



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



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

Broj: 01-02-03-10-16-1-935-12/17
Datum: 23-10-17.

BOSNA I HERCEGOVINA
ПАРЛАМЕНТАРНА СКУПШТИНА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ
SARAJEVO

PRIMLJENO:			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
01/4	16-1-	2541/H	

POVJERENSTVO ZA FINACIJE I PRORAČUN
ZASTUPNIČKOG DOMA PARLAMENTARNE SKUPŠTINE BOSNE I HERCEGOVINE

Trg BiH 1
71 000 Sarajevo

Predmet: Izvješće revizije učinka

Cijenjeni,

Sukladno članku 16. stavak 1. i 5. Zakona o reviziji institucija Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 12/06), u prilogu akta dostavljamo Vam Izvješće o izvršenoj reviziji učinka na temu "Elektronsko poslovanje u institucijama BiH - uspostava i primjena".

S poštovanjem,





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



Hamdije 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

Broj: 01-02-03-10-16-1-935-11/17
Datum: 23.10.17.

BOSNA I HERCEGOVINA
ПАРЛАМЕНТАРНА СКУПШТИНА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ
SARAJEVO

PRIMLJENO: 26.10.17			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj prijloga
01/3-16-1-	2541/A		

H

POVJERENSTVO ZA FINACIJE I PRORAČUN
DOMA NARODA PARLAMENTARNE SKUPŠTINE BOSNE I HERCEGOVINE

Trg BiH 1
71 000 Sarajevo

Predmet: Izvješće revizije učinka

Cijenjeni,

Sukladno članku 16. stavak 1. i 5. Zakona o reviziji institucija Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 12/06), u prilogu akta dostavljamo Vam Izvješće o izvršenoj reviziji učinka na temu "Elektronsko poslovanje u institucijama BiH - uspostava i primjena".

S poštovanjem,

Босна и Херцеговина
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БИХ
BOSNA I HERCEGOVINA
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
SARAJEVO
URED ZA REVIZIJU INSTITUCIJA BiH
GLAVNI REVIZOR
Dragan Vrankić



IZVJEŠĆE REVIZIJE UČINKA
ELEKTRONSKO POSLOVANJE U INSTITUCIJAMA BiH
-uspostava i primjena-

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

Sarajevo, listopad 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 sukladno Zakonu o reviziji institucija BiH, Načelima revizije učinka, Vodiču za reviziju učinka, Vodiču za osiguranje kvalitete u reviziji učinka i zahtjevima relevantnih ISSAI standarda.

Revizija je izvršena s ciljem da se utvrdi jesu li 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 neometano elektronsko poslovanje. Ni nakon 10 godina, još uvijek nisu provedeni zakoni kojima se regulira ova oblast, odnosno nije došlo do izdavanja elektronskog potpisa koji je osnovni preduvjet širokoj primjeni elektronskog poslovanja. Nisu otklonjene ni sve pravne barijere u ostalim propisima relevantnim za elektronsko poslovanje, a postojeći zakonski okvir kojim se regulira elektronsko poslovanje nije (u potpunosti) usklađen sa EU pravnim okvirom.

U institucijama BiH nije uspostavljena adekvatna koordinacija prilikom implementacije informacijskih sustava, zbog čega se razvijaju sustavi koji nisu integrirani, nisu kompatibilni niti interoperabilni, što za posljedicu ima nedostatak razmjene elektronskih podataka između institucija BiH.

Zbog navedenih slabosti, institucije BiH, unatoč milijunskim ulaganjima u informacijske 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.

Sukladno odredbama Zakona, Nacrt izvješća je dostavljen subjektima revizije na očitovanje. Nakon toga, sačinjeno je konačno izvješće revizije učinka koji vam se dostavlja na daljnju uporabu i postupanje.

GLAVNI REVIZOR

Dragan Vrankić

ZAMJENIK GLAVNOG
REVIZORA

Jasmin Pilić

ZAMJENIK GLAVNOG
REVIZORA

Ranko Krsman



Ranko Krsman
3



Kazalo

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



Korištene skraćenice

Skraćenice	Puni naziv
ADS	Agencija za državnu službu BiH
AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH
BD	Brčko distrikt
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
GTVM BiH	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
IDDEEA	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka
MFT	Ministarstvo financija 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 temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih 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 Akcijski plan 1
RS	Republika Srpska
UNO	Uprava za neizravno oporezivanje BiH
Ured za reviziju	Ured za reviziju institucija BiH
UZ	Ured za zakonodavstvo BiH
VM BiH	Vijeće ministara Bosne i Hercegovine



Izvršni sažetak

Ured za reviziju je proveo reviziju učinka na temu „Elektronsko poslovanje u institucijama BiH- uspostava i primjena“. Revizijom smo ispitivali jesu li 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 prezentiraju najznačajniji nalazi i preporuke, koji su rezultat ove studije:

Nalazi

- Na razini institucija BiH nije uspostavljen funkcionalan pravni okvir kojim se regulira oblast elektronskog poslovanja, i pored činjenice da je usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se regulira 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 ovjeritelja pri MKP, čije uspostavljanje je predviđeno Zakonom o elektronskom potpisu.
- IDDEEA je zakonom određena kao tijelo zaduženo za izdavanje elektronskog potpisa. Prilikom nabave osobnih isprava, IDDEEA je osigurala tehnologiju za koju je izdvojeno preko 10 milijuna KM. UNO je, također, uložila oko 1.300.000 KM u nabavu potrebne infrastrukture za izdavanje elektronskog potpisa. Međutim, uslijed navedenih problema vezanih za implementaciju elektronskog potpisa, ove dvije institucije nisu u mogućnosti da izdaju kvalificirane e-potpise.
- Osim što nije uspostavljen funkcionalan pravni okvir kojim se regulira oblast elektronskog poslovanja na razini institucija BiH, nije prilagođen pravni okvir za neometano elektronsko poslovanje ni u drugim oblastima relevantnim za primjenu elektronskog poslovanja.
- Postojeći pravni okviri na razini 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 razini institucija BiH nije uspostavljena adekvatna koordinacija po pitanju upravljanja procesom elektronskog poslovanja.
- U većini slučajeva institucije nemaju obvezu da prilikom implementacije informacijskih sustava traže mišljenje od institucija nadležnih za elektronsko poslovanje u cilju uvođenja efikasnijih rješenja, a i gdje je ta obveza definirana ista se ne primjenjuje u praksi.
- Nisu uspostavljene evidencije usluga koje institucije BiH pružaju, a koje bi trebale biti elektronske, ni evidencije postojećih informacijskih sustava i e-servisa, kao ni koliko je sredstava uloženo u ova informacijska rješenja.
- Nije kreiran plan implementacije svih elektronskih servisa koje institucije BiH treba da uvedu.
- Na razini institucija BiH nije usvojen okvir interoperabilnosti, čime nije stvorena ni osnovna pretpostavka da informacijski sustavi rade zajedno kako bi međusobno razmjenjivali podatke.
- I pored činjenice da je u pojedinim slučajevima, kao što je uvođenje DMS sustava, 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 sustava koji su implementirani u različitim tehnologijama i ne postoji nikakva veza niti razmjena podataka između navedenih.



- Nekoordinirano uvođenje DMS također može imati za posljedicu otežano povezivanje DMS sustava sa sustavom 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 informacijskih sustava, pa se uvode sustavi koji nisu i/ili ne mogu biti integrirani. MFT je implementiralo tri informacijska sustava koji nisu međusobno povezani, iako bi po prirodi poslovanja trebali biti. Prilikom uvođenja ovih sustava nije uspostavljena integracija, iako je implementacija ovisila samo o jednoj instituciji.
- Iako je VM BiH uložilo preko 500.000 KM u sustav e-vlade, koji je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH, trenutno je samo 35 institucija BiH potpuno ili djelomično integrirano na ovaj sustav.
- Iako su uložena financijska sredstva i planirana implementacija postojećih servisa e-vlade za institucije BiH, institucijama je ostavljena mogućnost da same donose odluku o tome hoće li 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 spomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju na postojeći sustav.
 - Problem neodgovarajuće organizacije i sistematizacije identificiran je i u Izvešću o provedenoj analizi e-vlade, koju je krajem svibnja ove godine, GTVM prosljedilo MKP s prijedlogom mjera za poboljšanje servisa kao materijal na temelju kojeg bi trebali usuglasiti informaciju koja će se dostaviti VM BiH na razmatranje, ali još uvijek nisu dobili povratnu informaciju.
 - E-vlada je Informaciju o problemima funkcioniranja sustava e-vlade uputila na sjednicu VM BiH u travnju 2017. godine. Informacija je vraćena kako bi se prethodno pribavila mišljenja nadležnih institucija.
- Većina institucija BiH iz uzorka koje raspolažu kompleksnim sustavima nisu provodile pisane analize usklađenosti sistematizacija potrebama za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja.
- Na razini institucija BiH ne postoji sveobuhvatan plan upravljanja kadrovima potrebnim za uspostavu i razvoj elektronskog poslovanja. Ovo može rezultirati odsustvom koordinacije institucija BiH u procesu upošljavanja 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 uvjete utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju 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 regulira oblast elektronskog poslovanja, potrebno je uraditi sljedeće:



- *u što kraćem roku poduzeti 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 razina vlasti i, sukladno donesenim zaključcima, poduzeti odgovarajuće korake;*
- *uskладiti postojeći zakonski okvir s Uredbom EU, kojom se regulira oblast elektronskog poslovanja;*
- *s ciljem otklanjanja sustavnih pravnih barijera u ostalim oblastima relevantnim za elektronsko poslovanje, provesti analizu usklađenosti pravnih okvira s posebnim osvrtom na Zakon o zaštiti osobnih podataka te na temelju rezultata analize poduzeti mjere s ciljem otklanjanja sustavnih pravnih barijera za neometano 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 osigurati da institucije BiH prilikom uvođenja DMS sustava traže mišljenje Odsjeka za održavanje i razvoj sustava 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 sustave koji će moći međusobno razmjenjivati podatke;*
- *VM bi trebalo poduzeti sve mjere kako bi se uspostavio i proveo Okvir interoperabilnosti, s ciljem da se omogući razmjena podataka između informacijskih sustava u institucijama BiH;*
- *VM treba razmotriti analizu potreba Odsjeka za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade, te s tim u svezi poduzeti mjere kako bi se osiguralo ekonomično i efikasno upravljanje sustavom 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 uvjete utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih 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 identificiranja svih potencijalnih barijera za elektronsko poslovanje te, sukladno rezultatima analize, pravovremeno poduzimati mjere na otklanjanju barijera prije uvođenja elektronskog poslovanja. Posebnu pozornost pri uspostavi elektronskog*



poslovanja institucije treba da obrate na zaštitu osobnih podataka, kao jedno od temeljnih ljudskih prava, sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka. U slučaju nedoumica prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, vezano za zaštitu osobnih podataka, institucije bi se trebale obratiti za mišljenje Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

- ***Osigurati integraciju postojećih srodnih informacijskih sustava te prilikom uvođenja novih pravovremeno poduzeti aktivnosti u cilju integracije istih. Ovo se, prije svega, odnosi na MFT, ali i na druge institucije koje su uvele ili planiraju uvesti sustave koji trebaju biti integrirani.***
- ***Potrebno je prije upućivanja prijedloga za izmjenu i dopunu Pravidnika o unutarnjem ustroju 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 razini 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 poduzmu sljedeće mjere i aktivnosti:

- ***GTVM BiH bi trebalo uspostaviti evidenciju usluga koje nude institucije BiH, kao i evidenciju raspoloživih informacijskih sustava i elektronskih servisa.***



1. UVOD

1.1. Pozadina problema i motivi za reviziju

U proteklim godinama informacijske tehnologije (IT)¹ su se rapidno širile svijetom mijenjajući način funkcioniranja kako pojedinaca tako i organizacija. Javne uprave širom svijeta su počele koristiti 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, javne uprave pored kompjutera koriste različite vrste softvera, razvijeni su informacijski sustavi² 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 uvjet za osiguranje kvalitetnih usluga i u fizičkom svijetu, kao i elektronskih usluga.

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

Sukladno preuzetim obvezama 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 informacijske tehnologije. S tim u svezi, u posljednje tri godine⁵ institucije BiH su uložile oko 30 milijuna KM u nabavu kompjutorske 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 izvješće UN o razvijenosti e-uprave, prema kome je BiH bila na zadnjem mjestu po razvijenosti e-uprave od 43 europske zemlje u 2016. godini.⁸

U izvješću PARCO o provedbi Revidiranog Akcijskog plana 1 Strategije reforme javne uprave za razdoblje 2011. – 2014. godina,⁹ za reformsku oblast „e-uprava“ se navodi da je ukupna realizacija ciljeva 48% na razini institucija BiH. U izvješćima Europske komisije o napretku za 2014., 2015. i 2016. godinu, konstatira se da, i pored činjenice da u BiH

¹ Informacijska tehnologija (*IT - Information Technology*) se odnosi na tehnološki aspekt informacijskih sustava, a posebno na hardver, operativne sustave, sustave za upravljanje bazama podataka i softvere.

² Informacijski sustav je integrirani 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 automatizirane razmjene podataka posredstvom informacijskih sustava.

⁴ Više o strateškim okvirima vidjeti u poglavlju 2.

⁵ 2014., 2015. i 2016. godina

⁶ Oko 30 milijuna se odnosi na nabavu kompjutorske opreme i softvera. Nisu obuhvaćena sredstva za održavanje kompjutorske opreme i softvera. Izvor: Informacijski sustav finansijskog upravljanja institucija BiH.

⁷ U svim institucijama se koriste kompjutori, sve institucije BiH imaju pristup internetu, a osim toga uspostavljene su i respektabilne telekomunikacijske 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/Godišnje-izvješće-o-napretku-2016.pdf>



postoji 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 izvješćima IT/financijske revizije brojni su nalazi koji upućuju na to da postojeći informacijski sustavi, poput BPMIS-a i ISFU-a, još uvijek nisu na zadovoljavajućoj razini. Također je u prethodnom razdoblju 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 višemilijunskim troškovima. O svemu navedenom najbolje svjedoči analiza koju je MKP provelo sa Grupacijom Svjetske banke, što je prikazano u narednoj tablici.

Tablica 1: Projekcija ukupnih troškova slanja faktura za javni i privatni sektor, za razdoblje 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 suradnji sa Međunarodnom financijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke

U prethodnoj tablici 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 jesu li institucije BiH stvorile pretpostavke za neometano 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, opseg i ograničenja revizije

1.2.1. Cilj revizije

Cilj revizije je utvrditi jesu li 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 identifikacijske isprave, 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 dobiveni su od privatnog sektora i poreznih uprava, a obuhvaćaju cijenu papira, tiskanja, koverta, poštarine kao i prosječno vrijeme potrebno za slanje jedne fakture. Analiza obuhvaća račune za komunalne usluge, fakture između pravnih osoba te fakture između institucija javne uprave i privatnog sektora.



1.2.2. Opseg 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.

Tijekom studije smo se fokusirali na uspostavu i implementaciju pravnog okvira kojim se uvodi/regulira oblast elektronskog poslovanja te na aktivnosti dopune pravnih propisa kojima se reguliraju druge oblasti poput upravnog postupka, kako bi se otklonile pravne barijere za neometano funkcioniranje elektronskog poslovanja.

Također smo se bavili i koordinacijom procesa elektronskog poslovanja u institucijama BiH, s tim u svezi analizirat će se načini na koji se uvode informacijski sustavi 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 jesu li na razini institucija BiH kreirane politike i planovi upravljanja IT kadrovima. Analizirali smo jesu li 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 jesu li na razini institucija BiH uspostavljene motivacijske mjere za IT kadrove i kako se provode.

U ovoj studiji se nismo bavili telekomunikacijskim rješenjima¹³ u institucijama BiH, s obzirom na to da su ista bila predmet jedne od ranijih revizija učinka, kao ni pitanjem sigurnosti informacijskih sustava, ekonomičnošću uspostave infrastrukture elektronskog potpisa od strane institucija BiH, javnim nabavama informacijskih rješenja, opravdanošću uvođenja informacijskih rješenja, upravljanjem IT projektima u institucijama BiH. Također, u studiji su korištene i druge analize za prikazivanje posljedica, međutim, točnost 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 provedbi studije za određena pitanja uzete su u obzir sve institucije iz uzorka, dok su za pojedina pitanja revidirane institucije koje su nositelji ključnih aktivnosti ili imaju značajnu ulogu u aktivnostima na koje se nalazi odnose.

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



U narednoj tablici su prikazane institucije iz uzorka:

Tablica 2. – Izabrani uzorak institucija BiH za provedbu revizije

Red. br.	Naziv institucije
1.	Agencija za državnu službu BiH
2.	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH
3.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH
4.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH (Odsjek e-vlade)
5.	Ministarstvo financija i trezora BiH
6.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
7.	Ministarstvo pravde BiH
8.	Uprava za neizravno oporezivanje BiH
9.	Ured koordinatora za reformu javne uprave BiH

Izvor: Ured za reviziju

1.3. Revizijska pitanja

Kako bi se istražio revizijski problem, tijekom provedbe ove revizije traženi su odgovori na glavno revizijsko pitanje i dva revizijska potpitanja:

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

1. Jesu li institucije BiH uspostavile odgovarajući pravni okvir za neometano elektronsko poslovanje?
2. Je li osigurana adekvatna koordinacija uvođenja elektronskog poslovanja u institucijama BiH?

1.4. Kriteriji revizije

- **Kriteriji za prvo pitanje**

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

- **Kriteriji za drugo pitanje**

Na razini institucija BiH uspostavljena je koordinacija institucija po pitanju uvođenja informacijskih rješenja¹⁴, s ciljem uvođenja elektronskog poslovanja na način da je uspostavljena evidencija usluga koje pružaju institucije BiH, evidencija svih uvedenih informacijskih rješenja, kao i plan uvođenja svih informacijskih rješenja u institucijama BiH. Nadzorni timovi reformskih oblasti ostvaruju redovitu komunikaciju u cilju brže uspostave elektronskog poslovanja. Prilikom uvođenja informacijskih rješenja osigurana je primjena usvojenih standarda i procedura sa ciljem izbjegavanja uspostave informacijskih rješenja koja se ne mogu povezivati. Srodna informacijska rješenja su povezana i razmjenjuju

¹⁴ Informacijsko rješenje: pod ovim pojmom se podrazumijevaju informacijski sustavi i elektronske usluge (G2G, G2B, G2C)



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

1.5. Izvori i metode revizije

U cilju dobivanja kompletne slike o predmetu revizije koristili smo podatke iz dokumentacije institucija iz uzorka, različite vrste izvješća i prepiske između institucija. Analizirali smo postojeće politike i strategije razvoja koje su u svezi s predmetnom studijom, kao što su Strategija razvoja informacijskog društva i Strategija reforme javne uprave, te akcijski planovi za njihovu provedbu u kojima se obrađuje i pitanje informacijskih tehnologija.

Sagledali smo pravni okvir kojim je regulirana 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 informacijskih tehnologija, kao i iskustva drugih zemalja.

Analizirali su se podaci iz finansijskih izvješća Ureda za reviziju institucija BiH, kao i izvješća o izvršenju proračuna institucija BiH.

U svakoj od institucija obavljali smo intervju sa kompetentnim osobljem ili rukovoditeljima IT sektora i odsjeka institucija iz uzorka i drugih sektora prema potrebi, kako bi revizijski 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 razini institucija BiH. Dobivene informacije su se analizirale i uspoređivale sa uspostavljenim kriterijima te su na temelju toga doneseni određeni zaključci. U radu su se koristile i različite kvalitativne i kvantitativne statističke metode za analizu i obradu podataka.

1.6. Struktura izvješća

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

U poglavlju 2. predstavljen je opis procesa.

U poglavlju 3. su prezentirani nalazi koji podržavaju revizijska pitanja.

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

U poglavlju 5. su dane 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 informacijskih tehnologija (IT), s posebnim akcentom na značaj i ulogu uvođenja informacijskih rješenja u institucijama BiH.

2.1. Uvod u elektronsko poslovanje

Elektronsko poslovanje u javnoj upravi, ili e-uprava, se može definirati kao uporaba informacijskih tehnologija s ciljem povećanja dostupnosti i isporuke vladinih usluga u korist građana, poslovnih partnera i uposlenih.

Javne uprave širom svijeta su počele koristiti 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 informacijski sustavi 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 obveza online, dobivanje različitih isprava, registracija poduzeća, javno objavljivanje tendera ili online javne nabave, itd.

Također su ljudski resursi jedan od osnovnih faktora svake organizacije od kojih zavise ukupni rezultati. Velika pozornost se posvećuje njihovom upravljanju, a sa svrhom ostvarivanja što boljih efekata. U suvremenim uvjetima 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 regrutiraju, selektiraju i zadrže najbolji. Potencijal organizacijskih i materijalnih resursa nemoguće je iskoristiti bez ljudskih, što ih čini najvažnijim resursima organizacije.¹⁶

Elektronsko poslovanje prvenstveno počiva na razvoju i uporabi informacijskih tehnologija, pa je uvođenje istog nezamislivo bez kvalificiranog IT osoblja.

2.2. Aktivnosti institucija BiH

Zadatak institucija BiH je da, pored ostalog, provode niz sustavnih mjera, usklađuju legislativu i regulativu, kako bi se stvorili preduvjeti za uporabu IT-a na svim razinama 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 informacijskih tehnologija, shvaćanje 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 financijske preduvjete, kao i kvalitetne kadrove za implementaciju. Pored navedenog, nužno je osigurati kvalitetnu koordinaciju prilikom uvođenja informacijskih sustava, zatim popis svih raspoloživih sustava 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 Europu potpisala „eSEE Agendu za razvoj informacijskog društva“ 2002. godine, kojom je dogovoreno da države potpisnice izrade i usvoje politiku i strategiju razvoja informacijskog društva.

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

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

Poseban naglasak u reformskoj oblasti e-uprava je stavljen na uspostavu sustava za akreditaciju i nadzor ovjeritelja²¹ elektronskih potvrda²² kao temeljnog uvjeta za razvoj elektronskog poslovanja. Potrebno je uspostaviti institucije koje će vršiti kontrolu ovjeritelja 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 isprava 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 stvorili temelji za elektronske usluge.

2.2.2. Koordinacija

Kao ključne institucije u strategijama koje je usvojilo VM BiH navedeni su MKP, IDDEEA i GTVM 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 informacijskog društva za razdoblje 2004. – 2010. godina i Akcijski plan za provedbu Strategije razvoja informacijskog društva. Oba dokumenta usvojena su na 69. sjednici VM održanoj 16.11.2004. godine. Strategija je nastala u suradnji sa Razvojnim programom Ujedinjenih naroda (UNDP) za BiH.

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

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

²¹ Ovjeritelj je fizička ili pravna osoba koja izdaje potvrde ili vremenski pečat ili obavlja druge usluge u svezi 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 određenoj osobi 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 temeljima uporabe 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), Naputak 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 isprava iz oblasti međunarodnih i međuentitetskih komunikacija, saobraćaja, infrastrukture i informacijskih tehnologija. Sektor za komunikacije i informatizaciju u MKP nadležan je za obavljanje poslova iz oblasti komunikacija i informacijskog društva.

Pored MKP, određena zaduženja na području elektronskog poslovanja dana su Odsjeku za e-vladu Odlukom o formiranju istog.²⁸ U sklopu procesa reforme javne uprave u BiH, odnosno u Revidiranom Akcijskom planu 1 Strategije za reforme javne uprave u BiH, Odsjek za e-vladu je određen kao nositelj niza aktivnosti iz reformske oblasti e-uprave. Određena vrsta koordinacije na državnoj razini 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, GTVM BiH je odlukom VM BiH zaduženo da u okviru svoje sistematizacije predvidi organizacijsku jedinicu za potporu e-vladi, što je i učinjeno, te je donesen Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutarnjem ustroju GTVM BiH u kojem je uspostavljen Odsjek za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade. Sustav e-vlade je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH.

2.2.3. Interoperabilnost

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

Pojam interoperabilnosti, u općem slučaju, se odnosi na sposobnost dva sustava 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 sustava". Integracija u okviru institucija odnosi se na: fizičku integraciju (povezivanje preko kompjutorskih mreža); integraciju aplikacija (integracija softverskih aplikacija i sustava baza podataka) i poslovnu integraciju (koordinacija funkcija za upravljanje i nadgledanje poslovnih procesa). Dva integrirana sustava implicitno su interoperabilna, međutim, dva interoperabilna sustava ne moraju biti istovremeno i integrirana.

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

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, predviđa klasifikaciju IT poslova i razvoj strategije za zadržavanje oskudnog IT osoblja.

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, GTVM, 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.



Pravilnicima o unutarnjem ustroju i sistematizaciji se utvrđuju organizacijske jedinice i njihova nadležnost, sistematizacija radnih mjesta (nazivi radnih mjesta, opis poslova, uvjeti za obavljanje poslova, vrsta djelatnosti, naziv grupe u koju spadaju poslovi, složenost poslova i drugi elementi). Svrha uspostavljanja unutarnjeg ustroja u institucijama, a time i organizacije IT kadrova, je bitna za efikasno i efektivno izvršavanje redovitih 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 informacijskih rješenja.

Pravni temelj za donošenje dodatka na plaću sadržan je u Odluci o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova u institucijama BiH³¹ i Zakonu o plaćama i naknadama u institucijama BiH³². Također je pravni temelj sadržan i u članku 17. Zakona o Vijeću ministara BiH³³, prema kojem VM BiH u ostvarivanju svojih prava i dužnosti donosi i odluke, te u članku 6. stavak (1) Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova u institucijama BiH³⁴, prema kojem će proračunski korisnici sačinjavati i dostavljati VM BiH na usvajanje prijedlog odluke o dodatku na plaću uposlenim u institucijama BiH.

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

Prema Odluci o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću, proračunski korisnici sačinjavaju i dostavljaju VM BiH na usvajanje Prijedlog odluke o dodatku na plaću uposlenim u institucijama BiH, uz prethodno pribavljena mišljenja UZ i MFT. Sukladno Odluci, MFT procjenjuje prihvatljivost priloženih certifikata i vrši klasificiranje istih prema utvrđenim kriterijima, te daje mišljenje vezano za utemeljenost prijedloga i visine dodatka na plaću po osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova.

Pored složenih informatičko-aplikacijskih poslova utvrđenih u stavku (1) članka 2. ove Odluke, kao posebna kategorija složenosti utvrđuje se i jedinstvenost radnog mjesta. Sukladno članku 4. navedene Odluke, MFT procjenjuje prihvatljivost priloženih certifikata iz članka 3. Odluke i klasificira iste prema kriterijima iz članka 2. ove Odluke. Također, člankom 6. stavak (2) predviđeno je da MFT na temelju Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću daje mišljenje vezano za utemeljenost prijedloga i visine dodatka na plaću po osnovu obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova.

³¹ Članak 26. stavak (1) točka b) alineja 8) Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih 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 prezentiraju nalazi do kojih se došlo tijekom obavljanja procesa revizije.

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

U ovom dijelu se govori o nepostojanju funkcionalnog pravnog okvira kojim se uvodi i regulira 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 razini institucija BiH nije implementiran zakonski pravi okvir kojim se regulira oblast elektronskog poslovanja, i pored činjenice da je usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se regulira ova oblast.

Usvajanjem Zakona o elektronskom potpisu na razini 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 razini institucija BiH nije stvoren osnovni preduvjet za neometano uvođenje elektronskog poslovanja, a to je da institucije BiH nisu osigurale izdavanje elektronskog potpisa koji bi bio priznat u pravnom i poslovnom prometu na razini institucija BiH, ali i na ostalim razinama vlasti. Usprkos činjenici da je uporaba elektronskog potpisa regulirana 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 ovjeritelja pri MKP, čije uspostavljanje je predviđeno Zakonom o elektronskom potpisu. Ured za nadzor i akreditaciju je nadzorni organ zadužen za inspekcijski nadzor, akreditaciju ovjeritelja (izdavatelja elektronskog potpisa) i vođenje elektronskog registra ovjeritelja.³⁸

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

Osim problema sa uspostavom Ureda na razini 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 provedbu 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 provedbu Zakona, potrebno je usvojiti još dva podzakonska akta⁴². S obzirom na dosadašnju dinamiku implementacije Zakona o elektronskom potpisu, nejasno je kada će se na državnoj razini uspostaviti funkcionalan zakonski okvir.

Nakon uspostave Ureda, kao i usvajanja svih potrebnih podzakonskih akata, uspostaviti će se pretpostavke za funkcionalan zakonski okvir na razini institucija BiH za izdavanje elektronskog potpisa. Međutim, sugovornici nisu imali jasan stav da li će se elektronski potpis izdan na jednoj razini vlasti priznavati i na ostalim razinama vlasti, a što je i jedan od ciljeva iz RAP 1. Naime, u RAP 1 je definiran cilj međusobnog priznavanja elektronskog potpisa između različitih razina vlasti, bez obzira na kojoj razini vlasti su izdane. U izvješćima PARCO se navodi da će se aktivnosti na realizaciji ovog cilja poduzeti tek nakon uspostave Ureda za nadzor i akreditaciju. Sve navedeno može da dovede u pitanje i priznavanje elektronskog potpisa izdanog na razini institucija BiH od strane ostalih razina vlasti.

U prilog prethodnom ide i analiza⁴³ rađena u okviru projekta „Implementacija zajedničkih servisa za e-usluge“ financiranog 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 provođenjem zakona i vođenju registra akreditiranih ovjeritelja, 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 Članak 26. Zakona o elektronskom potpisu

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

⁴¹ Pravilnik o bližim uvjetima za izdavanje kvalificiranih potvrda, Pravilnik o mjerama i postupcima uporabe i zaštite elektronskog potpisa, sredstava za formiranje elektronskog potpisa i sustava certificiranja, Pravilnik o evidenciji ovjeritelja; Sl. gl. BiH 14/17.

⁴² Pravilnik o izdavanju vremenskog pečata i Pravilnik o registru certifikacijskih tijela za izdavanje kvalificiranih elektronskih certifikata

⁴³ Analiza pravnih aspekata pružanja elektronskih usluga građanima i poslovnim subjektima za sve četiri upravne razine;

⁴⁴ Službeni glasnik Republike Srpske 106/15 od 10.12.2015.



Dodatni problem u svezi s korištenjem elektronskog potpisa predstavlja i to što zakonski okvir, kojim se regulira elektronski potpis u BiH, treba biti usklađen sa EU pravnim okvirom. Postojeći zakonski okvir, kojim se regulira elektronski potpis, institucije BiH su usvojile 2006. godine na temelju 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 sukladno novoj Uredbi 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 uvede 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 u potpunosti implementirati iste. Sve ovo ima za posljedicu da su građani, privredni subjekti, ali i institucije BiH izloženi troškovima koji bi se mogli eliminirati 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 regulira elektronsko poslovanje na razini institucija BiH, Zakonom o IDDEEA⁴⁷ i izmjenama i dopunama Zakona o osobnoj iskaznici⁴⁸, IDDEEA je određena kao tijelo zaduženo za izdavanje elektronskog potpisa.

S tim u svezi, IDDEEA je prilikom nabave osobnih isprava osigurala tehnologiju u vidu memorijskog čipa, pomoću koje se nove osobne isprave, počev od 2013. godine, mogu koristiti za elektronsko (digitalno) potpisivanje isprave, ali i pružanje elektronskih usluga. Prema procjenama iz Izvješća revizije učinka⁴⁹, do kraja 2015. godine građani su izdvojili preko 10 milijuna KM za tehnologiju u sklopu osobnih isprava, koja omogućava elektronsko potpisivanje. Međutim, i pored značajnog iznosa koji građani plaćaju za izdavanje osobnih iskaznica, zbog problema u svezi s elektronskim potpisom, nisu stvoreni uvjeti 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 sustavu, odnosno e-potpis se koristi unutar IDDEEA za interno potpisivanje isprava.

Pored IDDEEA, i UNO je uložila oko 1.300.000 KM u nabavu 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 Europskog parlamenta i Vijeća o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na internom tržištu (e-IDAS)

⁴⁷ Službeni glasnik BiH, broj 56/08

⁴⁸ Službeni glasnik BiH, broj 18/12

⁴⁹ Izvješće revizije učinka „Nabava osobnih isprava – studija slučaja“



izdavati elektronski potpis te se iz tog razloga ista trenutno koristi samo unutar UNO (u zatvorenom sustavu) za elektronsko potpisivanje isprava.

Pored sredstava uloženi u infrastrukturu za izdavanje elektronskog potpisa, UNO je uložila i preko 14 milijuna KM u posljednje tri godine u informacijska 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 UNO. Međutim, spomenuta informacijska rješenja se ne mogu u potpunosti koristiti do uspostave elektronskog potpisa.

Problemi u implementaciji Zakona o elektronskom potpisu su konstatirani i u „Analizi učinka propisa na pravni i institucionalni okvir za elektronski potpis“, koju je izradilo MKP BiH u suradnji sa Međunarodnom financijskom 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 ovjeritelja.

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

Tablica 3: Projektirane uštete uporabe elektronskog potpisa i elektronske isprave⁵¹ za javni⁵² i privatni sektor u BiH

Godina	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Ušteta za javni sektor u KM	- 137,592	194,840	459,160	600,463	580,420
Ušteta 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 suradnji sa Međunarodnom financijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke⁵³

Iz tablice se može vidjeti da bi prema projekcijama ušteta iz navedene analize provedene 2011. godine privatni sektor mogao uštedjeti preko 200 milijuna KM u razdoblju 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 ušteta. Međutim, tijekom narednih godina ostvarene uštete bile bi znatno veće

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 identifikira 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 obuhvaća institucije na razini BiH, FBiH, RS i BD BiH.

⁵³ Projektirane uštete za privredu i institucije BiH, FBiH, RS i BD su rađene na temelju prikupljenih podataka od strane poreznih uprava FBiH, RS i BD, o troškovima slanja faktura, podacima dobivenim od pravnih osoba o prosječnom broju poslanih faktura na mjesečnoj razini, te na temelju statističkih podataka o broju stanovnika. Analiza obuhvaća račune za komunalne usluge, fakture između pravnih osoba, te fakture između vladinih institucija i privatnog sektora. Podaci o ukupnim troškovima slanja faktura obuhvaćaju cijenu papira, tiskanja, koverta, poštarine kao i prosječno vrijeme potrebno za slanje jedne fakture. Tijekom analize uzet je u obzir projektirani prosječan rast BDP za razdoblje 2011. – 2015. prema podacima Svjetske banke za razdoblje 2005. – 2009.



od troškova vezanih za Ured za akreditaciju, tako da bi javni sektor mogao uštedjeti preko 1.6 milijuna KM u razdoblju 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 regulira oblast elektronskog poslovanja na razini institucija BiH, nije prilagođen pravni okvir za neometano 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 načela 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 funkcioniranje nije potreban elektronski potpis.⁵⁴ Od devet institucija iz uzorka, sedam⁵⁵ ih je uvelo ili poduzimalo 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 regulira rad i nadležnosti istih, a koje se odnose na zaštitu osobnih podataka. Dvije od tri institucije koje su se suočile sa pravnim barijerama vezanim za zaštitu osobnih podataka nisu riješile problem sa kojim su se suočile.

Naime, MKP i ADS su se suočile sa barijerama vezano za zaštitu osobnih podataka, a koja je regulirana Zakonom o zaštiti osobnih podataka⁵⁷. Prema odredbama ovog Zakona, institucije BiH mogu obrađivati osobne podatke pod uvjetom da imaju suglasnost nositelja podataka ili imaju zakonski temelj da obrađuju podatke⁵⁸. Također, institucije mogu pristupati evidencijama koje sadrže osobne podatke samo pod uvjetom da je to potrebno radi obavljanja poslova u okviru zakonom utvrđene nadležnosti ili ostvarivanja zakonitih interesa institucije BiH.⁵⁹

ADS je uz potporu donatora uspostavila Informacijski sustav za upravljanje ljudskim resursima u institucijama BiH (HRMIS sustav), koji je krajem 2010. godine i pušten u rad. ADS je planirala da se u ovom sustavu vode elektronski personalni dosjei za sve uposlene

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 suradnji i razmjeni podataka. Postoji više primjera elektronskog poslovanja, odnosno razmjene podataka između dva ili više sustava koja nije uvjetovana elektronskim potpisivanjem. U ovom izvješću imamo primjer elektronskog poslovanja između ROF i ISFU sustava.

⁵⁵ ADS, IDDEEA, GTVM, MFT, MKP BiH, MP BiH, UNO;

⁵⁶ ADS, MKP i UNO;

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

⁵⁸ Više o pravu obrade osobnih podataka bez suglasnosti nositelja podataka u čl. 6. Zakona o zaštiti osobnih podataka

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



u institucijama BiH, odnosno taj sustav bi predstavljao registar uposlenih u institucijama BiH.

Međutim, ADS nije imala zakonski temelj prema odredbama Zakona o osobnim podacima da obrađuje osobne podatke svih uposlenih u državnim institucijama te je iz tog razloga AZOP, kao nadležna institucija za nadgledanje provedbe odredbi Zakona o osobnim podacima kao i drugih zakona o obradi osobnih podataka, donijela rješenje kojim je naložila ADS-u da obustavi sve aktivnosti na daljnjem unosu osobnih podataka u HRMIS. ADS je, u namjeri da stekne pravni temelj i na taj način prevaziđe problem, inicirala izmjene i dopune zakona⁶⁰ kojim se regulira nadležnost ADS.

Međutim, prijedlog izmjena i dopuna zakona nije usvojen. Naknadno je ADS pokušala da razvije novi informacijski sustav, tj. registar državnih službenika, uz potporu donatora, te je s tim u svezi tražila i mišljenje AZOP-a kako bi osigurala uspostavu sustava sukladno postojećim zakonskim okvirima, međutim, i pored niza pokušaja, informacijski sustav za upravljanje ljudskim resursima nije uspostavljen zbog mišljenja AZOP da ADS nema zakonski temelj 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 kvalifikacijskih 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 osobnih isprava, 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 ugrađeno načelo 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 osobnih podataka kao i Zakona o IDDEEA, prema kojima MKP ne može pristupiti registrama IDDEEA, koji sadrže osobne podatke, ukoliko za to nema zakonski temelj. MKP je, kao i ADS, poduzimalo 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 sugovornika, problem u svezi sa zaštitom osobnih podataka se može riješiti na način da se od građana, kao nositelja podataka, traži suglasnost za obradu i pristup osobnim podacima u cilju pružanja određenih usluga uz pomoć elektronskog poslovanja, čime bi se štedjelo vrijeme i novac kako institucija tako i građana.

UNO, 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 pravna ili fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem na teritoriju BiH, Izvor: članak 4. Zakona o međunarodnom i međuentitetskom cestovnom prijevozu, Službeni glasnik BiH, broj 01/02 i 14/03

⁶² "Kvalifikacijska kartica vozača" je isprava kojom vozač dokazuje stručne kompetencije za obavljanje međunarodnog prijevoza. Izvor: članak 3. Pravilnika o uvjetima i postupku izdavanja licenci i kvalifikacijskih kartica vozača za obavljanje međunarodnog cestovnog prijevoza (Službeni glasnik BiH, broj 81/11 i 8/12).

⁶³ Evidencije osobnih iskaznica državljana BiH, evidencije o vozačkim dozvolama i evidencije o registriranim vozilima i ispravama za registraciju

⁶⁴ Članak 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 UNO. Naime, u UNO su paralelno sa razvojem e-servisa u oblasti carina, koji ima za cilj osigurati carinu bez papira, analizirali i pravni okvir kojima se regulira spomenuta oblast. U konačnici su identificirane pravne barijere u podzakonskim pravnim aktima, te su, s tim u svezi, u UNO poduzeli aktivnosti na izmjeni podzakonskih akata kako bi se osiguralo neometano funkcioniranje e-servisa.

Sugovornici su tijekom studije iznijeli mišljenje da postojeći pravni okviri na razini institucija BiH ne prate razvoj informacijskih 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 razini institucija nije uspostavljena koordinacija po pitanju upravljanja procesom elektronskog poslovanja.

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

Sugovornici 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 informacijskih sustava ne kontaktiraju ovaj nadzorni tim, niti nadzorni tim za reformsku oblast e-uprave kontaktira nekoga iz institucija, po pitanjima vezanim za uvođenje informacijskih rješenja. U praksi se ne organiziraju i ne održavaju radionice nadzornog tima i predstavnika institucija u cilju koordiniranog uvođenja e-poslovanja.

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

3.2.1. Uspostava evidencija usluga i planova informacijskih rješenja

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

Odsjek za e-vladu, uz potporu 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 informacijskih sustava i e-servisa. Na popisu informacijskih sustava i e-servisa nisu poduzimane aktivnosti. Također, nije kreiran plan implementacije svih elektronskih servisa koje institucije BiH trebaju uvesti.

3.2.2. Interoperabilnost

Na razini institucija BiH nisu stvorene ni osnovne pretpostavke da informacijski sustavi rade zajedno kako bi međusobno razmjenjivali podatke. Izuzev pojedinačnih slučajeva, institucije imaju nepovezane sustave 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 Akcijskim 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 sustava. 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 suradnju sa entitetima po pitanju interoperabilnosti.

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

Između ova dva sustava je uspostavljen mehanizam praćenja naplate i evidentiranja naplaćenih prihoda od prekršajnih kazni. Tako je ostvarena sustavna veza između ROF i ISFU koja omogućava praćenje 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 sustava. Ranije se ova procedura morala provoditi ručno, što je zahtijevalo angažman većeg broja uposlenih i dosta više vremena, a istovremeno je bila znatno podložnija greškama. Navedeni primjer, kao što je već rečeno, je rezultat pojedinačne inicijative, a ne sustavnog rješenja.

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

3.2.2.1. Uvođenje DMS sustava

I pored činjenice da je za uvođenje DMS sustava⁶⁸ 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 sustava (npr. e-pisarnica), sustavi 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 sustav praćenja naplate novčanih kazni od izdanih prekršajnih naloga

⁶⁷ Centraliziran informacijski sustav financijskog upravljanja za potrebe institucija BiH

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



Tablica 4: Pregled institucija BiH iz uzorka koje su uvele DMS sustav sa iznosom uloženi sredstava.

Red.br.	Naziv institucije	Uveden DM sustav		Traženo mišljenje Odsjeka za e-vladu		Iznos
		kompletno	parcijalno	da	ne	
1.	IDDEEA	da			x	277.821
2.	UNO	da			x	1.705.038
3.	MP	da			x	85.540
4.	MFT		da		x	5.000
5.	AZOP		da		x	5.100
6.	ADS		da		x	0
7.	GTVM 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 temelju podataka od institucija iz uzorka

*np-nije primjenjivo

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

Iz tablice se može vidjeti da su tri od devet institucija BiH uvele kompletan DMS sustav i da su ukupno uložena preko 2.000.000 KM u ove sustave. Preostalih šest institucija BiH iz uzorka su djelomično uvele DMS, točnije implementirale su modul e-pisarnicu u kojem se unose, signiraju i čuvaju elektronske isprave. Nijedna od ovih institucija nije tražila mišljenje Odsjeka za e-vladu prilikom uvođenja DMS sustava. Bitno je još napomenuti da šest od ovih devet institucija za rad DMS sustava koristi serverske resurse e-vlade, a da prilikom implementacije nisu tražile mišljenje Odsjeka za e-vladu. Pored toga, ti sustavi koji rade na resursima e-vlade međusobno nisu povezani niti međusobno komuniciraju.

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

Osim financijskih implikacija, odsustvo koordinacije prilikom uvođenja DMS ima za posljedicu da trenutno uvedeni sustavi ne mogu da se koriste za uspostavu G2G servisa. DMS sustavi, osim za interno upravljanje ispravama, treba da služe i kao sustavi 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.

Nekoordinirano uvođenje DMS također može imati za posljedicu otežano povezivanje DMS sustava sa sustavom e-sjednice VM BiH. Uspostavom i povezivanjem DMS sustava

⁶⁹ Ministarstvo civilnih poslova, Ministarstvo komunikacija i prometa, Ministarstvo financija i trezora, Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa, Generalno tajništvo VM BiH, Agencija za državnu službu, Agencija za unapređenje inozemnih investicija, Agencija za rad i zapošljavanje, Agencija za policijsku potporu, Institut za mjeriteljstvo



sa sustavom e-sjednica VM BiH uspostavio bi se još jedan G2G servis preko kojeg bi institucije BiH slale svoje isprave u elektronskom obliku VM BiH, čime bi se dodatno štedjela proračunska sredstva koja se izdvajaju za tiskanje i slanje isprava.

Sustav e-sjednice omogućava da se svi materijali koji se šalju na VM BiH skeniraju i pohranjuju u sustav u elektronskom obliku, ali i pored toga VM BiH sve svoje sjednice održava uz korištenje printanih materijala. Osim toga, sustav 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 informacijskih sustava pa se uvode sustavi koji nisu i/ili ne mogu biti integrirani. Na uzorku od devet institucija, četiri⁷¹ se izdvajaju sa kompleksnim⁷² informacijskim sustavima, od kojih jedna nema integrirane informacijske sustave.

Naime, MFT je implementiralo tri informacijska sustava⁷³ koji su prikazani u tablici ispod.

Tablica 5: Pregled ulaganja u informacijske sustave MFT

Red. Br.	Naziv informacijskog podsustava	Donacija	Proračun 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 uloženi sredstava u ISFU je veći. S obzirom na to da je ISFU doniran prema informacijama MFT ne raspolažu točnim informacijama o svim doniranim sredstvima.

** Oprema se koristi i za druge informacijske sustave MFT.

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

U tablici su prikazani sustavi koji nisu međusobno integrirani, iako bi po prirodi poslovanja trebali biti. Bitno je napomenuti da se sam ISFU sustav sastoji od više modula⁷⁴ koji su međusobno povezani i u svakodnevnoj su interakciji. Međutim, ISFU sustav nije integriran sa COIP i BPMIS sustavima. Prilikom uvođenja ovih sustava nije uspostavljena integracija, iako je implementacija zavisila samo od jedne institucije. Za implementaciju i nadogradnju sustav koji bi trebali biti integrirani uloženo je više milijuna KM, a rezultat su sustavi koji nisu integrirani i koji međusobno ne razmjenjuju podatke.

⁷⁰ <https://vlada.gov.hr/sjednice/9>

⁷¹ IDDEEA, UNO, GTVM, MFT

⁷² Kompleksni informacijski sustavi podrazumijevaju sustave sa više aplikacijskih modula i baza podataka, koji imaju veliki broj korisnika, te koje pored više institucija BiH u velikoj mjeri koriste i drugi vanjski korisnici

⁷³ Informacijski sustav financijskog upravljanja (ISFU), Sustav za planiranje proračuna (BPMIS), Sustav za evidentiranje i sustav centraliziranog obračuna i isplate plaća (COIP).

⁷⁴ Upravljanje proračunskim kontrolama, upravljanje nabavom proračunskih korisnika, upravljanje potraživanjima proračunskih korisnika, upravljanje obvezama proračunskih korisnika, upravljanje novčanim tijekovima, upravljanje jedinstvenim računom trezora (plaćanje, gotovina), upravljanje dugotrajnom imovinom, upravljanje zalihama, upravljanje i evidentiranje javne zaduženosti BiH.



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

Kao primjer navodimo nepovezanost COIP i ISFU, koja onemogućuje automatski unos fakture iz COIP u ISFU sustav. 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 sustava e-vlade i osnovne kadrovske pretpostavke za elektronsko poslovanje

Trenutno je samo 35 institucija BiH potpuno ili djelomično integrirano na sustav⁷⁵ e-vlade, iako je VM BiH uložilo preko 500.000 KM u ovaj sustav 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 djelomični korisnici sustava e-vlade. Potpuno integrirane institucije koriste kompletnu trenutno raspoloživu informacijsko komunikacijsku infrastrukturu sustava e-vlada. Djelomično integrirane 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 financijska sredstva i planirana implementacija postojećih servisa e-vlade za institucije BiH⁷⁶, institucijama je ostavljena mogućnost da same donose odluku o tome hoće li 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 spomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju na postojeći sustav. Naime, trenutna organizacija Odsjeka e-vlade nije usklađena s opsegom servisa i poslovnih procesa za koje je ovaj odsjek nadležan.

Odsjek za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade se zbog moratorija na upošljavanje u institucijama BiH, te kompliciranih i dugotrajnih izmjena Pravilnika o unutarnjoj sistematizaciji i ustroju GTVM BiH, već dugi niz godina suočava sa velikim brojem obveza i malim brojem uposlenih. U Odsjeku za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade trenutno rade četiri uposlena.⁷⁷ S obzirom na to da je usvajanjem RAP 1 u 2011. godini od strane VM BiH ovome Odsjeku dodijeljen niz

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

⁷⁶ Prema procjeni Odsjeka za e-vladu 68 bi moglo biti integrirano u sustav e-vlade.

⁷⁷ Sustav 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-financijske i opće poslove pri GTVM BiH. Ovaj sustav je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture institucijama BiH sa trenutno 34 institucije BiH potpuno ili djelomično integrirane na ovaj sustav. Potpuno integrirane institucije koriste cjelokupnu informacijsko komunikacijsku infrastrukturu sustava e-vlada, koja podrazumijeva cjelokupno održavanje, administraciju i razvoj informacijsko komunikacijskog sustava. Djelomično integrirane institucije mogu koristiti 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.



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

Problem neodgovarajuće organizacije i sistematizacije identificiran je i u Izvješću o provedenoj analizi e-vlade, koju je krajem maja ove godine GTVM prosljedilo MKP sa prijedlogom mjera za poboljšanje servisa kao materijal na temelju kojeg bi trebali usuglasiti informaciju koja će se dostaviti VM BiH na razmatranje⁷⁹, ali još uvijek nisu dobili povratnu informaciju.

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

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

Osnovne kadrovske pretpostavke za elektronsko poslovanje

Na razini institucija BiH ne postoji sveobuhvatan plan upravljanja kadrovima potrebnim za uspostavu i razvoj elektronskog poslovanja. Ovo može rezultirati odsustvom koordinacije institucija BiH u procesu upošljavanja 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 suradnje 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 tijeku revizije uočeno je da postoji nezadovoljstvo IT kadra u pogledu primjene motivacijskog dodatka za informatičare⁸² koje se primjenjuje selektivno, kako između institucija BiH, tako i unutar institucija. Ovo može imati utjecaja na zadržavanje IT kadrova zbog kojih je mjera i uvedena.

Tijekom 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 Akcijski plan 1 za provedbu Strategije reforme javne uprave

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

⁸⁰ Informacija o problemima funkcioniranja sustava 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 UNO tijekom provođenja ove studije izmijenila Pravilnik o sistematizaciji, međutim, izmjenama istog nije prethodila pisana analiza koja bi trebala osigurati usklađenost usvojene sistematizacije sa potrebama za daljnjim uvođenjem i razvojem elektronskog poslovanja.

⁸² Sa ciljem motivacije IT kadrova, na razini 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 uvjeta radnog mjesta za uposlene sa visokom stručnom spremom, koji imaju validne certifikate vezane za potvrdu posebne stručne osposobljenosti, a obavljaju složene informatičko-aplikacijske poslove, a reguliran je Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i Odlukom o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova u institucijama BiH.

⁸³ GTVM BiH, MKP, MP i PARCO



donošenja pravnog temelja 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 duže vremensko razdoblje, 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 GTVM BiH Prijedlog odluke za dodatak na plaću svojim IT kadrovima, nikada nisu dobile povratnu informaciju.

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

⁸⁴ To su MFT i AZOP.

MFT (Sektor za pravne, kadrovske, opće i finansijske poslove MFT dostavlja Uredu ministra na suglasnost, zahtjeve Sektora za trezorsko poslovanje radi odobrenja dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova za državne službenike navedenog sektora, raspoređene na informatičkim poslovima. Po dobivanju suglasnosti 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.

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

⁸⁵ IDDEEA je poslala zahtjev za dodatak 2012. godine, zatim ponovno 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 UNO (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 informacijskih 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 preduvjete. Pored navedenog, nužno je osigurati kvalitetnu koordinaciju prilikom uvođenja informacijskih sustava, zatim popis svih raspoloživih sustava i servisa, te osigurati njihovu interoperabilnost, kao i kvalitetne kadrove za implementaciju.

4.1. Nepostojanje odgovarajućeg pravnog okvira za neometano elektronsko poslovanje

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

I pored činjenice da je na razini institucija BiH usvojen niz zakonskih i podzakonskih akata kojima se uvodi i regulira oblast elektronskog poslovanja, institucije BiH nisu osigurale provedbu 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 provedbu Zakona o elektronskom potpisu koji predstavlja ključnu kariku u implementaciji i ostalih zakona kojima se regulira oblast e-poslovanja. Iako su institucije BiH poduzele aktivnosti na implementaciji Zakona o e-potpisu, koje bi u konačnici trebale da stvore sve preduvjete za izdavanje elektronskog potpisa, ostaje nejasno hoće li elektronski potpis, izdan sukladno zakonskim okvirima na razini institucija BiH, biti priznat i na ostalim razinama vlasti. Osim toga, postojeći zakonski okvir kojim se regulira 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 nedostatno 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 milijuna 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 milijuna KM u tehnologiju sa namjerom da izdaju elektronski potpis, međutim, iste nisu u mogućnosti da izdaju e-potpis osim za internu uporabu 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 funkcioniranje 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 poduzele inicijative u ovoj oblasti. Neke od tih barijera su sustavne 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 dostatno uspostaviti samo funkcionalan pravni okvir kojim se regulira 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 orijentirane ka građanima i poslovnoj zajednici, neminovno je da institucije BiH međusobno razmjenjuju informacije. S tim u svezi, u Zakon o upravnom postupku ugrađeno je načelo 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 sustavnu barijeru za neometano elektronsko poslovanje. Međutim, primjena ovoga načela u praksi je otežana zbog odredbi Zakona o zaštiti osobnih podataka, a kojim se štite temeljna ljudska prava. Kako bi prevazišle ovaj problem, institucije pokušavaju tražiti pojedinačna rješenja i pored činjenice da je osigurano sustavno rješenje za jednu ovakvu barijeru u Zakonu o upravnom postupku.

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

4.2. Nedostatak adekvatne koordinacije uvođenja i razvoja informacijskih sustava

Nepostojanjem adekvatne koordinacije prilikom implementacije informacijskih sustava razvijaju se sustavi koji nisu integrirani, nisu kompatibilni niti interoperabilni, što za posljedicu ima nedostatak razmjene podataka između informacijskih sustava institucija BiH.

Uvođenje informacijskih sustava 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 dobiva se veliki broj heterogenih rješenja koja kasnije treba uskladiti. Pored navedenog, dešava se i da informacijski sustavi unutar jedne institucije nisu međusobno integrirani 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 informacijskih sustava i servisa, čime nisu stvoreni osnovni preduvjeti za efikasno uvođenje i razvoj e-poslovanja. Također, uspostavljanjem sveobuhvatnih evidencija uspostavio bi se transparentan sustav za širenje IT servisa na državnoj razini.



Na razini institucija BiH nije usvojen okvir interoperabilnosti pa time nisu stvorene ni pretpostavke da informacijski sustavi rade zajedno kako bi razmjenjivali podatke. Tamo i gdje su stvoreni preduvjeti odlukama VM BiH iste se ne primjenjuju u praksi, kao što je slučaj DMS-a. Kod uvođenja DMS, ali i drugih informacijskih sustava, institucije samostalno odlučuju o tome hoće li ih uvesti i na koji način, što često dovodi do neekonomičnog poslovanja. Korištenje DMS sustava treba omogućiti ekonomičnije i efikasnije poslovanje. Osim toga, uvedeni DMS sustavi nisu uvezani sa DMS sustavom e-sjednice. Uvođenjem DMS sustava i uvezivanjem sa DMS sustavom 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 informacijskih sustava 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 informacijskih rješenja, već će se samo stvoriti pretpostavke za bolju povezanost postojećih rješenja. Suvremeni informacijski sustav, 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 proračunskih 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 razini institucija BiH nisu osigurane ni odgovarajuće kadrovske pretpostavke za uvođenje i razvoj elektronskog poslovanja. Većina institucija BiH sa kompleksnim informacijskim 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 (GTVM 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 sustava elektronskog poslovanja i e-vlade, koji je pri GTVM BiH, nije usklađena sa opsegom servisa i poslovnim procesima za koje je ovaj odsjek nadležan.

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

Sve navedeno u konačnici može ugroziti daljnje 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 regulira oblast elektronskog poslovanja potrebno je uraditi sljedeće:

- *u što kraćem roku poduzeti 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 razina vlasti i sukladno donesenim zaključcima poduzeti odgovarajuće korake;*
- *uskладiti postojeći zakonski okvir s Uredbom EU, kojom se regulira oblast elektronskog poslovanja;*
- *s ciljem otklanjanja sustavnih pravnih barijera u ostalim oblastima relevantnim za elektronsko poslovanje, provesti analizu usklađenosti pravnih okvira s posebnim osvrtom na Zakon o zaštiti osobnih podataka te na temelju rezultata analize poduzeti mjere s ciljem otklanjanja sustavnih pravnih barijera za neometano 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 osigurati da institucije BiH prilikom uvođenja DMS sustava traže mišljenje Odsjeka za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade, koja pri tome treba propisati specifikacije DMS koje će prvo zadovoljiti poslovne zahtjeve institucija BiH, a potom osigurati i interoperabilne sustave koji će moći međusobno razmjenjivati podatke;*
- *VM BiH bi trebalo razmotriti mogućnost korištenja svih potencijala sustava e-sjednice VM u cilju efikasnijeg i transparentnijeg rada;*
- *VM bi trebalo poduzeti sve mjere kako bi se uspostavio i proveo Okvir interoperabilnosti, s ciljem da se omogući razmjena podataka između informacijskih sustava u institucijama BiH;*
- *VM treba razmotriti analizu potreba Odsjeka za održavanje i razvoj sustava elektronskog poslovanja i e-vlade, te s tim u svezi poduzeti mjere kako bi se osiguralo ekonomično i efikasno upravljanje sustavom e-vlade.*

Ovo podrazumijeva da VM razmotri Izvješće o provedenoj analizi e-vlade, te na temelju rezultata analize poduzme 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 uvjete utvrđene Zakonom o plaćama i naknadama u institucijama BiH i odredbama Odluke o kriterijima za utvrđivanje dodatka na plaću na temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih 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 identificiranja svih potencijalnih barijera za elektronsko poslovanje te sukladno rezultatima analize pravovremeno poduzimati mjere na otklanjanju barijera prije uvođenja elektronskog poslovanja. Posebnu pozornost pri uspostavi elektronskog poslovanja institucije treba da vode o zaštiti osobnih podataka kao jednim od temeljnih ljudskih prava sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka. U slučaju nedoumica prilikom uvođenja nekog od oblika elektronskog poslovanja, vezano za zaštitu osobnih podataka, institucije bi se trebale obratiti za mišljenje Agenciji za zaštitu osobnih podataka.**
- **Osigurati integraciju postojećih srodnih informacijskih sustava te prilikom uvođenja novih pravovremeno poduzeti aktivnosti u cilju integracije istih.** Ovo se prije svega odnosi na MFT, ali i na druge institucije koje su uvele ili planiraju da uvode sustave koji trebaju biti integrirani.
- **Potrebno je, prije upućivanja prijedloga za izmjenu i dopunu Pravilnika o unutarnjem ustroju 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 razini 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 poduzmu sljedeće mjere i aktivnosti:

- **GTVM BiH bi trebalo uspostaviti evidenciju usluga koje nude institucije BiH, kao i evidenciju raspoloživih informacijskih sustava i elektronskih servisa.**



Tim revizije učinka:

Jasna Česir, voditelj tima

Jasna Česir

Nikola Jokić, revizor učinka

Nikola Jokić

Slaviša Vuković, IT revizor

Slaviša Vuković

**Rukovoditelj Odjela
revizije učinka:**

Hrvoje Tvrtković

Hrvoje Tvrtković

**Rukovoditelj Odjela
za kontrolu kvalitete, metodologiju i
planiranje revizije učinka:**

Radivoje Jeremić

Radivoje Jeremić





6. PRIVICI:

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

Privitak 2. Reference

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

R br.	Institucija	Web stranica	DNS hosting	Active directory	Mail	Hosting aplikacija	Internet	Mrežna infrastruktura	E-sjednice	Zajednička platforma za upravljanje ispravama	Napomena
1	Ministarstvo obrane	DA	DA	DA*	DA*	NE	NE	NE	DA	NE	*Očekuje se prelazak na mail sustav 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 financija 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	DA	DA	DA	DA	
7	Ministarstvo pravde	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
8	Ministarstvo sigurnosti	DA	DA	DA	NE	DA*	DA*	DA*	DA	DA	DA	DA	DA	NE	*Kabinet ministra i dio zaposlenih su na sastavu e-vlade
9	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa	DA	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	
10	Ministarstvo vanjskih poslova	NE	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	DA	DA	NE	NE	
11	Ured za zakonodavstvo	NE*	DA	DA	NE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	NE	* Ne posjeduju web stranicu
12	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	

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

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

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



Privitak 3: Reference

1. eSEE agenda + za razvoj informacijskog društva u jugoistočnoj Europi 2007. – 2012.
2. Politika razvoja informacijskog društva u BiH, UNDP i VM BiH, 2004. godina.
3. Strategija razvoja informacijskog društva BiH, UNDP i VM BiH, dokument usvojen na 67. sjednici Vijeća ministara BiH, održanoj 16.11.2004. godine.
4. Akcijski plan razvoja informacijskog 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 Akcijski 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 suradnji sa Međunarodnom finansijskom korporacijom – Grupacija Svjetske banke, kolovoz 2011. godine.
8. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 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 Europskog parlamenta i Vijeća o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na internom tržištu (e-IDAS).
12. Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u svezi s obradom osobnih 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 osobnih 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 temelju obavljanja složenih informatičko-aplikacijskih poslova u institucijama BiH, Sl. glasnik BiH, broj 38/09
20. Izvješće revizije učinka „Nabava osobnih isprava – studija slučaja“, Ured za reviziju institucija BiH, prosinac 2015. godine.
21. Izvješće o provedenoj analizi e-vlade, Projektni tim Euridika d.o.o.