



**URED ZA REVIZIJU INSTITUCIJA BiH
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БиХ
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA**



H.Čemerlića 2, 71000 Sarajevo, Tel: ++ 387 (0) 33 70 35 73, Fax: 70 35 65 - www.revizija.gov.ba, e-mail: saibih@bih.net.ba

**IZVJEŠTAJ REVIZIJE UČINKA
ELEKTRONSKO POSLOVANJE U INSTITUCIJAMA BiH
-uspostava i primjena-**

Broj: 01-02-03-10-16-1-935/17

Sarajevo, oktobar 2017. godine





Elektronsko poslovanje u institucijama BiH

-uspostava i primjena-

Ured za reviziju je proveo reviziju učinka na temu „Elektronsko poslovanje u institucijama BiH - uspostava i primjena“. Revizija je provedena u skladu sa Zakonom o reviziji institucija BiH, Principima revizije učinka, Vodičem za reviziju učinka, Vodičem za osiguranje kvaliteta u reviziji učinka i zahtjevima relevantnih ISSAI standarda.

Revizija je izvršena s ciljem da se utvrdi da li su institucije BiH uspostavile funkcionalan pravni okvir i osigurale odgovarajuću koordinaciju za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja.

Nalazi i zaključci do kojih se došlo revizijom pokazali su da institucije BiH nisu stvorile odgovarajuće pretpostavke kako bi korištenjem postojećih IT potencijala uspostavile elektronsko poslovanje i time unaprijedile međusobnu komunikaciju, komunikaciju sa građanima i poslovnim subjektima, transparentnost rada, i smanjile troškove poslovanja.

Studija je pokazala da institucije BiH nisu uspostavile odgovarajući pravni okvir za nesmetano elektronsko poslovanje. Ni nakon 10 godina, još uvijek nisu provedeni zakoni kojima se reguliše ova oblast, odnosno nije došlo do izdavanja elektronskog potpisa koji je osnovni preduslov širokoj primjeni elektronskog poslovanja. Nisu otklonjene ni sve pravne barijere u ostalim propisima relevantnim za elektronsko poslovanje, a postojeći zakonski okvir kojim se reguliše elektronsko poslovanje nije (u potpunosti) usklađen sa EU pravnim okvirom.

U institucijama BiH nije uspostavljena adekvatna koordinacija prilikom implementacije informacionih sistema, zbog čega se razvijaju sistemi koji nisu integrisani, nisu kompatibilni niti interoperabilni, što za posljedicu ima nedostatak razmjene elektronskih podataka između institucija BiH.

Zbog navedenih slabosti, institucije BiH, unatoč milionskim ulaganjima u informacione tehnologije, nisu u mogućnosti da koriste potencijale ovih tehnologija u punom kapacitetu i uspostavom elektronskog poslovanja unaprijede kako međusobnu komunikaciju tako i komunikaciju sa građanima i poslovnim subjektima.

Nakon provedene revizije, Ured za reviziju je dao određene preporuke VM BiH i institucijama iz uzorka, ali i drugim institucijama BiH koje mogu primijeniti preporuke i pomoći u uređenju i unapređenju ove oblasti, a nisu uzete u uzorak revizije.

U skladu s odredbama Zakona, Nacrt izvještaja je dostavljen subjektima revizije na očitovanje. Nakon toga, sačinjen je konačni izvještaj revizije učinka koji vam se dostavlja na dalju upotrebu i postupanje.

GENERALNI REVIZOR

Dragan Vrankić, v.r.

**ZAMJENIK GENERALNOG
REVIZORA**

Jasmin Pilica, v.r.

**ZAMJENIK GENERALNOG
REVIZORA**

Ranko Krsman, v.r.





Sadržaj

Korištene skraćenice	6
Izvršni rezime	7
1. UVOD	11
1.1. Pozadina problema i motivi za reviziju	11
1.2. Cilj, obim i ograničenja revizije	12
1.3. Reviziona pitanja	14
1.4. Kriteriji revizije	14
1.5. Izvori i metode revizije	15
1.6. Struktura izvještaja	15
2. Elektronsko poslovanje u institucijama BiH	16
3. NALAZI	20
3.1. Pravni okvir u oblasti e-poslovanja na nivou institucija BiH	20
3.2. Koordinacija institucija BiH u procesu elektronskog poslovanja	26
3.2.1. Uspostava evidencija usluga i planova informacionih rješenja	26
3.2.2. Interoperabilnost	26
3.2.2.1. Uvođenje DMS sistema	27
3.2.3. Integracija	29
3.2.4. Korištenje zajedničkih resursa sistema e-vlade i osnovne kadrovske pretpostavke za elektronsko poslovanje	30
4. ZAKLJUČCI	33
4.1. Nepostojanje odgovarajućeg pravnog okvira za nesmetano elektronsko poslovanje	33
4.2. Nedostatak adekvatne koordinacije uvođenja i razvoja informacionih sistema	34
5. PREPORUKE	36
6. PRILOZI:	39



Korištene skraćenice

Skraćenice	Puni naziv
ADS	Agencija za državnu službu BiH
AZLP	Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH
BD	Brčko distrikt
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
GSVM BiH	Generalni sekretarijat Vijeća ministara BiH
IDDEEA	Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka
MFT	Ministarstvo finansija i trezora BiH
MKP	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
MP	Ministarstvo pravde BiH
Odluka o kriterijima	Odluka o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH
Odsjek za e-vladu	Odsjek za razvoj i održavanje elektronskog poslovanja i e-vlade
PARCO	Ured koordinatora za reformu javne uprave BiH
RAP 1	Revidirani Akcioni plan 1
RS	Republika Srpska
UIO	Uprava za indirektno oporezivanje BiH
Ured za reviziju	Ured za reviziju institucija BiH
UZ	Ured za zakonodavstvo BiH
VM BiH	Vijeće ministara Bosne i Hercegovine

Izvršni rezime

Ured za reviziju je proveo reviziju učinka na temu „Elektronsko poslovanje u institucijama BiH - uspostava i primjena“. Revizijom smo ispitali da li su institucije BiH uspostavile pravni okvir i osigurale koordinaciju za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja s ciljem unapređenja međusobne komunikacije, komunikacije s građanima i poslovnim subjektima, transparentnost rada, i smanjile troškove poslovanja. U nastavku se prezentuju najznačajniji nalazi i preporuke, koji su rezultat ove studije:

Nalazi

- Na nivou institucija BiH nije uspostavljen funkcionalan pravni okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja, i pored činjenice da je usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se reguliše ova oblast.
- Institucije BiH se suočavaju sa nizom problema u implementaciji usvojenog zakonskog okvira. Jedan od ključnih problema u implementaciji usvojenog zakonskog okvira se odnosi na nepostojanje Ureda za nadzor i akreditaciju ovjerilaca pri MKP, čije uspostavljanje je predviđeno Zakonom o elektronskom potpisu.
- IDDEEA je zakonom određena kao tijelo zaduženo za izdavanje elektronskog potpisa. Prilikom nabavke ličnih dokumenata, IDDEEA je osigurala tehnologiju za koju je izdvojeno preko 10 miliona KM. UIO je, također, uložila oko 1.300.000 KM u nabavku potrebne infrastrukture za izdavanje elektronskog potpisa. Međutim, uslijed navedenih problema vezanih za implementaciju elektronskog potpisa, ove dvije institucije nisu u mogućnosti da izdaju kvalifikovane e-potpise.
- Osim što nije uspostavljen funkcionalan pravni okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja na nivou institucija BiH, nije prilagođen pravni okvir za nesmetano elektronsko poslovanje ni u drugim oblastima relevantnim za primjenu elektronskog poslovanja.
- Postojeći pravni okviri na nivou institucija BiH ne prate razvoj IT te se iz tog razloga institucije BiH suočavaju sa nizom pravnih barijera prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja.
- Na nivou institucija BiH nije uspostavljena adekvatna koordinacija po pitanju upravljanja procesom elektronskog poslovanja.
- U većini slučajeva institucije nemaju obavezu da prilikom implementacije informacionih sistema traže mišljenje od institucija nadležnih za elektronsko poslovanje u cilju uvođenja efikasnijih rješenja, a i gdje je ta obaveza definisana ista se ne primjenjuje u praksi.
- Nisu uspostavljene evidencije usluga koje institucije BiH pružaju, a koje bi trebale biti elektronske, ni evidencije postojećih informacionih sistema i e-servisa, kao ni koliko je sredstava uloženo u ova informaciona rješenja.
- Nije kreiran plan implementacije svih elektronskih servisa koje institucije BiH treba da uvedu.
- Na nivou institucija BiH nije usvojen okvir interoperabilnosti, čime nije stvorena ni osnovna pretpostavka da informacioni sistemi rade zajedno kako bi međusobno razmjenjivali podatke.
- I pored činjenice da je u pojedinim slučajevima, kao što je uvođenje DMS sistema, osigurana pretpostavka za interoperabilnost, na način da je Odlukom VM propisana procedura uvođenja DMS, ista se ne primjenjuje u praksi. Kao rezultat takvog pristupa, u većini institucija uvedeni su određeni segmenti DMS sistema koji su implementirani u različitim tehnologijama i ne postoji nikakva veza niti razmjena podataka između navedenih.

- Nekoordinisano uvođenje DMS također može imati za posljedicu otežano povezivanje DMS sistema sa sistemom e-sjednice VM BiH, čime bi se uspostavio još jedan oblik G2G elektronskog poslovanja.
- Nema koordinacije među institucijama, niti je osigurana adekvatna koordinacija unutar jedne institucije prilikom uvođenja informacionih sistema, pa se uvode sistemi koji nisu i/ili ne mogu biti integrisani. MFT je implementiralo tri informaciona sistema koji nisu međusobno povezani, iako bi po prirodi poslovanja trebali biti. Prilikom uvođenja ovih sistema nije uspostavljena integracija, iako je implementacija zavisila samo od jedne institucije.
- Iako je VM BiH uložilo preko 500.000 KM u sistem e-vlade, koji je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH, trenutno je samo 35 institucija BiH potpuno ili djelimično integrisano na ovaj sistem.
- Iako su uložena finansijska sredstva i planirana implementacija postojećih servisa e-vlade za institucije BiH, institucijama je ostavljena mogućnost da same donose odluku o tome da li će koristiti usluge e-vlade. I u slučaju interesa institucija BiH za korištenje servisa e-vlade i prednosti konsolidacije servisa, Odsjek za e-vladu trenutno nema potrebne kadrovske kapacitete da ispuni pomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju na postojeći sistem.
 - Problem neodgovarajuće organizacije i sistematizacije identifikovan je i u Izvještaju o provedenoj analizi e-vlade, koju je krajem maja ove godine, GSVM prosljedio MKP s prijedlogom mjera za poboljšanje servisa kao materijal na osnovu kojeg bi trebali usaglasiti informaciju koja će se dostaviti VM BiH na razmatranje, ali još uvijek nisu dobili povratnu informaciju.
 - E-vlada je Informaciju o problemima funkcionisanja sistema e-vlade uputila na sjednicu VM BiH u aprilu 2017. godine. Informacija je vraćena kako bi se prethodno pribavila mišljenja nadležnih institucija.
- Većina institucija BiH iz uzorka koje raspolažu kompleksnim sistemima nisu provodile pisane analize usklađenosti sistematizacija potrebama za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja.
- Na nivou institucija BiH ne postoji sveobuhvatan plan upravljanja kadrovima potrebnim za uspostavu i razvoj elektronskog poslovanja. Ovo može rezultovati odsustvom koordinacije institucija BiH u procesu zapošljavanja IT kadrova, što u konačnici može imati za posljedicu neracionalni raspored IT kadrova između institucija BiH, te neefikasno korištenje specifičnih znanja.
- Analizom smo utvrdili da pravo na dodatak na plaću ne ostvaruju svi IT kadrovi u institucijama BiH koji ispunjavaju uslove utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH.

Preporuke

Nakon provedene revizije, Ured za reviziju je dao određene preporuke VM BiH i institucijama iz uzorka, ali i drugim institucijama BiH koje mogu primijeniti preporuke, a nisu uzete u uzorak revizije.

Preporuke Vijeću ministara BiH

S ciljem stvaranja svih pretpostavki za uspostavu funkcionalnog zakonskog okvira, kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja, potrebno je uraditi sljedeće:

- ***u što kraćem roku preduzeti aktivnosti na uspostavi Ureda za nadzor i akreditaciju, zatim na jačanju kapaciteta kako bi Ured postao što prije***

operativan, a sve u cilju uspostave funkcionalnog Zakona o elektronskom potpisu;

- razmotriti problematiku međusobnog priznavanja elektronskog potpisa između različitih nivoa vlasti i, shodno donesenim zaključcima, preduzeti odgovarajuće korake;*
- uskladiti postojeći zakonski okvir s Uredbom EU, kojom se reguliše oblast elektronskog poslovanja;*
- s ciljem otklanjanja sistemskih pravnih barijera u ostalim oblastima relevantnim za elektronsko poslovanje, provesti analizu usklađenosti pravnih okvira s posebnim osvrtom na Zakon o zaštiti ličnih podataka te na osnovu rezultata analize preduzeti mjere s ciljem otklanjanja sistemskih pravnih barijera za nesmetano elektronsko poslovanje;*
- VM BiH bi trebalo kreirati sveobuhvatan plan uspostave elektronskih servisa u cilju osiguranja adekvatne koordinacije procesom uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH;*
- VM BiH bi trebalo da osigura da institucije BiH prilikom uvođenja DMS sistema traže mišljenje Odsjeka za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade, koja pri tome treba da propiše specifikacije DMS koje će prvo zadovoljiti poslovne zahtjeve institucija BiH, a potom osigurati i interoperabilne sisteme koji će moći međusobno razmjenjivati podatke;*
- VM bi trebalo preduzeti sve mjere kako bi se uspostavio i proveo Okvir interoperabilnosti, s ciljem da se omogući razmjena podataka između informacionih sistema u institucijama BiH;*
- VM treba da razmotri analizu potreba Odsjeka za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade, te s tim u vezi da preduzme mjere kako bi se osiguralo ekonomično i efikasno upravljanje sistemom e-vlade;*
- VM BiH bi trebalo osigurati dosljednu primjenu pravnih propisa koji se odnose na dodatak na plaću IT kadrovima;*
Ovo podrazumijeva da pravo na dodatak na plaću treba da ostvaruju IT kadrovi u institucijama BiH koji ispunjavaju uslove utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH.
- VM bi trebalo provesti analizu potreba za IT kadrovima u institucijama BiH, kreirati politike i planove potreba za IT kadrovima koji će osigurati da sistematizacije odgovaraju stvarnim potrebama institucija BiH, a sve u cilju uspostave i razvoja elektronskog poslovanja.*

Preporuke institucijama BiH:

- Prilikom planiranja uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, potrebno je provoditi pravne analize s ciljem identifikovanja svih potencijalnih barijera za elektronsko poslovanje te, u skladu sa rezultatima analize, pravovremeno preduzimati mjere na otklanjanju barijera prije uvođenja elektronskog poslovanja. Posebnu pažnju pri uspostavi elektronskog poslovanja institucije treba da obrate na zaštitu ličnih podataka, kao jedno od temeljnih ljudskih prava, u skladu sa Zakonom o*



zaštiti ličnih podataka. U slučaju nedoumica prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, vezano za zaštitu ličnih podataka, institucije bi se trebale obratiti za mišljenje Agenciji za zaštitu ličnih podataka.

- **Osigurati integraciju postojećih srodnih informacionih sistema te prilikom uvođenja novih pravovremeno preduzeti aktivnosti u cilju integracije istih.** Ovo se, prije svega, odnosi na MFT, ali i na druge institucije koje su uvele ili planiraju da uvode sisteme koji trebaju biti integrisani.
- **Potrebno je prije upućivanja prijedloga za izmjenu i dopunu Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji za IT pozicije, uraditi sveobuhvatnu analizu sa stvarno iskazanim potrebama za IT kadrovima, kako bi se uskladila sa potrebama uspostave i razvoja elektronskog poslovanja na nivou institucija BiH.**

U cilju uspostave adekvatne koordinacije institucija u procesu razvoja i uvođenja e-poslovanja, potrebno je da institucije koje su nadležne za oblast e-poslovanja preduzmu sljedeće mjere i aktivnosti:

- **GSVM BiH bi trebao da uspostavi evidenciju usluga koje nude institucije BiH, kao i evidenciju raspoloživih informacionih sistema i elektronskih servisa.**

1. UVOD

1.1. Pozadina problema i motivi za reviziju

U proteklim godinama informacione tehnologije (IT)¹ su se rapidno širile svijetom mijenjajući način funkcionisanja kako pojedinaca tako i organizacija. Javne uprave širom svijeta su počele da koriste ove tehnologije sa ciljem smanjenja operativnih troškova, povećanja transparentnosti rada, razvoja novih i unapređenja postojećih usluga koje pružaju građanima.

Za potrebe obavljanja zadataka koji su im povjereni, javne uprave pored računara koriste različite vrste softvera, razvijeni su informacioni sistemi² i u konačnici uvedena e-uprava, odnosno elektronsko poslovanje³ javne uprave s građanima i poslovnim subjektima, što se u teoriji naziva poslovanje "government to citizens" (G2C) i "government to businesses" (G2B).

Pod e-upravom ne podrazumijeva se samo elektronsko poslovanje javne uprave sa građanima i poslovnim subjektima već i elektronsko poslovanje u samoj javnoj upravi "government to government" (G2G) ili, tzv., poslovanje u zaleđu. Upravo uvođenje G2G predstavlja ključnu etapu koja prethodi uvođenju elektronskog poslovanja sa građanima i poslovnim subjektima. Elektronsko poslovanje između institucija je osnovni uslov za osiguranje kvalitetnih usluga i u fizičkom svijetu, kao i elektronskih usluga.

Slijedeći globalne trendove, BiH je kao članica Inicijative za elektronsku jugoistočnu Evropu potpisala „eSEE Agendu za razvoj informacionog društva“ 2002. godine. U toj agendi je dogovoreno da države potpisnice izrade i usvoje politiku i strategiju razvoja informacionog društva.

U skladu sa preuzetim obavezama iz navedene Agende, VM BiH je usvojilo strateške okvire⁴, čime je nedvosmisleno izrazilo svoje opredjeljenje za povećanim korištenjem IT u institucijama BiH, a sve s ciljem kako bi se uprava učinila odgovornijom, transparentnijom i efikasnijom. Institucije BiH ulažu značajna finansijska sredstva u informacione tehnologije. S tim u vezi, u posljednje tri godine⁵ institucije BiH su uložile oko 30 miliona KM u nabavku računarske opreme i softvera.⁶

I pored strateškog opredjeljenja VM BiH za povećanim korištenjem IT-a i solidne infrastrukture koja je uspostavljena⁷, institucije BiH većinu svojih operacija obavljaju na tradicionalan način uz korištenje papira. Proces uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH se odvija sporo u odnosu na zemlje EU, ali i zemlje iz okruženja, što najbolje oslikava izvještaj UN o razvijenosti e-uprave, prema kome je BiH bila na zadnjem mjestu po razvijenosti e-uprave od 43 evropske zemlje u 2016. godini.⁸

U izvještaju PARCO o provođenju Revidiranog Akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave za period 2011–2014. godina,⁹ za reformsku oblast „e-uprava“ se navodi da je ukupna realizacija ciljeva 48% na nivou institucija BiH. U izvještajima Evropske komisije o napretku za 2014, 2015. i 2016. godinu, konstatuje se da, i pored činjenice da u BiH postoji

¹ Informaciona tehnologija (IT - Information Technology) se odnosi na tehnološki aspekt informacionih sistema, a posebno na hardver, operative sisteme, sisteme za upravljanje bazama podataka i softvere.

² Informacioni sistem je integrisani skup komponenti za sakupljanje, snimanje, čuvanje, obradu i prenošenje informacija.

³ Elektronsko poslovanje u javnoj upravi ili e-uprava – pod ovim pojmom se podrazumijeva proces automatizovane razmjene podataka posredstvom informacionih sistema.

⁴ Više o strateškim okvirima vidjeti u poglavlju 2.

⁵ 2014, 2015. i 2016. godina

⁶ Oko 30 miliona se odnosi na nabavku računarske opreme i softvera. Nisu obuhvaćena sredstva za održavanje računarske opreme i softvera. Izvor: Informacioni sistem finansijskog upravljanja institucija BiH.

⁷ U svim institucijama se koriste računari, sve institucije BiH imaju pristup internetu, a osim toga uspostavljene su i respektabilne telekomunikacione mreže koje su u vlasništvu institucija BiH.

⁸ Više o indeksu razvijenosti e-uprave pogledati na sljedećem linku: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>

⁹ <http://parco.gov.ba/wp-content/uploads/2016/09/Godišnji-izvještaj-o-napretku-2016..pdf>

potencijal za e-usluge, budući da više od dvije trećine građana ima pristup internetu, nije postignut značajan napredak u uvođenju elektronskog poslovanja i pored usvajanja Zakona o elektronskom potpisu i Zakona o elektronskom i pravnom prometu. Osim toga, u izvještajima IT/finansijske revizije brojni su nalazi koji upućuju na to da postojeći informacioni sistemi, poput BPMIS-a i ISFU-a, još uvijek nisu na zadovoljavajućem nivou. Također je u prethodnom periodu zabilježen odlazak IT kadrova u pojedinim institucijama BiH.¹⁰

I natpisi u medijima ukazuju na to da mediji i javnost nisu zadovoljni efikasnošću i učinkovitošću reforme javne uprave u pogledu uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH.¹¹

Sve ovo može da ima i negativne posljedice kako za javni tako i za privatni sektor u vidu administrativnih troškova kojima su izloženi. Naime, zbog nepostojanja ili slabo razvijenog elektronskog poslovanja, institucije javne uprave kao i poslovni subjekti su primorani da koriste papir u svome svakodnevnom poslovanju uslijed čega su izloženi višemilionskim troškovima. O svemu navedenom najbolje svjedoči analiza koju je MKP provelo sa Grupacijom Svjetske banke, što je prikazano u narednoj tabeli.

Tabela 1: Projekcija ukupnih troškova slanja faktura za javni i privatni sektor, za period od pet godina¹²

Godina	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Javni sektor	2,904,930	3,024,322	3,148,622	3,278,030	3,412,757
Privatni sektor	274,983,336	278,894,052	282,965,498	287,204,282	291,617,279

Izvor: Analiza učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis, MKP BiH u saradnji sa Međunarodnom finansijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke

U prethodnoj tabeli prikazani su troškovi kojima su izloženi javni i privatni sektor zbog nepostojanja ili slabo razvijenog e-poslovanja. U okviru prikazanih iznosa troškova moguće je ostvariti uštede uz pomoć elektronskog poslovanja.

Sve navedeno opredijelilo je Ured za reviziju da provede reviziju kojom će ispitati da li su institucije BiH stvorile pretpostavke za nesmetano uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja između institucija javne uprave, institucija javne uprave i građana, kao i institucija javne uprave i poslovnih subjekata.

1.2. Cilj, obim i ograničenja revizije

1.2.1. Cilj revizije

Cilj revizije je utvrditi da li su institucije BiH uspostavile pravni okvir i osigurale koordinaciju kako bi korištenjem postojećih IT potencijala uspostavile elektronsko poslovanje i time unaprijedile međusobnu komunikaciju, komunikaciju sa građanima i poslovnim subjektima, transparentnost rada i smanjile troškove poslovanja.

¹⁰ U posljednjih godinu i po dana Agenciju za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka napustilo je deset IT kadrova.

¹¹ <http://www.6yka.com/novost/80455/javna-uprava-u-bih-mora-postati-ucinkovitija-i-efikasnija->, Buka Magazin; <https://www.cin.ba/reforma-javne-uprave-pare-potrosene-a-rezultati-izostali/>; CIN- Centar za istraživačko novinarstvo; <https://www.hayat.ba/vijest.php?id=12151>

¹² Podaci o ukupnim troškovima slanja faktura dobijeni su od privatnog sektora i poreznih uprava, a obuhvataju cijenu papira, štampanja, koverte, poštarine kao i prosječno vrijeme potrebno za slanje jedne fakture. Analiza obuhvata račune za komunalne usluge, fakture između pravnih lica te fakture između institucija javne uprave i privatnog sektora.

1.2.2. Obim revizije

Studija je primarno bila usmjerena na ispitivanje aktivnosti za uspostavu pravnog okvira i na koordinaciju procesa uvođenja i razvoja elektronskog poslovanja u institucijama BiH.

Tokom studije smo se fokusirali na uspostavu i implementaciju pravnog okvira kojim se uvodi/reguliše oblast elektronskog poslovanja te na aktivnosti dopune pravnih propisa kojima se regulišu druge oblasti poput upravnog postupka, kako bi se otklonile pravne barijere za nesmetano funkcionisanje elektronskog poslovanja.

Također smo se bavili i koordinacijom procesa elektronskog poslovanja u institucijama BiH, s tim u vezi analizirali će se načini na koji se uvode informacijski sistemi i elektronske usluge. Analizom su se, tamo gdje je bilo moguće, prikazale ostvarene i potencijalne uštede od uvođenja informacijskih rješenja.

Analizirali su se i načini na koji se dijele uspostavljeni zajednički resursi poput e-vlade. Ispitali smo da li su na nivou institucija BiH kreirane politike i planovi upravljanja IT kadrovima. Analizirali smo da li su institucije BiH provele analizu potreba za IT kadrovima koji su neophodni za uspostavljanje elektronskog poslovanja, prvenstveno institucijama koje imaju ključnu ulogu u procesima uvođenja i razvoja elektronskog poslovanja. Također smo analizirali da li su na nivou institucija BiH uspostavljene motivacione mjere za IT kadrove i kako se provode.

U ovoj studiji se nismo bavili telekomunikacionim rješenjima¹³ u institucijama BiH, s obzirom na to da su ista bila predmet jedne od ranijih revizija učinka, kao ni pitanjem sigurnosti informacijskih sistema, ekonomičnošću uspostave infrastrukture elektronskog potpisa od strane institucija BiH, javnim nabavkama informacijskih rješenja, opravdanošću uvođenja informacijskih rješenja, upravljanjem IT projektima u institucijama BiH. Također, u studiji su korištene i druge analize za prikazivanje posljedica, međutim, tačnost navedenih podataka iz ovih analiza nije provjeravana.

Za potrebe sagledavanja ukupne slike problema uspostave pravnog okvira, kao i problema upravljanja i koordinacije informacijskih rješenja u institucijama BiH, te posljedica stanja u ovoj oblasti, u uzorak je izabrano devet institucija koje imaju značajnu ulogu u navedenim oblastima.

Pri provođenju studije za određena pitanja uzete su u obzir sve institucije iz uzorka, dok su za pojedina pitanja revidirane institucije koje su nosioci ključnih aktivnosti ili imaju značajnu ulogu u aktivnostima na koje se nalazi odnose.

¹³ Telekomunikaciona rješenja podrazumijevaju: vlastite ili iznajmljene telekomunikacione mreže (žične, radio, optičke) za prijenos podataka, zatim prijenos glasa putem fiksne telefonije ili internet protokola (VoIP) i usluga interneta.

U narednoj tabeli su prikazane institucije iz uzorka:

Tabela 2. – Izabrani uzorak institucija BiH za provođenje revizije

Red. br.	Naziv institucije
1.	Agencija za državnu službu BiH
2.	Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH
3.	Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH
4.	Generalni sekretariat Vijeća ministara BiH (Odsjek e-vlade)
5.	Ministarstvo finansija i trezora BiH
6.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
7.	Ministarstvo pravde BiH
8.	Uprava za indirektno oporezivanje BiH
9.	Ured koordinatora za reformu javne uprave BiH

Izvor: Ured za reviziju

1.3. Reviziona pitanja

Kako bi se istražio revizioni problem, tokom provođenja ove revizije traženi su odgovori na glavno reviziono pitanje i dva reviziona potpitanja:

Da li su institucije BiH osigurale pravni okvir i koordinaciju za uvođenje elektronskog poslovanja?

- 1. Da li su institucije BiH uspostavile odgovarajući pravni okvir za nesmetano elektronsko poslovanje?**
- 2. Da li je osigurana adekvatna koordinacija uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH?**

1.4. Kriteriji revizije

- Kriteriji za prvo pitanje**

Na nivou institucija BiH usvojen je i implementiran zakonski okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja, a koji je usklađen sa pravnim okvirom EU. Na nivou institucija BiH su izmijenjeni pravni propisi iz drugih oblasti relevantnih za elektronsko poslovanje, s ciljem otklanjanja svih potencijalnih barijera za nesmetano elektronsko poslovanje. Također, institucije BiH su osigurale međusobno priznavanje zakonskog okvira kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja sa ostalim nivoima vlasti.

- Kriteriji za drugo pitanje**

Na nivou institucija BiH uspostavljena je koordinacija institucija po pitanju uvođenja informacionih rješenja¹⁴, s ciljem uvođenja elektronskog poslovanja na način da je uspostavljena evidencija usluga koje pružaju institucije BiH, evidencija svih uvedenih informacionih rješenja, kao i plan uvođenja svih informacionih rješenja u institucijama BiH. Nadzorni timovi reformskih oblasti ostvaruju redovnu komunikaciju u cilju brže uspostave elektronskog poslovanja. Prilikom uvođenja informacionih rješenja osigurana je primjena

¹⁴ Informaciono rješenje: pod ovim pojmom se podrazumijevaju informacioni sistemi i elektronske usluge (G2G, G2B, G2C)

usvojenih standarda i procedura sa ciljem izbjegavanja uspostave informacionih rješenja koja se ne mogu povezivati. Srodna informaciona rješenja su povezana i razmjenjuju podatke, čime se izbjegava dupliranje poslovnih operacija i omogućava elektronsko poslovanje između institucija BiH – G2G. Također, institucije BiH u cilju efikasnog i ekonomičnog poslovanja koriste uspostavljene zajedničke IT resurse poput e-vlade.

Na nivou institucija BiH postoji plan upravljanja kadrovima za uspostavu i razvoj elektronskog poslovanja. Institucije BiH, sa kompleksnim informacionim rješenjima, su provele analizu potreba za IT kadrovima koji su neophodni za uspostavljanje elektronskog poslovanja. Na nivou institucija BiH su usvojene i provedene motivacione mjere za zadržavanje IT kadrova.

1.5. Izvori i metode revizije

U cilju dobijanja kompletne slike o predmetu revizije koristili smo podatke iz dokumentacije institucija iz uzorka, različite vrste izvještaja i prepiske između institucija. Analizirali smo postojeće politike i strategije razvoja koje su u vezi s predmetnom studijom, kao što su Strategija razvoja informacionog društva i Strategija reforme javne uprave, te akcioni planovi za njihovo provođenje u kojima se obrađuje i pitanje informacionih tehnologija.

Sagledali smo pravni okvir kojim je regulisana problematika elektronskog poslovanja, ali i propisi iz drugih oblasti koji su od značaja za studiju. Za objektivno sagledavanje problematike, proučavali smo i izvore sa interneta, te stručne studije i stručne literature iz oblasti informacionih tehnologija, kao i iskustva drugih zemalja.

Analizirali su se podaci iz finansijskih izvještaja Ureda za reviziju institucija BiH, kao i izvještaji o izvršenju budžeta institucija BiH.

U svakoj od institucija obavljali smo intervju sa kompetentnim osobljem ili rukovodiocima IT sektora i odsjeka institucija iz uzorka i drugih sektora prema potrebi, kako bi revizioni tim dobio kompletnu sliku stanja, kako u instituciji gdje je intervju vođen, tako i o pogledima IT stručnjaka iz revidirane institucije o problematici informatizacije na nivou institucija BiH. Dobijene informacije su se analizirale i uspoređivale sa uspostavljenim kriterijima te su na osnovu toga doneseni određeni zaključci. U radu su se koristile i različite kvalitativne i kvantitativne statističke metode za analizu i obradu podataka.

1.6. Struktura izvještaja

U poglavlju 1. predstavljeni su motivi zbog kojih je Ured za reviziju proveo analizu i prezentovao više podataka o postupcima institucija BiH za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja u institucijama BiH. U ovom poglavlju su predstavljena i reviziona pitanja, cilj, obim i ograničenja revizije, kriteriji te izvori i metode revizije.

U poglavlju 2. predstavljen je opis procesa.

U poglavlju 3. su prezentovani nalazi koji podržavaju reviziona pitanja.

Poglavlje 4. sadrži zaključke revizije, odnosno odgovore na reviziona pitanja.

U poglavlju 5. su date preporuke čijom implementacijom bi se jasnije uredila i unaprijedila oblast elektronskog poslovanja u institucijama BiH.

2. Elektronsko poslovanje u institucijama BiH

U ovom poglavlju govori se o značaju informacionih tehnologija (IT), s posebnim akcentom na značaj i ulogu uvođenja informacionih rješenja u institucijama BiH.

2.1. Uvod u elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje u javnoj upravi, ili e-uprava, se može definisati kao upotreba informacionih tehnologija s ciljem povećanja dostupnosti i isporuke vladinih usluga u korist građana, poslovnih partnera i zaposlenih.

Javne uprave širom svijeta su počele da koriste ove tehnologije s ciljem smanjenja operativnih troškova, povećanja transparentnosti rada, razvoja novih i unapređenja postojećih usluga koje pružaju građanima.

Za potrebe obavljanja zadataka koji su im povjereni, institucije javne uprave koriste različite vrste softvera, razvijeni su informacioni sistemi i čitav set elektronskih servisa dostupnih putem interneta, kako bi se građanima osigurala, na brz i efikasan način, dostupnost različitih informacija kao što su: novi zakoni i uredbe, provjera dugovanja po osnovu poreza, plaćanje obaveza online, dobijanje različitih dokumenata, registracija preduzeća, javno objavljivanje tendera ili online javne nabavke, itd.

Također su ljudski resursi jedan od osnovnih faktora svake organizacije od kojih zavise ukupni rezultati. Velika pažnja se posvećuje njihovom upravljanju, a sa svrhom ostvarivanja što boljih efekata. U savremenim uslovima poslovanja, upravljanje ljudskim resursima poprima sve značajniju ulogu. Proučavanje čovjeka u procesu rada i nalaženje načina da se poveća njegov radni potencijal, predstavlja proces koji se danas intenzivno odvija.¹⁵

Nekada se kapital smatrao jednim od najčešćih uzroka stagniranja organizacije, dok se danas vjeruje da su to ljudi, odnosno nedostatak umijeća da se regrutuju, selektuju i zadrže najbolji. Potencijal organizacionih i materijalnih resursa nemoguće je iskoristiti bez ljudskih, što ih čini najvažnijim resursima organizacije.¹⁶

Elektronsko poslovanje prvenstveno počiva na razvoju i upotrebi informacionih tehnologija, pa je uvođenje istog nezamislivo bez kvalifikovanog IT osoblja.

2.2. Aktivnosti institucija BiH

Zadatak institucija BiH je da, pored ostalog, provode niz sistematskih mjera, usklađuju legislativu i regulativu, kako bi se stvorili preduslovi za upotrebu IT-a na svim nivoima vlasti u BiH. Djelotvorna primjena IT-a počiva na uređenoj legislativi i regulativi, s obzirom na to da se legislativa u području IT-a smatra jednom od najintenzivnijih u svijetu. Ubrzan razvoj informacionih tehnologija, shvatanje potrebe i značaja razvoja e-poslovanja nameću potrebu državnih tijela na reforme koje će biti kvalitetno potpomognute legislativnim i regulatornim aktima.

Naime, da bi javna uprava omogućila elektronsko poslovanje potrebno je osigurati zakonske i finansijske preduslove, kao i kvalitetne kadrove za implementaciju. Pored navedenog, nužno je osigurati kvalitetnu koordinaciju prilikom uvođenja informacionih sistema, zatim popis svih raspoloživih sistema i servisa, te osigurati njihovu interoperabilnost.

¹⁵ <http://www.horizonti.ekfak.kg.ac.rs/index.php?q=2006>

¹⁶ <http://info.konsalting.rs/znacaj-obuke-i-razvoja-kadrova/>

2.2.1. Strateški i zakonski okvir

BiH je kao članica Inicijative za elektronsku jugoistočnu Evropu potpisala „eSEE Agendu za razvoj informacionog društva“ 2002. godine, kojom je dogovoreno da države potpisnice izrade i usvoje politiku i strategiju razvoja informacionog društva.

VM BiH je 2004. godine, uz pomoć UNDP-a¹⁷, usvojilo Politiku razvoja informacionog društva u BiH, Strategiju razvoja informacionog društva BiH i Akcioni plan razvoja informacionog društva.¹⁸ 2017. godine VM je usvojilo novu Politiku razvoja informacionog društva u BiH za period 2017–2021. godina.¹⁹ S ciljem realizacije Politike, potrebno je donijeti i novu strategiju razvoja informacionog društva u BiH, kao i prateće revidirane akcione planove. Usvojena je i Politika upravljanja informacionom sigurnošću u institucijama BiH za period 2017–2021. godina²⁰.

Pored ovih dokumenata, 2006. godine, VM BiH, vlade entiteta i Vlada BD BiH su usvojile Strategiju za reformu javne uprave kao i Akcioni plan za provođenje Strategije za reformu javne uprave. Revidirani Akcioni plan, čija se realizacija trebala provesti do kraja 2014. godine, usvojen je u 2010. godini. Nakon isteka Strategije reforme javne uprave i Revidiranog Akcionog plana 1, 2014. godine, reforma javne uprave se nastavila 2015. godine kroz tekuće projekte i druge nezavršene aktivnosti iz Revidiranog Akcionog plana 1.

Poseban naglasak u reformskoj oblasti e-uprava je stavljen na uspostavu sistema za akreditaciju i nadzor ovjerilaca²¹ elektronskih potvrda²² kao temeljnog uslova za razvoj elektronskog poslovanja. Potrebno je uspostaviti institucije koje će vršiti kontrolu ovjerilaca i izdavati akreditacije. Digitalne potvrde se koriste za ovjeravanje elektronskog potpisa kako bi u pravnom prometu bio adekvatan vlastoručnom potpisu, kao i za identifikaciju subjekata i autentifikaciju dokumenata u elektronskom poslovanju.

Zakon o elektronskom potpisu BiH²³ je usvojen 2006. godine i isti još uvijek nije implementiran. Pored ovog Zakona usvojeni su i Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu BiH²⁴, kao i prateći akti za područja elektronskih potpisa, elektronskih sjednica vlade, internet stranica itd.²⁵ Izmjene i dopune Zakona o upravnom postupku²⁶, koji uređuje najširi mogući spektar vladinih postupaka, su također usvojene kako bi se stvorile osnove za elektronske usluge.

2.2.2. Koordinacija

Kao ključne institucije u strategijama koje je usvojilo VM BiH navedeni su MKP, IDDEEA i GSVM BiH – Odsjek za razvoj i održavanje elektronskog poslovanja i e-vlade. Prema

¹⁷ UNDP – The United Nations Development Programme (Razvojni program Ujedinjenih naroda BiH)

¹⁸ VM BiH usvojilo je Strategiju razvoja informacionog društva za period 2004–2010. godina i Akcioni plan za provođenje Strategije razvoja informacionog društva. Oba dokumenta usvojena su na 69. sjednici VM održanoj 16.11.2004. godine. Strategija je nastala u saradnji sa Razvojnim programom Ujedinjenih naroda (UNDP) za BiH.

¹⁹ VM BiH donijelo Odluku o usvajanju Politike razvoja informacionog društva BiH za period 2017–2021. godina (100. sjednica VM BiH održana 04.05.2017. godine)

²⁰ VM BiH donijelo Odluku o usvajanju Politike upravljanja informacionom sigurnošću u institucijama BiH za period 2017–2021. godina (95. sjednica VM BiH održana 22.03.2017. godine)

²¹ Ovjerilac je fizičko ili pravno lice koje izdaje potvrde ili vremenski pečat ili obavlja druge usluge u vezi s elektronskim potpisom i ovjeravanjem; Izvor: Zakon o elektronskom potpisu, Službeni glasnik BiH, broj 91/06

²² Potvrda je elektronska potvrda, s podacima za provjeru potpisa koji su dodijeljeni određenom licu čiji je identitet utvrđen; Izvor: Zakon o elektronskom potpisu, Službeni glasnik BiH, broj 91/06

²³ Službeni glasnik BiH, broj 91/06

²⁴ Službeni glasnik BiH, broj 88/07

²⁵ Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja (Službeni glasnik BiH broj: 21/09), Odluka o elektronskom poslovanju i e-vladi (Službeni glasnik BiH broj: 7/10), Odluka o uredskom poslovanju ministarstava, službi, institucija i drugih organa VM BiH (Službeni glasnik BiH broj: 21/01, 29/03), Uputstvo o izradi i održavanju službenih internet stranica institucija BiH (Službeni glasnik BiH broj: 21/01)

²⁶ Službeni glasnik BiH, broj 29/02, 12/04, 88/07, 93/09

Zakonu o ministarstvima i drugim organima uprave BiH²⁷, MKP je između ostalog nadležno za pripremu i izradu strateških i planskih dokumenata iz oblasti međunarodnih i međuentitetskih komunikacija, saobraćaja, infrastrukture i informacionih tehnologija. Sektor za komunikacije i informatizaciju u MKP nadležan je za obavljanje poslova iz oblasti komunikacija i informacionog društva.

Pored MKP, određena zaduženja na području elektronskog poslovanja data su Odsjeku za e-vladu Odlukom o formiranju istog.²⁸ U sklopu procesa reforme javne uprave u BiH, odnosno u Revidiranom Akcionom planu 1 Strategije za reforme javne uprave u BiH, Odsjek za e-vladu je određen kao nosilac niza aktivnosti iz reformske oblasti e-uprave. Određena vrsta koordinacije na državnom nivou po pitanju razvoja i uvođenja elektronskog poslovanja je osigurana kroz Nadzorni tim za reformsku oblast e-uprave. Nadzorni tim²⁹ je, između ostalih, sastavljen od predstavnika MKP, Odsjeka za e-vladu i IDDEEA.

Također, GSVM BiH je odlukom VM BiH zadužen da u okviru svoje sistematizacije predvidi organizacionu jedinicu za podršku e-vladi, što je i učinjeno, te je donesen Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji GSVM BiH u kojem je uspostavljen Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade. Sistem e-vlade je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH.

2.2.3. Interoperabilnost

Sposobnost različitih informacionih sistema da rade zajedno – interoperabilnost je ključni faktor uspješnog elektronskog poslovanja. Jedno poglavlje e-uprave u RAP 1 je namijenjeno razvoju informacionih sistema i e-servisa. Centri za e-upravu, kao ključne odgovorne institucije u ovoj oblasti, će definisati zajednički okvir i standarde informacione arhitekture, kao i okvir za interoperabilnost³⁰.

Pojam interoperabilnosti, u općem slučaju, se odnosi na sposobnost dva sistema da međusobno razmjenjuju informacije i da nakon toga te iste informacije mogu koristiti. Interoperabilnost predstavlja, dakle, sposobnost za interakciju dva ili više entiteta, što za cilj ima efikasan zajednički rad, funkcionalno povezivanje različitih aplikacija, razmjenu i korištenje informacija i usluga.

Često se pojam "interoperabilnost" pogrešno izjednačava sa pojmom "integracija sistema". Integracija u okviru institucija odnosi se na: fizičku integraciju (povezivanje preko računarskih mreža); integraciju aplikacija (integracija softverskih aplikacija i sistema baza podataka) i poslovnu integraciju (koordinacija funkcija za upravljanje i nadgledanje poslovnih procesa). Dva integrisana sistema implicitno su interoperabilna, međutim, dva interoperabilna sistema ne moraju biti istovremeno i integrisana.

Za interoperabilnost se može reći da je stalni proces koji treba osigurati da se maksimizira mogućnost za razmjenu i ponovno korištenje informacija unutar nekog sistema i između različitih sistema.

2.2.4. Ljudski resursi

Predmet reformske oblasti e-uprava je i jačanje ljudskih kapaciteta u ovoj oblasti, gdje je jedan od ciljeva osiguranje profesionalnog IT osoblja u javnoj upravi. Strategija reforme javne uprave u cilju efektivnog korištenja ograničenih i raspršenih ljudskih IT potencijala,

²⁷ Službeni glasnik BiH, br. 5/03, 42/03, 26/04, 42/04, 45/06, 88/07, 35/09, 59/09 i 103/09

²⁸ Odluka o elektronskom poslovanju i e-vladi u Vijeću ministara Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik BiH broj: 7/10)

²⁹ MKP, GSVM, IDDEEA te predstavnici entiteta i BD

³⁰ MKP je izradilo prijedlog Odluke o usvajanju okvira interoperabilnosti BiH koja je upućena na mišljenje MFT, te kako nije dobila pozitivno mišljenje, vraćena je na doradu.

predviđa klasifikaciju IT poslova i razvoj strategije za zadržavanje oskudnog IT osoblja. Pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji se utvrđuju organizacione jedinice i njihova nadležnost, sistematizacija radnih mjesta (nazivi radnih mjesta, opis poslova, uslovi za obavljanje poslova, vrsta djelatnosti, naziv grupe u koju spadaju poslovi, složenost poslova i drugi elementi). Svrha uspostavljanja unutrašnje organizacije u institucijama, a time i organizacije IT kadrova, je bitna za efikasno i efektivno izvršavanje redovnih poslova, programa rada i uspostavljanja elektronskog poslovanja.

Svakodnevno se povećava upotreba IT-a u javnoj upravi kako bi se uprava učinila odgovornijom, transparentnijom i djelotvornijom, te poboljšalo pružanje informacija i usluga građanima. Paralelno sa poboljšanjem zakonodavnog okvira u oblasti IT-a, za uvođenje elektronskog poslovanja u javnoj upravi neophodno je osigurati ljudske resurse potrebne za implementaciju informacionih rješenja.

Pravna osnova za donošenje dodatka na plaću sadržana je u Odluci o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH³¹ i Zakonu o plaćama i naknadama u institucijama BiH³². Također je pravna osnova sadržana i u članu 17. Zakona o Vijeću ministara BiH³³, prema kojem VM BiH u ostvarivanju svojih prava i dužnosti donosi i odluke, te u članu 6. stav (1) Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH³⁴, prema kojem će budžetski korisnici sačinjavati i dostavljati VM BiH na usvajanje prijedlog odluke o dodatku na plaću zaposlenim u institucijama BiH.

Odlukom o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH³⁵ se propisuju kriteriji za utvrđivanje dodatka na plaću zaposlenim sa visokom školskom spremom na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova. Dodatak na plaću predstavlja uvećanje do 50% osnovne plaće po osnovu posebnih uslova radnog mjesta za zaposlene sa visokom stručnom spremom, koji imaju validne certifikate vezane za potvrdu posebne stručne osposobljenosti, a obavljaju složene informatičko-aplikativne poslove.

Prema Odluci o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću, budžetski korisnici sačinjavaju i dostavljaju VM BiH na usvajanje Prijedlog odluke o dodatku na plaću zaposlenim u institucijama BiH, uz prethodno pribavljena mišljenja UZ i MFT. U skladu sa Odlukom, MFT procjenjuje prihvatljivost priloženih certifikata i vrši klasifikovanja istih prema utvrđenim kriterijima, te daje mišljenje vezano za utemeljenost prijedloga i visine dodatka na plaću po osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova.

Pored složenih informatičko-aplikativnih poslova utvrđenih u stavu (1) člana 2. ove Odluke, kao posebna kategorija složenosti utvrđuje se i jedinstvenost radnog mjesta. U skladu sa članom 4. navedene Odluke, MFT procjenjuje prihvatljivost priloženih certifikata iz člana 3. Odluke i klasifikuje iste prema kriterijima iz člana 2. ove Odluke. Također, članom 6. stav (2) predviđeno je da MFT na osnovu Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću daje mišljenje vezano za utemeljenost prijedloga i visine dodatka na plaću po osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova.

³¹ Član 26. stav (1) tačka b) alineja 8) Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH

³² Stav (2) Zakona o plaćama i naknadama u institucijama BiH (Službeni glasnik BiH, broj 50/08, 35/09 i 75/09)

³³ Službeni glasnik BiH, broj 30/03, 42/03, 81/06, 76/07, 81/07, 94/07, 24/08

³⁴ Službeni glasnik BiH, broj 38/09

³⁵ Službeni glasnik BiH, broj 38/09

3. NALAZI

U ovom poglavlju se prezentuju nalazi do kojih se došlo tokom obavljanja procesa revizije.

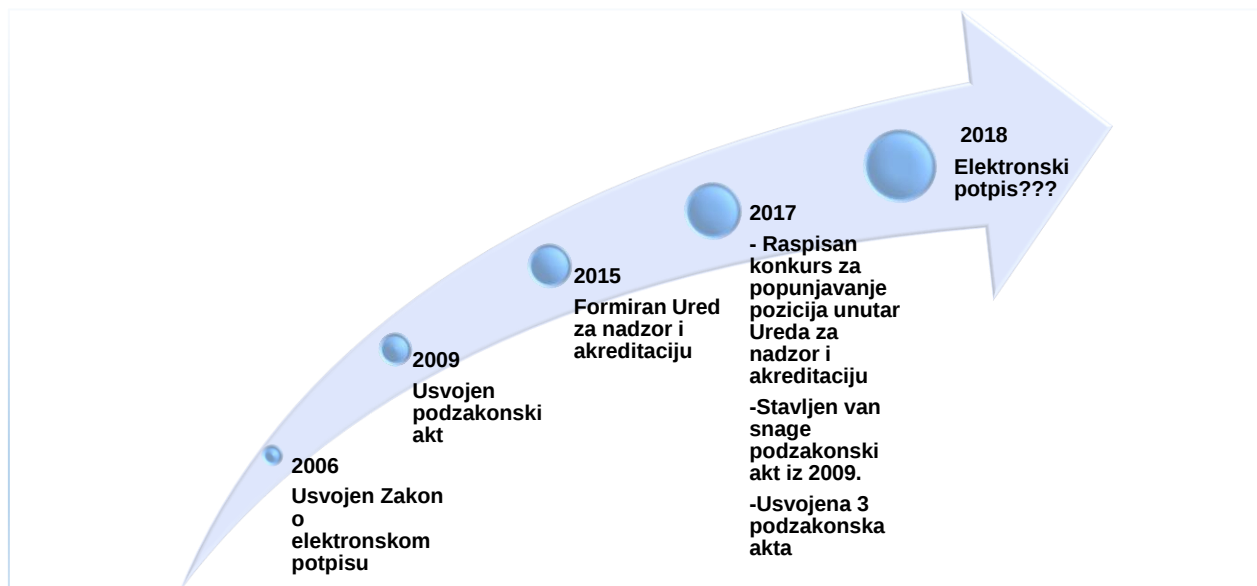
3.1. Pravni okvir u oblasti e-poslovanja na nivou institucija BiH

U ovom dijelu se govori o nepostojanju funkcionalnog pravnog okvira kojim se uvodi i reguliše oblast elektronskog poslovanja, kao i neusklađenosti drugih pravnih okvira relevantnih za elektronsko poslovanje te posljedicama jednog ovakvog stanja.

3.1.1. Pravni okvir za elektronsko poslovanje

Na nivou institucija BiH nije implementiran zakonski pravi okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja, i pored činjenice da je usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se reguliše ova oblast.

Usvajanjem Zakona o elektronskom potpisu na nivou institucija BiH³⁶, kao i nizom drugih zakonskih³⁷ akata, stvoren je pravni okvir za elektronsko poslovanje u institucijama BiH. Međutim, i pored usvojenog zakonskog okvira, na nivou institucija BiH nije stvoren osnovni preduslov za nesmetano uvođenje elektronskog poslovanja, a to je da institucije BiH nisu osigurale izdavanje elektronskog potpisa koji bi bio priznat u pravnom i poslovnom prometu na nivou institucija BiH, ali i na ostalim nivoima vlasti. Uprkos činjenici da je upotreba elektronskog potpisa regulisana Zakonom o elektronskom potpisu, koji je usvojen još 2006. godine, isti ni nakon više od 10 godina još uvijek nije implementiran. U nastavku je prikazan grafikon dinamike implementacije Zakona o elektronskom potpisu.



Izvor: Ured za reviziju

³⁶ Službeni list BiH, 91/06

³⁷ Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu, Službeni list BiH, 88/07;
Zakon o elektronskom dokumentu, Službeni list BiH, 58/14;

Analiza je pokazala da su se institucije BiH suočile sa nizom problema u implementaciji usvojenog zakonskog okvira. Jedan od ključnih problema u implementaciji usvojenog zakonskog okvira se odnosi na nepostojanje Ureda za nadzor i akreditaciju ovjerilaca pri MKP, čije uspostavljanje je predviđeno Zakonom o elektronskom potpisu. Ured za nadzor i akreditaciju je nadzorni organ zadužen za inspekcijski nadzor, akreditaciju ovjerilaca (izdavaoca elektronskog potpisa) i vođenje elektronskog registra ovjerilaca.³⁸

MKP je pokrenulo određene aktivnosti na uspostavi Ureda, tako što je u 2015. godini izmijenilo Pravilnik o unutrašnjoj sistematizaciji i organizaciji, iako je ove aktivnosti trebalo početi u roku od dva mjeseca nakon usvajanja zakona.³⁹ Također je početkom 2017. godine raspisan konkurs za popunjavanje radnih mjesta unutar Ureda, koji u toku pisanja ovog izvještaja još nije završen.

Osim problema sa uspostavom Ureda na nivou institucija BiH, nisu usvojeni ni svi podzakonski akti neophodni za implementaciju Zakona o elektronskom potpisu, iako je ovim Zakonom predviđeno da isti budu usvojeni šest mjeseci nakon usvajanja Zakona. VM BiH je nakon usvajanja Zakona o elektronskom potpisu usvojilo podzakonski akt za provođenje Zakona o elektronskom potpisu 2009. godine⁴⁰, koji je 2017. godine, Odlukom VM BiH, stavljen van snage. Istovremeno, VM BiH je u 2017. godini usvojilo tri podzakonska akta⁴¹. Pored usvojenih podzakonskih akata za provođenje Zakona, potrebno je usvojiti još dva podzakonska akta⁴². S obzirom na dosadašnju dinamiku implementacije Zakona o elektronskom potpisu, nejasno je kada će se na državnom nivou uspostaviti funkcionalan zakonski okvir.

Nakon uspostave Ureda, kao i usvajanja svih potrebnih podzakonskih akata, uspostaviti će se pretpostavke za funkcionalan zakonski okvir na nivou institucija BiH za izdavanje elektronskog potpisa. Međutim, sagovornici nisu imali jasan stav da li će se elektronski potpis izdat na jednom nivou vlasti priznavati i na ostalim nivoima vlasti, a što je i jedan od ciljeva iz RAP 1. Naime, u RAP 1 je definisan cilj međusobnog priznavanja elektronskog potpisa između različitih nivoa vlasti, bez obzira na kom nivou vlasti su izdate. U izvještajima PARCO se navodi da će se aktivnosti na realizaciji ovog cilja preduzeti tek nakon uspostave Ureda za nadzor i akreditaciju. Sve navedeno može da dovede u pitanje i priznavanje elektronskog potpisa izdatog na nivou institucija BiH od strane ostalih nivoa vlasti.

U prilog prethodnom ide i analiza⁴³ rađena u okviru projekta „Implementacija zajedničkih servisa za e-usluge“ finansiranog iz Fonda za reformu javne uprave. Prema nalazima ove analize: „nepoznato je na koji način će se riješiti pravna kolizija, pogotovo u dijelu upravnog nadzora nad sprovođenjem zakona i vođenju registra akreditovanih ovjerilaca, s obzirom na to da je Zakon o elektronskom potpisu Republike Srpske⁴⁴ u primjeni i da se u njemu nalaze znatno drugačija rješenja“.

³⁸ Više o nadležnostima Uredu za nadzor i akreditaciju u Zakonu o elektronskom potpisu

³⁹ Član 26. Zakona o elektronskom potpisu

⁴⁰ Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja, Službeni glasnik BiH, broj 21/09;

⁴¹ Pravilnik o bližim uslovima za izdavanje kvalifikovanih potvrda, Pravilnik o mjerama i postupcima upotrebe i zaštite elektronskog potpisa, sredstava za formiranje elektronskog potpisa i sistema certificiranja, Pravilnik o evidenciji ovjerilaca; Sl. gl. BiH 14/17.

⁴² Pravilnik o izdavanju vremenskog pečata i Pravilnik o registru certifikacionih tijela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih certifikata

⁴³ Analiza pravnih aspekata pružanja elektronskih usluga građanima i poslovnim subjektima za sva četiri upravna nivoa;

⁴⁴ Službeni glasnik Republike Srpske 106/15 od 10.12.2015.

Dodatni problem u vezi s korištenjem elektronskog potpisa predstavlja i to što zakonski okvir, kojim se reguliše elektronski potpis u BiH, treba da bude usklađen sa EU pravnim okvirom. Postojeći zakonski okvir, kojim se reguliše elektronski potpis, institucije BiH su usvojile 2006. godine na osnovu Direktive⁴⁵ EU iz 1999. godine. Međutim, institucije BiH ni nakon 10 godina nisu implementirale postojeći okvir, a EU je u međuvremenu donijela novu Uredbu⁴⁶, koja uvodi novi pravni okvir za elektronske potpise i kojom je van snage stavljena Direktiva o elektronskim potpisima iz 1999. godine. MKP je osnovalo radnu grupu za izradu Nacrta zakona o elektronskom potpisu u skladu sa novom Uredbom EU početkom 2017. godine.

3.1.2. Posljedice nefunkcionalnog Zakona o elektronskom potpisu

Problemi u implementaciji Zakona o elektronskom potpisu uzrokuju niz negativnih posljedica kako za institucije BiH tako i za građane, ali i privredne subjekte. Uslijed nepostojanja elektronskog potpisa, institucije BiH nisu u mogućnosti da uvođe elektronske servise (G2G i G2B), a institucije BiH koje su i uložile sredstva u tehnologije i infrastrukturu, s namjerom da svoje usluge ponude elektronskim putem, nisu u mogućnosti da u potpunosti implementiraju iste. Sve ovo ima za posljedicu da su građani, privredni subjekti, ali i institucije BiH izloženi troškovima koji bi se mogli eliminisati ukoliko bi institucije BiH uvele elektronsko poslovanje s građanima (G2G), poslovnim subjektima (G2B), ali i između samih institucija (G2G).

U nastavku navodimo neke od posljedica na primjeru dvije institucije iz uzorka.

Naime, pored zakona kojima se uvodi i reguliše elektronsko poslovanje na nivou institucija BiH, Zakonom o IDDEEA⁴⁷ i izmjenama i dopunama Zakona o ličnoj karti⁴⁸, IDDEEA je određena kao tijelo zaduženo za izdavanje elektronskog potpisa.

S tim u vezi, IDDEEA je prilikom nabavke ličnih dokumenata osigurala tehnologiju u vidu memorijskog čipa, pomoću koje se novi lični dokumenti, počev od 2013. godine, mogu koristiti za elektronsko (digitalno) potpisivanje dokumenta, ali i pružanje elektronskih usluga. Prema procjenama iz Izvještaja revizije učinka⁴⁹, do kraja 2015. godine građani su izdvojili preko 10 miliona KM za tehnologiju u sklopu ličnih dokumenata, koja omogućava elektronsko potpisivanje. Međutim, i pored značajnog iznosa koji građani plaćaju za izdavanje ličnih karata, zbog problema u vezi s elektronskim potpisom, nisu stvoreni uslovi da se građanima i privrednim subjektima omogući jeftinije i efikasnije poslovanje i korištenje usluga putem elektronskog potpisivanja i korištenja elektronskih servisa. Ovdje je također potrebno napomenuti da IDDEEA, za sada, koristi e-potpis u zatvorenom sistemu, odnosno e-potpis se koristi unutar IDDEEA za interno potpisivanje dokumenata.

Pored IDDEEA, i UIO je uložila oko 1.300.000 KM u nabavku potrebne infrastrukture za izdavanje elektronskog potpisa, ali, također, zbog navedenih problema, nije u mogućnosti

⁴⁵ Direktiva o elektronskim potpisima (1999/93/EZ)

⁴⁶ Uredba br. 910/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na internom tržištu (eIDAS)

⁴⁷ Službeni glasnik BiH, broj 56/08

⁴⁸ Službeni glasnik BiH, broj 18/12

⁴⁹ Izvještaj revizije učinka „Nabavka ličnih dokumenata – studija slučaja“

izdavati elektronski potpis te se iz tog razloga ista trenutno koristi samo unutar UIO (u zatvorenom sistemu) za elektronsko potpisivanje dokumenata.

Pored sredstava uložених u infrastrukturu za izdavanje elektronskog potpisa, UIO je uložila i preko 14 miliona KM u posljednje tri godine u informaciona rješenja sa namjerom uvođenja elektronskog poslovanja sa privrednim subjektima (G2B) u oblasti carina i poreza, čime bi se osiguralo bezpapirno poslovanje, odnosno štedjelo vrijeme i novac kako privrednih subjekata tako i UIO. Međutim, pomenuta informaciona rješenja se ne mogu u potpunosti koristiti do uspostave elektronskog potpisa.

Problemi u implementaciji Zakona o elektronskom potpisu su konstatovani i u „Analizi učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis“, koju je izradilo MKP BiH u saradnji sa Međunarodnom finansijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke 2011. godine.

U prethodnoj analizi su ponuđena i potencijalna rješenja za prevazilaženje problema u uvođenju elektronskog potpisa. Prema svakom od ovih rješenja neophodno je formirati Ured za nadzor i akreditaciju ovjerilaca.

Također, u okviru analize rađene su i projekcije potencijalnih ušteda za ponuđena rješenja kako za javni tako i za privatni sektor. U narednoj tabeli su prikazane propuštene uštede za jedno⁵⁰ od ponuđenih rješenja u Analizi učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis.

Tabela 3: Projektovane uštede upotrebe elektronskog potpisa i elektronskog dokumenta⁵¹ za javni⁵² i privatni sektor u BiH

Godina	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Ušteda za javni sektor u KM	- 137,592	194,840	459,160	600,463	580,420
Ušteda za privatni sektor u KM	0 KM	28,628,515	53,649,265	67,025,099	65,127,842

Izvor: Analiza učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis, MKP BiH u saradnji sa Međunarodnom finansijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke⁵³

Iz tabele se može vidjeti da bi prema projekcijama ušteda iz navedene analize provedene 2011. godine privatni sektor mogao da uštedi preko 200 miliona KM u periodu od 2012. do 2016. godine. S druge strane, javni sektor bi imao troškove koji su vezani za osnivanje Ureda za nadzor i akreditaciju, uslijed čega bi troškovi u prvoj godini osnivanja Ureda bili veći od ušteda. Međutim, tokom narednih godina ostvarene uštede bile bi znatno veće od

⁵⁰ Prikazane potrebe nisu u cilju preferiranja izbora rješenja nego su korištene kao ilustracija

⁵¹ Elektronski dokument je logički i funkcionalno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički kreirani, poslani, primljeni ili pohranjeni na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju i koji sadrži svojstva pomoću kojih se identifikuje izvor, utvrđuje vjerodostojnost sadržaja i dokazuje postojanost sadržaja u vremenu, a uključuje sve oblike pisanog teksta, podatke, slike, crteže, karte, zvuk, muziku, govor i sl. Izvor: Zakon o elektroničkom dokumentu Sl. gl. 58 /14 52 Javni sektor u ovoj analizi obuhvata institucije na nivou BiH, FBiH, RS i BD BiH.

⁵³ Projektovane uštede za privredu i institucije BiH, FBiH, RS i BD su rađene na osnovu prikupljenih podataka od strane poreznih uprava FBiH, RS i BD, o troškovima slanja faktura, podacima dobijenim od pravnih lica o prosječnom broju poslanih faktura na mjesečnom nivou, te na osnovu statističkih podataka o broju stanovnika. Analiza obuhvata račune za komunalne usluge, fakture između pravnih lica, te fakture između vladinih institucija i privatnog sektora. Podaci o ukupnim troškovima slanja faktura obuhvataju cijenu papira, štampanja, koverta, poštarine kao i prosječno vrijeme potrebno za slanje jedne fakture. Tokom analize uzet je u obzir projektovani prosječan rast BDP za period 2011–2015. prema podacima Svjetske banke za period 2005–2009.

troškova vezanih za Ured za akreditaciju, tako da bi javni sektor mogao da uštedi preko 1.6 miliona KM u periodu od 2012. do 2016. godine.

3.1.3. Usklađenost ostalih pravnih propisa relevantnih za primjenu elektronskog poslovanja

Osim što nije uspostavljen funkcionalan pravni okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja na nivou institucija BiH, nije prilagođen pravni okvir za nesmetano elektronsko poslovanje ni u drugim oblastima relevantnim za primjenu elektronskog poslovanja.

U sklopu RAP 1 prepoznate su i provedene aktivnosti koje su imale za cilj otklanjanje pravnih prepreka za elektronsko poslovanje, a koje se ogledaju u pojednostavljivanju upravnih postupaka, odnosno reduciranje administrativnih prepreka u Zakonu o upravnom postupku. Jedno od najznačajnijih pojednostavljenja je uvođenje principa prikupljanja podataka iz službenih registara po službenoj dužnosti, odnosno zabrane da tijelo javne uprave traži od stranke da dokazuje činjenice o kojima se vodi službena evidencija.

Međutim, i pored provedenih reformskih aktivnosti, institucije BiH se suočavaju sa pravnim barijerama u drugim oblastima prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja. Naime, i pored činjenice da ne postoji funkcionalan pravni okvir za elektronsko poslovanje, institucije BiH su uvele određene oblike elektronskog poslovanja za čije funkcionisanje nije potreban elektronski potpis.⁵⁴ Od devet institucija iz uzorka, sedam⁵⁵ ih je uvelo ili preduzimalo određene aktivnosti na uvođenju nekog od oblika elektronskog poslovanja. Međutim, tri⁵⁶ od sedam institucija su se suočile s pravnim barijerama u propisima iz drugih oblasti prilikom uspostave nekog od oblika elektronskog poslovanja.

Barijere sa kojima se suočavaju institucije iz uzorka proizlaze iz zakona kojima se reguliše rad i nadležnosti istih, a koje se odnose na zaštitu ličnih podataka. Dvije od tri institucije koje su se suočile sa pravnim barijerama vezanim za zaštitu ličnih podataka nisu riješile problem sa kojim su se suočile.

Naime, MKP i ADS su se suočile sa barijerama vezano za zaštitu ličnih podataka, a koja je regulisana Zakonom o zaštiti ličnih podataka⁵⁷. Prema odredbama ovog Zakona, institucije BiH mogu obrađivati lične podatke pod uslovom da imaju saglasnost nosioca podataka ili imaju zakonsku osnovu da obrađuju podatke⁵⁸. Također, institucije mogu pristupati evidencijama koje sadrže lične podatke samo pod uslovom da je to potrebno radi obavljanja poslova u okviru zakonom utvrđene nadležnosti ili ostvarivanja zakonitih interesa institucije BiH.⁵⁹

ADS je uz podršku donatora uspostavila Informacioni sistem za upravljanje ljudskim resursima u institucijama BiH (HRMIS sistem), koji je krajem 2010. godine i pušten u rad. ADS je planirala da se u ovom sistemu vode elektronski personalni dosjei za sve

⁵⁴ Pod drugim oblicima elektronskog poslovanja se podrazumijeva: elektronska razmjena podataka između dvije ili više institucija, koja nije ili ne mora biti zavisna od mehanizma elektronskog potpisivanja, a najčešće je usklađena potpisivanjem memoranduma o međusobnoj saradnji i razmjeni podataka. Postoji više primjera elektronskog poslovanja, odnosno razmjene podataka između dva ili više sistema koja nije uslovljena elektronskim potpisivanjem. U ovom izvještaju imamo primjer elektronskog poslovanja između ROF i ISFU sistema.

⁵⁵ ADS, IDDEEA, GSVM, MFT, MKP BiH, MP BiH, UIO;

⁵⁶ ADS, MKP i UIO;

⁵⁷ Zakon o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj: 49/06); Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj: 76/11)

⁵⁸ Više o pravu obrade ličnih podataka bez saglasnosti nosioca podataka u čl. 6. Zakona o zaštiti ličnih podataka

⁵⁹ Više od ovome pogledati u članu 4, 5, 6. i 17. Zakona o zaštiti ličnih podataka. (Sl. glasnik BiH broj: 49/06); Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti ličnih podataka (Sl. glasnik BiH broj: 76/11)

zaposlene u institucijama BiH, odnosno taj sistem bi predstavljao registar zaposlenih u institucijama BiH.

Međutim, ADS nije imala zakonsku osnovu prema odredbama Zakona o ličnim podacima da obrađuje lične podatke svih zaposlenih u državnim institucijama te je iz tog razloga AZLP, kao nadležna institucija za nadgledanje provođenja odredbi Zakona o ličnim podacima kao i drugih zakona o obradi ličnih podataka, donijela rješenje kojim je naložila ADS-u da obustavi sve aktivnosti na daljem unosu ličnih podataka u HRMIS. ADS je, u namjeri da stekne pravnu osnovu i na taj način prevaziđe problem, inicirala izmjene i dopune zakona⁶⁰ kojim se reguliše nadležnost ADS.

Međutim, prijedlog izmjena i dopuna zakona nije usvojen. Naknadno je ADS pokušala da razvije novi informacioni sistem, tj. registar državnih službenika, uz podršku donatora, te je s tim u vezi tražila i mišljenje AZLP-a kako bi osigurala uspostavu sistema u skladu sa postojećim zakonskim okvirima, međutim, i pored niza pokušaja, informacioni sistem za upravljanje ljudskim resursima nije uspostavljen zbog mišljenja AZLP da ADS nema zakonsku osnovu da uspostavi i vodi registar državnih službenika.

MKP je u namjeri da olakša proceduru postupka izdavanja odobrenja domaćim prijevoznicima⁶¹ za obavljanje međunarodnog cestovnog prijevoza putnika i roba, kao i kvalifikacionih kartica vozača⁶², iniciralo pristup elektronskim evidencijama IDDEEA⁶³ koja raspolaže svim potrebnim dokazima koji se traže da vozači prilože prilikom podnošenja zahtjeva. Na ovaj način domaći prijevoznici i vozači bi se oslobodili bespotrebnog prikupljanja dokaza u vidu ovjerenih fotokopija ličnih dokumenata, vozačkih dozvola i podataka o registraciji vozila koji su već u posjedu druge institucije, u ovom slučaju IDDEEA.

Međutim, u konačnici ovaj oblik elektronskog poslovanja nije zaživio i pored odredbi Zakona o upravnom postupku u koji je ugrađen princip prikupljanja podataka iz službenih registara po službenoj dužnosti, odnosno zabrane da tijelo javne uprave traži od stranke da dokazuje činjenice o kojima se vodi službena evidencija⁶⁴. Naime, IDDEEA je odbila zahtjev MKP za pristup evidencijama koje vodi IDDEEA zbog odredbi koje proizlaze iz Zakona o zaštiti ličnih podataka kao i Zakona o IDDEEA, prema kojima MKP ne može da pristupi registrima IDDEEA, koji sadrže lične podatke, ukoliko za to nema zakonsku osnovu. MKP je, kao i ADS, preduzimalo aktivnosti u namjeri da prevaziđe problem sa kojim se suočilo inicirajući izmjene i dopune Zakona o međunarodnom i međuentitetskom cestovnom prijevozu⁶⁵, međutim, Zakon u konačnici nije izmijenjen. Prema navodima sagovornika, problem u vezi sa zaštitom ličnih podataka se može riješiti na način da se od građana, kao nosilaca podataka, traži saglasnost za obradu i pristup ličnim podacima u cilju pružanja određenih usluga uz pomoć elektronskog poslovanja, čime bi se štedjelo vrijeme i novac kako institucija tako i građana.

UIO, pored barijera vezano za nedostatak elektronskog potpisa, se također suočava sa drugim pravnim preprekama prilikom uvođenja e-poslovanja, a koje prvenstveno proizlaze

⁶⁰ Zakon o državnoj službi u institucijama BiH (Službeni glasnik BiH, br. 19/02, 35/03, 4/04, 17/04, 26/04, 37/04, 48/05, 2/06, 32/07, 43/09, 8/10 i 40/12)

⁶¹ "Domaći prijevoznik" je pravno ili fizičko lice sa sjedištem odnosno prebivalištem na teritoriji BiH, Izvor: član 4. Zakona o međunarodnom i međuentitetskom cestovnom prijevozu, Službeni glasnik BiH, broj 01/02 i 14/03

⁶² "Kvalifikaciona kartica vozača" je dokument kojim vozač dokazuje stručne kompetencije za obavljanje međunarodnog prijevoza. Izvor: član 3. Pravilnika o uslovima i postupku izdavanja licenci i kvalifikacionih kartica vozača za obavljanje međunarodnog cestovnog prijevoza (Službeni glasnik BiH, broj 81/11 i 8/12).

⁶³ Evidencije ličnih karata državljana BiH, evidencije o vozačkim dozvolama i evidencije o registrovanim vozilima i dokumentima za registraciju

⁶⁴ Član 127. Zakona o upravnom postupku BiH, Službeni glasnik BiH, broj 29/02; Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o upravnom postupku, Službeni glasnik BiH, broj 12/04, 88/07, 93/09, 41/13, 53/16.

⁶⁵ Službeni glasnik BiH, broj 01/02 i 14/03

iz podzakonskih pravnih akata u UIO. Naime, u UIO su paralelno sa razvojem e-servisa u oblasti carina, koji ima za cilj osigurati carinu bez papira, analizirali i pravni okvir kojima se reguliše pomenuta oblast. U konačnici su identifikovane pravne barijere u podzakonskim pravnim aktima, te su, s tim u vezi, u UIO preduzeli aktivnosti na izmjeni podzakonskih akata kako bi se osiguralo nesmetano funkcionisanje e-servisa.

Sagovornici su tokom studije iznijeli mišljenje da postojeći pravni okviri na nivou institucija BiH ne prate razvoj informacionih tehnologija te se iz tog razloga institucije BiH suočavaju sa nizom pravnih barijera prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja.

3.2. Koordinacija institucija BiH u procesu elektronskog poslovanja

Na nivou institucija nije uspostavljena koordinacija po pitanju upravljanja procesom elektronskog poslovanja.

Nepostojanje koordinacije se ogleda u činjenici da nisu uspostavljene evidencije, nema integracije niti interoperabilnosti informacionih sistema, što za posljedicu ima nedostatak razmjene podataka između informacionih rješenja.

Sagovornici iz institucija iz uzorka nisu nam predložili dokaz koji ukazuje na to da se ostvaruje komunikacija između članova nadzornog tima za reformsku oblast e-uprave sa nadzornim timovima iz drugih reformskih oblasti u sklopu reforme javne uprave. Institucije prilikom uvođenja novih informacionih sistema ne kontaktiraju ovaj nadzorni tim, niti nadzorni tim za reformsku oblast e-uprave kontaktira nekoga iz institucija, po pitanjima vezanim za uvođenje informacionih rješenja. U praksi se ne organizuju i ne održavaju radionice nadzornog tima i predstavnika institucija u cilju koordinisanog uvođenja e-poslovanja.

U većini slučajeva institucije nemaju obavezu da prilikom implementacije informacionih sistema traže mišljenje institucija iz uzorka nadležnih za elektronsko poslovanje u cilju uvođenja efikasnijih rješenja. Za slučajeve gdje je ta obaveza definisana, ista se ne primjenjuje u praksi. Osim navedenog, institucije BiH ne koriste zajedničke resurse sistema e-vlade u punom kapacitetu.

3.2.1. Uspostava evidencija usluga i planova informacionih rješenja

Nisu uspostavljene evidencije usluga koje institucije BiH pružaju, a koje bi trebale biti elektronske. Osim toga, nije uspostavljena evidencija svih postojećih informacionih sistema i e-servisa, kao ni koliko je sredstava uloženo u ova informaciona rješenja. Za popis postojećih usluga prema Revidiranom Akcionom planu razvoja je zadužen Odsjek za e-vladu.

Odsjek za e-vladu, uz podršku donatora, radi na popisu usluga koje bi u perspektivi trebale biti elektronske. Trenutno je evidentirano preko 220 usluga koje pružaju institucije BiH. Pored popisa usluga, Odsjek za e-vladu je nadležan i za uspostavu evidencija informacionih sistema i e-servisa. Na popisu informacionih sistema i e-servisa nisu preduzimane aktivnosti. Također, nije kreiran plan implementacije svih elektronskih servisa koje institucije BiH treba da uvedu.

3.2.2. Interoperabilnost

Na nivou institucija BiH nisu stvorene ni osnovne pretpostavke da informacioni sistemi rade zajedno kako bi međusobno razmjenjivali podatke. Izuzev pojedinačnih slučajeva, institucije imaju nepovezane sisteme između kojih se ne vrši razmjena podataka.

VM BiH je tek 2016. godine usvojilo operativni plan interoperabilnosti u kojem je jedna od prvih aktivnosti usvajanje okvira interoperabilnosti, iako je prvobitnim Akcionim planom za reformu javne uprave planirano da se okvir interoperabilnosti usklađen sa EU okvirom uspostavi i implementira do 2010. godine.

Okvir interoperabilnosti nije usvojen, a isti bi trebao unaprijediti komunikaciju između sistema. Problem pitanja nadležnosti javio se i prilikom izrade Odluke o interoperabilnosti, što je riješeno dogovorom na način da Odsjek za e-vladu bude zadužen za koordinaciju institucija BiH, a MKP za interresornu koordinaciju ili saradnju sa entitetima po pitanju interoperabilnosti.

Postoje pojedinačni slučajevi koordinacije i razmjene podataka između sistema institucija, ali oni nisu rezultat sistemskog rješenja već pojedinačnih inicijativa. Razmjena podataka između sistema Registra novčanih kazni⁶⁶ (ROF), koji vodi i održava IDDEEA, i Informacionog sistema finansijskog upravljanja⁶⁷ (ISFU), koji vodi i održava MFT, je rezultat pojedinačnog angažmana institucija.

Između ova dva sistema je uspostavljen mehanizam praćenja naplate i evidentiranja naplaćenih prihoda od prekršajnih kazni. Tako je ostvarena sistemska veza između ROF i ISFU koja omogućava praćenja naplate i evidentiranja naplaćenih prihoda od prekršajnih kazni na način da se u ROF automatski evidentira da je prekršajni nalog plaćen i time se vrši automatsko rasknjižavanje naloga za prekršaje neposredno nakon izvršene uplate, čime su dodatno iskorišteni potencijali ova dva sistema. Ranije se ova procedura morala provoditi ručno, što je zahtijevalo angažman većeg broja zaposlenih i dosta više vremena, a istovremeno je bila znatno podložnija greškama. Navedeni primjer, kao što je već rečeno, je rezultat pojedinačne inicijative, a ne sistemskog rješenja.

Iako nije usvojen okvir interoperabilnosti, čime nije stvorena sistemska pretpostavka za međusobnu povezanost sistema u institucijama BiH, u pojedinim slučajevima su stvorene pretpostavke za interoperabilnost sistema. Jedan od takvih primjera je DMS, o čemu će više riječi biti u nastavku.

3.2.2.1. Uvođenje DMS sistema

I pored činjenice da je za uvođenje DMS sistema⁶⁸ osigurana pretpostavka za interoperabilnost, na način da je Odlukom o elektronskom poslovanju i e-vladi VM BiH predviđeno da institucije BiH traže mišljenje Odsjeka za e-vladu prilikom uvođenja DMS, one to u praksi ne rade. Kao rezultat takvog pristupa u većini institucija iz uzorka uvedeni su određeni segmenti DMS sistema (npr. e-pisarnica), sistemi su implementirani u različitim tehnologijama i ne postoji nikakva veza niti razmjena podataka između navedenih.

U nastavku su prikazane institucije BiH iz uzorka koje su uvele DMS sa iznosom uložених sredstava.

⁶⁶ Registar evidencija izdavanja prekršajnih naloga i sistem praćenja naplate novčanih kazni od izdatih prekršajnih naloga

⁶⁷ Centralizovan informacioni sistem finansijskog upravljanja za potrebe institucija BiH

⁶⁸ DMS sistem (Document Management System) je informacioni sistem koji se koristi za skladištenje, praćenje i upravljanje elektronskim dokumentima i skeniranim papirnim dokumentima.

Tabela 4: Pregled institucija BiH iz uzorka koje su uvele DMS sistem sa iznosom uložених sredstava.

Red.br.	Naziv institucije	Uveden DM sistem		Traženo mišljenje Odsjeka za e-vladu		Iznos
		kompletno	parcijalno	da	ne	
1.	IDDEEA	da			x	277.821
2.	UIO	da			x	1.705.038
3.	MP	da			x	85.540
4.	MFT		da		x	5.000
5.	AZLP		da		x	5.100
6.	ADS		da		x	0
7.	GSVM BiH		da		x	45.691 *
8.	MKP		da		x	5.000
9.	PARCO	ne	ne	np	np	0
Ukupno		3	5	0	8	2.124.940

Izvor: Ured za reviziju na osnovu podataka od institucija iz uzorka

*np-nije primjenjivo

* Prikazani iznos obuhvata uvođenje elektronske pisarnice u GSVM BiH i u još tri institucije VM BiH kao i prebacivanje postojećih DMS sistema implementiranih u institucije VM BiH na zajedničku platformu e-vlade. Uvođenje elektronske pisarnice u GSVM BiH je koštalo 4250 KM.

Iz tabele se može vidjeti da su tri od devet institucija BiH uvele kompletan DMS sistem i da su ukupno uložena preko 2.000.000 KM u ove sisteme. Preostalih šest institucija BiH iz uzorka su djelimično uvele DMS, tačnije implementirale su modul e-pisarnicu u kojem se unose, signiraju i čuvaju elektronski dokumenti. Nijedna od ovih institucija nije tražila mišljenje Odsjeka za e-vladu prilikom uvođenja DMS sistema. Bitno je još napomenuti da šest od ovih devet institucija za rad DMS sistema koristi serverske resurse e-vlade, a da prilikom implementacije nisu tražile mišljenje Odsjeka za e-vladu. Pored toga, ti sistemi koji rade na resursima e-vlade međusobno nisu povezani niti međusobno komuniciraju.

Iz prethodnog se vidi odsustvo planskog pristupa implementaciji informacionih sistema koje koriste institucije, nedostatak koordinacije prilikom uvođenja te nepostojanje interoperabilnosti između uvedenih sistema. Odsustvo koordinacije institucija BiH prilikom uvođenja DMS sistema može imati za posljedicu otežano povezivanje DMS sistema institucija ili čak nemogućnost povezivanja DMS-ova, što će sve u konačnici iziskivati dodatna budžetska sredstva.

Osim finansijskih implikacija, odsustvo koordinacije prilikom uvođenja DMS ima za posljedicu da trenutno uvedeni sistemi ne mogu da se koriste za uspostavu G2G servisa. DMS sistemi, osim za interno upravljanje dokumenata, treba da služe i kao sistemi za elektronsko poslovanje između institucija, čime bi se u konačnici štedjelo vrijeme i novac u radu institucija. Trenutno se u sklopu reforme javne uprave radi na projektu uvođenja DMS u 10⁶⁹ institucija.

Nekoordinisano uvođenje DMS također može imati za posljedicu otežano povezivanje DMS sistema sa sistemom e-sjednice VM BiH. Uspostavom i povezivanjem DMS sistema

⁶⁹ Ministarstvo civilnih poslova, Ministarstvo komunikacija i prometa, Ministarstvo finansija i trezora, Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa, Generalni sekretarijat VM BiH, Agencija za državnu službu, Agencija za unapređenje stranih investicija, Agencija za rad i zapošljavanje, Agencija za policijsku podršku, Institut za mjeriteljstvo

sa sistemom e-sjednica VM BiH uspostavio bi se još jedan G2G servis preko kojeg bi institucije BiH slale svoje dokumente u elektronskom obliku VM BiH, čime bi se dodatno štedjela budžetska sredstva koja se izdvajaju za printanje i slanje dokumenata.

Sistem e-sjednice omogućava da se svi materijali koji se šalju na VM BiH skeniraju i pohranjuju u sistem u elektronskom obliku, ali i pored toga VM BiH sve svoje sjednice održava uz korištenje printanih materijala. Osim toga, sistem e-sjednica nije otvoren za javnost. Kao primjer navodimo Vladu Hrvatske koja na svojoj internet stranici⁷⁰ objavljuje sve sjednice vlade uživo sa pratećim materijalima, čime je osiguran transparentan rad vlade.

3.2.3. Integracija

Pored toga što nema koordinacije među institucijama, nije osigurana adekvatna koordinacija unutar jedne institucije prilikom uvođenja informacionih sistema pa se uvode sistemi koji nisu i/ili ne mogu biti integrisani. Na uzorku od devet institucija, četiri⁷¹ se izdvajaju sa kompleksnim⁷² informacionim sistemima, od kojih jedna nema integrisane informacione sisteme.

Naime, MFT je implementiralo tri informaciona sistema⁷³ koji su prikazani u tabeli ispod.

Tabela 5: Pregled ulaganja u informacione sisteme MFT

Red. Br.	Naziv informacionog podsistema	Donacija	Budžet BiH	UKUPNO (KM)
1.	ISFU *	760.938	1.431.342	2.192.280
2.	COIP		71.646	71.646
3.	BPMIS	78.342		78.342
4.	OPREMA**	572.916	2.009.924	2.582.840
UKUPNO:				4.925.108

* - Ukupan iznos uložених sredstava u ISFU je veći. S obzirom na to da je ISFU doniran prema informacijama MFT ne raspolažu tačnim informacijama o svim doniranim sredstvima.

** Oprema se koristi i za druge informacione sisteme MFT.

Izvor: Ured za reviziju na osnovu podataka prikupljenih od institucija iz uzorka

U tabeli su prikazani sistemi koji nisu međusobno integrisani, iako bi po prirodi poslovanja trebali biti. Bitno je napomenuti da se sam ISFU sistem sastoji od više modula⁷⁴ koji su međusobno povezani i u svakodnevnoj su interakciji. Međutim, ISFU sistem nije integrisan sa COIP i BPMIS sistemima. Prilikom uvođenja ovih sistema nije uspostavljena integracija, iako je implementacija zavisila samo od jedne institucije. Za implementaciju i nadogradnju sistema koji bi trebali biti integrisani uloženo je više miliona KM, a rezultat su sistemi koji nisu integrisani i koji međusobno ne razmjenjuju podatke.

⁷⁰ <https://vlada.gov.hr/sjednice/9>

⁷¹ IDDEEA, UIO, GSVM, MFT

⁷² Kompleksni informacioni sistemi podrazumijevaju sisteme sa više aplikativnih modula i baza podataka, koji imaju veliki broj korisnika, te koje pored više institucija BiH u velikoj mjeri koriste i drugi vanjski korisnici

⁷³ Informacioni sistem finansijskog upravljanja (ISFU), Sistem za planiranje budžeta (BPMIS), Sistem za evidentiranje i sistem centralizovanog obračuna i isplate plaća (COIP).

⁷⁴ Upravljanje budžetskim kontrolama, upravljanje nabavkom budžetskih korisnika, upravljanje potraživanjima budžetskih korisnika, upravljanje obavezama budžetskih korisnika, upravljanje novčanim tokovima, upravljanje jedinstvenim računom trezora (plaćanje, gotovina), upravljanje dugotrajnom imovinom, upravljanje zalihama, upravljanje i evidentiranje javne zaduženosti BiH.

Pored navedenog, sistemi su implementirani u različitim tehnologijama i na različitim softverskim platformama, čime je dodatno otežano integrisanje postojećih sistema. Integracija ovakvih sistema bi svakako iziskivala dodatne troškove.

Kao primjer navodimo nepovezanost COIP i ISFU, koja onemogućuje automatski unos fakture iz COIP u ISFU sistem. Fakture se, dakle, moraju ručno unositi u ISFU, čime se dupliraju unosi dijela podataka pa se pored neefikasnog poslovanja povećava i mogućnost greške.

3.2.4. Korištenje zajedničkih resursa sistema e-vlade i osnovne kadrovske pretpostavke za elektronsko poslovanje

Trenutno je samo 35 institucija BiH potpuno ili djelimično integrisano na sistem⁷⁵ e-vlade, iako je VM BiH uložilo preko 500.000 KM u ovaj sistem koji je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH, o čemu više govorimo u prilogu 1. Od ovih 35 institucija, šest ih potpuno koristi resurse e-vlade, dok su preostalih 29 institucija djelimični korisnici sistema e-vlade. Potpuno integrisane institucije koriste kompletnu trenutno raspoloživu informaciono komunikacionu infrastrukturu sistema e-vlada. Djelimično integrisane institucije koriste pojedine servise, kao što su hosting web stranice institucije na zajedničkoj web platformi, korištenje usluge elektronske pošte, pristup pojedinim resursima putem VPN veze i dr.

Iako su uložena finansijska sredstva i planirana implementacija postojećih servisa e-vlade za institucije BiH⁷⁶, institucijama je ostavljena mogućnost da same donose odluku o tome da li će koristiti usluge e-vlade. Međutim, i u slučaju interesa institucija BiH za korištenje servisa e-vlade i prednosti konsolidacije servisa, Odsjek za e-vladu trenutno nema potrebne kadrovske kapacitete da ispuni pomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju na postojeći sistem. Naime, trenutna organizacija Odsjeka e-vlade nije usklađena s obimom servisa i poslovnih procesa za koje je ovaj odsjek nadležan.

Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade se zbog moratorija na zapošljavanje u institucijama BiH, te komplikovanih i dugotrajnih izmjena Pravilnika o unutrašnjoj sistematizaciji i organizaciji GSVM BiH, već dugi niz godina suočava sa velikim brojem obaveza i malim brojem zaposlenih. U Odsjeku za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade trenutno rade četiri zaposlena.⁷⁷ S obzirom na to da je usvajanjem RAP 1 u 2011. godini od strane VM BiH ovome Odsjeku

⁷⁵ Postojeći Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade GSVM BiH osigurava sljedeće servise, usluge i aplikacije za ostale institucije: aplikaciju elektronskih sjednica, implementaciju sigurnosnih standarda informacionih sistema, održavanje aktivnog direktorija za sve zaposlene i domene koje se nalaze na sistemu e-vlade, DNS servise, usluge internet pristupa, web hosting, hosting domena, jedinstveni web portal VM BiH i CMS (content management system, sistem za upravljanje sadržajem), antivirusnu zaštitu, jedinstvenu platformu za autentifikaciju i autorizaciju korisnika, jedinstvenu informacionu platformu za servis upravljanja dokumentima institucija BiH, mogućnost korištenja storage prostora za zajedničke i personalne direktorije, mogućnost korištenja serverske infrastrukture e-vlade VM BiH, centralizovani sistem kontrole upravljanja printerima institucija, jedinstveni pristup registrima koji se nalaze na IDDEEA sistemu, povezivanje putem sigurnih VPN veza sa drugim institucijama prema potrebama, uspostavljanje, testiranje i održavanje redovnog "backup-a" sistema svih bitnih podataka, te kontrolu kvalitetnog izvođenja bilo kakvih radova na postojećoj mreži i servisima, bilo od strane vanjskih saradnika angažovanih u skladu sa procedurama ili od strane uposlenika Institucije.

⁷⁶ Prema procjeni Odsjeka za e-vladu 68 bi moglo biti integrisano u sistem e-vlade.

⁷⁷ Sistem e-vlade uspostavljen je 2008. godine, kroz projekat UNDP-a, a od 2010. godine institucionalno je smješten unutar Odsjeka za održavanje i razvoj elektronskog poslovanja i e-vlade koji se nalazi unutar Službe za materijalno-finansijske i opće poslove pri GSVM BiH. Ovaj sistem je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH sa trenutno 34 institucije BiH potpuno ili djelimično integrisane na ovaj sistem. Potpuno integrisane institucije koriste cjelokupnu informaciono komunikacionu infrastrukturu sistema e-vlada, koja podrazumijeva cjelokupno održavanje, administraciju i razvoj informaciono komunikacionog sistema. Djelimično integrisane institucije mogu da koriste pojedine servise putem interneta, kao što su hostovanje web stranice institucije na zajedničkoj web platformi, korištenje usluge elektronske pošte, pristup pojedinim resursima putem VPN veze i dr.

dodijeljen niz zadataka i obaveza vezano za implementaciju reformskih aktivnosti u sklopu reformske oblasti e-uprava,⁷⁸ te da se broj institucija BiH koje koriste sistem e-vlade tokom godina povećavao, problem neusklađenosti organizacije ovog Odsjeka sa obavezama koje su mu dodijeljene kao i nedostatka kadrova je postao sve izraženiji. Prema izjavama sagovornika, čak i u uslovima moratorija moguće je postići odgovarajuće rješenje preraspodjelom IT kadrova između različitih institucija BiH.

Problem neodgovarajuće organizacije i sistematizacije identifikovan je i u Izvještaju o provedenoj analizi e-vlade, koju je krajem maja ove godine GSVM prosljedio MKP sa prijedlogom mjera za poboljšanje servisa kao materijal na osnovu kojeg bi trebali usaglasiti informaciju koja će se dostaviti VM BiH na razmatranje⁷⁹, ali još uvijek nisu dobili povratnu informaciju.

E-vlada je Informaciju o problemima funkcionisanja sistema e-vlade uputila na sjednicu VM BiH u aprilu 2017. godine. Informacija je vraćena kako bi se prethodno pribavila mišljenja nadležnih institucija.⁸⁰

Preostale tri od četiri institucije BiH, koje raspolažu kompleksnim sistemima, nisu provodile pisane analize usklađenosti sistematizacija sa potrebama za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja.⁸¹

Osnovne kadrovske pretpostavke za elektronsko poslovanje

Na nivou institucija BiH ne postoji sveobuhvatan plan upravljanja kadrovima potrebnim za uspostavu i razvoj elektronskog poslovanja. Ovo može rezultovati odsustvom koordinacije institucija BiH u procesu zapošljavanja IT kadrova, što u konačnici može imati za posljedicu neracionalni raspored IT kadrova između institucija BiH, te neefikasno korištenje specifičnih znanja.

Nisu uspostavljeni ni mehanizmi saradnje između IT kadrova u institucijama BiH, sa izuzetkom nadzornog tima za reformsku oblast e-uprava, kako bi se rješavali zajednički problemi i razmjenjivala pozitivna iskustva.

Također, u toku revizije uočeno je da postoji nezadovoljstvo IT kadra u pogledu primjene motivacionog dodatka za informatičare⁸² koje se primjenjuje selektivno, kako između institucija BiH, tako i unutar institucija. Ovo može imati uticaja na zadržavanje IT kadrova zbog kojih je mjera i uvedena.

Tokom revizije uočili smo da četiri⁸³ od devet institucija iz uzorka nikada nisu poslale zahtjev za dodatak za svoje IT kadrove, dok je ostalih pet institucija dostavljalo zahtjeve MFT na mišljenje u više navrata. Pet institucija koje su poslale zahtjeve odmah nakon

⁷⁸ VM BiH je na 153. sjednici održanoj 14.06.2011. godine usvojilo Revidirani Akcioni plan 1 za provođenje Strategije reforme javne uprave

⁷⁹ Zaključak VM BiH sa 75. sjednice održane 11.12.2013. godine.

⁸⁰ Informacija o problemima funkcionisanja sistema e-vlade je poslana na mišljenje MFT (18.04.2017. godine) od kojeg još nisu dobili nikakav odgovor, UZ od kojeg su dobili mišljenje i na njihov prijedlog poslali na mišljenje MKP (27.04.2017. godine) od kojeg još nisu dobili odgovor.

⁸¹ UIO tokom provođenja ove studije izmijenila Pravilnik o sistematizaciji, međutim, izmjenama istog nije prethodila pisana analiza koja bi trebala da osigura usklađenost usvojene sistematizacije sa potrebama za daljim uvođenjem i razvojem elektronskog poslovanja.

⁸² Sa ciljem motivacije IT kadrova, na nivou institucija BiH je donesena mjera u okviru Zakona kojom se daje mogućnost stimulacije IT kadrova kroz dodatak na plaću. Dodatak na plaću predstavlja uvećanje do 50% osnovne plaće po osnovu posebnih uslova radnog mjesta za zaposlene sa visokom stručnom spremom, koji imaju validne certifikate vezane za potvrdu posebne stručne osposobljenosti, a obavljaju složene informatičko-aplikativne poslove, a regulisan je Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i Odlukom o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH.

⁸³ GSVM BiH, MKP, MP i PARCO

donošenja pravnog osnova za ostvarivanje dodatka na plaću su dobile odgovor od MFT. Međutim, tri od ovih pet institucija koje su dodatno slale zahtjeve za dodatak nisu dobile odgovor od MFT⁸⁴ ili su na odgovor čekale duži vremenski period, u nekim slučajevima i po par godina⁸⁵.

Također, analizom je utvrđeno da tri⁸⁶ od devet institucija koje su dobile pozitivna mišljenja MFT i UZ i poslale GSVM BiH Prijedlog odluke za dodatak na plaću svojim IT kadrovima, nikada nisu dobile povratnu informaciju.

Prema navodima sagovornika iz GSVM BiH, prijedlozi odluka o dodatku na plaću su zaprimljeni, ali nikada nisu razmatrani.

⁸⁴ To su MFT i AZLP.

MFT (Sektor za pravne, kadrovske, opće i finansijske poslove MFT dostavlja Uredu ministra na saglasnost, zahtjeve Sektora za trezorsko poslovanje radi odobrenja dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova za državne službenike navedenog sektora, raspoređene na informatičkim poslovima. Po dobijanju saglasnosti na zahtjev, Sektor za pravne, kadrovske, opće i finansijske poslove priprema akt prema Sektoru za trezorsko poslovanje radi davanja mišljenja na isto. Po dostavljenom mišljenju Sektora za trezor i pribavljenog mišljenja UZ, MFT Prijedlog odluke o dodatku za IT kadrove dostavlja VM BiH na usvajanje.

AZLP je Prijedlog odluke o dodatku na plaću GSVM BiH poslala 15.03.2011. godine. Kako odgovor od GSVM BiH nisu dobili naredne tri godine, AZLP je poslala urgenciju da se njihov Prijedlog odluke stavi na dnevni red sjednice VM BiH. 05.05.2014. godine GSVM BiH vraća Prijedlog odluke zbog promjene saziva VM BiH, te predlaže AZLP da ponovo zatraži mišljenja od MFT i UZ. Mišljenje UZ su dobili u maju 2014. godine, dok na mišljenje MFT još uvijek čekaju.

⁸⁵ IDDEEA je poslala zahtjev za dodatak 2012. godine, zatim ponovo 2016. godine, šaljući u međuvremenu urgencije prema MFT, da bi odgovor od MFT dobili 2017. godine.

⁸⁶ ADS (Prijedlog odluke o dodatku poslan 05.01.2011. godine), MFT (Prijedlog odluke o dodatku poslan 11.04.2011. godine) i UIO (Prijedlog Odluke o dodatku poslan 27.01.2011. godine)

4. ZAKLJUČCI

Ured za reviziju institucija BiH izvršio je reviziju učinka „Elektronsko poslovanje u institucijama BiH“. Revizijom smo pokazali da institucije BiH nisu stvorile odgovarajuće pretpostavke za korištenje potencijala informacionih tehnologija kako bi smanjile troškove poslovanja, te unaprijedile, kako međusobnu tako i interakciju sa građanima, kao i transparentnost rada. Da bi javna uprava omogućila elektronsko poslovanje potrebno je osigurati zakonske preduslove. Pored navedenog, nužno je osigurati kvalitetnu koordinaciju prilikom uvođenja informacionih sistema, zatim popis svih raspoloživih sistema i servisa, te osigurati njihovu interoperabilnost, kao i kvalitetne kadrove za implementaciju.

4.1. Nepostojanje odgovarajućeg pravnog okvira za nesmetano elektronsko poslovanje

Ovom studijom smo pokazali da institucije BiH nisu uspostavile odgovarajući pravni okvir za nesmetano elektronsko poslovanje. Nisu provedeni zakoni kojima se reguliše elektronsko poslovanje, a nisu otklonjene ni sve pravne barijere ni u ostalim propisima relevantnim za elektronsko poslovanje. Osim toga, postojeći zakonski okvir kojim se reguliše elektronsko poslovanje nije usklađen sa EU pravnim okvirom.

I pored činjenice da je na nivou institucija BiH usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se uvodi i reguliše oblast elektronskog poslovanja, institucije BiH nisu osigurale provođenje usvojenog pravnog okvira. Naime, ključna pretpostavka za uvođenje elektronskog poslovanja, odnosno bez papirnog poslovanja između institucija, ali institucija i građana kao i poslovnih subjekata je postojanje elektronskog potpisa.

Međutim, institucije BiH nisu osigurale provođenje Zakona o elektronskom potpisu koji predstavlja ključnu kariku u implementaciji i ostalih zakona kojima se reguliše oblast e-poslovanja. Iako su institucije BiH preduzele aktivnosti na implementaciji Zakona o e-potpisu, koje bi u konačnici trebale da stvore sve preduslove za izdavanje elektronskog potpisa, ostaje nejasno da li će elektronski potpis, izdat u skladu sa zakonskim okvirima na nivou institucija BiH, biti priznat i na ostalim nivoima vlasti. Osim toga, postojeći zakonski okvir kojim se reguliše oblast elektronskog potpisa nije usklađen sa postojećom Uredbom EU iz ove oblasti, što dodatno usložnjava situaciju prilikom uvođenja e-poslovanja u institucijama BiH.

Nepostojanje odgovarajućeg pravnog okvira za elektronsko poslovanje ima niz štetnih posljedica i to prvenstveno u poslovnom sektoru gdje nedovoljno sigurno i efikasno regulatorno okruženje sprečava povećanje konkurentnosti putem smanjivanja troškova i vremena potrebnih za poslovne transakcije i poslovanje sa institucijama javne uprave, a što se najbolje ogleda u činjenici da poslovni sektor gubi desetine miliona KM godišnje zbog nepostojanja elektronskog potpisa.

Također, i institucije BiH propuštaju priliku da uštede značajna sredstva, ali i unaprijede svoje usluge prema građanima i poslovnim subjektima.

Osim toga, dvije institucije BiH su uložile preko 11 miliona KM u tehnologiju sa namjerom da izdaju elektronski potpis, međutim, iste nisu u mogućnosti da izdaju e-potpis osim za internu upotrebu zbog nepostojanja odgovarajućeg pravnog okvira, a osigurana tehnologija ostaje neiskorištena.

I pored činjenice da ne postoji odgovarajući pravni okvir za elektronsko poslovanje, revizijom smo pokazali da institucije BiH ipak koriste određene oblike elektronskog poslovanja u svome radu za čije funkcionisanje nije potreban e-potpis. Međutim, institucije

BiH se, pored problema vezanih za nepostojanje odgovarajućeg pravnog okvira za elektronsko poslovanje, suočavaju i sa nizom drugih barijera koje proizlaze iz neusklađenih pravnih okvira iz drugih oblasti, a koje su relevantne za elektronsko poslovanje. Sve navedene barijere otežavaju uvođenje elektronskog poslovanja u institucijama BiH koje su preduzele inicijative u ovoj oblasti. Neke od tih barijera su sistemske prirode, tj. odnose se na sve institucije, dok su druge pojedinačne, tj. odnose se samo na određenu instituciju. Sve ovo upućuje na to da za uspostavljanje elektronskih servisa nije dovoljno uspostaviti samo funkcionalan pravni okvir kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja već je potrebno taj isti okvir uskladiti i sa drugim pravnim okvirima, a koji su relevantni za oblast elektronskog poslovanja.

Kako bi se uvele elektronske usluge orijentisane ka građanima i poslovnoj zajednici, neminovno je da institucije BiH međusobno razmjenjuju informacije. S tim u vezi, u Zakon o upravnom postupku ugrađen je princip prikupljanja podataka iz službenih registara po službenoj dužnosti, odnosno zabrane da tijelo javne uprave traži od stranke da dokazuje činjenice o kojima se vodi službena evidencija. Na ovaj način institucije BiH su nastojale otkloniti jednu sistemsku barijeru za nesmetano elektronsko poslovanje. Međutim, primjena ovoga principa u praksi je otežana zbog odredbi Zakona o zaštiti ličnih podataka, a kojim se štite osnovna ljudska prava. Kako bi prevazišle ovaj problem, institucije pokušavaju tražiti pojedinačna rješenja i pored činjenice da je osigurano sistemsko rješenje za jednu ovakvu barijeru u Zakonu o upravnom postupku.

Osim pravnih barijera sistemske prirode, institucije BiH se suočavaju i s pojedinačnim pravnim barijerama. Neke od pojedinačnih barijera su također povezane za zaštitom ličnih podataka kao što je to slučaj sa ADS-om, međutim, one u suštini proizlaze iz nejasno definisanih nadležnosti institucija, dok ostale barijere u pojedinačnim slučajevima proizlaze iz neusklađenih pravnih okvira kojima se reguliše način rada institucija sa pravnim okvirom kojim se uvodi i reguliše elektronsko poslovanje, kao što je to slučaj sa UIO.

4.2. Nedostatak adekvatne koordinacije uvođenja i razvoja informacionih sistema

Nepostojanjem adekvatne koordinacije prilikom implementacije informacionih sistema razvijaju se sistemi koji nisu integrisani, nisu kompatibilni niti interoperabilni, što za posljedicu ima nedostatak razmjene podataka između informacionih sistema institucija BiH.

Uvođenje informacionih sistema se najčešće odvija stihijski. Prilikom izbora uzimaju se parcijalna rješenja koja često nisu kompatibilna, a u praksi nisu ni interoperabilna. Kako svaka institucija razvija IKT prema svojem viđenju potreba, ne vidi se cjelokupna slika, troše se resursi i dobija se veliki broj heterogenih rješenja koja kasnije treba uskladiti. Pored navedenog, dešava se i da informacioni sistemi unutar jedne institucije nisu međusobno integrisani iako postoji potreba za istim. Jasnijom strukturom nadležnosti unaprijedila bi se koordinacija uvođenja e-poslovanja.

Institucije BiH nemaju uspostavljene sveobuhvatne evidencije usluga koje pružaju, a koje bi trebalo da budu elektronske, kao ni popis uvedenih informacionih sistema i servisa, čime nisu stvoreni osnovni preduslovi za efikasno uvođenje i razvoj e-poslovanja. Također, uspostavljanjem sveobuhvatnih evidencija uspostavio bi se transparentan sistem za širenje IT servisa na državnom nivou.

Na nivou institucija BiH nije usvojen okvir interoperabilnosti pa time nisu stvorene ni pretpostavke da informacioni sistemi rade zajedno kako bi razmjenjivali podatke. Tamo i gdje su stvoreni preduslovi odlukama VM BiH iste se ne primjenjuju u praksi, kao što je slučaj DMS-a. Kod uvođenja DMS, ali i drugih informacionih sistema, institucije samostalno odlučuju o tome da li će ih uvesti i na koji način, što često dovodi do neekonomičnog poslovanja. Korištenje DMS sistema treba omogućiti ekonomičnije i efikasnije poslovanje. Osim toga, uvedeni DMS sistemi nisu uvezani sa DMS sistemom e-sjednice. Uvođenjem DMS sistema i uvezivanjem sa DMS sistemom e-sjednice stvorio bi se jedan od G2G servisa koji bi omogućio bezpapirno poslovanje između institucija BiH.

Izrada i uspostavljanje okvira interoperabilnosti i standarda za razmjenu podataka može se ocijeniti kao neophodna i izuzetno korisna, jer se pitanje kvalitetnog vođenja informacionih sistema i korištenja podataka iz istih ne može riješiti bez postizanja interoperabilnosti. Ovaj okvir treba omogućiti da institucije javne uprave međusobno mogu razmijeniti podatke koje posjeduju i da iste ne moraju tražiti od građana u uobičajenim poslovnim procesima. Usvajanjem odluke o interoperabilnosti se neće riješiti problem koordinacije informacionih rješenja, već će se samo stvoriti pretpostavke za bolju povezanost postojećih rješenja. Savremeni informacioni sistem, a koji bi poštovao pravila interoperabilnosti, bitno bi olakšao prateću administraciju.

Također, revizijom smo pokazali da se zajednički resursi ne koriste u punom kapacitetu, što dovodi do neekonomičnog trošenja budžetskih sredstava za ove namjene. Razlog ovakvog stanja leži u podkapacitiranosti e-vlade kao i u činjenici da institucije BiH samostalno odlučuju o pristupu resursima e-vlade.

Na nivou institucija BiH nisu osigurane ni odgovarajuće kadrovske pretpostavke za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja. Većina institucija BiH sa kompleksnim informacionim rješenjima nisu provodile analize usklađenosti svojih sistematizacija sa potrebama uspostave i razvoja elektronskog poslovanja.

Dok su neke od institucija BiH predlagale izmjene i dopune sistematizacije prilagođene potrebama i zahtjevima za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja, samo jedna institucija (GSVM BiH) je svoje prijedloge za izmjenama i dopunama postojećih organizacija i sistematizacija radnih mjesta temeljila na prethodno urađenoj sveobuhvatnoj analizi. Analiza je pokazala da trenutna organizacija i sistematizacija Odsjeka za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade, koji je pri GSVM BiH, nije usklađena sa obimom servisa i poslovnim procesima za koje je ovaj odsjek nadležan.

Na nivou institucija BiH ne postoji ni sveobuhvatan plan upravljanja kadrovima potrebnim za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja, a motivacione mjere, poput dodatka na plaću, usvojene od strane VM se ne primjenjuju dosljedno.

Sve navedeno u konačnici može da ugrozi dalje uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja u institucijama BiH.

5. PREPORUKE

Nakon provedene revizije, Ured za reviziju je odlučio dati određene preporuke VM BiH i institucijama iz uzorka, ali i drugim institucijama BiH koje mogu primijeniti preporuke, a nisu uzete u uzorak revizije.

Preporuke Vijeću ministara BiH

S ciljem stvaranja svih pretpostavki za uspostavu funkcionalnog zakonskog okvira kojim se reguliše oblast elektronskog poslovanja potrebno je uraditi sljedeće:

- *u što kraćem roku preduzeti aktivnosti na uspostavi Ureda za nadzor i akreditaciju, zatim na jačanju kapaciteta kako bi Ured postao što prije operativan, a sve u cilju uspostave funkcionalnog zakona o elektronskom potpisu;*
- *razmotriti problematiku međusobnog priznavanja elektronskog potpisa između različitih nivoa vlasti i shodno donesenim zaključcima preduzeti odgovarajuće korake;*
- *uskladiti postojeći zakonski okvir s Uredbom EU, kojom se reguliše oblast elektronskog poslovanja;*
- *s ciljem otklanjanja sistemskih pravnih barijera u ostalim oblastima relevantnim za elektronsko poslovanje, provesti analizu usklađenosti pravnih okvira s posebnim osvrtom na Zakon o zaštiti ličnih podataka te na osnovu rezultata analize preduzeti mjere s ciljem otklanjanja sistemskih pravnih barijera za nesmetano elektronsko poslovanje;*
- *VM BiH bi trebalo kreirati sveobuhvatan plan uspostave elektronskih servisa u cilju osiguranja adekvatne koordinacije procesom uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH;*
- *VM BiH bi trebalo da osigura da institucije BiH prilikom uvođenja DMS sistema traže mišljenje Odsjeka za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade, koja pri tome treba da propiše specifikacije DMS koje će prvo zadovoljiti poslovne zahtjeve institucija BiH, a potom osigurati i interoperabilne sisteme koji će moći međusobno razmjenjivati podatke;*
- *VM BiH bi trebalo da razmotri mogućnost korištenja svih potencijala sistema e-sjednice VM u cilju efikasnijeg i transparentnijeg rada;*
- *VM bi trebalo preduzeti sve mjere kako bi se uspostavio i proveo Okvir interoperabilnosti, s ciljem da se omogući razmjena podataka između informacionih sistema u institucijama BiH;*
- *VM treba da razmotri analizu potreba Odsjeka za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i e-vlade, te s tim u vezi da preduzme mjere kako bi se osiguralo ekonomično i efikasno upravljanje sistemom e-vlade.*

Ovo podrazumijeva da VM razmotri Izvještaj o provedenoj analizi e-vlade, te na osnovu rezultata analize preduzme odgovarajuće aktivnosti kako bi se osiguralo ekonomično i efikasno korištenje tehničkih i ljudskih resursa e-vlade.

- ***VM BiH bi trebalo osigurati dosljednu primjenu pravnih propisa koji se odnose na dodatak na plaću IT kadrovima.***

Ovo podrazumijeva da pravo na dodatak na plaću treba da ostvaruju IT kadrovi u institucijama BiH koji ispunjavaju uslove utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH.

- ***VM bi trebalo provesti analizu potreba za IT kadrovima u institucijama BiH, kreirati politike i planove potreba za IT kadrovima koji će osigurati da sistematizacije odgovaraju stvarnim potrebama institucija BiH, a sve u cilju uspostave i razvoja elektronskog poslovanja.***

Preporuke institucijama BiH:

- ***Prilikom planiranja uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, potrebno je provoditi pravne analize s ciljem identifikovanja svih potencijalnih barijera za elektronsko poslovanje te u skladu s rezultatima analize pravovremeno preduzimati mjere na otklanjanju barijera prije uvođenja elektronskog poslovanja. Posebnu pažnju pri uspostavi elektronskog poslovanja institucije treba da vode o zaštiti ličnih podataka kao jednim od osnovnih ljudskih prava u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka. U slučaju nedoumica prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, vezano za zaštitu ličnih podataka, institucije bi se trebale obratiti za mišljenje Agenciji za zaštitu ličnih podataka.***
- ***Osigurati integraciju postojećih srodnih informacionih sistema te prilikom uvođenja novih pravovremeno preduzeti aktivnosti u cilju integracije istih.*** Ovo se prije svega odnosi na MFT, ali i na druge institucije koje su uvele ili planiraju da uvode sisteme koji trebaju biti integrisani.
- ***Potrebno je, prije upućivanja prijedloga za izmjenu i dopunu Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji za IT pozicije, uraditi sveobuhvatnu analizu sa stvarno iskazanim potrebama za IT kadrovima, kako bi se uskladila sa potrebama uspostave i razvoja elektronskog poslovanja na nivou institucija BiH.***

U cilju uspostave adekvatne koordinacije institucija u procesu razvoja i uvođenja e-poslovanja, potrebno je da institucije koje su nadležne za oblast e-poslovanja preduzmu sljedeće mjere i aktivnosti:

- ***GSVM BiH bi trebao da uspostavi evidenciju usluga koje nude institucije BiH, kao i evidenciju raspoloživih informacionih sistema i elektronskih servisa.***



Tim revizije učinka:

Jasna Ćesir, vođa tima

Nikola Jokić, revizor učinka

Slaviša Vuković, IT revizor

*Rukovodilac Odjela
revizije učinka:*

Hrvoje Tvrtković

*Rukovodilac Odjela
za kontrolu kvaliteta, metodologiju i
planiranje revizije učinka:*

Radivoje Jeremić



6. PRILOZI:

Prilog 1. Pregled servisa e-vlade koje koriste institucije BiH

Prilog 2. Reference

Prilog 1: Pregled servisa e-vlade koje koriste institucije BiH

R br.	Institucija	Web stranica	DNS hosting	Active director y	Mail	Hosting aplikacij a	Internet	Mrežna infrastru ktura	E- sjednice	Zajedničk a platforma za upravljanj e dokument ima	Napomena
1	Ministarstvo odbrane	DA	DA	DA*	DA*	NE	NE	NE	DA	NE	*Očekuje se prelazak na mail sistem e-vlade
2	Oružane snage BiH	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	
3	Ministarstvo civilnih poslova	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
4	Ministarstvo komunikacija i prometa	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
5	Ministarstvo finansija i trezora i kabinet ministra	NE	NE	DA**	NE	NE	DA *	DA	DA	DA	** Zaposleni u MFT-u koji su na ISFU sistemu ne koriste Internet servis i nisu na sustavu e-vlade.

6	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
7	Ministarstvo pravde	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
8	Ministarstvo sigurnosti	DA	DA	DA	DA	NE	DA *	DA *	DA	NE	*Kabinet ministra i dio zaposlenih su na sustavu e-vlade
9	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA	
10	Ministarstvo vanjskih poslova	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	
11	Ured za zakonodav- stvo	NE*	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE	* Ne posjeduju web stranicu
12	Generalni sekretarijat Vijeća ministara BiH	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	

13	Ured za veterinarstvo BiH	DA*	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	*Izrada web stranice je u toku.
14	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika	NE*	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	* Ne posjeduju web stranicu
15	Ured koordinatora Brčko distrikta	NE*	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE	* Ne posjeduju web stranicu
16	Direkcija za ekonomsko planiranje	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	
17	Direkcija za evropske integracije	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
18	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
19	Agencija za državnu službu	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	

20	Agencija za unapređenje stranih investicija	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	
21	Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH	DA	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE	NE	
22	Agencija za rad i zapošljavanje BiH	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	
23	Državna regulatorna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost	NE	DA	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
24	Agencija za policijsku podršku	DA	DA	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
25	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	DA	DA	DA	DA	NE	DA*	DA*	NE	NE	*Trenutno ANNT nema sredstva za VPN vezu, mrežna oprema osigurana za ovu integraciju.

26	Institut za mjeriteljstvo BiH	DA	DA	NE*	NE*	NE*	NE*	NE*	NE*	NE	*Trenutno nemamo sredstava za potpunu integraciju, ali postoji okvirni dogovor u trenutku kada se ispune uslovi i nabave mrežni uređaji da će se ići u potpunu integraciju.
27	Služba za zajedničke poslove institucija BiH	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	DA	
28	Pravobranilaštvo BiH	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
29	Predsjedništvo BiH	DA	DA	DA	DA	NE	DA	NE	NE	NE	
30	Fond za povratak BiH	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
31	Komisija za očuvanje nacionalnih spomenika BiH	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	

32	Agencija za forenzička ispitivanja	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	
33	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije	DA*	DA*	DA*	DA*	NE	NE	NE	NE	NE	*Izrada web stranice i prelazak na mail sistem e-vlade je u toku.
34	Institut za standardizaciju	DA	DA	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	
35	Agencija za školovanje i stručno usavršavanje	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	

Prilog 3: Reference

1. eSEE agenda + za razvoj informacionog društva u jugoistočnoj Evropi 2007–2012.
2. Politika razvoja informacionog društva u BiH, UNDP i VM BiH, 2004. godina.
3. Strategija razvoja informacionog društva BiH, UNDP i VM BiH, dokument usvojen na 67. sjednici Vijeća ministara BiH, održanoj 16.11.2004. godine.
4. Akcioni plan razvoja informacionog društva BiH, UNDP i VM BiH, dokument usvojen na 67. sjednici Vijeća ministara BiH, održanoj 16.11.2004. godine.
5. Strategija reforme javne uprave BiH, Vijeće ministara, Vlada Federacije BiH, Vlada Republike Srpske i Vlada Brčko distrikta BiH, 2006. godine.
6. Revidirani Akcioni plan 1, Vijeće ministara, Vlada Federacije BiH, Vlada Republike Srpske i Vlada Brčko distrikta BiH, 2011. godine.
7. Analiza učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis, Ministarstvo komunikacija i prometa BiH u saradnji sa Međunarodnom finansijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke, august 2011. godine.
8. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za period od 2009. do 2012. godine, Vlade Republike Hrvatske.
9. e-Government – Using technology to improve public services and democratic participation, European Parliamentary Research Service, September 2015.
10. Direktiva o elektronskim potpisima (1999/93/EZ)
11. Uredba br. 910/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na internom tržištu (e-IDAS).
12. Direktiva 95/46/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 24. oktobra 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka.
13. Zakon o elektronskom potpisu, Službeni glasnik BiH, 91/06
14. Zakon o plaćama i naknadama u institucijama BiH (Službeni glasnik BiH, broj 50/08, 35/09 i 75/09)
15. Zakon o zaštiti ličnih podataka, Sl. glasnik BiH broj: 49/06, 76/11
16. Zakon o upravnom postupku, Sl. glasnik BiH broj: 29/02, 12/04, 88/07, 93/09, 41/13, 53/16.
17. Zakon o Vijeću ministara BiH, Sl. glasnik BiH, broj 30/03, 42/03, 81/06, 76/07, 81/07, 94/07, 24/08
18. Odluka o elektronskom poslovanju i e-vladi u Vijeću ministara Bosne i Hercegovine, Sl. glasnik BiH broj: 7/10)
19. Odluka o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikativnih poslova u institucijama BiH, Sl. glasnik BiH, broj 38/09
20. Izvještaj revizije učinka „Nabavka ličnih dokumenta – studija slučaja“, Ured za reviziju institucija BiH, decembar 2015. godine.
21. Izvještaj o provedenoj analizi e-vlade, Projektni tim Euridika d.o.o.