



Ministarstvo javne  
uprave, digitalnog  
društva i medija



## Izvještaj

Digitalizacija javne uprave: Ocjena zadovoljstva postojećim i identifikacija  
potreba za novim e-uslugama

*Biznis zajednica*

*decembar 2021 - februar 2022*

U saradnji sa Programom Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP) i Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo, sprovela je *Istraživanje o zadovoljstvu biznis zajednica 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 sprovedeno u okviru projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19” koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNDP i saradnji sa Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija.

Sadržaj ovog istraživanja isključiva je odgovornost autora i ne odražava nužno stavove Evropske unije (EU), Programa Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), kao ni Ministarstva javne uprave, digitalnog društva i medija.

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.....	5
1.1. Metodologija istraživanja.....	5
1.2. Uzorak.....	5
II REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	6
2.1. Socio-demografske karakteristike.....	6
2.2. Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju .....	8
2.3. Korišćenje elektronskih usluga (e-usluga) javne uprave i stepen zadovoljstva.....	16
2.4. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje..	23
2.5. Upoznatost sa digitalnim nomadima.....	27
III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA.....	29

## Spisak grafika:

<b>Grafik 1:</b> Polna struktura izvršnog direktora/ice, u %.....	7
<b>Grafik 2:</b> Polna struktura izvršnog direktora/ice po veličini preduzeća, u %.....	7
<b>Grafik 3:</b> Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u % .....	8
<b>Grafik 4:</b> Prikaz po veličini preduzeća - Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u % .....	8
<b>Grafik 5:</b> Da li Vaše preduzeće koristi digitalni certifikat?, u % .....	9
<b>Grafik 6:</b> Razlozi zbog kojih preduzeća ne koriste digitalni certifikat, u% .....	9
<b>Grafik 7:</b> U koje svrhe koristite internet usluge? .....	10
<b>Grafik 8:</b> Usluge koje su preduzeća najviše koristila lično tokom 2020. i 2021. godine, u % .....	14
<b>Grafik 9:</b> E-usluge koje su preduzeća najviše koristila elektronski tokom 2020. i 2021. godine, u % .....	16
<b>Grafik 10:</b> Zadovoljstvo/nezadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u% .....	17
<b>Grafik 11:</b> Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama?, u %.....	19
<b>Grafik 12:</b> Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih niste koristili?, u % .....	20
<b>Grafik 13:</b> U kojoj mjeri imate povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave?, u %.....	21
<b>Grafik 14:</b> Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u % .....	22
<b>Grafik 15:</b> Brzina rješavanja zahtjeva?, u % .....	23
<b>Grafik 16:</b> Prednosti e-usluga u poređenju sa drugim oblicima komunikacije, u % .....	24
<b>Grafik 17:</b> Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u%.....	25
<b>Grafik 18:</b> Koje usluge javne uprave bi u budućnosti voljeli da obavljate isključivo elektronskim putem?, u% .....	26
<b>Grafik 19:</b> Upoznatost anketiranih građana sa pojmom digitalni nomadi, u %.....	27

## Spisak tabela:

<b>Tabela 1:</b> Struktura uzorka prema vrsti djelatnosti .....	6
<b>Tabela 2:</b> Vrsta internet usluga koje preduzeća koriste tokom 2020. i 2021. godine i učestalost korišćenja, u % .....	12
<b>Tabela 3:</b> Način korišćenja usluga javne uprave, u %, Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija.....	16
<b>Tabela 4:</b> Zadovoljstvo ispitanika/ca korišćenjem e-portala, u % .....	22
<b>Tabela 5:</b> Ko su digitalni nomadi?, u % .....	28

# I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I UZORAK

## 1.1. Metodologija istraživanja

U okviru projekta „E-usluge i digitalna infrastruktura kao odgovor na COVID-19” koji sprovodi Program Ujedinjenih nacija za razvoj u Crnoj Gori (UNDP) u saradnji sa Ministarstvom javne uprave, digitalnog društva i medija, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je 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.

Posebnu komponentu predstavljaju fokus grupe sa predstavnicima NVO sektora, ženama u biznisu i predstavnicima područnih jedinica Uprave prihoda i carina i uprava lokalnih javnih prihoda. Dobijeni odgovori i poruke omogućavaju bolje razumijevanje rezultata sprovedenog istraživanja i definisanje preporuka za unapređenje postojećih i uvođenje novih e-usluga.

## 1.2. Uzorak

Veličina i struktura uzorka biznis zajednice, definisana je na način da se reprezentuju stavovi i ocijeni zadovoljstvo na regionalnom nivou, uzimajući u obzir veličinu poslovnih subjekata i sektor djelatnosti na osnovu zvaničnih podataka Zavoda za statistiku Crne Gore (MONSTAT).

**Istraživanje je sprovedeno u 18 gradova u tri regiona**, gdje uzorak čini: 11,8% preduzeća iz sjevernog regiona (opštine: Berane, Bijelo Polje, Mojkovac, Plužine, Pljevlja, Rožaje i Žabljak), iz centralnog regiona 69,6% (opštine: Cetinje, Danilovgrad, Nikšić, Podgorica i Tuzi), 18,6% preduzeća iz južnog regiona (opštine: Bar, Budva, Herceg Novi, Kotor, Tivat i Ulcinj). Dominantan broj preduzeća koji su učestvovali u istraživanju je sa teritorije Glavnog grada Podgorica 40,5%, što i je u skladu sa zvaničnim podacima o broju preduzeća registrovanih u Crnoj Gori.

**Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 306 privrednih subjekata.** Realizovanim istraživanjem su u najvećoj mjeri ispoštovane kvote o izboru preduzeća prema veličini i sektorima djelatosti. Određena odstupanja od predviđenog uzorka ne mogu značajnije uticati na rezultate istraživanja.

Gdje je to bilo moguće, nalazi ovog istraživanja upoređivani su sa rezultatima „Istraživanja sa građanima i preduzećima u vezi sa korišćenjem i stavovima prema e-uslugama u Crnoj Gori“ koje je u julu 2019. godine sprovela IPSOS agencija.

## II REZULTATI istraživanja

### 2.1. Socio-demografske karakteristike

U skladu sa strukturom privrede, realizovani uzorak **obuhvatio je: 75,8% mikro preduzeća (1 - 9 zaposlenih), 19,0% malih preduzeća (10 - 49 zaposlenih), 3,6% srednjih preduzeća (50 - 249 zaposlenih) i 1,6% velikih preduzeća (preko 250 zaposlenih).**

Najveće učešće u strukturi anketiranih preduzeća čine djelatnosti: ostale uslužne djelatnosti (24,5%), trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala (22,2%), administrativne, stručne, finansijske, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama (14,7%), proizvodnja, industrija, rudarstvo, građevinarstvo, i zanatska proizvodnja (14,1%), dok su ostale djelatnosti uzele učešće ispod 10,0%.

Navedeni podaci ukazuju da veličina uzorka i obuhvat obezbjeđuju visok nivo pouzdanosti.

**Tabela 1:** Struktura uzorka prema vrsti djelatnosti

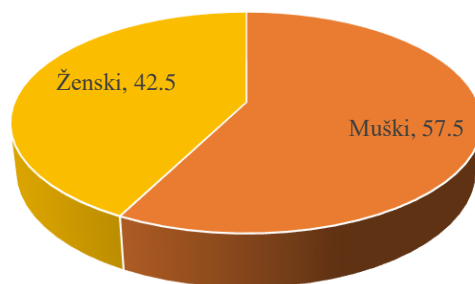
<b>VRSTE DJELATNOSTI</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Administrativne, stručne, finansijske, informisanje i komunikacija i poslovanje sa nekretninama	45	14.7
Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo	8	2.6
Proizvodnja, industrija, rudarstvo, građevinarstvo, i zanatska proizvodnja	43	14.1
Saobraćaj, skladištenje, snabdijevanje vodom i električnom energijom	17	5.6
Obrazovanje, nauka, kultura, informisanje, zdravstvo i socijalna zaštita	22	7.2
Trgovina na veliko i trgovina na malo i popravka motornih vozila i motocikala	68	22.2
Usluge smještaja i hrane, zabava i rekreacija	28	9.2
Ostale uslužne djelatnosti	75	24.5
<b>UKUPNO</b>	<b>306</b>	<b>100.0</b>

Među ispitanicima, najveći broj anketiranih su vlasnici/ce preduzeća 43,5%, izvršni direktori/ce 25,5%, menadžeri/ke sektora 17,3%, računovođe 6,9% dok su preostalih 6,9% na pozicijama: pravnik/ca, komercijalista, finansijski savjetnik/ca, konsultant/kinja, poslovni asistent/kinja i dr.

Prema rezultatima istraživanja, dominantno učešće u strukturi zaposlenih, čine lica sa visokim obrazovanjem (fakultet i postdiplomske studije) 61,8%, sa srednjim obrazovanjem (SSS i viša škola) 37,9%, dok nekvalifikovana i polukvalifikovana radna snaga (bez obrazovanja i osnovna škola) čini svega 0,3% ukupnog broja anketiranih.

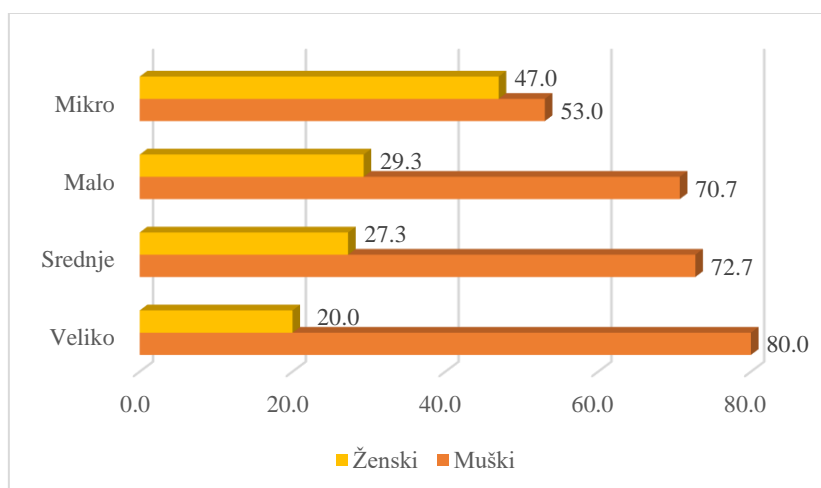
Prema dobijenim rezultatima, muškarci su izvršni direktori u 57,5% preduzeća iz uzorka, dok je procenat žena na čelnim pozicijama 42,5%.

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



Isti trend je prisutan posmatrajući veličinu preduzeća, tako da su muškarci dominantni na rukovodećim pozicijama. Žene rukovodioci zastuljenije su u mikro biznisima, pa su u odnosu na suprotni pol uzele učešće od 47,0%.

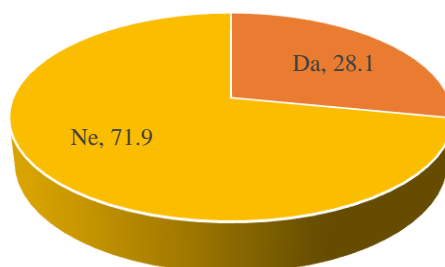
**Grafik 2:** Polna struktura izvršnog direktora/ice po veličini preduzeća, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



## 2.2. Korišćenje internet usluga i načini komunikacije u poslovanju

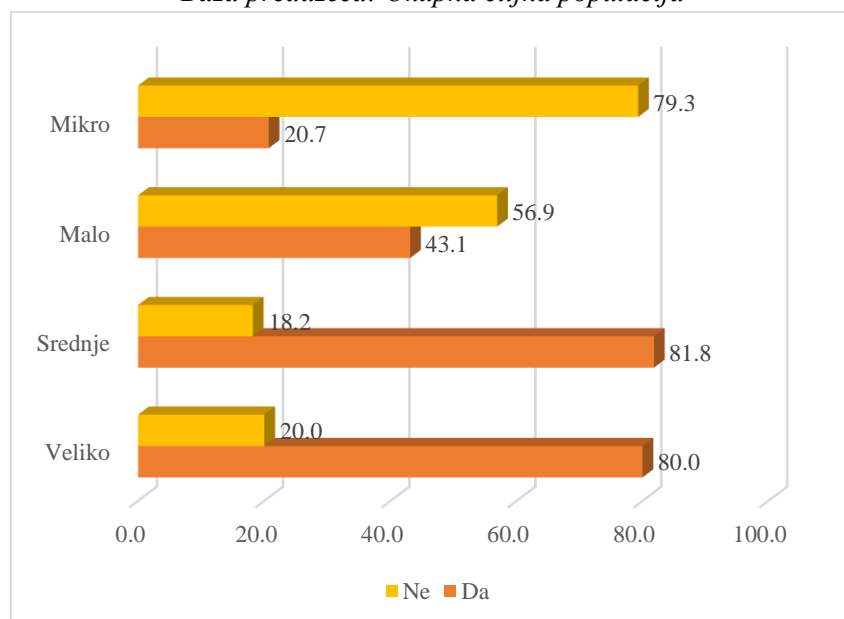
Analiza rezultata pokazuje da 71,9% preduzeća nema IT stručnjaka u svom timu. Ovo je i razumljivo s obzirom na dominaciju mikro preduzeća, sa manjim brojem zaposlenih.

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



U zavisnosti od veličine preduzeća, IT stručni kadar je najmanje prisutan u mikro (79,3%) i malim preduzećima (56,9%), dok većina srednjih i velikih preduzeća ima IT stručnjake.

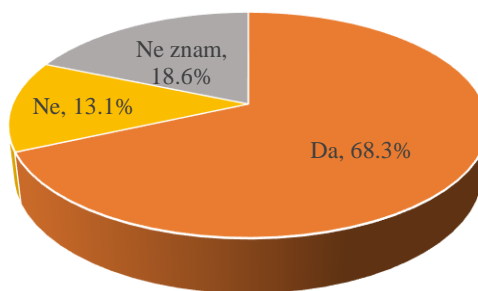
**Grafik 4.** Prikaz po veličini preduzeća - Da li u Vašem timu imate IT stručnjaka?, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



Iako je digitalni certifikat obavezan za korišćenje sve većeg broja usluga u poslovanju, 68,3% anketiranih je izjavilo da ga koristi, dok preostali broj ili ne koristi (13,1%) ili nema informaciju (ne zna) da li se koristi (18,6%). Razlog zašto nemaju informaciju je u jednom dijelu opravdan, imajući u vidu da su među ispitanicima dominantno učešće uzeli vlasnici preduzeća, direktori ili menadžeri na visokom nivou koji nisu u obavezi da znaju za ovaj detalj.



**Grafik 5:** Da li Vaše preduzeće koristi digitalni certifikat?, u %  
 Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija

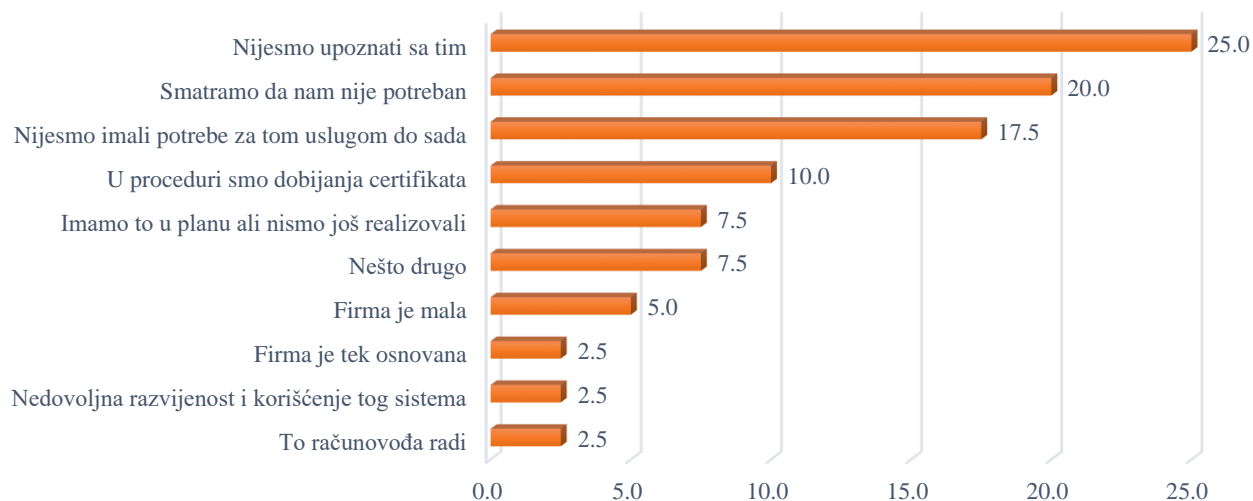


Najčešće navođeni razlozi zbog kojih preduzeća još uvijek ne koriste digitalni certifikat, su: da nijesu upoznati sa tim (25,0%), smatraju da im nije potreban (20,0%) ili nijesu imali potrebe za tom uslugom (10,0%).

*„Koristimo digitalne certifikate, i to je nešto što je nužno. U nekim slučajevima se koristi kao i elektronski potpis.“*

*Preduzetnica, sjeverni region*

**Grafik 6.** Razlozi zbog kojih preduzeća ne koriste digitalni certifikat, u %  
 Baza preduzeća: (13,1% od ciljne populacije)



Kroz fokus grupu sa predstavnicima institucija (Uprava prihoda i carina – područne jedinice i uprave lokalnih javnih prihoda), između ostalog, naveli su razloge nekorišćenja digitalnog certifikata.

*„Pored drugih e-usluga, za godišnju prijavu poreza na dohodak, imamo mogućnost od 2019. godine da preduzetnici dostavljaju elektronskim putem. S obzirom da to nije zakonom propisana obaveza, nijedan preduzetnik neće da ulazi u dodatni trošak kupovine certifikata, pa im je to bilo najveći razlog zašto nijesu i sami krenuli obavljati ovu uslugu elektronski.“*

*Predstavnica Uprave prihoda i carina Crne Gore*

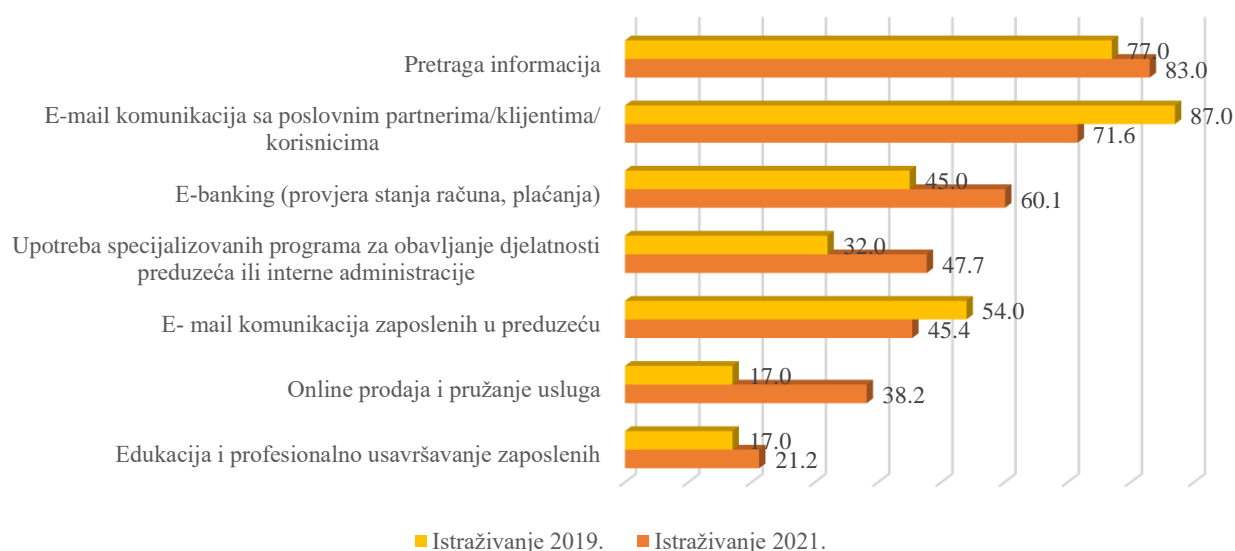
**Korišćenje internet usluga u preduzećima je veoma prisutna i to svakodnevno.** Upoređujući sa rezultatima istraživanja iz 2019. godine, gdje je više od tri četvrtine preduzeća koristilo internet **za pretrage informacija (77,0%), tokom perioda 2020. i 2021. godine taj procenat je porastao i iznosi 83,0%. E-banking (provjera stanja računa, plaćanja) koristi 60,1% ispitanika, što se takođe značajno više koristi u odnosu na 2019. godinu.**

*„Od početka osnivanja svog biznisa željela sam da sve koncipiram i poslujem elektronski u cilju uštede vremena. To mi je bitno kada sa nekom firmom sarađujem, pogotovo sa investitorima ili podizvođačima.“*

*Preduzetnica, centralni region*

**Grafik 7:** U koje svrhe koristite internet usluge?

*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



**E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/korisnicima i zaposlenima u preduzeću je u padu u odnosu na ranije istraživanje.** Uzimajući u obzir da su u uzorku dominantna mikro preduzeća koja se bave trgovinom i uslužnim djelatnostima, potreba za ovim internet uslugama nije toliko prisutna.

Predstavnici civilnog sektora su takođe potvrdili poteškoće prilikom e-mail komunikacije sa institucijama:

*„Imali smo saradnju sa Upravom policije gdje smo potpuno elektronski – putem e-maila podnosili prijave. Međutim, Uprava policije nije imala kapaciteta da ovu uslugu održi, nego su nas zamolili da pređemo ponovo na fizičko zavođenje prijava u samoj arhivi. To nama, kao timu, oduzima mnogo vremena. Međutim, čak i tokom pandemije nije bilo inicijativa da se ponovo pređe na elektronsko zavođenje.“*

*Predstavnik NVO sektora*

Kroz razgovore sa ženama u biznisu, podijeljena su pozitivna iskustva:

*„Tokom COVID pandemije najviše smo komunicirale sa državnim institucijama, putem e-mejla. Dobro je funkcionisalo i proces se nije zaustavljao.“*

*Preduzetnica, centralni region*

**Treba istaći da preduzeća sve više koriste društvene mreže** (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn...) što govori podatak da 55,9% koristi svakodnevno, odnosno 17,6% nekoliko puta nedjeljno. Nije zanemarljivo istaći da se sve više internet koristi **za edukacije i profesionalno usavršavanje zaposlenih**. Skoro četvrtina anketiranih preduzeća (21,2%) koristi svakodnevno ove usluge, odnosno 24,5% koristi ove usluge nekoliko puta nedjeljno.

Pandemija COVID-19 uticala je na porast upotrebe **online prodaje i pružanja usluga putem interneta**, što potvrđuje podatak da je u odnosu na 2019. godinu sa 17,0% značajno povećano na 38,2%.

Na osnovu istraživanja primjetno je da se kroz poslovanje sve više koriste **online sastanci i video komunikacija** što je, takođe, uticaj pandemije COVID-19.

**Tabela 2.** Vrsta internet usluga koje preduzeća koriste tokom 2020. i 2021. 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
E-mail komunikacija sa poslovnim partnerima/klijentima/korisnicima	71.6	16.7	4.6	2.3	1.6	3.3
E- mail komunikacija zaposlenih u preduzeću	45.4	21.6	8.2	2.3	4.9	17.6
Pretraga informacija	83.0	10.8	1.6	0.3	1.3	2.9
E-banking (provjera stanja računa, plaćanja )	60.1	19.0	5.2	0.3	3.6	11.8
Upotreba specijalizovanih programa za obavljanje djelatnosti preduzeća ili interne administracije	47.7	22.9	4.9	2.3	7.2	15.0
Edukacija i profesionalno usavršavanje zaposlenih	21.2	24.5	13.4	12.4	9.8	18.6
Online prodaja i pružanje usluga	38.2	18.3	6.2	4.2	5.2	27.8
Društvene mreže (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn...)	55.9	17.6	6.2	2.6	4.2	13.4
Online sastanci/Video komunikacija (Zoom, Teams, Skype,..)	22.2	24.5	12.1	9.8	6.9	24.5

Kada je u pitanju **komunikacija sa javnom upravom** kroz poslovanje i korišćenje različitih usluga, **najveći broj preduzeća i dalje sa javnom upravom komunicira lično.**

U Tabeli broj 3, predstavljene su sve ispitivane usluge, pa se može uočiti da je **više od dvije trećine preduzeća u posmatranom periodu lično obavljalo prijave/odjave radnika (69,0%) i ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica i opštine (67,6%).**

Ovi rezultati su potvrđeni i kroz fokus grupu sa predstavnicima institucija (Uprava prihoda i carina – područne jedinice i uprave lokalnih javnih prihoda).

*„Što se tiče Uprave lokalnih i javnih prihoda naše opštine, mi do sada u pravom smislu elektronske usluge nismo imali. Ušli smo tokom 2019. godine u jedan projekat koji se realizuje preko Zajednice opština i UNDP-a. Radi se o jednom poreskom softveru koji će objedniti sve naše poreske prihode i na osnovu kojeg će pravna lica uz korišćenje certifikata imati mogućnost da podnose prijave poreza na nepokretnosti. Takođe, imaće mogućnost da vide svoje analitičke kartice po svim vrstama poreza. Što se tiče fizičkih lica, moći će bez tih certifikata, tj. moći će preko tog servisa ukucavanjem svog matičnog broja da vide svoje poresko rješenje i iznos duga po poreskom rješenju.“*

*Predstavnik Uprave lokalnih javnih prihoda*

**Skoro dvije trećine** preduzeća je tokom 2020. i 2021. godine **lično je podnosilo:** zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa (64,7%) i zahtjev za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a (63,3%).

Razlog ličnog podnošenja zahtjeva su negativna iskustva prilikom korišćenja e-usluge, što se potvrđuje kroz sljedeće izjave:

*„Za sad je sve ovo, po našem iskustvu, na pola posla. Kada je krenula COVID-19 pandemija imala sam slučaj da sam predala zahtjev elektronskim putem, kako bih dobila izvod iz CRPS-a. Dobila sam e-mejlom odgovor iz CRPS-a. Izvod je bio fotokopiran. Ne očekivajući, predala sam dokumentaciju uključujući i taj fotokopirani izvod, koja je bila potrebna za projekat. Zbog tog izvoda, sva dokumentacija mi je vraćena.“*

*Preduzetnica, centralni region*

*„Kada su u pitanju uprave lokalnih javnih prihoda, Podgorica je jedina koja se digitalizovala u tom dijelu OPT obrazca, a sve ostale opštine zahtijevaju u papiru. Takođe, e-mail komunikacija je veoma loša, i često moramo napominjati da smo poslali određeni e-mejl. Kod poreske uprave nijesmo dobili odgovore 6 mjeseci unazad.“*

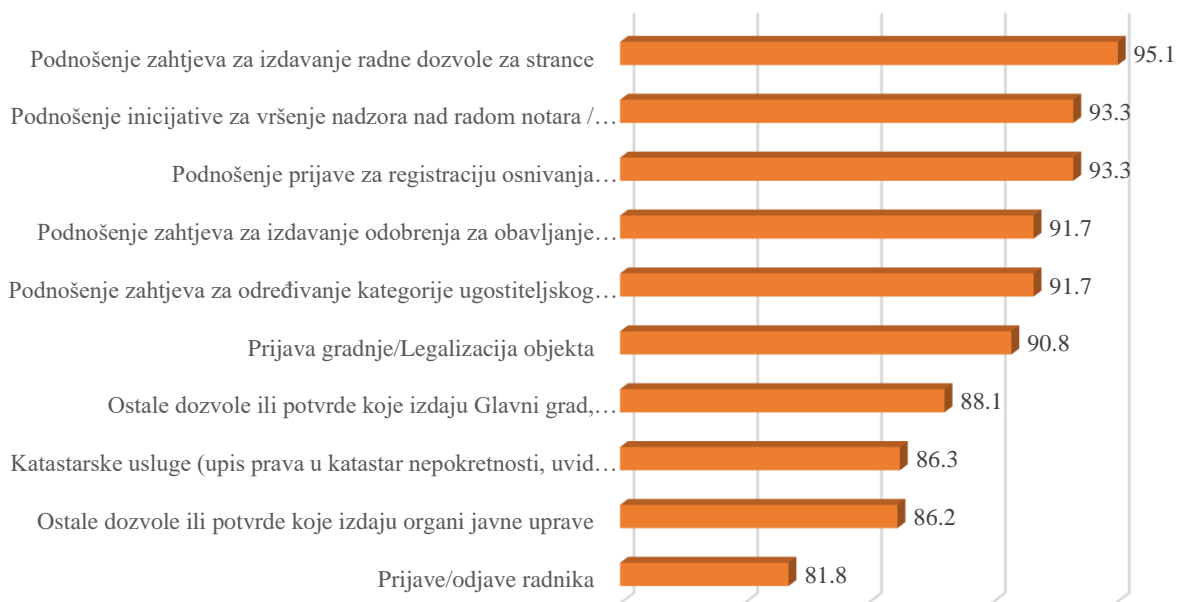
*Preduzetnica, centralni region*

**Nešto manje od polovine** preduzeća na isti način koristilo je sljedeće usluge: zahtjev za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica (48,4%), katastarske usluge kao što su: upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata (45,4%), kao i podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis (42,2%).

Ukoliko se isključi dio podataka, odnosno kategorija onih koji nijesu koristili navedene usluge tokom posmatranog perioda, vidljivi su visoki procenti različitih usluga koje su privrednici lično obavljali u sklopu svog poslovanja. Podnošeni su razni zahtjevi kao što su: za izdavanje radne dozvole za strance (95,1%), za vršenje nadzora nad radom notara / javnog izvršitelja / predstavke ili pritužbe (93,3%) kao i za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog

subjekta (93,3%). Zatim, podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske/trgovinske ili dr. djelatnosti, kao i za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta (91,7%).

**Grafik 8.** Usluge koje su preduzeća najviše koristila lično tokom 2020. i 2021. godine, u %<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Prikazane vrijednosti su dobijene kada se isključe svi koji nijesu koristili ove usluge

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	Preko mobilne aplikacije	Nijesam koristio/la ovu uslugu
Prijava/odjava radnika	69.0	0.0	0.0	8.8	3.9	0.3	2.3	0.0	15.7
Podnošenje mjesečne prijave i povraćaja PDV-a	25.8	0.0	1.0	3.3	27.5	3.3	26.1	0.0	13.1
Podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje	37.3	0.0	0.7	2.3	24.2	4.2	24.5	0.0	6.9
Podnošenje zahtjeva za izdavanje potvrde o rezidentnosti u poreske svrhe	39.5	0.0	1.3	5.2	2.9	2.0	3.3	0.0	45.8
eFiskalizacija	20.9	0.0	0.0	4.9	8.8	8.8	35.9	12.7	7.8
Korišćenje SEP-a (samoulužni elektronski portal za sva lica koja nisu u sistemu PDV-a)	8.8	0.0	0.0	0.0	4.9	4.6	4.6	0.0	77.1
Zahtjevi za akcize (prijava, obračun)	14.1	0.0	0.0	3.6	3.6	1.6	3.9	0.0	73.2
Podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta	50.3	0.0	0.3	1.3	0.7	0.7	0.7	0.0	46.1
Predaja finansijskih izvještaja	27.5	0.0	1.3	6.5	19.9	3.9	29.7	0.0	11.1
Podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a	63.3	0.0	1.3	13.4	3.6	0.7	0.0	0.0	17.7
Podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica	48.4	0.0	1.3	13.4	1.6	0.3	0.0	0.0	35.0
Podnošenje zahtjeva za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa	64.7	0.0	0.3	6.5	2.0	0.7	11.8	0.0	14.1
Podnošenje zahtjeva za povraćaj više plaćenog doprinosa za penzijsko i invalidsko osiguranje	27.8	0.0	1.3	2.6	1.0	0.3	2.3	0.0	64.7
Podnošenje zahtjeva za izdavanje radne dozvole za strance	31.7	0.0	0.3	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7
Podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalifikovanog digitalnog certifikata za elektronski potpis	42.2	0.0	15.0	11.8	2.0	1.6	0.0	0.0	27.5
Podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske/trgovinske ili dr. djelatnosti	32.7	0.0	0.0	2.3	0.7	0.0	0.0	0.0	64.4
Podnošenje zahtjeva za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta	16.7	0.0	0.3	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	81.7
Elektronsko podnošenje carinskih deklaracija	12.1	0.0	0.0	9.5	0.3	1.0	2.0	0.0	75.2
Učestvovanje u procesima javne nabavke – CeJN	5.9	0.0	0.3	1.6	10.8	8.5	0.0	0.0	72.9
Prijava gradnje/Legalizacija objekta	25.8	0.0	0.3	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	71.6
Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i	45.4	0.0	0.0	2.3	2.3	2.0	0.7	0.0	47.4

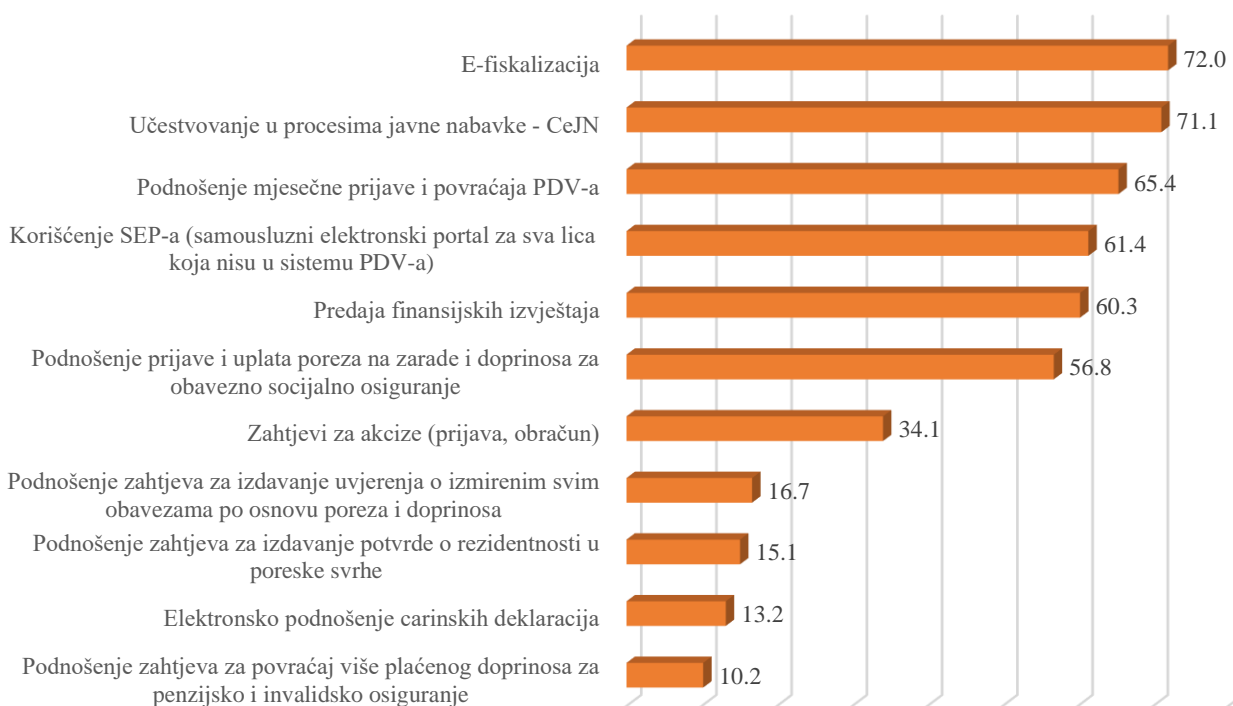
izdavanje katastarskih dokumenata)									
Prijava korupcije	3.6	1.0	0.0	1.6	0.3	0.0	0.0	0.0	93.5
Podnošenje inicijative za vršenje nadzora nad radom notara / javnog izvršitelja / predstavke ili pritužbe	9.2	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	90.2
Dobijanje ili produženje licenci	28.4	0.0	1.3	8.2	0.0	0.0	0.0	0.0	62.1
Obavještenje o uvođenju prekovremenog rada	14.4	0.0	0.3	2.9	0.3	0.3	0.0	0.0	81.7
Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica, opštine	67.6	0.0	0.7	6.5	0.3	1.6	0.0	0.0	23.2
Ostale dozvole ili potvrde koje izdaju organi javne uprave	65.4	0.0	1.0	6.9	1.0	1.6	0.0	0.0	24.2

**Tabela 3.** Način korišćenja usluga javne uprave, u %, *Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



S druge strane, analizirajući usluge koje su preduzeća koristila preko **portala eUprava, drugih e-portala koje pružaju e-usluge i programa koji je povezan sa Upravom prihoda i carina**, mogu se uočiti sljedeći rezultati. Iako je 2021. godina uvedena E-fiskalizacija i elektronski sistem javnih nabavki – CeJN, preko 70,0% ispitanika je koristilo elektronskim putem. Takođe, skoro svaki treći predstavnik/ca biznis zajednice (65,4%) podnosio/la je mjesečne prijave i povraćaj PDV-a elektronskim putem.

**Grafik 9.** E-usluge koje su preduzeća najviše koristila elektronski tokom 2020. i 2021. godine, u % <sup>2</sup>



*„Moja preporuka je da sve usluge koje radimo često, budu u potpunosti digitalizovane (M4-obrasce, izvod iz CRPS, prijave i odjave radnika,...). Sa pričom o fiskalizaciji, napravili su strah među ljudima, a to nije ništa drugo nego kasa koja je povezana sa internetom i Upravom prihoda i carina. Svi poreski obveznici moraju plaćati porez, bez obzira na to jesmo li fiskalizovani ili ne.“*

<sup>2</sup> Prikazane vrijednosti su dobijene kada se isključe svi koji nijesu koristili ove usluge

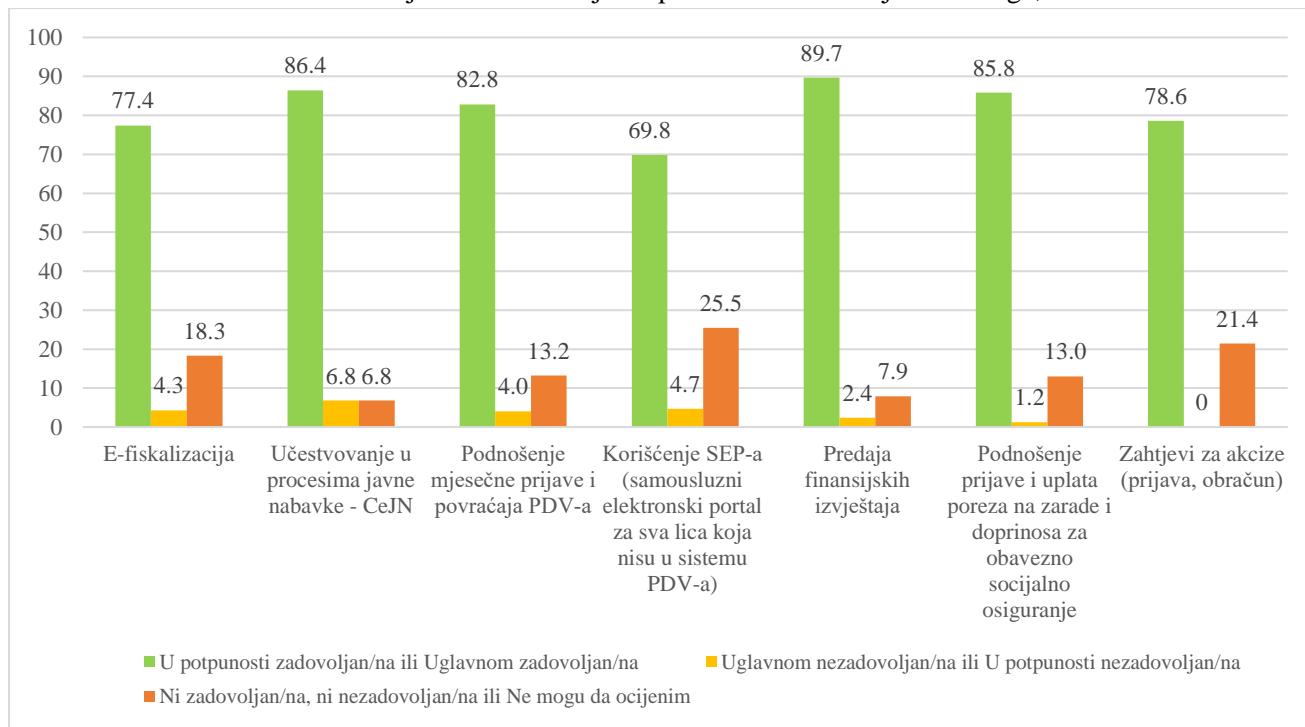
### 2.3. Korišćenje elektronskih usluga (e-usluga) javne uprave i stepen zadovoljstva

Za usluge koje realizovane putem portala eUprave, drugih e-portala koji pružaju elektronske usluge, ili preko programa koji je povezan sa Upravom prihoda i carina, **privrednici su upitani o stepenu zadovoljstva dobijenom e-uslugom.**

**U prosjeku 83,4% preduzeća je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem e-usluga.** Upoređujući sa rezultatima istraživanja iz 2019. godine, 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, predstavljene su grafički:

**Grafik 10.** Zadovoljstvo/nezadovoljstvo preduzeća korišćenjem e-usluga, u %<sup>3</sup>



Za ostale e-usluge koje su u manjem obimu realizovane, kao što su podnošenje zahtjeva za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a, podnošenje prijave za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta ili podnošenje zahtjeva za dostavljanje podataka iz kaznene/prekršajne evidencije za pravna lica, **većina preduzeća izražava zadovoljstvo izvršenom uslugom.**

<sup>3</sup> Grafičkim prikazom predstavljene su usluge koje su u preko 60,0% slučajeva korišćene.

**Posmatrano u ukupnom broju odgovora<sup>4</sup>, kao najčešće razloge nezadovoljstva navodi se sljedeće:**

*„Bilo je potrebno previše vremena da se izvrši usluga“*

*„Bilo mi je teško da se snađem gdje i šta treba da upišem“*

*„Program često baguje, koči i ne može se koristiti“*

*„U danima kada se obično podnosi PDV prijava, servis je često nedostupan ili previše spor zbog velikog broja zahtjeva“*

*„Nekoliko stavki je loše odrađeno, drugo je ok“*

*„Softver koji koristim ne vodi računa o korisničkom iskustvu. Previše je rigidan i konfuzan“*

*„Nakon što se registracija na CeJN završi, isti podaci se traže da se popune u okviru Obrasca 1 u .docx fajl“*

*„Ranije sam u Centralnom registru privrednih subjekata mogla dobiti potrebne informacije putem telefona. Posljednji put sam bila negativno iznenađena jer ta informacija nije bila dostupna, pa sam morala poći lično. To mi dodatno oduzima vrijeme.“*

*Preduzetnica, centralni region*

*Po Zakonu o računovodstvu predaja finansijskih izvještaja vrši se elektronski. Što znači da se više ne izdaju potvrde od Poreske da su izvještaji predati, već se na njihovom sajtu uvodi jedna mogućnost da se odštampaju podnijeti izvještaji sa kodom tj. brojem koji se automatski dobijaju i takvi izvještaji su onda verifikovani od Poreske. Takođe, svako zainteresovano lice može preko PIB broja NVO-a ili preduzeća da izvrši uvid i uvjeri se da li su izvještaji zaista predati. Međutim, pri apliciranju na razne projekte, pozive, i fondove od strane državnih institucija i opština u obaveznu dokumentaciju koja se dostavlja, traže i potvrdu o predatim finansijskim izvještajima, iako ona više ne postoji.*

*Suočeni sa ovom situacijom, doživjeli smo da nam je aplikacija odbijena. Na stranu što smo u istom dokumentu i naveli da smo predali izvještaj. Institucija ipak odbija našu aplikaciju uz obrazloženje da nismo dostavili potvrdu da smo predali izvještaj Poreskoj upravi i da nismo ispunili formalno-pravne uslove“.*

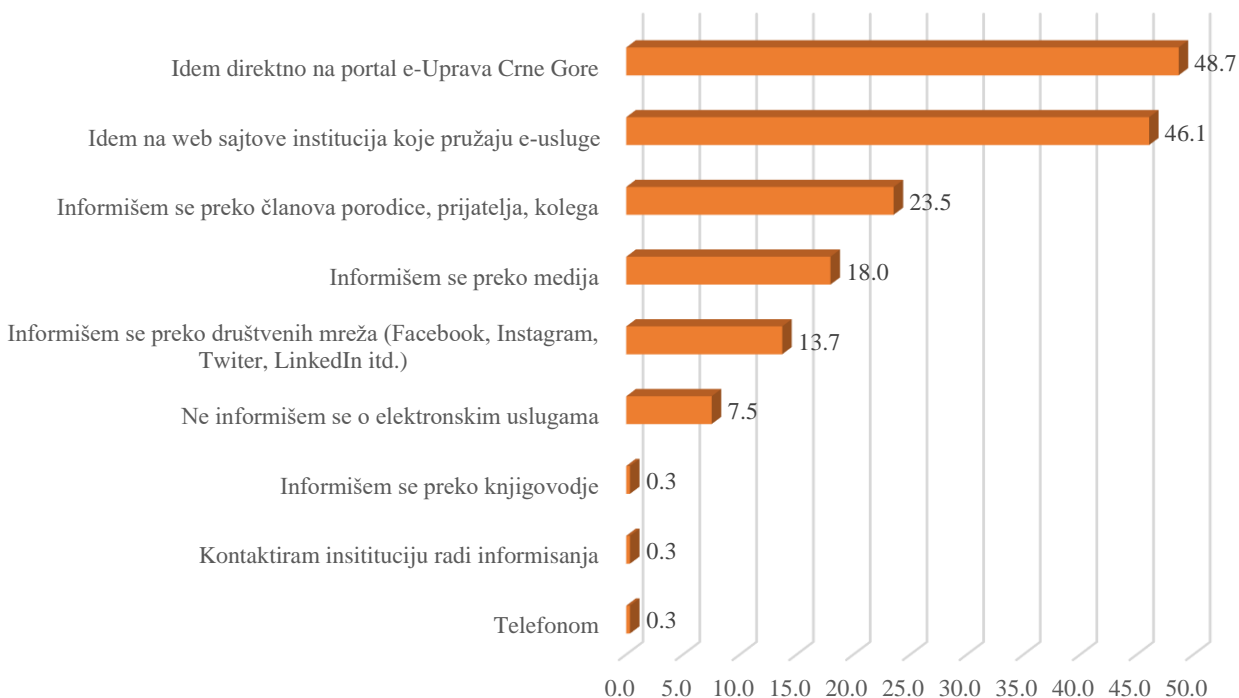
*Predstavnik NVO sektora i Žena u biznisu, centralni region*

**Većina preduzeća je informisana (ukupno 64,1%)** sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga. Najzastupljeniji načini preko kojih se preduzeća informišu o dostupnim e-uslugama su portal **eUprava Crne Gore (48,7%)** i **web stranice institucija koje pružaju e-usluge (46,1%)**. U poređenju sa istraživanjem iz 2019. godine, procenti su znatno veći jer se u tom periodu 43,0% preduzeća informisalo preko web stranica institucija koje pružaju e-usluge a tek 27,0% se direktno informisalo preko portala eUprave Crne Gore.

<sup>4</sup> n=30 (30 ispitanika je dalo ocijenu da je uglavnom nezadovoljno ili u potpunosti nezadovoljno dobijenom e-uslugom)

Neizostavan je tradicionalni način informisanja **preko članova porodice, prijatelja, kolega (23,5%) i preko medija (18,0%)**. Sve više je prisutno informisanje preko društvenih mreža (13,7%) pa je taj način informisanja jednako važan.

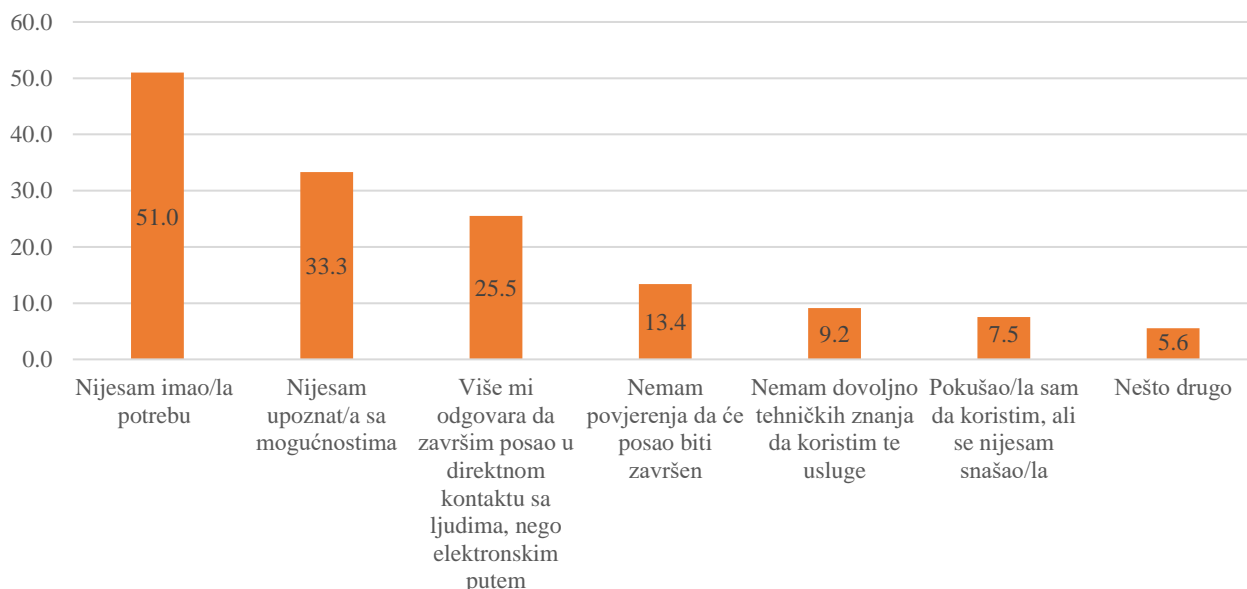
**Grafik 11.** Ukoliko koristite e-usluge, na koji način se najčešće informišete o dostupnim e-uslugama? u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija<sup>5</sup>*



**Polovina preduzeća (51,0%) koja tokom 2020. i 2021. godine nije koristila pojedine e-usluge** kao najčešći razlog su navodili da **nijesu imali potrebu**. Trećina njih nije upoznata sa mogućnostima, dok skoro svakom petom više odgovara da završi posao u direktnom kontaktu sa ljudima, nego elektronskim putem. Jedan od manje prisutnih razloga je da predstavnici/e preduzeća nemaju povjerenja da će posao biti završen (13,4%).

<sup>5</sup> n=475; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora.

**Grafik 12.** Zašto se pojedine e-usluge ne koriste ili ih niste koristili?, u %  
 Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija <sup>6</sup>



**Skoro dvije trećine preduzeća ima povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave** (uglavnom ima povjerenja 55,9%; u potpunosti ima povjerenja 8,2%). S druge strane, **nepovjerenje izražava veoma mali broj preduzeća** (uglavnom nemam povjerenja 7,2%; uopšte nemam povjerenja 2,0%). **Kao razloge nepovjerenja navedeni su sljedeći razlozi<sup>7</sup>:**

*„Zbog nedostatka ažurnosti zaposlenih“*

*„Nemam povjerenja zbog mogućnosti zloupotrebe podataka“*

*„Zahtjev će se sigurnije završiti lično odlaskom u instituciju“*

*„Zbog dosadašnjeg lošeg iskustva“*

*„Potrebne su edukacije kako bi se sve pojasnilo i konačno svi koristili elektronske prijave i druge potrebne e-usluge. Zbog slabe konekcije često ne znamo da li je poslat zahtjev“*

*„Mislim da osoblje nije dovoljno obučeno da završi traženu uslugu“*

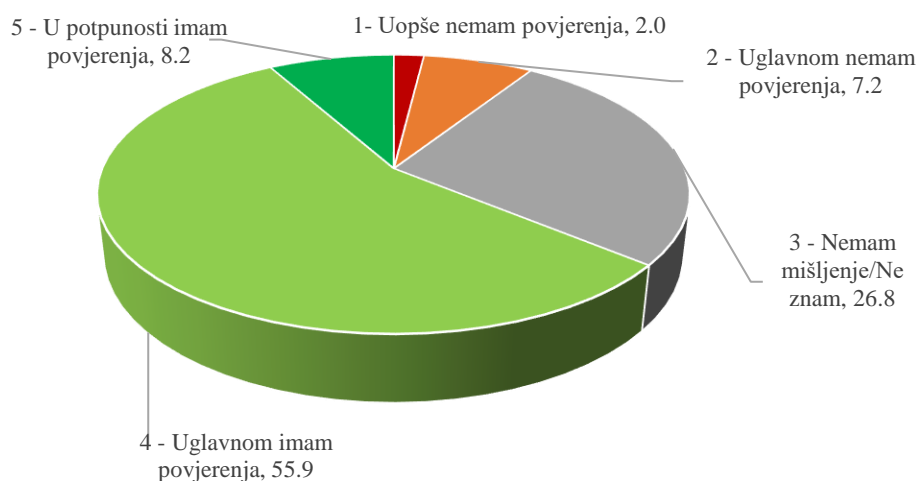
*„Prilikom predaje dokumenata za konkurs za digitalizaciju firme, imala sam negativno iskustvo sa Ministarstvom ekonomskog razvoja, gdje nisam dobila odgovor dva mjeseca. Poslije ovakvog iskustava, nisam sigurna da li bih opet završavala elektronski, radije bih otišla na lice mjesta. Imali smo komunikaciju sa još nekoliko institucija, sa kojima je komunikacija trajala šest mjeseci kako bi se zakazao sastanak.“*

*Žena u biznisu, centralni region*

<sup>6</sup> n=445; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

<sup>7</sup> n=20 (20 ispitanika je navelo razloge nepovjerenja)

**Grafik 13.** U kojoj mjeri imate povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave?, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



**Predstavnicima/e biznisa** su pitani/e da na osnovu sopstvenog iskustva tokom 2020. i 2021. godine, **ocijene zadovoljstvo prilikom korišćenja različitih internet portala**. Svoje zadovoljstvo iskazivali su ocjenama od 1 do 5. Uvidom u Tabelu 5, **prosječna ocjena za većinu e-portala je 3 - Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na**.

Sa najvećim ocjenama (4 - Uglavnom zadovoljan/na i 5 - U potpunosti zadovoljan/na ) ocijenjen je portal **eFiskalizacija (ukupno 53,6%)**. Nešto više od dvije petine (**43,5%**) je dalo najviše ocijene za **eUprava**, dok je više od trećine (**ukupno 36,6%**) dalo najviše ocijene za portal **ePrijava**.

Od ukupnog broja preduzeća **16,0%** su portal **eFirma** ocijenili sa 1 - U potpunosti nezadovoljan/na i 2 - Uglavnom nezadovoljan/na.

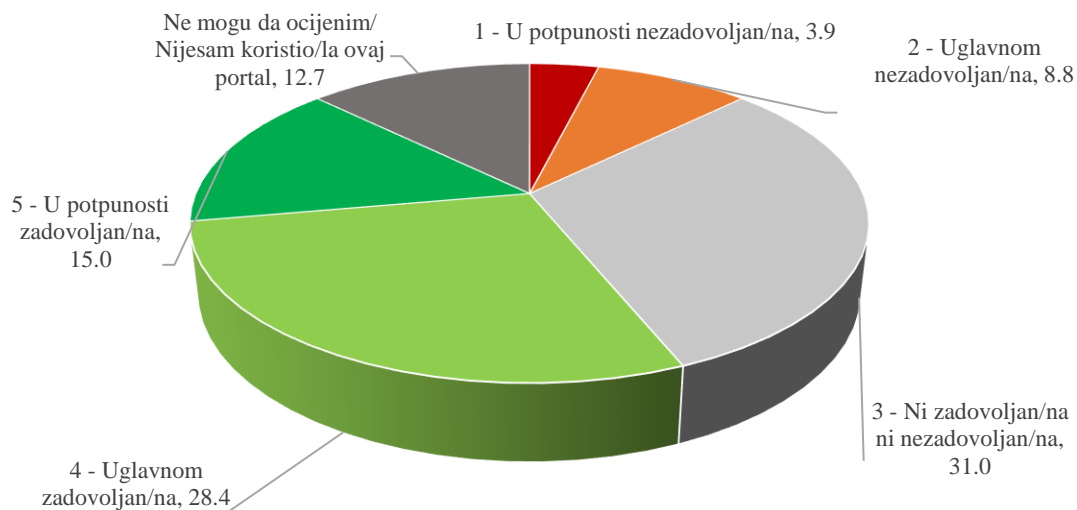
Više od polovine ispitanika/ca naveli su da ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili da nijesu koristili **e-Inovacije (56,9%)** i **SEP portal (50,0%)**. Takođe, **48,7%** predstavnika/ca biznis zajednice nije moglo da ocijeni ili nije koristilo portal **eCarina**.

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

Ocjena zadovoljstva	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	Ne mogu da ocijenim/ Nijesam koristio/la ovaj portal	Prosječna ocjena (od 1 do 5)
eUprava	3.9	8.8	31.0	28.4	15.0	12.7	3.5
ePrijava	4.6	8.8	29.1	25.8	10.8	20.9	3.4
eFirma	6.5	9.5	27.8	9.8	3.3	43.1	2.9
eCarina.me	5.9	7.5	21.6	11.4	4.9	48.7	3.0
CeJN	5.2	8.8	19.9	11.4	9.8	44.8	3.2
eInovacije	5.6	8.5	21.2	6.5	1.3	56.9	2.8
SEP portal	5.9	8.2	21.6	9.2	5.2	50.0	3.0
eFiskalizacija	4.2	6.9	21.9	35.0	18.6	13.4	3.7
Druga softverska rješenja o fiskalizaciji	4.6	9.2	20.6	19.3	16.7	29.7	3.5

**Svaki drugi predstavnik/ca biznis zajednice, koji je imao/la online komunikaciju sa službenicima javne uprave je uglavnom zadovoljan/na komunikacijom (42,8%), odnosno u potpunosti je zadovoljan/na (7,5%).** Nezadovoljstvo je prisutno kod 10,8% ispitanika.

**Grafik 14.** Zadovoljstvo online komunikacijom sa službenicima javne uprave, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



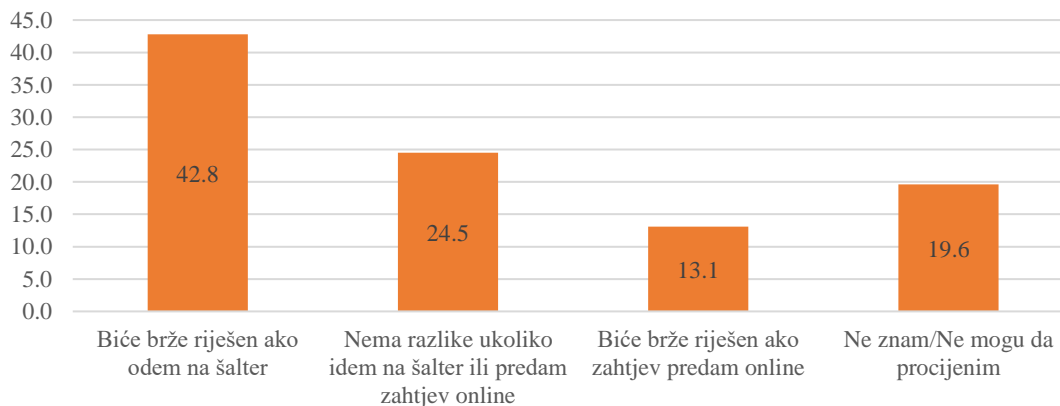
„Imali smo loše iskustvo dok smo komunicirali putem email-a sa institucijom kako bi zakazali sastanak. Tek nakon šest mjeseci smo uspjeli doći do osobe koja je odgovorna za datu uslugu.“

*Žena u biznisu, centralni region*

#### 2.4. Prednosti elektronskih usluga javne uprave i prijedlozi za unapređenje

Kada je riječ o načinu rješavanja zahtjeva u zavisnosti od pristupa, iako privrednici sve više koriste online kanale komunikacije, **42,8%** ispitanika/ca je stava da će se usluga **brže riješiti ako se ode na šalter, nego ako se podnese online**. **Skoro jedna četvrtina** smatra da nema razlike u brzini rješavanja zahtjeva između ova dva pristupa (**24,5%**). Jedan dio predstavnika biznis zajednice (**13,1%**) smatra da će zahtjev biti brže riješen ako se predaje **online**, dok skoro petina (**19,6%**) ne zna ili ne može da procijeni.

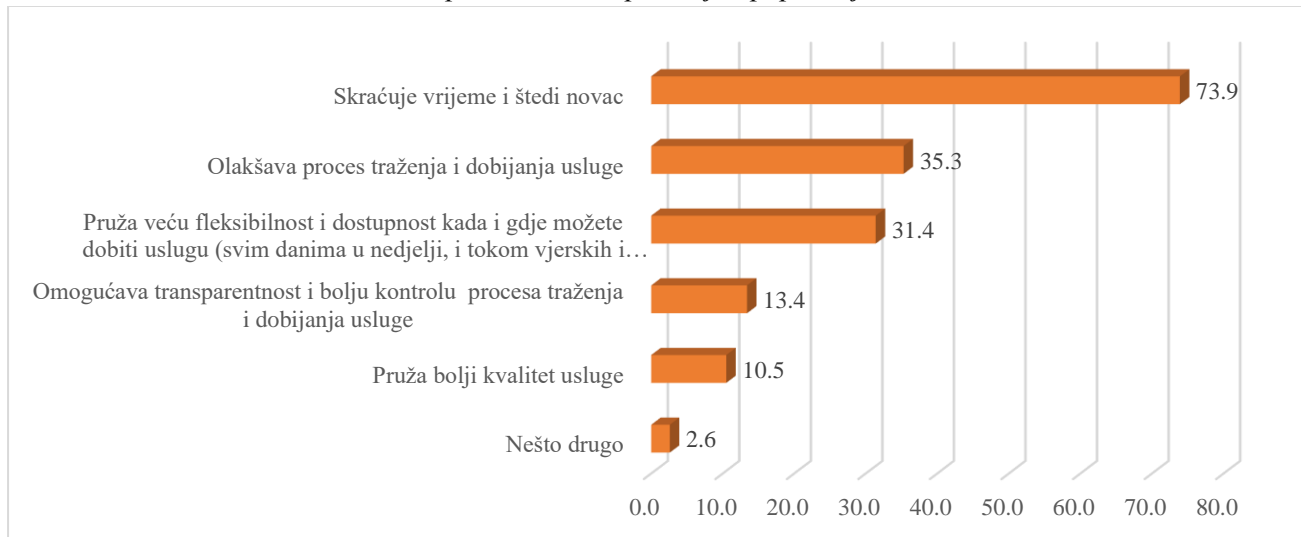
**Grafik 15.** Brzina rješavanja zahtjeva?, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija*



Na pitanje koje su prednosti elektronskih usluga javne uprave u poređenju sa drugim oblicima komunikacije (lično, telefonskim pozivom), predstavnici/e preduzeća su najčešće navodili/e sljedeće odgovore:



**Grafik 16.** Prednosti e-usluga u poređenju sa drugim oblicima komunikacije, u %  
*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija<sup>8</sup>*



**Kako bi se više koristile e-usluge, više od trećine preduzeća (38,2%) smatra da je potrebno dati mogućnost da se cjelokupna usluga obavi online** (prikupljanje i predaja kompletne dokumentacije, plaćanje administrativnih taksi, naknada i sl.).

Među odgovorima koji su najzastupljeniji je da se **medijski više promovise mogućnost korišćenja e-usluga (36,6%), povećati broj usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem (34,3%), da postoji povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje elektronske usluge (31,0%) i pojednostaviti korišćenje svih portala (28,8%).**

*„Za e-usluge bitna je tačna i precizna informacija, kroz vidnu promociju. Vrlo često se dešava da se neprecizno plasiraju informacije, pa i mi koji smo upoznati sa cijelom procedurom, budemo zbunjeni.“*

*Preduzetnica, centralni region*

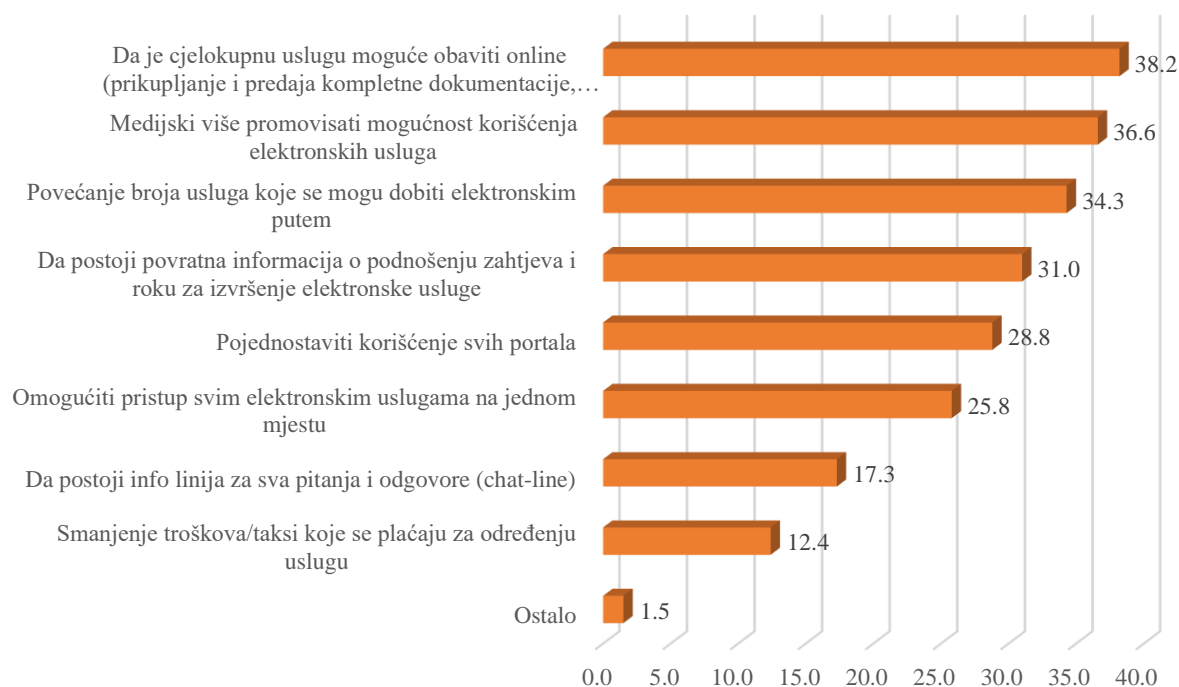
*„Svjesni smo da imamo i stariju populaciju koja se baš ne prilagođava lako na digitalizaciju i sve što je vezano za internet. Djeluje im komplikovano, ali pojednostavljeni pristup informacijama i veća promocija ovoj populaciji bi bilo prihvatljivo i shvatljivo, a i olakšalo bi im pristup ostvarivanju prava.“*

*Predstavnik NVO sektora*

<sup>8</sup> n=512; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

Jedna četvrtina preduzeća predlaže da je potrebno omogućiti pristup svim elektronskim uslugama na jednom mjestu (25,8%), da postoji info linija za sva pitanja i odgovore (chat-line) (17,3%), kao i mogućnost smanjenja troškova/taksi koje se plaćaju za određenu uslugu (12,4%). U znatno manjim procentima (po 0,3%) predloženo je da se poboljša funkcionalnost, da se sve institucije prebace na elektronsko izdavanje dokumenata, da usluge stvarno funkcionišu i da je potrebna edukacija osoblja koje radi sa javnom upravom.

**Grafik 17.** Šta bi najprije trebalo da se promijeni da biste (više) koristili elektronske usluge?, u %  
Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija<sup>9</sup>



**Među e-uslugama koje bi biznis zajednice voljele u budućnosti da koriste su:** Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja i izdavanje potvrda o izmirenim porezima i doprinosima (63,4%), elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati) (59,2%), izdavanje potvrda iz lokalnih uprava javnih prihoda (55,6%), izdavanje potvrda iz kaznene/prekršajne evidencije (47,1%), usluge iz oblasti penzijsko-invalidskog osiguranja - M4 - obrazac (45,4%).

Jedan od problema koji je prepoznat sa uvođenjem novih e-usluga od strane Uprave prihoda i carina, je postojeći softverski sistem koji inicijalno nije dizajniran za sve e-usluge koje trenutno

<sup>9</sup> n=692; Ispitanici su imali mogućnost do tri odgovora

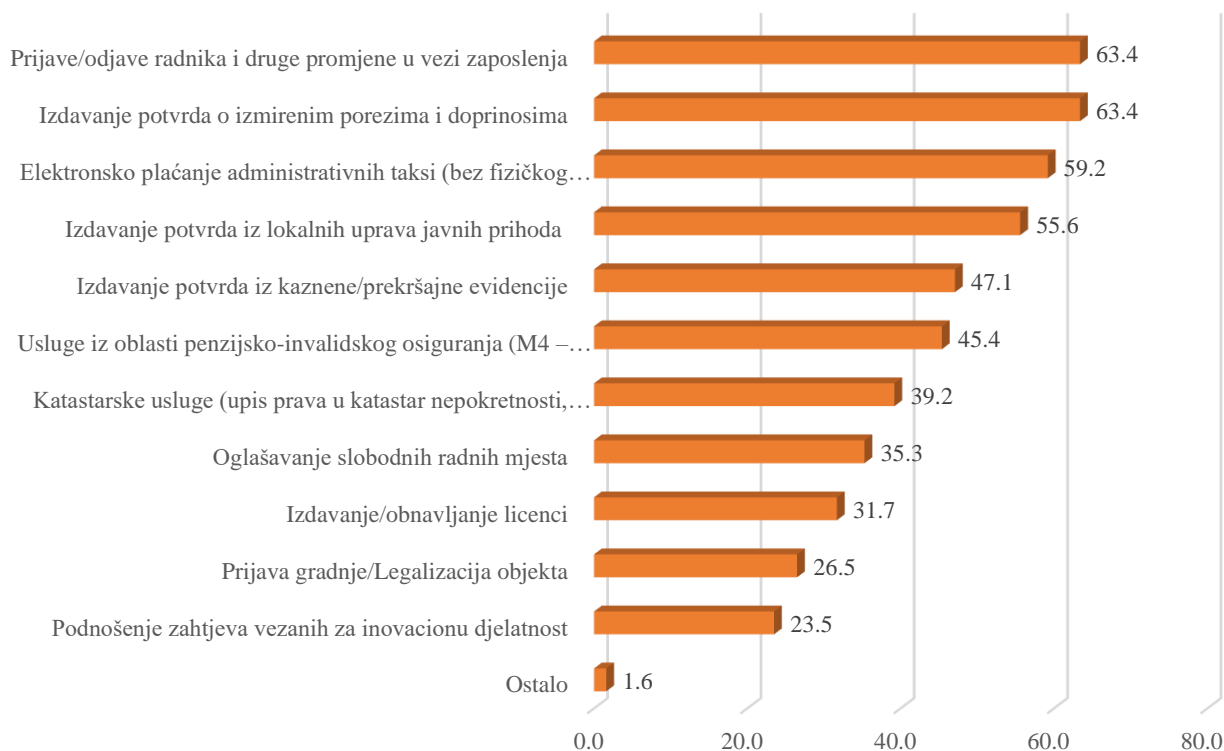
pruža. Sistem je opterećen i uvođenje novih e-usluga bez njegove značajne izmjene izazvale bi probleme u radu sistema.

*„Nismo tehnički spremni, što znači da moramo trenutno ovaj sistem ojačati, proširiti kapacitete, kako mogli da razvijamo nove elektronske usluge i da postojeće opstanu. Portal ovakav kakav je, ne može primiti nove prijave i novi elektronski pristup. Ograničen je kapacitet.“*

*Predstavnica Uprave prihoda i carina*

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

*Baza preduzeća: Ukupna ciljna populacija<sup>10</sup>*



<sup>10</sup> n=1505; Ispitanici su imali mogućnost više odgovora

Pored rezultata koji su dobijeni kvantitativnim istraživanjem, e-usluge koje bi bile neophodne biznis zajednici, a koje su istaknute kroz fokus grupe su i sljedeće:

*„Moja preporuka je da u budućnosti se elektronski obavlja usluga za M4 obrazac. Sugerisala bih da se digitalizuje prijava i odjava radnika. Privrednici se suočavaju sa nepotpunim uslugama. Krenu elektronski, pa im traže da se jedan dio obavi lično, na šalteru.“*

*Žena u biznisu, centralni region*

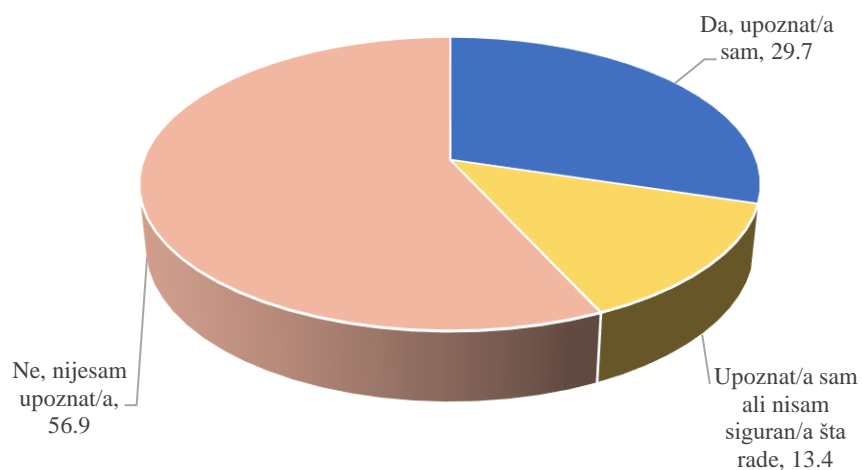
*„Kada poreski obveznik prilaže OPPD obrazac, planirano je da ujedno podnese i obračun prireza porezu, što će po automatizmu, ići u bazu lokalne samouprave i na taj način korisnik neće imati obavezu dolaska, već samo dostavlja Poreskoj upravi. Ova usluga je planirana za 2023. godinu.“*

*Predstavnik Uprave lokalnih javnih prihoda*

## 2.5. Upoznatost sa digitalnim nomadima

**Više od polovine preduzeća ne zna ko su digitalni nomadi.** Tačnije, 56,9% ispitanika/ca nije upoznato, dok je 13,4% upoznato, ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade.

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



Predstavnic/e biznis zajednice koji/e su dali pozitivan odgovor, dali su sljedeća objašnjenja:

**Tabela 5.** Ko su digitalni nomadi?, u %<sup>11</sup>

<b>OBJAŠNJENJA</b>	<b>%</b>
<i>Lica koja svoj posao/djelatnost mogu obavljati sa bilo kojeg mjesta na svijetu, i to „online”</i>	22.7
<i>Osobe koje se bave pružanjem IT uslugama, pri čemu im posao nije vezan za jednu lokaciju</i>	20.5
<i>To su freelanceri koji nijesu vezani za kancelariju, odnosno mogu da obavljaju posao sa bilo kog mjesta na svijetu (pod uslovom da ima interneta), što oni koriste tako što zemlju u kojoj borave mijenjaju na svakih 6-9 mjeseci - u prosjeku</i>	14.4
<i>Zahvaljujući tehničkom napretku to su osobe koje su nezavisne od lokacije radnog mjesta</i>	14.4
<i>Ljudi koji zbog prirode posla mogu da rade od kuće ili bilo gdje u svijetu</i>	5.3
<i>Programeri koji pružaju usluge za više preduzeća</i>	3.0
<i>Ljudi koji obavljaju svoje poslovne aktivnosti iz druge zemlje koja im omogućava bolje uslove za rad</i>	0.8
<i>Ljudi koji rade na inovativnim rešenjima a van svoje zemlje su</i>	0.8
<i>Ljudi sa fleksibilnim radnim mjestom. Odnosno ljudi koji svoje poslove mogu da obavljaju sa bilo kog mjesta u svijetu, pod pretpostavkom da su zadovoljeni odredjeni preduslovi. Najčešće je dovoljna samo internet konekcija.</i>	0.8
<i>Radnici u digitalnoj industriji koji najamnički rade</i>	0.8
<i>Recezent</i>	0.8
<i>Stranci koji dolaze da rade kod nas poslove preko interneta</i>	0.8
<i>Uglavnom freelanceri (ali ne samo), koji zarađuju od upotrebe ICT-a, koji nemaju stalno mjesto prebivališta već žive nomadskim životom obilazeći svijet, za koji im je potreban samo pristup stabilnoj internet konekciji</i>	0.8
<i>Vodeći digitalni serveri</i>	0.8
<i>Zaposlenici koji se najčešće bave internet poslovima i iz IT struke. Mogu raditi sa bilo koje lokacije i obično biraju atraktivne destinacije. Na taj način promovišu zemlje u kojima borave i rade.</i>	0.8

<sup>11</sup> n=130 (130 ispitanika/ca je dalo odgovor)

### III KLJUČNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

- Zbog dominacije mikro preduzeća u Crnoj Gori, čak 71,9% preduzeća nema IT stručnjaka u svom timu.
- Digitalni certifikat koristi 68,3% preduzeća, dok preostali broj ili ne koristi (13,1%) ili nema informaciju da li se koristi (18,6%).
- Tokom perioda 2020. i 2021. godine, korišćenje internet usluga u preduzećima je veoma prisutno i većinom se koristi svakodnevno. Za pretrage informacija internet usluge svakodnevno koristi 83,0% preduzeća. Takođe, sve više je prisutno korišćenje društvenih mreža (55,9%).
- E-banking (provjera stanja računa, plaćanja) svakodnevno koristi 60,1%. Skoro četvrtina anketiranih preduzeća (24,5%) nekoliko puta nedjeljno koristi internet usluge za edukacije i profesionalno usavršavanje zaposlenih, kao i za online sastanke/video komunikaciju.
- Pandemija COVID-19, uticala je i na porast upotrebe online prodaje i pružanja usluga putem interneta, što govori podatak da je tokom 2020. i 2021. godine više od trećine (38,2%) koristi ove usluge svakodnevno ili nekoliko puta nedjeljno (18,3%).
- Kada su u pitanju kanali komunikacije sa javnom upravom kroz poslovanje i korišćenje različitih usluga, najveći broj preduzeća i dalje ih obavlja lično.
- Više od dvije trećine preduzeća, lično obavlja: prijave/odjave radnika (69,0%) i ostale dozvole ili potvrde koje izdaju Glavni grad, Prijestonica i opštine (67,6%).
- Skoro dvije trećine preduzeća je tokom 2020. i 2021.godine lično je podnosilo: zahtjev za izdavanje uvjerenja o izmirenim svim obavezama po osnovu poreza i doprinosa (64,7%) i zahtjev za izdavanje izvoda i potvrda iz CRPS-a (63,3%).
- Ukoliko se isključi kategorija onih koji nijesu koristili sve navedene usluge tokom posmatranog perioda, vidljivi su visoki procenti različitih usluga koje su privrednici lično obavljali, kao što su: za izdavanje radne dozvole za strance (95,1%), za vršenje nadzora nad radom notara /javnog izvršitelja /predstavke ili pritužbe (93,3%) kao i za registraciju osnivanja postojećeg/novog privrednog subjekta (93,3%). Zatim, podnošenje zahtjeva za izdavanje odobrenja za obavljanje ugostiteljske/trgovinske ili dr. djelatnosti, kao i za određivanje kategorije ugostiteljskog objekta (91,7%).
- Analizirajući usluge koje su preduzeća koristila preko **portala eUprava, drugih e-portala koje pružaju e-usluge i programa koji je povezan sa Upravom prihoda i carina**, mogu se uočiti sljedeći rezultati. Iako je 2021. godina uvedena E-fiskalizacija i elektronski sistem javnih nabavki – CeJN, preko 70,0% ispitanika je koristilo elektronskim putem. Takođe, skoro svaki treći predstavnik/ca biznis zajednice (65,4%) podnosio/la je mjesečne prijave i povraćaj PDV-a elektronskim putem. Korišćenje SEP-a (61,4%), predaja finansijskih izvještaja (60,3%), podnošenje prijave i uplata poreza na zarade i doprinosa za obavezno socijalno osiguranje (56,8%) i zahtjevi za akcize (34,1%).
- U prosjeku 83,4% preduzeća je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno korišćenjem e-usluga.

- Sa dostupnošću i načinom korišćenja e-usluga, upoznato je 64,1%. Najzastupljeniji načini preko kojih se preduzeća informišu o dostupnim e-uslugama su: portal eUprava Crne Gore (48,7%), web stranice institucija koje pružaju e-usluge (46,1%).
- Neizostavan je tradicionalni način informisanja preko članova porodice, prijatelja, kolega (23,5%), kao i preko medija (18,0%).
- Polovina preduzeća, koja tokom 2020. i 2021. godine nije koristila pojedine e-usluge. Kao najčešći razlog su navodili da nijesu imali potrebu.
- Skoro dvije trećine (64,1%) preduzeća ima povjerenja u sigurnost e-usluga javne uprave.
- Nepovjerenje izražava veoma mali broj preduzeća (9,2%). Kao razloge nepovjerenja navedeni su sljedeći razlozi: *Zbog nedostatka ažurnosti zaposlenih; Zbog mogućnosti zloupotrebe podataka; Zahtjev će se sigurnije završiti lično odlaskom u instituciju; Zbog dosadašnjeg lošeg iskustva; Potrebne su edukacije kako bi se sve pojasnilo i konačno svi koristili elektronske prijave i sl.*
- Prosječna ocjena za većinu e-portala je 3 - Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na.
- Najveće cijene dobijene su za portal eFiskalizacija – *prosječna ocijena 3,7*. Nešto više od dvije petine je dalo najviše ocijene za eUprava - *prosječna ocijena 3,5*. Za druga softverska rješenja o fiskalizaciji *su takođe ocijenjena sa 3,5*. Portal ePrijava je od strane 36,6% preduzeća *u prosjeku ocijenjen sa 3,4*.
- Portal eInovacije prosječno je ocijenjen sa 2,8, što je i očekivano obzirom da je u skorije vrijeme uveden.
- Više od polovine preduzeća ne mogu da ocijene zadovoljstvo, ili nijesu koristili e-Inovacije (56,9%) i SEP portal (50,0%).
- Svaki drugi predstavnik/ca biznis zajednica, koji je imao/la online komunikaciju sa službenicima javne uprave, uglavnom je zadovoljana/na ili je u potpunosti zadovoljan/na.
- 42,8% predstavnika/ca je stava da će se usluga brže riješiti ako se ode na šalter, nego ako se preda online.
- 73,95% preduzeća smatra da je prednost e-usluga javne uprave to što skraćuju vrijeme i štede novac.
- Kako bi se više koristile e-usluge, 38,2% smatra da je potrebno dati mogućnost da se cjelokupna usluga obavi online. 36,6% ističe da je potrebno medijski više promovisati mogućnost korišćenja e-usluga.
- 34,3% smatra da treba povećati broj usluga koje se mogu dobiti elektronskim putem.
- Da postoji povratna informacija o podnošenju zahtjeva i roku za izvršenje elektronske usluge predlaže 31,0% preduzeća, kao i pojednostaviti korišćenje svih portala (28,8%).
- Među e-uslugama koje bi preduzeća voljeli u budućnosti da koriste su:
  - *Prijave/odjave radnika i druge promjene u vezi zaposlenja - 63,4%*
  - *Izdavanje potvrda o izmirenim porezima i doprinosima - 63,4%*
  - *Elektronsko plaćanje administrativnih taksi (bez fizičkog dostavljanja dokaza o uplati) - 59,2%*
  - *Izdavanje potvrda iz lokalnih uprava javnih prihoda - 55,6%*
  - *Izdavanje potvrda iz kaznene/prekršajne evidencije - 47,1%*

- *Usluge iz oblasti penzijsko-invalidskog osiguranja (M4 – obrazac) - 45,4%*
  - *Katastarske usluge (upis prava u katastar nepokretnosti, uvid i izdavanje katastarskih dokumenata) - 39,2%*
- Više od polovine preduzeća ne zna ko su digitalni nomadi. Tačnije, 56,9% ispitanika/ca nije upoznato, dok je 13,4% upoznato, ali nijesu sigurni/e šta digitalni nomadi rade.