) do 88% (treći ciklus). Porast zadovoljstva u odnosu na prvi i drugi ciklus istraživanja najviše je izražen kod korišćenja SEP-a - samousluznog elektronskog portala za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a (96%). Predstavnici/ce biznis sektora su takođe u velikoj mjeri zadovoljni kada je u pitanju predaje finanskih izvjštaja (90,6%) i podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a (90,2%).

- **Iako su se, generalno, manje koristile e-usluge tokom 2023. godine, u prosjeku 61,8% anketiranih izražava zadovoljstvo dobijenom e-uslugom.** Inače je procenat zadovoljstva je u blagom padu u odnosu na prethodne cikluse istraživanja, što ukazuje da je nivo zadovoljstva u drugog ciklusu bio u prosjeku 79,1%, dok je u u prvom ciklusu iznosio 83,4% (prosječan broj preduzeća koji su uglavnom ili u potpunosti zadovoljni). **Najčešći razlog nezadovoljstva dobijenom uslugom je to što je potrebno previše vremena da se izvrši usluga (62,2%).**

- **Zaključuje se da su ispitanici i u ovom ciklusu istraživanja većinom informisani (61,2%) što je neznatno više u poređenju na istraživanje iz 2022. godine (59,5%), dok je upoređenju sa prvim ciklusom ovaj rezultat niži za 2,8 procentna poena (64,1% u 2021. godini).**

- **U odnosu na prethodna istraživanja, portal eUprava Crne Gore nije jedini kanal informisanja.** Tačnije, svaki četvrti predstavnik/ca biznisa informiše o dostupnim e-uslugama preko portala eUprave (26,9%). U prosjeku, svaki drugi se informiše preko web sajtova institucija koje pružaju e-usluge ili direktnim kontaktom preko

kolega, prijatelja, članova porodice i ova dva načina informisanja imaju dominantan trend rasta.

- **Takođe, rezultati pokazuju da je 21,8% manje ispitanika koji se informišu preko portala e-Uprava nego u prvom ciklusu, odnosno 13,6% manje nego u drugom ciklusu istraživanja.** S druge strane, uočava se i trend pada informisanja o dostupnim e-uslugama preko društvenih mreža (11,2%, za razliku od 22,2% u 2022. godini i 13,7% u 2021. godini) i preko medija (16,7%, za razliku od 21,2% u 2022. godini i 18% u 2021. godini).

- **Razlozi zašto nijesu korišćene pojedine e-usluge javne uprave, polovina ispitanika navodi da nije imala potrebu (54,2%) ili nije upoznata sa mogućnostima (42,3%), što ukazuje da je potrebno više ukazivati biznis zajednici na prednosti e-usluga javne uprave.**

- **Primjetan je pad kada je u pitanju nivo povjerenja biznis zajednice u sigurnost e-usluga javne uprave.** Među najčeščešćim razlozima nepovjerenja, navedeni su: nezadovoljstvo online uslugama do sada i dugo čekanje, pri čemu se ne dobija povratna informacija. Zatim, zbog mogućnost da usluga/posao koji treba da se završi, neće biti završen i zato što je slaba zaštita.

- **Može se zaključiti da su tri četvrtine ispitanika/ca sa najvećim ocjenama (75,6% je ocijenilo sa 4 - Uglavnom zadovoljan/na ili 5 - U potpunosti zadovoljan/na) ocijenili portal eFiskalizacija (prosječna ocjena 4), što je u prosjeku za 22% više u poređenju sa prethodnim istraživanjima.** Na drugom mjestu su druga softverska rješenja o fiskalizaciji (prosječna ocjena 3,9) a zatim slijede CeJN sa prosječnom ocjenom 3,8 i eFirma, eInovacije i eUprava (prosječna ocjena 3,7). Iako je, u prosjeku, od jedne polovine ispitanika/ca izostala ocjena, portal za podršku malim i srednjim preduzećima (biznis.gov.me) je isto ocijenjen sa prosječnom ocjenom 3,7. Zatim, portal preko kojeg biznis zajednica može da pristupi programima podrške privredi (programi.gov.me) ocijenjen sa prosječnom ocjenom 3,5.

- Analizirajući samo portal e-Uprava, trećina ispitanika/ca je posjećivala ovaj portal zbog e-usluga koje su direktno povezane sa Poreskom upravom (podnošenje finansijskih iskaza, IOPPD, PDV, fiskalizacija). U prosjeku svaki četvrti (23,7%) ispitanik/ca je želeo/la da se informiše, dok je 11,3% imalo potrebu za uslugama CRPS-a. **Za sve one koji su posjećivali eUpravu, 84,5% je pronašlo informaciju ili uslugu koja im je bila potrebna.**

- **Kada se posmatra nivo lakoće pronalaženja informacija ili usluga na portalu e-Usluga, tek jedan od deset je pronašao/la u potpunosti lako (9,8%), dok je trećini (35,4%) bilo donekle lako. Svakom drugom ispitaniku/ci pretraga nije predstavljala značajniji izazov, odnosno, nije bilo niti teško niti lako, dok je za njih 4,9% bilo donekle teško.**

- **Upitani za mišljenje kako bi se portal eUprave mogao da unaprijediti, dvije trećine njih je dalo sljedeće predloge: da portal bude pregledan i jednostavniji za pretragu, da ima više informacija na portalu i da se češće ažuriraju.** Zatim, da je tehnički pristupačniji portal za sve korisnike, da postoji ChatBot koji na postavljeno pitanje daje odgovor i smjernicu, i da sve bude povezano sa drugim sajtovima javne uprave. Među prijedlozima su se našli i promocija postojećeg portala pa čak i da se napravi novi portal.

- **Primjetan je pad zadovoljstva online komunikacijom sa službenicima javne uprave (36,5% je u potpunosti zadovoljan/na ili uglavnom zadovoljan/na). Primjetno je i da opada broj nezadovoljnih ali i da nešto više od polovine biznis zajednice nema jasan stav po pitanju zadovoljstva.**

- Kada je u pitanju brzina rješavanja zahtjeva u zavisnosti od samog pristupa, biznis zajednica i dalje ima neujednačene stavove. **Neznatno raste procenat onih koji smatraju da će zahtjev biti brže rješen ako odu na šalter (23,1%), i to za 4,8% više u odnosu na istraživanje iz 2022. godine.**

- Iako se uočava trend rasta onih koji percipiraju da e-usluge pružaju veću fleksibilnost i dostupnost kada i gdje mogu dobiti uslugu (56,4%, u poređenju sa 48,7% u drugom ciklusu, odnosno 31,7% u prvom ciklusu), **potrebno je intezivnije informisati biznis zajednicu i ukazivati im na prednosti e-usluga.**

- **Među prijedlozima o tome šta je potrebno promijeniti da njihovo preduzeće više koristi e-usluge, značajno je porastao procenat onih koji smatraju da je potrebno pojednostaviti korišćenje svih portala (55,8%,** u poređenju sa 42,5% u drugom ciklusu i 28,8% u prvom ciklusu) **ali i da je cjelokupnu uslugu moguće obaviti online (43,9%,** u poređenju sa 38,9% u drugom ciklusu i 38,2% u prvom ciklusu).

- **Po pitanju administrativnih usluga koje bi predstavnici/ce biznisa voljeli/le da u budućnosti obavljaju isključivo elektonskim putem, uočavaju se promjene, tako da se u ovom ciklusu istraživanja izdvaja šest (6) najznačajnijih:** Izdavanje potvrda o izmirenim porezima i doprinosima; Izdavanje potvrda iz lokalnih uprava javnih prihoda; Elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati); Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja: Izdavanje potvrda iz kaznene/prekršajne evidencije i usluge iz oblasti penzijsko-invalidskog osiguranja (M4 – obrazac).

- **U poređenju sa ranijim ciklusima istraživanja, značajno veći je procenat upoznatosti biznis zajednice sa digitalnim nomadima, iako je sve više izražen broj onih koji su upoznati ali nijesu sigurni šta rade (47,8%, u poređenju sa 20,9% u drugom ciklusu, odnosno 13,4% u prvom ciklusu).** S druge strane, vidljiv je trend pada koji su nijesu upoznati za 18% u odnosu na istraživanje iz 2022. godine, odnosno za 22,6% u odnosu na istraživanje iz 2021. godine.

- **Sajber napad koji se dogodio tokom 2022. godine u Crnoj Gori, imao je razoran efekat na državne institucije a zasigurno je usporio i poslovanje preduzeća u Crnoj Gori.** Dvije trećine ispitanika/ca je izjavilo da je upoznato sa sajber napadom i upoznatost je u najvećoj mjeri izražen kod mikro preduzeća (89,4%), a regionalno posmatrano, to su preduzeća iz centralnog regiona (49,6%).
- **Skoro dvije trećine ispitanika (71,6%) osjetilo je nemogućnost korišćenja usluga koje pruža javna uprava, svaki drugi ispitanik koji je upoznat sa sajber napadom, doživio je nemogućnost dobijanja pravovremenih informacija (51,7%).** Nadalje, 21,6% je osjetilo usporenost u korišćenju usluga koje pruža javna uprava a ujedno i usporenost u poslu kojim se bavi (17,8%).

- **Upitani da li se i dalje osjećaju posljedice sajber napada, predstavnici biznisa su imali podijeljena mašljenja.** Naime, 28% je izjavilo da se osjećaju, 36% je izjavilo da se osjećaju ali djelimično dok je u istom procentu suprotnog mišljenja.

- **Da je sajber napad uticao na biznis sektor, ukazuje i podatak da se smanjio nivo povjerenja u javnu upravu zbog sajber napada (56,4%, u odnosu na 31,9% tokom istraživanja u 2022. godini). Iako nije došlo do povećanja nivoa povjerenja u javnu upravu, ohrabruje skok od 43,6% koji su izjavili da sajber napad nije uticao na njihovo povjerenje (30,4% u istraživanju tokom 2022. godine).**