

# Смернице

за израду веб презентација органа  
државне управе, органа  
територијалне аутономије и  
јединица локалне самоуправе в5.0



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
МИНИСТАРСТВО  
ДРЖАВНЕ УПРАВЕ И  
ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ  
**ДИРЕКЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ**





РЕПУБЛИКА СРБИЈА - МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ УПРАВЕ И  
ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

ДИРЕКЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ

# Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в 5.0

октобар 2014.

# Садржај

<b>1. УВОДНЕ НАПОМЕНЕ .....</b>	<b>5</b>
1.1 Опште о смерницама.....	6
<b>2. СТРАТЕШКИ И ПРАВНИ ОКВИР .....</b>	<b>7</b>
<b>3. КЉУЧНИ ЕЛЕМЕНТИ ИЗРАДЕ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 САДРЖАЈ .....</b>	<b>9</b>
3.1.1 Ажурирање, тачност и потпуност садржаја .....	9
3.1.2 Архивирање садржаја .....	10
3.1.3 Отвореност садржаја.....	10
3.1.4 Ауторска права над садржајем.....	11
3.1.5 Целине веб презентације .....	11
Донаторски пројекти .....	14
3.2 Услуге органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе .....	19
3.2.1 Опште о услугама .....	19
3.2.2 Елементи услуге .....	21
3.2.3 Доступност еУслуге .....	22
3.2.4 Нивои софистицираности услуге .....	23
3.2.5 Услуге на Порталу еУправа.....	24
<b>3.3 Језик и писмо веб презентације .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Графичко решење .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Навигација .....</b>	<b>28</b>
3.5.1 Опште о навигацији.....	28
3.5.2 Главни мени .....	30
3.5.3 Додатне напомене.....	31
<b>3.6 Употребљивост и доступност .....</b>	<b>31</b>
<b>3.7 Приступачност.....</b>	<b>33</b>
3.7.1 Опште о еПриступачности .....	33
3.7.2 Препоруке за приступачне веб презентације .....	34
<b>3.7.3 Валидација еПриступачности .....</b>	<b>37</b>
<b>3.8 Безбедност .....</b>	<b>38</b>
<b>3.9 Доменско име .....</b>	<b>39</b>
<b>3.10 Одржавање веб сајта .....</b>	<b>40</b>
3.10.1 Опште о одржавању .....	40
3.10.2 Организација .....	41
<b>4. ЗАКЉУЧАК .....</b>	<b>42</b>
<b>РЕФЕРЕНЦЕ.....</b>	<b>43</b>

## 1. Уводне напомене

Дирекција за електронску управу<sup>1</sup>, као правни наследник Управе за дигиталну агенду, тада Републички завод за информатику и Интернет је 2005. године припремио **прво издање** препорука и упутстава за развој и одржавање веб сајтова државних органа, јединица локалне самоуправе и јавних служби, под називом „*Препорука за израду Web локација државних органа, јединица локалне самоуправе и јавних служби*“.

**Друго издање** „*Препоруке за израду Web презентација органа државне управе*“<sup>[1]</sup> настало је 2008. године. У овом издању нарочита пажња је посвећена еПристапачности (*eAccessibility*) веб презентација, еИнклузији, која значи једнакост за све у смислу приступа технологијама, и активној еПартиципацији, као и услугама органа државне управе које се пружају коришћењем ИКТ-а. Друго издање Препорука усвојено је закључком Владе 05 Број: 09-2152/2008, од 12. јуна 2008. године и препоручено је органима државне управе и јединицама локалне самоуправе да у што је могуће већој мери, ускладе своје веб презентације са овим документом.

**Треће издање** „*Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 3.0*“<sup>[1][2]</sup>, је усвојено Закључком Владе 05 Број 030-9680/2010, од 23. децембра 2010. године. На основу обавеза проистеклих из закључка, Управа за Дигиталну агенду је оценила све сајтове органа државне управе и о томе известила Владу. Трећим издањем обухваћене су технологије и приоритети у области савремене електронске управе. Акцент је стављен на садржај веб презентација – у смислу услуга и информација од јавног значаја које органи државне управе треба да пружају путем својих веб презентација. А све у циљу обезбеђивања веће транспарентности рада органа државне управе.

**Извештај** о усклађености веб сајтова органа државне управе са документом „*Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 3.0*“ за 2011. годину, прихваћен је закључком Владе 05 Број: 030-8727/2011-2 од 29. децембра 2011. године. Истим закључком задужени су сви органи државне управе да израде, одржавају и ажурирају сопствене веб презентације у складу са Смерницама, а Управа за Дигиталну агенду да периодично спроводи анализу усклађености и о томе једном годишње извештава Владу Републике Србије.

**Извештај** о усклађености веб сајтова органа државне управе са документом „*Смернице за израду веб презентација органа државне управе*“ за 2012. годину, прихваћен је закључком Владе 05 Број: 091-5193/2013-2 од 05. јула 2013. године. Овим закључком Управа за Дигиталну агенду, орган управе у саставу Министарства културе, информисања и информационог друштва, задужује се да изради Смернице за израду веб презентација органа државне управе за 2013. годину, у сарадњи са Министарством правде и државне управе, Министарством унутрашњих послова, Министарством одбране и Управом за заједничке послове републичких органа.

**Четврто издање** под називом „*Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 4.0*“ настало је у фебруару 2012. године. У овом издању Смерница и даље је фокус на садржају веб презентација, као и услугама органа државне управе. Уведени су и

---

<sup>1</sup> Ступањем на снагу Закона о министарствима („Службени гласник РС“ број 44/14) чланом 37. тачка (20) Управа за дигиталну агенду (као орган управе у саставу Министарства спољне и унутрашње трговине и телекомуникација) преузета је у Дирекцију за електронску управу као орган управе у саставу Министарства државне управе и локалне самоуправе. Ступањем на снагу Закона о министарствима („Службени гласник РС“ број 16/11) чланом 36. тачка (12) Републички завод за информатику и Интернет преузет је у Управу за Дигиталну агенду као орган управе у саставу Министарства културе, информисања и информационог друштва.

нови аспекти везани за садржај веб презентација који се односе на отвореност садржаја и ауторска права. Нарочита пажња посвећена је конципирању и доступности услугама органа државне управе уз препоруку да се све услуге објаве на националном Порталу еУправа. Уведене су и нове препоруке које се тичу доступности, употребљивости, безбедности и одржавања веб презентација. Документ је тако конципиран да се на крају сваког поглавља налази извод из претходне анализе и оцењивања сајтова органа државне управе, који садржи и илуструје уобичајене недостатке.

**Извештај** о усклађености веб сајтова органа државне управе са документом „Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 4.0“ за 2013. годину, прихваћен је закључком Владе 05 Број: 093-8142/2014 од 14. августа 2014. године. Истим закључком задужује се Дирекција за електронску управу, орган управе у саставу Министарства државне управе и локалне самоуправе, да у сарадњи са другим органима државне управе и јединицама локалне самоуправе изради унапређене Смернице за веб презентације органа државне управе и јединица локалне самоуправе за 2014. годину - (Прилог - 2).

Извршена је дорада критеријума за оцењивање усклађености веб сајтова током 2013/2014. године, на основу претходне верзије документа и уведено је оцењивање веб презентација јединица локалне самоуправе, а након Јавне расправе одржане 03. јула 2014. године, у Београду, на предлог Покрајинске владе у документ су укључени и органи територијалне аутономије, у сада унапређеном документу „Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в 5.0“. Препоруке у овом документу фокусиране су на кључне аспекте веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и праћене су Критеријумима за оцењивање. Критеријумима је дефинисана методологија којом се врши оцена усклађености веб презентација у смислу садржаја, сервиса, безбедности, приступачности, доменског имена, услуга, језика и писма, графичког решења, навигације, употребљивости и доступности и одржавања веб сајтова. Критеријуми су иновирани тако да представљају агрегатне оцене појединих поткритеријума који се директно мере. Будући да нису сви поткритеријуми једнаке важности, уведени су тежински фактори (неки критеријуми носе више поена него други) - (Прилог - 1).

## 1.1 Опште о Смерницама

Смернице садрже практична упутства којих се треба придржавати при развоју веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Овај документ илуструје опредељење Владе Републике Србије да се унапреди присуство органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе на Интернету.

Пре свега напомињемо да би сваки орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе требало да поседује веб презентацију. У ери информационих технологија, где се грађани све више окрећу Интернету у потрази за различитим информацијама, неопходно је да им и органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе омогуће да у том погледу остваре своја права.

Циљ Смерница јесте обезбеђивање униформности веб сајтова органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, као и унапређење комуникације са грађанима. Пружањем јасних, тачних и актуелних информација о услугама и активностима обезбеђује се транспарентност њиховог рада и повећава

поверење грађана. Такође, веродостојност презентације произилази из једнообразног доменског имена сајтова органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и везе са националним Порталом еУправа. Начин презентовања информација на сајтовима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да буде такав да су те информације доступне свима.

Важна препорука јесте постављање свих услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе на централно место намењено овој сврси – на национални Портал еУправа. Ово не само да повећава доступност и квалитет услуга, већ и стандардизује начин пружања услуга. Развијеност електронских сервиса на националном порталу један је од кључних индикатора степена развоја електронске управе у земљи (*методологија Европске комисије*[1][3]).

Кључна је стандардизација и униформност информација и начина пружања услуга на веб сајтовима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Први корак ка овом циљу јесте усклађивање са практичним упутствима датим у овом документу, као предуслов испуњавања примарног циља веб сајта органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе – извор информација и место пружања услуга потпуно су прилагођени грађанима и свим осталим корисницима, правним лицима и запосленима у органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе.

Ове Смернице представљају добру основу за формирање скупа стандарда који би уредили све аспекте израде веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и добру основу за израду подзаконског акта, којим би се успоставили механизми и правни оквир за примену ових стандарда.

## 2. Стратешки и правни оквир

Смернице су у складу са стратешким документима и законима који уређују ову област који се примењују на територији Републике Србије:

1. **Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05-исправка, 101/07 и 65/08)** – Темелји се на начелу доступности јавних информација у електронској форми, начелу доступности електронских услуга, као и начелу примене ИКТ-а у новим услугама.
2. **Акциони план за реализацију Стратегије развоја информационог друштва (2013-2014)** је део је Стратегије развоја информационог друштва до 2020. године, која је усклађена са регулативом ЕУ и садржи конкретне активности за унапређење информационог друштва укључујући области еУправе, примену ИКТ у образовању, науци, култури, у области информационе безбедности и сл. Акциони план доприноси стварању предвидивог окружења за стабилан развој Републике Србије и садржи обавезе које она мора да испуни у оквиру процеса европских интеграција. На основу реализације акционог плана мериће се свеукупна активност у области развоја информационог друштва.
3. **Дигитална агенда Републике Србије** – чине је Стратегија развоја информационог друштва и Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији до 2020. године. Настала је по узору на дигиталну агенду ЕУ, која је један од седам кључних

иницијатива Стратегије „ЕУ 2020“ и један је од предуслова повратка Републике Србије на глобално тржиште и развоја конкурентности.

4. **Национални оквир интероперабилности** усвојен је у јануару 2014. године (<http://mtt.gov.rs/download/2/ostali%20akti/NOI%20Srbija2013.pdf>). Тиме ће бити олакшана интеракција на више нивоа, као и могуће поновно коришћење апликација и информација у јавном сектору. У складу са Акционим планом Дирекција за електронску управу припрема Листу стандарда интероперабилности. Стратешки оквир за период 2014/2015. године, који је у припреми предвиђа детаљније уређивање ове области.
5. **Конвенцију УН о правима особа са инвалидитетом и Опциони протокол** Република Србија је потписала 17. децембра 2007. године, а ратификовала 31. јула 2009. године („Службени гласник РС – Међународни уговори“, бр. 42/2009 од 02.06.2009. године). **Међународна конвенција о правима особа са инвалидитетом**, као и **Закључак Владе о прихватању Информације о потреби омогућавања доступности информација у електронском облику органа државне управе особама са инвалидитетом, усвојеног 29. новембра 2007. године**, дају правни оквир еПристапачности у смислу прилагођавања електронских садржаја особама са инвалидитетом.
6. **Закон о државној управи** („Сл. гласник РС“, бр.79/05,101/07,95/10) утврђује, као једно од основних начела деловања органа државне управе, јавност њиховог рада. Органи државне управе дужни су да јавности омогуће увид у свој рад према Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја. **Закон о локалној самоуправи** („Сл. гласник РС“, бр.129/07) између осталог регулише да су органи и службе јединица локалне самоуправе дужни да обавештавају јавност о свом раду преко средстава јавног информисања и на други прикладан начин на српском језику и језику националних мањина који се користе на територији општине, као и да грађанима у остваривању њихових права и обавеза дају захтеване податке, објашњења и обавештења. **Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја** („Сл. гласник РС“, бр. 120/2004, 54/2007, 104/2009, 36/2010) уређује права на приступ информацијама од јавног значаја којима располажу органи јавне власти. Ради остварења и заштите интереса јавности 2005. године установљена је институција „Повереник за информације од јавног значаја“. **Закон о заштити података о личности** („Службени гласник РС“, бр. 97/08 од 27.10.2008. године, 104/09 - др. Закон 68/2012- одлука УС и 107/2012) који је ступио на снагу 1. јануара 2009. године чланом 44. прописао је надлежност у пословима заштите података о личности, којом се институционализује нови државни орган, тачније проширује надлежност дотадашњег Повереника који постаје Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности“.
7. **Упутство за израду и објављивање Информатора о раду државног органа**, донето на основу Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Сл. гласник РС“, бр. 68/2010), уређује начин израде и објављивања Информатора о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије, органа локалне самоуправе и организација којима је поверено вршење јавних овлашћења, између осталог и обавеза објављивања Информатора о раду на Интернету, односно веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Орган власти који не поседује, не закупљује и не користи веб презентацију, дужан је да затражи од другог одговарајућег органа власти (нпр. органа који му је поверио вршење јавних овлашћења, органа који врши послове надзора над тим органом и сл.) да објави Информатор на својој веб презентацији.



8. **Правилник о анонимизацији података о личности** уређује начин објављивања података о личности физичких лица, с тим што анонимизацији не подлежу подаци који се односе на службена лица и запослене у органу власти у вези са обављањем њиховог посла (име и презиме, радно место, службени контакт подаци и слично) – доступан на адреси <http://www.poverenik.rs/yu/o-nama/-akti-o-radu-sluzbe-/aktuelni-akti/1706-pravilnik-o-anonimizaciji-podataka-o-licnosti.html>.

### 3. Кључни елементи израде веб презентације

#### 3.1 Садржај

Садржај постављен на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да омогући:

- пружање информација о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе јавности;
- унапређење комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе;
- представљање сопствених потенцијала органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе;
- јачање поверења између органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и грађана;
- повећање транспарентности и доступности;
- једноставније проналажење одговарајуће јавне услуге.

Садржај веб презентације мора се односити на надлежности, овлашћења, обавезе и приоритете органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Начин на који је садржај представљен треба да буде приступачан, једноставан и јасан. Информације о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, које захтевају одређени ниво сложености и стручности такође морају бити представљени.

Критеријуми који су кључни за садржај веб презентација су:

- ажурирање, тачност и потпуност садржаја;
- архивирање садржаја;
- отвореност садржаја;
- двосмерност комуникације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе са корисницима;
- међусобна комуникација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе у циљу ефикасне еУправе.

##### 3.1.1 Ажурирање, тачност и потпуност садржаја

Информације и подаци на веб презентацијама органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да буду ажурне, тачне и потпуне.

Садржај веб презентације је потребно редовно ажурирати како би корисници благовремено били обавештавани о њиховом раду. Препоручује се да нове или измењене информације и подаци буду постављене у одговарајуће подменије веб презентације истог или следећег дана по настанку информације. Ово се односи како на вести и актуелности, тако и на документа и друге врсте података (контакте, надлежности, организацију и сл.).

Потпуност садржаја подразумева објављивање свих битних елемената у вези са догађајем, радњом или стањем на које се информација или податак односи, уз упућивање читаоца на то где се могу наћи подаци који нису објављени, ако то из контекста објављене информације није очигледно (нпр. потребно је да вести о документима или догађајима садрже линкове ка самим документима, као и ка другим веб презентацијама које су у вези са датом вести).

### 3.1.2 Архивирање садржаја

Осим ажурирања, које ће се постићи кроз правовремено објављивање нових садржаја, орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе требало би и да уклања садржај који треба да буде доступан у архиви.

Пребацивање информација у архиву може се учинити на неки од следећих начина:

- постављањем новог садржаја на место старог (нпр. објављивање новог броја телефона на месту на којем је раније био објављен стари број телефона);
- премештањем садржаја на део веб презентације који је предвиђен за архивирање. Неопходно је да постоји посебна целина (подмени) намењен чувању старих садржаја, структурирана по категоријама и датуму. У архиви се налазе само актуелни обрасци и формулари (нпр. премештањем у део веб презентације под називом „Архива“);
- уклањањем информације са места на којем се налазила без горе наведених радњи (нпр. уклањање посебног банера којим је најављена акција органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, након завршетка акције).

Предност би требало дати премештању садржаја на друге делове веб презентације уместо брисању како би се одржао континуитет представљања рада органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и одржала потпуност и тачност садржаја.

Препорука је да се формира **посебна целина** у оквиру презентације која је намењена архивирању садржаја. Ова целина треба да садржи архиву не само вести и актуелности, већ и свих других информација и докумената који се временом мењају (нпр. претходне верзије закона из надлежности, Информатора о раду, буџета, пројеката из претходних година и сл.). Препорука је да се све вести и актуелности старије од годину дана архивирају, закони из надлежности који су стављени ван снаге, реализовани пројекти, конкурси и јавне набавке, буџети из ранијих година и сл.

### 3.1.3 Отвореност садржаја

Развој друштвених мрежа (*Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn* и др.) [4] на Интернету променио је начин комуницирања и дељења садржаја (*share*). Корисници све више до садржаја долазе путем друштвених мрежа у односу на класичну претрагу путем претраживача (*search engines*) или директним приступањем веб



сајту. Због тога је потребно да веб презентација буде оптимизирана за претраживаче како би се кориснику омогућило да на што лакши начин дође до потребних садржаја који се на њој налазе - коришћење SEO (*Search Engine Optimization*) техника за оптимизацију.



У циљу веће доступности информација које органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе објављују, потребно је да сопствене веб презентације прилагоде брзом и једноставном дељењу садржаја на друштвеним мрежама коришћењем веб технологија које ово омогућавају. У том смислу препоручује се постављање опција за дељење садржаја који се мења свакодневно (вести, актуелности, догађаји, активности и сл.).



Препоручује се давање могућности корисницима да остављају коментаре на садржај текстова у циљу боље комуникације. Најједноставније је корисницима дозволити да при коментарисању користе неки од својих већ постојећих *online* индентитета (*OpenID, Facebook, Twitter* и сл.). При томе, треба водити рачуна о модерацији постављених коментара и одредити одговарајуће ресурсе.



У циљу отворености и веће доступности садржаја потребно је све категорије текстова, а посебно оне које се чешће мењају, понудити за преузимање путем RSS (*Really Simple Syndication*) канала. Тиме је корисницима веб сајта омогућено да једноставније и елегантније добију информације о новим садржајима на сајту, а да не морају директно да му приступе.

### 3.1.4 Ауторска права над садржајем

Сви облици ауторских права у Републици Србији заштићени су Законом о ауторским и сродним правима („Сл. гласник РС“, бр. 104/09, 99/11, 119/12). Овим законом уређују се права аутора, произвођача и издавача штампаних издања, начин остваривања ауторског и сродних права и судска заштита тих права.

Садржај веб страна подлеже истим законским одредбама као и било које друго ауторско дело, што је имплицитно обухваћено законом, где се каже да је ауторско дело творевина аутора без обзира на „начин испољавања“. Ауторским делом се, у смислу овог закона, не сматрају:

- закони, подзаконски акти и други прописи;
- службени материјали државних органа и органа који обављају јавну функцију;
- службени преводи прописа и службених материјала државних органа и органа који обављају јавну функцију;
- поднесци и други акти у управном или судском поступку.

Информације о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне

### 3.1.5 Целине веб презентације

Приликом постављања садржаја веб презентације треба водити рачуна да се састоји од јасних логичких целина. Сваки орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе треба да у оквиру своје веб презентације има следеће целине:

- О нама;

- Документи;
- Услуге;
- Актуелности;
- Архива;
- Контакт;
- Линкови;
- Питања и одговори.

Садржај веб презентације треба да обухвати:

1. Податке о органу државне управе, органу територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе – на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе објављују се подаци о надлежностима, обавезама и овлашћењима, подаци о организационој структури (графички приказ који је приступачан, прегледан и читљив и наративни приказ који приказује и најмању организациону јединицу), као и називи већих организационих јединица, краћи опис послова које обављају, имена и звања руководиоца, као и контакт податке руководиоца (називи функција и имена руководиоца, организационих овлашћења и обавеза које имају, описан поступак који примењују када доносе одлуке и наведене врсте одлука које доносе, надлежности овлашћења и обавезе). Ове информације требало би да се налазе у оквиру целине „**О нама**“ (назив може бити другачији, нпр. „О министарству“, „Министарство“, „Секретаријат“, „Дирекција“ „Општина“, „Град“ и сл.). Ови подаци се могу преузети из важећих аката Информатора о раду и Правилника о систематизацији радних места.
2. Контакт податке – потребно је на веб презентацију поставити адресу седишта органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, бројеве телефона и *email* адресе намењене за контакт странака ([office@nazivdomena.gov.rs](mailto:office@nazivdomena.gov.rs), [info@nazivdomena.gov.rs](mailto:info@nazivdomena.gov.rs), тј. [opstina@nazivopstine.rs](mailto:opstina@nazivopstine.rs) и сл.). Уколико постоје посебне подручне јединице чије су адресе другачије од адресе седишта, потребно је поставити и њихове адресе, бројеве телефона и *email* адресе. Треба разврстати адресе намењене у сврху комуникације са странкама, нпр. *office*, *info* и сл. контакт и контакт особа. За све веће организационе јединице (секторе и групе) потребно је поставити контакт податке тих организационих јединица и њихових руководиоца. Препорука је да се ове информације структурирају у јединствену целину под називом „**Контакт**“.
3. Актуелности – препоручује се органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе да редовно објављују најважније информације о свом раду, укључујући актуелности о свим активностима која су од интереса за ширу јавност, најаве јавних догађаја које су у вези са радом тог органа и сл. Актуелности треба да упућују на додатне садржаје у виду линкова ка документима, другим сајтовима, галеријама и другим местима на којима се налазе додатне информације. Пожељно је да се на веб презентацији објави и прес, аудио или видео клипинг (информације из других медија о раду институције). Такође, препоручује се омогућавање постављања коментара посетиоца на сваку актуелност. Препоручује се да се ове информације организују у целину под називом „**Актуелности**“ или „Активности“, која треба да визуелно доминира на насловној страни презентације.

4. **Вести** – поред информација о свом раду, органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе могу на својој веб презентацији да објављују и информације о раду других субјеката (других органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, правних лица, организација, академских институција и других релевантних чинилаца), односно о дешавањима која су у вези са делатношћу чија се презентација оцењује. Препоручује се да вести буду објављене на презентацији у оквиру целине под називом „**Вести**“, која није на насловној страни презентације, јер је фокус на раду органа (нпр. вести се могу поставити у вертикалну колону са десне стране презентације, или се може одвојити посебан бокс или страна презентације намењена овој сврси). Вести се могу и аутоматски преузимати са других сајтова путем одговарајућег *RSS* канала.
5. **Информације од јавног значаја** – орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе требало би да на веб презентацији објављује следећа документа и податке:
  - све прописе које доноси и примењује (ово се односи на стратешка документа, законе, подзаконска акта – правилнике, уредбе и упутства и др.);
  - **Информатор о раду** – органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе у обавези су да израђују, објављују и ажурирају Информатор о раду у складу са Упутством за израду и објављивање информатора о раду државног органа[5]. Линк ка Информатору о раду треба поставити на насловној страни презентације у виду банера;
  - **Правилник о систематизацији радних места** који треба да се налази у одељку Документи;
  - **анализе, извештаје, службена гласила и друге материјале** до којих су органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе дошли праћењем или утврђивањем стања из области свог делокруга рада.

<b>ЗАКОН О ДРЖАВНОЈ УПРАВИ</b>	<b>25. децембар 2010.</b>	<b>PDF, DOC</b>
<b>ЗАКОН О ЛОКАЛНОЈ СМОУПРАВИ</b>	<b>29. децембар 2007.</b>	<b>PDF, DOC</b>
<b>ЗАКОН О БУЏЕТУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ ЗА 2014</b>	<b>01. јануар 2014.</b>	<b>PDF, DOC</b>
<b>ЗАКОН О ЛОКАЛНИМ ИЗБОРИМА</b>	<b>30. јул 2011.</b>	<b>PDF, DOC</b>
<b>ЗАКОН О ТЕРИТОРИЈАЛНОЈ ОРГАНИЗАЦИЈИ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ</b>	<b>29. децембар 2007.</b>	<b>PDF, DOC</b>
<b>ЗАКОН О ГЛАВНОМ ГРАДУ</b>	<b>29. децембар 2007.</b>	<b>PDF, DOC</b>

Препорука је да се сва горе наведена документа (прописи, Информатор о раду, Правилник о систематизацији радних места, анализе, извештаји и сл.) на веб презентацији објављују у посебној целини под називом „**Документи**“.

Начин обавештавања грађана о донетим прописима регулисан је чланом 196. Устава Републике Србије („Сл. гласник РС“, бр. 98/2006). Закони и сви други општи акти, објављују се пре ступања на снагу.

Устав, закони и подзаконски општи акти Републике Србије објављују се у републичком службеном гласилу, а статuti, одлуке и други општи акти аутономних покрајина, објављују се у покрајинским службеним гласилима.

Статuti и општи акти јединица локалне самоуправе, објављују се у локалним службеним гласилима.

Закони и други општи акти ступају на снагу најраније осмог дана од дана објављивања и могу да ступе на снагу раније само ако за то постоје нарочито оправдани разлози, утврђени приликом њиховог доношења.

Због тога је значајно да се на веб презентацији органа објављују и **службена гласила** или да буде постављен линк ка презентацијама Службених гласила (нпр. <http://www.slglasnik.com/>).

- **податке о пројектима** – које органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе спроводе самостално или у сарадњи са другим субјектима из земље и иностранства, као и податке о програмима помоћи које добија. За сваки пројекат или програм, требало би објавити назив, време спровођења, правни основ, циљеве, опис главних активности, вредност и назив субјеката уз чију помоћ се пројекат или програм спроводи.

Након окончања целог пројекта или програма требало би објавити извештаје или друге документе у којима је представљена реализација пројекта, односно програма. Подаци које органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе објављују на веб презентацији треба да су у складу са чланом 36. Упутства за израду и објављивање Информатора о раду[5]: подаци о средствима добијеним на основу међународне и друге сарадње и помоћи из става 1.ове тачке, треба да садрже податке за претходну и текућу годину о томе од кога, по ком основу и за остварење којих циљева су иста додељена, као и податке о утрошку ових средстава и постигнутим резултатима, односно разлозима у случају да пројекат, уговор или други посао по овом основу, није реализован.


## Донаторски пројекти

Препоручује се да, подаци о пројектима буду објављени у оквиру посебне целине - презентације под називом „**Пројекти**“. Пример представљања пројекта може се видети на презентацији Републичког геодетског завода:

[www.rgz.gov.rs/template1a.asp?PageName=donatorski\\_projekti\\_2005&MenuID=0040063](http://www.rgz.gov.rs/template1a.asp?PageName=donatorski_projekti_2005&MenuID=0040063)

Републички геодетски завод имао је одређени број активности на реализацији донаторских пројеката.

- Европска унија
- Краљевина Норвешка
- Краљевина Шведска
- Савезна Република Немачка
- Република ФранцускаЈапан

Европска унија European Union	
	
<b>Назив пројекта:</b>	<b>Размена катастарских података између Београда и Приштине</b>
<b>Вредност пројекта:</b>	2.999.661 евра
<b>Очекивани ефекти реализације:</b>	Кључни циљ пројекта је скенирање целокупне катастарске документације у аналогној форми која се односи на Косово и Метохију, а која је у поседу РГЗ-а, са циљем подршке унапређењу дијалога између Београда и Приштине.
<b>Трајање пројекта:</b>	27. август 2013. - 27. август 2015. године
<b>Назив пројекта:</b>	<b>INSPIRATION – Spatial Data Infrastructure in the Western Balkans Инфраструктура просторних података у земљама Западног Балкана (ИПА пројекат)</b>
<b>Вредност пројекта:</b>	1.438.842 евра
<b>Планирано време имплементације пројекта:</b>	2 године
<b>Очекивани ефекти реализације:</b>	<p>Циљеви пројекта су:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Промоција инфраструктуре просторних података (СДИ) и координација даљег развоја инфраструктуре у земљама Западног Балкана;</li> <li>- Подршка корисницима пројекта у испуњењу захтева из INSPIRE директиве.</li> </ul> <p>Пројекат је фокусиран на три основне компоненте – анализа институционалног и правног оквира, изградња капацитета и трансфер знања и подизање свести и комуникација.</p> <p>Примарни корисници пројекта су Националне картографске и катастарске агенције (заводи) земаља Западног Балкана.</p>

- **јавне набавке** – информације о свим јавним набавкама које органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе организују или који се за њих организује. Поставити План јавних набавки (или линк ка том плану за претходну и текућу годину у Информатору о раду). Објавити податке о спроведеним јавним набавкама у првој претходној години и у протеклим тромесечјима текуће године. Препоручује се да на веб презентацији стоје периодични тромесечни извештаји, а у Информатору о раду само укупна вредност планираних и реализованих јавних набавки и линк ка документима који садрже потпуне информације. Потребно је поставити линк ка Порталу јавних набавки. Забележити да ли постоје други подаци о јавним набавкама (нпр. списак набављених добара, услуга и радова). Препоручује се да се на посебној страни категоризују подаци о свим извршеним и актуелним јавним набавкама, и то за сваку појединачно: конкурсна документација са свим прилозима, питања и одговори, обавештења, одлуке, све евентуалне измене и допуне (нпр. измена конкурсне документације, техничке спецификације и сл.). Препоручује се да се ове информације групишу у целину или прикажу на посебној страни на којој су објављени подаци из тромесечних извештаја за текућу и претходну годину под називом „**Јавне набавке**“.

Јавна набавка мале вредности услуга - ЈНМВ 4/2012 - презентације макроекономских истраживања за потребе Народне банке Србије	Документација	02. 03. 2012. до 10 h
Јавна набавка мале вредности услуга - ЈНМВ 86/2011 - одржавања централног система климатизације објекта Народне банке Србије Филијале у Новом Саду у улици Васе Стајића 22	Документација	24. 02. 2012. до 13 h
Јавна набавка мале вредности услуга - ЈНМВ 3/2012 - закуп спортских сала за рекреацију запослених и учешће у лигама	Документација	28. 02. 2012. до 12 h
Јавна набавка мале вредности ЈНМВ 82/2011 - набавка Liquid Crystal Display монитора и опреме за далјински надзор (мониторинг) и управљање над системима за противпожарну заштиту	Документација Питања и одговори	<b>21.02.2012.</b> <b>до 10h</b>
Јавна набавка мале вредности ЈНМВ 5/2012 - набавка монтажних лако преносивих изложбених витрина и транспортних сандука	Документација	<b>20. 02. 2012.</b> <b>до 10 h</b>
Јавна набавка мале вредности ЈНМВ 1/2012 - пружање услуга одржавања термотехничких инсталација-ваздушна страна у објектима НБС	Документација	20. 02. 2012. до 12 h

- **буџет** – све податке о приходима и расходима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, као и извод из закона о буџету. Ове информације се могу преузети из важећег акта Информатора о раду. Потребно је приказати податке о:

1. планираном и одобреном буџету (направити табелу са упоредним подацима за текућу, прву претходну и наредну буџетску годину или посебне табеле које приказују те податке). Ако је у питању индивидуални буџетски корисник (нпр. министарство, секретаријат, општина), онда је потребно да постоје и подаци о планираним средствима (предлог финансијског плана);
2. реализацији буџета у току буџетске године (подаци о реализованом буџету у току буџетске године који се могу уређивати и анализирати, потребно је да буду ажурни и упоредиви);
3. ревизији буџета (уколико је био подвргнут ревизији приказати сажети налаз ревизора и навести линк ка ревизорском извештају који се у целости може преузети);
4. додатним изворима финансирања (да ли су органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе добили средства по основу донација, програма бесповратне помоћи, кредита или других извора финансирања, за претходну и текућу годину, од кога су добили средства, основ за то, циљеви и сврха програма или донације, како су средства утрошена и који су циљеви постигнути, као и разлози због којих нису остварени или средства нису утрошена.

Препоручује се да се ове информације групишу у целину или прикажу на посебној страни под називом „**Буџет**“.

- **јавне расправе** – Према изменама Пословника Владе од 28. марта 2013. године[9], члан 41. предвиђа да „Поступак јавне расправе започиње објављивањем јавног позива за учешће у јавној расправи са програмом јавне расправе на интернет страници предлагача и порталу еУправе“[5]. Вођење јавних расправа, односно постављање свих аката у фази нацрта или предлога, органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе су обавезни да воде јавну расправу и на Порталу еУправа. Програм јавне расправе обавезно садржи: нацрт, односно предлог акта који је предмет јавне расправе са образложењем и прилозима утврђеним овим пословником, рок за спровођење јавне расправе, важне информације о активностима које се планирају у оквиру јавне расправе (одржавање



округлих столова, трибина, адресу и време њиховог одржавања и др.); начин достављања предлога, сугестија, иницијатива и коментара, као и друге податке значајне за њено спровођење. Рок за достављање иницијатива, предлога, сугестија и коментара у писменом или електронском облику износи најмање 15 дана од дана објављивања јавног позива. Јавна расправа траје најмање 20 дана. Ако предлагач не спроведе јавну расправу, а био је обавезан, надлежни одбор при разматрању нацрта закона сам одређује програм јавне расправе и рок у којем се она спроводи. Предлагач који не спроведе јавну расправу према програму који му је одредио надлежни одбор, обавезан је да јавну расправу спроведе у потпуности. Предлагач је дужан да извештај о спроведеној јавној расправи објави на својој интернет страници и Порталу еУправа најкасније у року од 15 дана од дана окончања јавне расправе. На Порталу постоји део предвиђен за јавне расправе свих органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе – [www.euprava.gov.rs/eParticipacija/javne\\_rasprave](http://www.euprava.gov.rs/eParticipacija/javne_rasprave).



Да би расправа текла својим природним током и била ажурна, модератори би требало да обавесте електронском поштом све заинтересоване учеснике јавне расправе по објављивању новог материјала. Модератор јавне расправе на Порталу еУправа, постаје се слањем захтева за покретање јавне расправе на email: [euprava@deu.gov.rs](mailto:euprava@deu.gov.rs). Препоручује се да се у оквиру посебне целине под називом „**Јавне расправе**“ објављују линкови ка свим јавним расправама које органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе воде на Порталу еУправа.

- друге информације које нису обухваћене скупом минимума релевантног садржаја – информације о раду других органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и друга дешавања која су у вези са њиховом делатношћу, чија се презентација оцењује, анализе, извештаји, публикације и сл., приступ базама података, линкови према другим органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе и другим организацијама. Препоручује се коришћење опције намењене постављању едукативног садржаја на Порталу еУправа. Сваки орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе може припремити мултимедијални материјал за учење апликација намењеним еУправи (нпр. генерисање услуга на Порталу, коришћење Виртуелног матичара и сл.). Ови материјали би се додатно бодовали приликом оцене веб презентација органа.

- **Захтев за информације од јавног значаја** - начин подношења и потребни контакт подаци: поштанска адреса, број факса, адреса за електронску пошту, место за предају усмено на записник. Поред Захтева, потребно је да постоји упутство за подношење Захтева у складу са Законом о слободном приступу информацијама од јавног значаја који подразумева:
  1. да свако може поднети захтев;
  2. шта захтев мора да садржи;
  3. да се не мора навести разлог тражења информације;
  4. на који начин се право на приступ информацијама може остварити (увид, копија итд.);
  5. који се трошкови могу наплатити;
  6. који су рокови за поступање органа;
  7. да се код ускраћивања мора донети решење;
  8. о праву на жалбу или тужбу због одбијања;
  9. о праву на жалбу или тужбу због одбацивања захтева.

Формулар Захтева дат је у циљу једноставнијег остваривања права на слободан приступ информацијама од јавног значаја, али није обавезујући. Свако лице може и на други начин остварити ово право у складу са Законом о слободном приступу информацијама од јавног значаја.

6. Линкови – препоручује се постављање линкова који воде ка веб презентацијама других органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, националним и међународним организацијама које обављају сличне или сродне послове, у циљу преузимања формулара или апликација ради остваривања услуге или других података о услугама. Линкове треба груписати на посебној страни под називом „Линкови“ или „Корисни линкови“.
7. Базе података – органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе требало би да обезбеде приступ подацима од јавног значаја из регистара (база) које поседују у циљу отворености података. У обавези су да пријаве збирке података у Централни регистар о физичким и правним лицима које прикупљају који се налази на порталу Повереника за приступ информацијама од јавног значаја и заштиту података о личности. Подаци о личности које прикупљају и обрађују, а штите се Законом о заштити података о личности не смеју бити доступни јавно или морају бити анонимизирани у складу са Правилником о анонимизацији података о личности.
8. Питања и одговори – требало би да постоји посебна форма за Постављање питања и секција Одговори на најчешће постављена питања (органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе), како би се омогућила што боља двосмерна комуникација са корисницима.
9. Посебна страна намењена особама са инвалидитетом - додати посебни мени „Информације за особе са инвалидитетом”, која садржи информације које се односе на физичку приступачност објекта, односно објекта у којима се налазе органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе. Ову страну допунити са евентуалним активностима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе које се односе на особе са инвалидитетом.

(пример добре праксе: видети веб презентацију Народне скупштине [www.parlament.gov.rs/narodna-skupstina-.875.html](http://www.parlament.gov.rs/narodna-skupstina-.875.html), или веб презентацију Општине Ваљево <http://www.valjevo.rs/#st=224>).

### **Уобичајени недостаци**

- Тенденција је да актуелности о активностима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе не прате рад целокупног органа, већ се углавном концентришу на активности руководиоца органа.
- Органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе често не објављују релевантне вести о активностима из делокруга рада чији су носиоци други органи, институције или цивилни сектор (домаћи и међународни).
- Тенденција је да садржаји на презентацијама углавном нису старији од неколико година уназад и да садржај са претходних верзија презентација није инкорпориран у актуелне, те се на тај начин губи континуитет (не постоји одељак сајта намењен архивирању).
- Објављивањем информација искључиво у Информатору о раду, без постављања тих информација директно на саму презентацију, доступност информација корисницима презентације је значајно умањена. Посетиоци презентације најчешће не знају да се релевантне информације о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налазе у оквиру Информатора о раду.
- На презентацијама органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе често недостају информације и документа од јавног значаја.
- На бројним сајтовима органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе постоје информације о покренутим јавним расправама, али исте нису објављене на националном Порталу еУправа у одељку еПартиципација.

## **3.2 Услуге органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе**

### **3.2.1 Опште о услугама**

Под услугом се подразумева одређена активност органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, у оквиру надлежности и овлашћења, која физичким, правним лицима и другим органима, омогућава остваривање одређених права, под јасно дефинисаном процедуром.

Органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе користе различита решења и то:

- централно решење са удаљеним приступом ка једној обједињеној евиденцији;
- централно решење копирано на свакој појединачној локацији где се користи;
- локална решења.

Неке од еУслуга које се примењују у јединицама локалне самоуправе су: виртуелни матичар (за издавање извода из матичне књиге рођених, венчаних и умрлих и држављанства), бирачки списак, питај градоначелника, ГИС, еПисарница, еСедница, евиденција имовине, дечији додатак, пореске обавезе, здравствено осигурање и друге.

Органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе у овом контексту представљају пружаоце услуга, док су корисници грађани, правна лица и други органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе. Најчешће се интеракција између пружаоца услуга и групе корисника означава енглеским скраћеницама G2C, G2B, G2G (C – *Citizen*, B – *Business*, G – *Government*)[1][7].

G2C (*Government to Citizen*) представља групу услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, која је намењена грађанима. Развој ових услуга унапређује комуникацију грађана са органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе у смислу повећања ефикасности остваривања одређених права.

G2B (*Government to Business*) представља групу услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, која је намењена правним лицима, односно пословном сектору. Овај сегмент електронских услуга привлачи највише пажње и обично се најбрже развија, првенствено због обостраних интереса у повећању ефикасности обављања услуга и могућег смањења трошкова.

G2G (*Government to Government*) представља групу услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, намењену другим органима на свим нивоима или запосленима у тим органима.

У оквиру постојећег Портала еУправа развијен је систем за управљање електронским сервисима - Централна пословна Магистрала (*Enterprise Service Bus*). Магистрала служи као централно место за размену података (како интерну, тако и према спољном свету) и повезивање апликација и података у јединствену целину (имплементацију пословних процеса и правила).

На једном месту омогућен је сигурносни систем повезивања на сервисе коришћењем квалификованих електронских сертификата.

Увођење централне пословне Магистрале омогућава да апликације (уместо да се повезују свака са сваком) комуницирају преко Магистрала, која обавља функције:

- Дириговања пословних процеса
- Имплементације пословних правила и управљање пословним догађајима
- Интеграција сервисно оријентисане архитектуре (COA)
- Интерфејс за приступ преко веб сервиса
- Безбедна испорука порука
- Надзор и извештавање
- Каталог сервиса

Функција дириговања пословних процеса омогућава повезивање порука и веб сервиса које разне апликације размењују у јединствени пословни процес.

Функција имплементације пословних правила и управљање пословним догађајима омогућава дефинисање правила ко са ким може да комуницира и под којим условима.

Интеграција СОА архитектуре омогућава да се саме апликације „сакрију“ а да се веб сервиси свих појединих апликација „објаве“ у магистралу. Ова функција омогућава лако управљање веб сервисима и интеграција самих апликација.

Магистрала омогућава и приступ *Legacy* апликацијама које нису дизајниране за СОА архитектуру као и интеграцију апликација на различитим платформама (нпр. *Java* и *.NET*) на начин да се креирају адаптери на магистралу који омогућавају приступ подацима.

Интерфејс за приступ преко веб сервиса осигурава да корисници увек имају стабилан и конзистентан приступ систему који неће зависити од промена у интерној архитектури система или верзијама интерних компоненти платформе.

Функција безбедна испорука порука омогућава размену порука (докумената) између појединих апликација, било преко сервисно оријентисане архитектуре, било преко неких других протокола као што је електронска пошта или чак датотеке на диску. Свака апликација комуницира са магистралом, док се магистрала брине за усмеравање порука, евентуалну промену комуникацијских протокола, као и испоруку потврде о пријему изворној апликацији.

На платформи се успоставља Каталог сервиса доступан за коришћење у процесу стварања услуге на Порталу еУправа. Каталог је регистар доступних сервиса успостављених од стране органа јавне управе (који су власници сервиса). Власник сервиса региструје свој веб сервис кроз административни интерфејс Платформе.

### 3.2.2 Елементи услуге

Свака услуга требало би да садржи следеће групе информација:

- назив услуге (кратак и интуитивно јасан; избегавати званичну терминологију непознату већини корисника);
- надлежни орган и надзорни орган (уколико га има);
- кратак опис у чему се услуга састоји (детаљно описати комплетну процедуру за остваривање услуге; навести категорије лица која имају право на услугу; навести услове које лица морају испунити да би им услуга била пружена; да ли је неопходно да лице лично оствари услугу; да ли је прописан рок за пружање услуге и који је то рок; на који начин се услуга може добити (нпр. подношење захтева, молбе и сл.); у којем року се може очекивати да услуга буде пружена)[1][5];
- кратак опис где и како се услуга може остварити (адреса, број шалтера или канцеларије, радно време, потребна документа, висина такси, број жиро рачуна и све друге неопходне информације);
- обрасци (омогућити на веб презентацији преузимање (*download*) прописаног обрасца, захтева или молбе). Препоручује се постављање две верзије докумената, једне спремне за штампу и ручно попуњавање, и друге која се може попуњити у дигиталном облику па затим одштампати (нпр. *word* документ, *fillable pdf* и сл.);
- пример попуњеног захтева, обрасца или молбе (угледни пример са свим неопходним додатним објашњењима, како би корисницима било лакше да исправно попуне захтевани документ);

- правни основ (треба поставити сва документа или линкове ка тим документима, која представљају правни основ пружања дате услуге и која се чувају у посебном одељку Документа);
- корисни линкови (поставити линкове ка релевантним додатним информацијама на другим сајтовима).

### 3.2.3 Доступност еУслуге

Услуге које орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе пружа (у складу са важећим прописима) на веб презентацији би требало представити табеларно.

Табела садржи следеће елементе:

- листу услуга прописаних законским и подзаконским актима;
- расположивост - место где се услуга наводи (Информатор о раду, сајт - посебан одељак, Портал еУправа);
- листу услуга предвиђених Стратегијом развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године и Акционим планом;
- ниво софистицираности услуге - на основу дефиниција наведених у овом документу, у одељку 3.2.4 *Нивои софистицираности услуге* (са дефинисаним максимумом софистицираности).

Линк ка услузи реализованој на Порталу требало би да постоји на сајту институције и обрнуто. Сваки орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да на својој веб презентацији, на видљивом месту, истакне списак услуга из делокруга рада, односно надлежности, које пружа заинтересованим лицима. Препоручује се да се списак услуга објављује у оквиру посебне целине под називом „Услуге“ или „еУслуге“.

Потребно је поставити извештај о пруженим услугама, који садржи: број тражења електронских услуга, број пружених услуга, правна средства која су коришћена у вези са услугама и законски рок за пружање сваке услуге. Пожељно је да постоји и могућност праћења тока поступка еУслуге.

**Национални оквир интероперабилности** у посебном одељку дефинише да би органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе приликом имплементације система који омогућавају пружање услуга требало да користе заједничку инфраструктуру у свим случајевима када је то предвиђено сврхом и наменом заједничке инфраструктуре.

**Препоручује се органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе да све услуге из своје надлежности реализују на националном Порталу еУправа ([www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs)), који представља централизовано место за услуге.** Након постављања услуга на Портал еУправа потребно је да се на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, у секцији „Услуге“, поставе линкови ка електронским услугама које су објављене на Порталу. Овако се повећава доступност услуга, јер корисник може до њих доћи и путем веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, као и преко Портала еУправа.

Услуге јединица локалних самоуправа које су генерисане на Порталу еУправа (као што је Виртуелни матичар) и Акционим планом су предвиђене да се реализују на највишем нивоу софистицираности сматраће се обавезом и оцењиваће се у оквиру Услуга.

Назив услуге	Врста услуге
Издавање личних карти	
Закључак о упућивању возила на испитивање (атест)	
Уверење о пребивалишту – за подносиоца захтева	
Уверење о пребивалишту – за дете до 16 година	
Уверење о пребивалишту – за дете старије од 16 година или члана породице	
Заказивање издавања електронског сертификата за територију града Београда	
Општи поступак издавања квалификованог електронског сертификата МУП (на личној карти)	
Заказивање термина за подношење захтева за личну карту и пасош	

Легенда: – еУслуга, – Образац, – Грађани

Стратешки оквир за наредни период предвидеће листу електронских услуга које се морају имплементирати на Порталу еУправа или неком другом порталу.

### 3.2.4 Нивои софистицираности услуге

Постоје различити нивои софистицираности односно развијености услуга[3], почевши од информације (ниво 1), до електронских услуга, које су потпуно *online* расположиве и персонализоване (ниво 5).

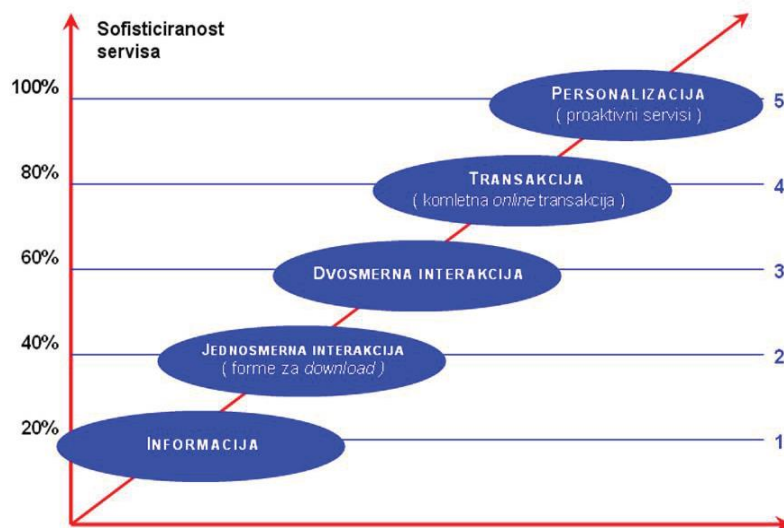
**Ниво 1** развијености подразумева доступност у електронском облику услуге на нивоу **информације** (то значи потпун опис услуге са свим неопходним информацијама које су потребне да се започне процедура, нпр. да корисник не мора да тражи информације путем других канала – телефоном или одласком на лице места).

**Ниво 2** развијености подразумева могућност преузимања свих неопходних образаца, уз пружену потпуну информацију (корисник има могућност да са веб презентације преузме све образце, попуни их и одштапа и тако се у потпуности припреми за одлазак на шалтер). Овај ниво софистицираности услуге представља **једносмерну интеракцију**, будући да овако органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе једносмерно комуницирају са корисницима.

**Ниво 3** развијености подразумева могућност онлајн подношења захтева, путем електронског обрасца (корисник без одласка на шалтер покреће процедуру уз претходну аутентификацију, односно потврђивање сопственог идентитета). Ово је **двосмерна интеракција**, смер 1 – органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе пружају све неопходне информације кориснику, смер 2 – корисник електронским путем подноси захтев.

**Ниво 4** развијености подразумева могућност потпуног онлајн пружања услуге (сви кораци у процедури обављају електронским путем – почевши од електронског подношења

захтева, онлајн плаћања свих потребних такси, обраде захтева, па до електронске испоруке захтеваног документа). Ово је тзв. **трансакција** – потпуна електронска обрада предмета.



**Ниво 5** развијености подразумева проактивност органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе према корисницима. То подразумева **персонализацију** у смислу да корисник добија њему прилагођену услугу (нпр. корисник бива унапред обавештен о истицању важења одређеног документа, о потреби плаћања пореза и сл.).

### 3.2.5 Услуге на Порталу еУправа

Свим услугама намењеним грађанима, привреди и органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе, треба омогућити приступ путем централног „електронског шалтера“ – националног Портала еУправа.



Развијеност електронских услуга на националном порталу један је од кључних индикатора степена развоја електронске управе једне земље (*методологија Европске комисије[1][3]*).

Портал омогућава електронску идентификацију корисника (аутификацију) и електронско потписивање путем квалификованих електронских сертификата. Правним лицима је омогућена аутоматска регистрација на Порталу. Портал омогућава и електронско плаћање административних такси, коришћење система за генерисање временског жига (*Time Stamp Authority*) и потпуну електронску обраду захтева, као и електронско заказивање термина.

Централизованим решењем свих услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, корисницима се олакшава комуникација у смислу лакшег проналажења информација и одговарајућих формулара, као и



једноставнијег подношења захтева и пријема решења и осталих докумената. Тиме је омогућено да се одређени поступци пред органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе, који су се обављали искључиво на шалтеру, могу обавити и од куће.

Објављивањем услуга на Порталу еУправа остварује се:

- модернизовано пословање без улагања ресурса (услуге се имплементирају на већ развијеној националној платформи, са свим најсавременијим функционалностима, које су бесплатно доступне за коришћење свим органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе);
- већа доступност и видљивост свих услуга органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе (услуге се налазе на једном месту – централни „електронски шалтер“);
- већи квалитет услуга (Портал омогућава реализацију услуга на вишем нивоу развијености – до нивоа потпуне електронске обраде предмета);
- ефикасније пословање (могуће је поједностављење процедура услуга);
- лака реализација услуга (Портал је кориснички оријентисан, интуитиван и једноставан за коришћење – не постоји потреба за додатним техничким образовањем);
- постизање оптимизације и унапређење рада;
- испорука сервиса ван институција органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе.

Одговорност за садржај, обрасце и процедуре за сваку од услуга је у потпуности на надлежном органу државне управе, органу територијалне аутономије и јединици локалне самоуправе. Обезбеђена је обука и стална техничка подршка свим запосленима у органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе које орган власти за рад са услугама на Порталу.

Да би органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе реализовали своје услуге на Порталу еУправа, неопходно је прво да се пријаве путем услуге „Пријава за сарадњу на Порталу еУправа“ која се налази на адреси [www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs), у категорији Управа/Услуге државних органа.

#### **Уобичајени недостаци**

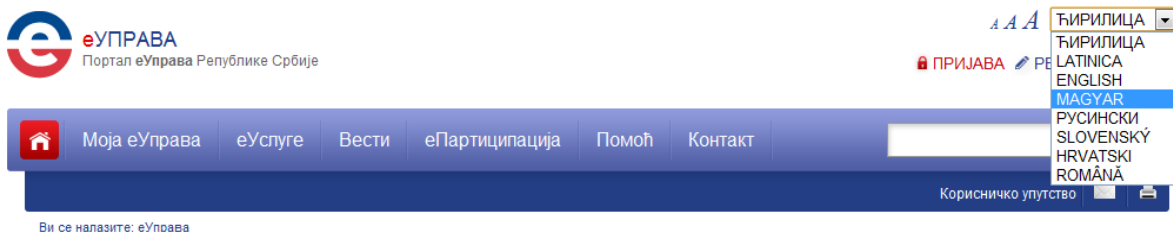
- постоји тенденција да органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе често на прави начин не перципирају које све услуге заправо пружају. Услуге нису само оне које директно произилазе из надлежности, већ и све друге услуге које орган пружа заинтересованим лицима (нпр. један број органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе се декларише у информатору о раду да не пружа услуге заинтересованим лицима), а сви органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе су у обавези да пружају услугу „Право на приступ информацијама од јавног значаја“.

### Уобичајени недостаци

- постоји тенденција да органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе често на прави начин не перципирају које све услуге заправо пружају. Услуге нису само оне које директно произилазе из надлежности, већ и све друге услуге које орган пружа заинтересованим лицима (нпр. један број органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе се декларише у информатору о раду да не пружа услуге заинтересованим лицима), а сви органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе су у обавези да пружају услугу „Право на приступ информацијама од јавног значаја“.
- велика већина органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе не поставља потпуне информације о процедурама услуга које пружа.
- постоји тенденција да органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе на својим сајтовима постављају обрасце без описа процедура које упућују на те обрасце, чиме се умањује корисност таквих образаца.
- реализовањем услуга на Порталу еУправа, без постављања линкова ка тим услугама на својим презентацијама, умањује се видљивост и доступност услуга заинтересованим лицима.

### 3.3 Језик и писмо веб презентације

Интернет презентације би требало да имају подршку за више алфабета (ћирилично и латинично писмо за српски језик, а остала према језицима, са могућношћу избора).



Интернет презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе мора да буду на српском језику и на ћириличком писму.

Интернет презентације органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе морају се израдити и на језику националних мањина у складу са језицима који су у службеној употреби на територији која обухвата седиште органа, у складу са чланом 11. Службена употреба језика и писама националних мањина Закона о службеној употреби језика и писама („Сл. гласник РС“, бр. 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 - др. закон и 30/2010).

Презентација би требало да поседује и верзију на најмање једном страном језику. Веб презентација израђена на страном језику треба да буде идентична интернет презентацији

израђеној на српском језику, али може да садржи делове који су прилагођени потребама корисника са другог говорног подручја.

Претрага на презентацији по кључним речима треба да буде омогућена на језику и писму верзије интернет презентације на којој се посетилац у том тренутку налази.

Обавеза је да се сав садржај презентације уноси на ћириличном алфабету, а да се омогући транслитерација и генерисање на другим језицима. На тај начин ће се избећи неразумевање страних речи написаних у оригиналу, нпр. на енглеском, француском, руском или кинеском језику, као и недоследности у погледу идентичности садржаја на оба алфабета. Верзија интернет презентације и на осталим језицима треба да су идентичног садржаја.

#### Уобичајени недостаци

- постоји тенденција да стране веб презентација нису идентичне на оба алфабета.
- у неким случајевима променом алфабета одређене стране у оквиру презентације, навигација корисника аутоматски враћа на насловну страну презентације.
- верзије презентација на страном језику често не постоје или су неажурне.

### 3.4 Графичко решење

Веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да имају препознатљив визуелни идентитет, који посетиоца једнозначно упућује да се налази на сајту органа државне управе, органа територијалне аутономије или јединице локалне самоуправе. Дизајн сајта, на посетиоца треба да остави утисак озбиљности, одговорности и професионалности. Сајт органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе представља не само дату институцију, већ целу државну администрацију, Владу и генерално државу. Графичко решење треба да делује модерно као и да осликава институционалну сведеност и конзервативност. Ово се посебно односи на коришћење палете боја и државних обележја.



У складу са Законом о изгледу и употреби грба, заставе и химне Републике Србије („Службени гласник РС”, бр. 36/09) препоручује се коришћење заставе и/или грба у оквиру дизајна веб презентације. Органима територијалне аутономије препоручује се и коришћење заставе и/или грба територијалне аутономије, а локалним самоуправама коришћење грба општине, односно града. У званичним документима органа потребно је поштовати правила коришћења грба. Потребно је неким подзаконским актом посебно уредити начин коришћења државних обележја на веб презентацијама.

Визуелна презентација текста, као и слике текста, мора имати минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1 док је пожељно постојање могућности прегледа веб презентације са контрастом од 7:1 текста у односу на позадину.<sup>2</sup>

Уколико орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе има већ изграђен и препознатљив визуелни идентитет (бренд) у форми логоа, графичких елемената и сл., препоручује се да га инкорпорира у дизајн веб презентације, али на начин да буде у сагласности са горе изнетим препорукама.

Приликом одабира графичког решења, треба узети у обзир и следеће опште смернице:

- користити једноставна и прегледна решења;
- графички елементи треба да буду оптимизовани за брзо читавање на свим врстама Интернет веза; посебну пажњу обратити приликом постављања фотографија на веб презентацији (фотографије величине неколико мегабајта (МВ) оптерећују брзину читавања презентације, те је препорука да се фотографије оптимизују за веб и смање на величине од неколико стотина килобајта (кВ) или мање);
- стране треба да буду идентично приказане у свим најзаступљенијим Интернет претраживачима (*Firefox, IE, Chrome, Safari, Opera*);
- поравнање текста и по левој и по десној маргини, тако да оставља утисак уредности (*align text – Left*);
- број банера, њихова графичка решења и величине, не смеју бити такви да ометају примарну информативну функцију веб презентације;
- у случају обичног текста не користити подвучен формат (*underline*) јер збуњује корисника који на том месту очекује линк. Формат подвученог текста користити искључиво за линкове (*hyperlinks*);
- фотографије и слике не користити као графички елемент позадине.

#### **Уобичајени недостаци**

- Уколико орган поседује лого, често су изостављена државна обележја.
- Неке презентације одликује преинтензиван колорит, који умањује читљивост и прегледност садржаја.
- Доминирање боја које нису у складу са државним обележјима, што умањује веродостојност.

## **3.5 Навигација**

### **3.5.1 Опште о навигацији**

Навигација треба да омогући кориснику да на што једноставнији начин дође до садржаја и информација које тражи на веб сајту. Треба да је лака и окренута кориснику, односно да корисник интуитивно проналази информације без потребе да се претерано упознаје са структуром веб сајта.

<sup>2</sup> Више информација на: <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/visual-audio-contrast-contrast.html>

На функционално коришћење веб презентације, у контексту навигације, од пресудног је утицаја претходно конципирање структуре садржаја који се презентује. При изради веб презентације потребно је посебно обратити пажњу на организовање садржаја у смислене целине. Добро конципирана структура веб сајта олакшава навигацију кроз стране веб сајта. Препоручује се да осмишљавање организационе структуре веб сајта раде особе које добро познају целокупан садржај и могу га лако поделити у логичке целине.

Најједноставнији и корисницима интуитивно најразумљивији начин организовања садржаја јесте путем хијерархијске структуре, тзв. приступ од општијег ка посебном (*top-down approach*). Приликом организовања логичких целина у хијерархијску структуру треба водити рачуна о балансу између ширине и дубине структуре. Уколико се хијерархијска структура превише широко постави корисници ће бити суочени са превеликим бројем опција што их може збунити. Уколико се, пак, хијерархијска структура конципира исувише дубоко, корисници ће морати да кликну више пута како би досегли жељени садржај, чиме се умањује ефикасност навигације. Оптимално је да презентација, у дубини структуре, има три до четири нивоа навигације.

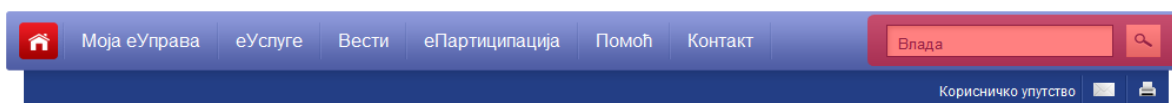
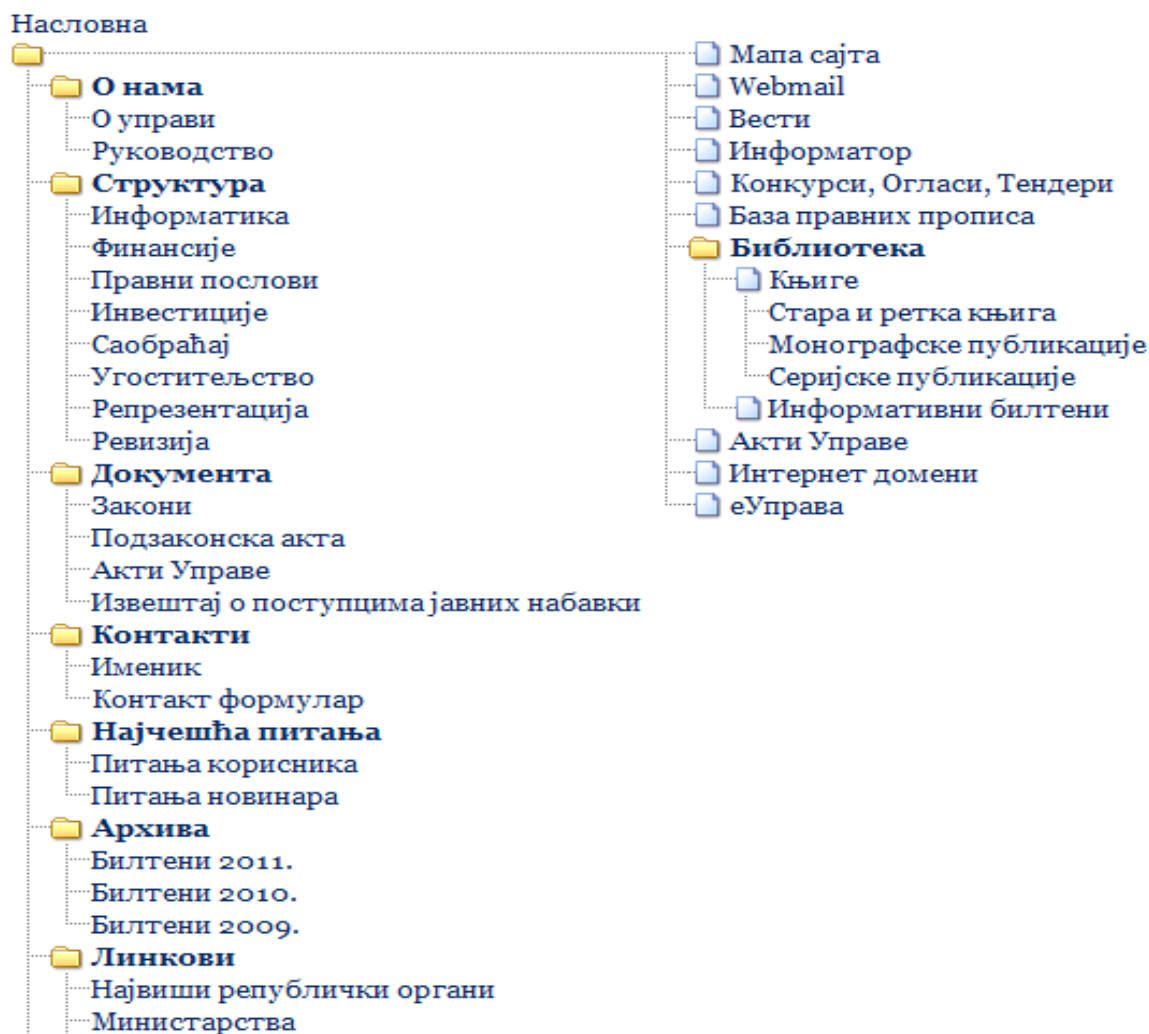
Постоји главна и помоћна навигација. Главна навигација треба да буде фиксирана на истој позицији и видљива на свакој страни презентације. Потребно је понудити више алтернативних начина навигације до сваке стране на презентацији, што се постиже комбинацијом главне и помоћне навигације. Начин коришћења различитих типова помоћне навигације је условљен типом и структуром садржаја, али мора бити конзистентан на читавој презентацији.

Навигација се може реализовати путем:

- Хоризонталног менија, који може бити горњи (главни) и доњи, који је позициониран при дну стране (*footer*);
- Вертикалног менија, који се може наћи на левој или десној страни презентације;
- Трагова (*bread crumbs*), који су позиционирани хоризонтално, обично испод наслова стране и кориснику олакшавају праћење позиције у оквиру структуре презентације (израз потиче из бајке „Ивица и Марица“ и односи се на остављање трага путем мрвица хлеба);

[Народна скупштина Републике Србије](#) / [Народна скупштина](#) / [Важна документа](#) / [Пословник](#) / [Уводне одредбе](#)

- Брзих линкова (*quick links*), који издвајају битан садржај на насловној страни и омогућавају да се најтраженије стране у оквиру презентације ставе у први план;
- Мапе сајта (*sitemap*), која даје преглед целокупне структуре веб презентације на једном месту;
- Претраге (*search*);
  - Навигације у оквиру саме стране (*anchors*), које омогућавају навигацију у оквиру веома дугачких страна чији се садржај не може видети у оквиру једног екрана.



Ви се налазите: [еУправа](#) > Резултати претраге

#### Резултати претраге

##### Вести:

### Локалним самоуправама на територији Војводине уручени електронски сертификати

15.9.2010 13:53:00

Министарка за телекомуникације и информационо друштво у Влади Републике Србије Јасна Матић уручила је данас представницима локалних самоуправа на територији Војводине електронске сертификате који су неопходан предуслов за увођење електронских управа у општинама.

[цела вест](#) ➔



### Електронски потпис на документима са седница Владе Србије

9.9.2010 16:20:00

Министарка за телекомуникације и информационо друштво у Влади Републике Србије Јасна Матић најавила је данас да ће ускоро бити уведено електронско потписивање докумената са седница Владе.

[цела вест](#) ➔

## 3.5.2 Главни мени

Препоручене ставке главног менија за органе државне управе су:

- О нама (нпр. Министарство/Дирекција/Агенција/Секретаријат/Општина/Град)

- Документи
- Услуге
- Јавне службе (за јединице локалне самоуправе)
- Актуелности (Активности)
- Архива
- Контакт

## **О нама | Документи | Услуге | Актуелности | Архива | Контакт**

Све остале целине, као што су нпр. Вести, Пројекти, Јавне набавке (Тендери), Буџет, Јавне расправе, Линкови (ка Центру за социјални рад, Дому здравља, филијали Националне службе за запошљавање, јавним предузећима, комуналним службама, судовима и сл.), могу се такође уврстити у главни мени.

### **3.5.3 Додатне напомене**

Термини и графички елементи који се користе за навигацију треба да су уобичајени и опште познати.

Потребно је редовно ажурирати линкове који воде ка другим презентацијама како не би дошло до појаве неактивних линкова.

При брисању или премештању страна у оквиру презентације треба ажурирати све линкове који воде на ту страну, а у случају да остане стари линк који води на непостојећу страну (што може бити и линк који се налази на туђим презентацијама) потребно је да се при покушају отварања непостојеће веб стране прикаже јасна и прегледна информација кориснику о томе шта се десило, са понудом могућих даљих корака (прелазак на насловну страну, претрага, прелазак на почетну страну одређене секције и сл.).

#### **Уобичајени недостаци**

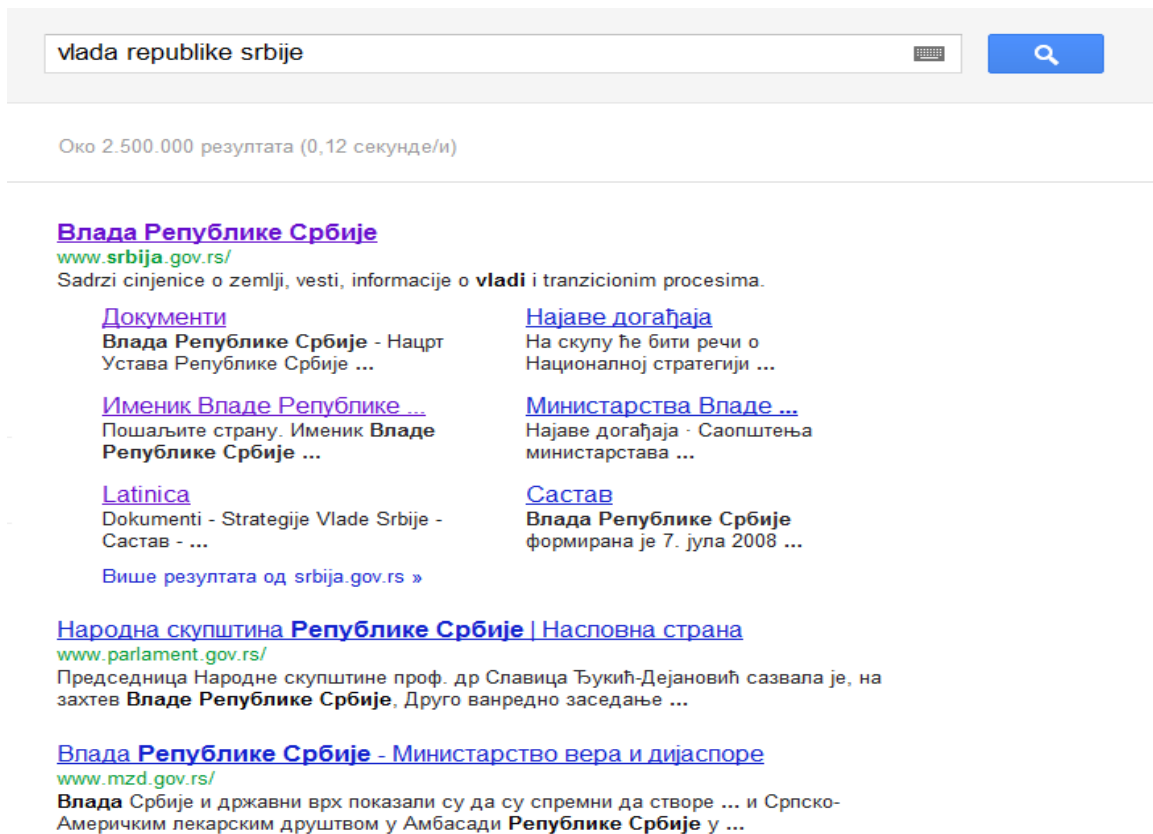
- Постоји тенденција одсуства навигације путем трагова (*bread crumbs*).
- Претраживање садржаја (*search*) често није у потпуности функционално јер се не претражује сав садржај презентације, већ само поједине категорије (најчешће вести).

### **3.6 Употребљивост и доступност**

Употребљивост веб презентације огледа се пре свега у једноставности којом посетилац користи презентацију и може пронаћи и прикупити информације због којих је и посетио. Употребљивост је далеко важнија од визуелне допадљивости презентације. Ово се специјално односи на веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, на које посетиоци пре свега долазе због информација и услуга. Веб презентација треба да буде једноставна за коришћење, лака се сналажење и памћење, од помоћи корисницима и таква да је могуће користити без посебног предзнања.

Доступност се огледа у ефикасности проналажења веб презентације, брзини учитавања и могућности приступа презентацији из различитих веб прегледача (*browser*).

Уколико се веб презентација споро учитава оптерећена је великим бројем графичких елемената, често не ради, или неке од њених функционалности не раде што ће одвратити посетиоце од поновног посећивања.



У циљу постизања веће употребљивости и доступности веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба обратити пажњу на следеће аспекте:

- лако и брзо учитавање Интернет презентације независно од платформе и врсте Интернет конекције;
- идентично приказивање веб презентације у најзаступљенијим веб прегледачима (*Firefox, IE, Chrome, Opera, Safari*);
- видљивост веб сајта и високо рангирање у Интернет претрагама (*search engines*) – *Google, Bing, Yahoo* и сл., по кључним појмовима, што олакшава проналажење исте уколико корисник не зна тачну адресу презентације.

С обзиром на растуће трендове у приступу информацијама преко мобилних платформи (паметни телефони, таблети и сл.), **потребно је веб презентацију прилагодити и учинити је доступном путем мобилних платформи**. Ово се може постићи приступачном скалабилношћу и оптимизацијом саме веб презентације, постојањем посебне веб презентације намењене приступу путем мобилних платформи, као и израдом посебних апликација на најраспрострањенијим мобилним оперативним системима (*Android, iOS*).

Такође, препоручује се оптимизовање веб презентације тако да се у резултатима претраге приказују најважнији сегменти презентације. Тиме се знатно повећава доступност и пружа могућност корисницима да брже дођу до жељеног садржаја.



### Уобичајени недостаци

- Постоји тенденција да се презентације различито виде у различитим веб прегледачима, односно не постоји конзистентност дизајна (нпр. поједини графички елементи искачу из структуре, не виде се или нису у потпуности функционални).
- Презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе се често не налазе међу првим резултатима претраге у Интернет претраживачима по кључним појмовима (нпр. име органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе, најпопуларније услуге, документа и сл.).

## 3.7 Приступачност

„Величина веба је у његовој универзалности. Приступачност свима, без обзира на лична ограничења, његов је суштински аспект.“

*Тим Бернерс Ли, директор W3C, оснивач World Wide Web*

### 3.7.1 Опште о еПриступачности

Процењује се да данас у свету живи преко једне милијарде [1][9] особа са различитим облицима инвалидитета. Будући да информационо-комуникационе технологије у великој мери нису прилагођене особама са инвалидитетом, постоји неједнака дистрибуција у приступу технологијама и услугама које су подржане технологијама.

Количина дигиталних информација из дана у дан има експоненцијалан раст, те постоји ризик од стварања све дубљег дигиталног јаза код особа које тим информацијама, услед неприступачности, не могу да приступе и користе их. Приступачност веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе је важна због тенденције да се информације и услуге јавне администрације све више преносе на Интернет. Технологија отвара нове могућности у смислу брзо доступних информација, нових начина комуникације и друштвене интеракције које већина сматра интегралним делом своје свакодневнице. Међутим, једном делу популације, ове погодности нису доступне. Постоји озбиљан ризик да, нарочито особе са инвалидитетом и старији грађани, буду дигитално маргинализовани.

еПриступачност (*eAccessibility*) представља доступност информационо-комуникационих технологија и услуга свим особама и представља основни предуслов еИнклузије<sup>3</sup>. еПриступачност се односи на поступке, правила и процедуре које омогућавају да се опажајне, моторичке или когнитивне онемогућености подрже алтернативним методама и техникама које омогућавају особама са инвалидитетом, старијим особама и другим особама које трајно, периодично или тренутно користе асистивне технологије да успешно користе веб садржаје.

<sup>3</sup> еИнклузија или дигитално укључивање је синтагма која се користи у политикама и стратегијама Европске уније, а подразумева информационо друштво којим су сви обухваћени.

### 3.7.2 Препоруке за приступачне веб презентације

Приступачна веб презентација се прави још у првом кораку, приликом израде услова набавке саме презентације. Препоручује се да се приликом израде техничке документације нагласи да се од презентације очекује да буде приступачна. Куповином затворених, већ готових производа долази се у ситуацију да се накнадним изменама такве презентације објективно тешко могу учинити приступачним.

Препоруке еПриступачности веб презентација могу се веома једноставно применити, а да не утичу на општу замисао и не умањују функционалност веб презентације:

- Навигација тастатуром

Основна препорука за навигацију на веб презентацијама јесу понуђене алтернативе, односно више начина да се путем навигације дође до одређеног садржаја. Поред уобичајених нивоа навигације, потребно је презентацију оптимизовати за навигацију искључиво употребом тастатуре (тастер <Tab>). Селектован линк мора бити визуелно уочљив и кретање по активним линковима треба да почиње од главних менија ка линковима у оквиру садржаја презентације. Избегавати навигацију путем падајућих листа до којих није могуће доћи употребом тастатуре.

- Документа за преузимање понуђена у више формата

Преузимање и предавање (*download* и *upload*) докумената омогућено је у разним форматима (.pdf, .doc, .docx, .rtf, .txt, .xml, .xls и сл.). Документе у најновијим форматима не треба нудити као једину опцију преузимања докумената. Сврха избора формата је у омогућавању већем броју корисника да несметано користе објављене информације.

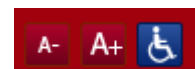
- Алтернатива у виду одговарајућег текста

Одговарајући текст као алтернатива не-текстуалном садржају веб странице је од специјалног значаја за слепе који се донекле или у потпуности ослањају на читаче екрана (нпр. *img title* који описује шта се налази на слици). Потребно је обратити пажњу и на сам садржај алтернативног текста и његову смисленост и функционалност у контексту садржаја веб презентације (тагови *alt* и *desc*).



- Повећавање слова

Потребно је омогућити пропорционално повећавање слова (величина слова релативно дефинисана), као и делова Интернет презентације (водећи рачуна о скалабилности) сразмерно величини екрана, како би се коришћење презентације омогућило слабовидим и старим особама. Препорука је да се омогући минимално увећање текста од 18 тачака (*18 point text*).



- Смисленост текста линка и ван контекста

Сваки линк би требало да има смисла чак и када се текст линка чита сам по себи. Корисници читача екрана могу одабрати да им читач прочита само линкове на одређеној

страници. У том случају, изрази као што је „кликните овде“ или „више“, у оквиру неког текста, немају никаквог смисла и стога би ове, и сличне фразе, требало избегавати. Исти принцип важи и за именовање свих докумената, образаца и табела. Приликом именовања линкова који воде ка документима треба водити рачуна о комплетности информације која се даје кориснику, односно да се информација садржаја линка налази и у самом документу.

- Линк одсликава секције садржаја презентације

Сви линкови морају бити по стандарду еПристапачности и треба да јасно одсликавају секције садржаја презентације, како би их читач екрана на правилан начин „прочитао“ (нпр. [www.euprava.gov.rs/vesti](http://www.euprava.gov.rs/vesti)).

- Титл и/или транскрипти за све медије у не-текстуалном формату

Видео и аудио записи морају поседовати титл и транскрипт. Видео садржаје би требало описати. Транскрипт и титл је потребно понудити за преузимање као посебне текстуалне документе.

- Пристапачност самих докумената

Препорука је да се сами обрасци и форме, које се налазе у документима учине пристапачним. Избежавати објављивање скенираних .pdf докумената у форми слике.

- Контраст позадине и слова

Препоручује се омогућавање промене високог контраста између боје позадине (из светле у црну) веб презентације и боје слова.

- Пристапачност елемената форме

Форме се користе за све врсте интерактивних намена на вебу, а у контексту презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, то се посебно односи на електронске услуге. Мора се обезбедити да се форме на страни могу испунити само путем тастатуре. Потребно је обратити пажњу на пристапачност елемената форме као што су текстуално поље, поље за потврду, падајућа листа итд.

**Изаберите општину:**

БАЈИНА БАШТА

АДА  
АЛЕКСАНДРОВАЦ  
АЛЕКСИНАЦ  
АЛИБУНАР  
АПАТИН  
АРАНЂЕЛОВАЦ  
АРИЉЕ  
БАБУШНИЦА  
БАЈИНА БАШТА  
БАРАЈЕВО  
БАТОЧИНА  
БАЧ  
БАЧКА ПАЛАНКА  
БАЧКА ТОПОЛА  
БАЧКИ ПЕТРОВАЦ  
БЕЛА ПАЛАНКА  
БЕЛА ЦРКВА  
БЕОЧИН  
БЕЧЕЈ  
БЛАЦЕ

Претрага по адреси

Мат. број	Општина		
302310	АЛИБУНАР		
300309	АЛИБУНАР		
302522	АЛИБУНАР		
302646	АЛИБУНАР		
302395	АЛИБУНАР		
302425	АЛИБУНАР		
302450	АЛИБУНАР		
300538	АЛИБУНАР		
302743	АЛИБУНАР		
302506	АЛИБУНАР		

▪ Посебна информативна страна са побројаним елементима еПриступачности

Потребно је формирати посебну страну на којој су побројани елементи који обезбеђују приступачност веб презентације са контактом за питања у вези приступачности презентације и објављених докумената. (пример [www.ush.rs/lat/pristupacnost-i-korisnost.html](http://www.ush.rs/lat/pristupacnost-i-korisnost.html))

### Приступачност и корисност

Поштујући стандарде приступачности, потрудили смо се да овај сајт у што већој мери буде доступан сваком кориснику и да цео садржај има логичан редослед. Ипак, уколико имате проблема коришћења његовог садржаја, контактирајте нас на мејл адресу: [support@room25.biz](mailto:support@room25.biz) и покушаћемо да решимо било који проблем у што краћем року.

На сајту можете наћи неке од корисних алата као што су:

- Прескакање навигације преко линка у заглављу;
- У сваком понаособ чланку имате опцију увећања текста.

За навигацију по сајту можете користити тастатуру и у могућности сте да лако одаберете садржај за ваш читач екрана. Користите тастатуру и комбинацију тастера:

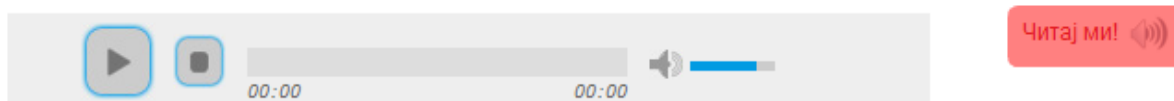
- “ctrl ++” увећање величине приказа садржаја;
- “ctrl+-“ умањивање величине приказа садржаја;
- “tab” кретање по ликновима са леве на десно;
- “shift+tab” кретање по ликновима са десна на лево;
- “strelica gore” или “strelica dole”, као и “strelica levo” или “strelica desno” кретање по свим објектима на страници;
- “enter” повратак на претходну страницу;
- “back space” повратак на претходну страницу.

▪ Избегавање графичких и аудио елемената који скрећу пажњу

Препоручује се избегавање било каквог дизајна који укључује треперење графичких елемената веб стране, будући да то умара све кориснике, а посебно шкоди особама са поремећајима у опажању, концентрацији, поремећајима вида, и може да изазове епилептичке нападе и друге тешкоће код особа склоних епилепсији. Такође избегавати употребу аудио елемената који се учитавају и извршавају без контроле корисника. Уколико су овакви елементи неопходни морају бити лаки за контролу, а поступак контроле мора бити јасно објављен.

▪ Аутоматска конверзија текста у аудио формат тј. „озвучавање веб сајта“

Препоручује се конверзија текстуалних информација у аудио формат. Постоје разни „текст-у-говор“ системи (*TTS – text-to-speech*) који конвертују писани текст у говор.



Ови системи су напредан начин прилагођавања веб сајта за употребу слепих и слабовидих особа, будући да применом овог система презентацију могу да употребљавају и особе које не поседују читаче екрана. Омогућити да се до линкова који покрећу синтетизатор говора може доћи само употребом тастатуре. Имати у виду да ови системи имају шири спектар

корисника, те да се њиховим коришћењем генерално поспешује аудио култура слушања садржаја.

- CAPTCHA системи

Водити рачуна о приступачности CAPTCHA система, који имају улогу да штите контакт формуларе од нежељене SPAM поште.

Најраспрострањенији овакав систем под именом *reCAPTCHA* није приступачан слепим и слабовидим особама, обзиром да је опција синтетизатора говора лоша и производи неразумљив говор. На тај начин се слепим особама онемогућава коришћење презентација које користе ову врсту заштите.



- Лакоћа читања и логичког организовања садржаја

Ради већег разумевања садржаја текста, односно читљивости особама са инвалидитетом које имају проблема са разумевањем садржаја, препорука је да текстове пишу, односно коригују особе које су обучене да јасно представе информације особама које имају такве проблеме. Такође, текстови који се објављују на веб презентацијама органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе требало би да пролазе лекторску супервизију.

- Графичка алтернатива садржаја

Важни садржаји који се односе на процедуре и битне информације које пружају веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе треба да буду приказани и на алтернативне начине у виду графички илустрованих наратива, инфографика, низа фотографија које описују процедуре, шематских приказа, пригодних видео садржаја и слично.

Више о овим начелима може се наћи у документима W3C Конзорцијума: WCAG (*World Content Accessibility Guidelines*<sup>[10]</sup>), WAI (*The Web Accessibility Initiative*<sup>[11]</sup>) као и списак ставки за контролу квалитета веб презентације у контексту еПриступачности коју је објавила Европска комисија<sup>4</sup>.

За више информација о електронској приступачности можете прочитати на интернет презентацији [www.pristupedija.rs](http://www.pristupedija.rs), који садржи информације о стандардима електронске приступачности, примере добре праксе, практичне савете за израду приступачног сајта и информације о провери приступачности сајтова.

### 3.7.3 Валидација еПриступачности

За проверу валидности кода у контексту еПриступачности користе се различити алати, тзв. валидатори. Један од најпознатијих, и најчешће коришћених је W3C Unicorn валидатор (налази се на адреси [validator.w3.org/unicorn](http://validator.w3.org/unicorn)), који обједињује HTML и CSS 2.1



валидацију. Веб презентација се валидира тако што се адреса на којој је објављен сајт унесе у поље предвиђено за унос

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/ipg/quality\\_control/checklist/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/ipg/quality_control/checklist/index_en.htm)

исте, и кликне на дугме „Check”. Након тога валидатор наводи листу евентуалних грешака и упозорења пронађених у коду, а које је потребно поправити.

Препоручује се да презентација успешно пролази оба теста (нема грешака), при чему валидатором треба проверити целокупан садржај веб презентације, не само насловну страну.



### Уобичајени недостаци

- Већина презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе не пролази валидацију у контексту еПристапачности, што значи да већина веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе није прилагођена за коришћење особама са инвалидитетом.
- Презентације често нису оптимизоване за навигацију искључиво путем тастатуре. Две најчешће грешке су: кретање тастером <Tab> по презентацији није визуелно уочљиво (кориснику није јасно који је линк тренутно активан) и нелогичан редослед селектовања линкова на страни (активни су мање битни линкови у оквиру презентације, а буде прескочена главна навигација).
- Примећено је да се на великом броју презентација документа нуде искључиво у једном формату и то у неприступачним скенираним пфд документима у форми слике.

## 3.8 Безбедност

Безбедност је од једнаке важности како власницима тако и корисницима веб презентације. Примарно, заштита зависи од администрације сервера на коме се презентација налази, односно од хостинг провајдера. У том смислу сајтови органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе би требали да се хостују централизовано на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава стандарде безбедности веб презентација.

Ипак, приликом прављења веб презентације треба водити рачуна о безбедносним аспектима, јер се велики број сигурносних пропуста може наћи и у самом коду презентације. Неке сигурносне препоруке које треба узети у обзир приликом израде веб

презентације, до оснивања националног тела које се бави овим аспектом, могу се наћи на сајту W3C конзорцијума, у документу који се тиче безбедносних политика веб садржаја (*Content Security Policy* [1][12]).

Препорука је да се једном годишње врши провера (тестирање) сигурности - безбедности веб презентације у складу са међународним стандардима (*Penetration test*).

Требало би да постоје дефинисане процедуре и нивои приступа (физичка, хардверска и софтверска контрола приступа) за рад са веб презентацијом.

#### Уобичајени недостаци

- Због своје специфичности сајтови органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе често су мета хакерских напада који су последица хостовања веб презентације на небезбедним локацијама.

### 3.9 Доменско име

Поред пропознатљивог визуелног идентитета, важно је да се веб сајтови органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе налазе на одговарајућем домену, како би посетилац несумњиво знао да се налази на сајту органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе.

Од 2012. године у Републици Србији у употреби је и ћирилични домен .срб који се додељује у складу са Општим условима регистрације ћириличног интернационализованог интернет домена највишег нивоа .срб (<http://www.rnids.rs/data/DOKUMENTI/Opsti%20akti/RNIDS-Opsti-uslovi-registracije-SRB.pdf>). У складу са Закључком Владе 05 Број: 030-8362/2011, од 10. новембра 2011. године, Републици Србији су додељена два под-домена – **gov.rs**, и ћирилични **упр.срб**, који су намењени државним органима и органима територијалне аутономије. За регистрацију ових домена надлежна је Управа за заједничке послове републичких органа (УЗЗПО) – Сектор за информатику, интернет и телекомуникације. Информације и формулари неопходни за регистрацију и паркирање домена под доменима „gov.rs“, „упр.срб“, „sud.rs“ и „jt.rs“, могу се наћи на Порталу еУправа ([www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs)). За јединице локалне самоуправе предвиђена су два домена - **nazivopstine.rs**, и ћирилични **називопштине.срб**, код Регистра националног интернет домена Србије, на чијој се веб презентацији налази списак овлашћених регистара (провајдера).

Постоји потреба за увођењем систематичности, не само у именовању домена, већ и приликом избора адреса електронске поште, у циљу конзистентног и препознатљивог представљања на Интернету. УЗЗПО пружа услугу хостовања мејл сервера за кориснике **gov.rs** и **упр.срб** домена, што у многостаклава увођење систематичности у називима адреса електронске поште, будући да чим орган отвори домен, пружа му се могућност коришћења и ове услуге. Основне информације и обрасци неопходни за отварање налога електронске поште (email) код УЗЗПО, могу се наћи на Порталу еУправа ([www.euprava.gov.rs](http://www.euprava.gov.rs)). Јединицама локалне самоуправе ову услугу пружа овлашћени регистар (провајдер).

Препоручују се следећа општа правила при избору адреса електронске поште:

- адресе електронске поште запослених у органу државне управе и органу територијалне аутономије треба да буду у форми: [ime.prezime@nazivdomena.gov.rs](mailto:ime.prezime@nazivdomena.gov.rs), а за запослене у јединицама локалне самоуправе треба да буде у форми [ime.prezime@nazivdomena.rs](mailto:ime.prezime@nazivdomena.rs);
- када се имена адреса електронске поште везују за улогу запосленог или организациону јединицу, треба да носе назив који јасно указује на улогу или организациону јединицу (нпр. [info@nazivdomena.gov.rs](mailto:info@nazivdomena.gov.rs) – за организациону јединицу која се бави односима са јавношћу, тј. [info@nazivdomena.rs](mailto:info@nazivdomena.rs));
- сваки орган државне управе, орган територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе треба да има бар једну адресу електронске поште намењену за генерално обраћање, у форми: [kontakt@nazivdomena.gov.rs](mailto:kontakt@nazivdomena.gov.rs) (за органе државне управе и органе територијалне аутономије), односно [kontakt@nazivdomena.rs](mailto:kontakt@nazivdomena.rs) (за јединице локалне самоуправе), или [office@nazivdomena.gov.rs](mailto:office@nazivdomena.gov.rs) / [office@nazivdomena.rs](mailto:office@nazivdomena.rs).

#### Уобичајени недостаци

- Део органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и даље користи неадекватна доменска имена (најчешће org, org.rs и rs).

## 3.10 Одржавање веб сајта

### 3.10.1 Опште о одржавању

Одржавање веб сајта обухвата све активности које су невидљиве корисницима, као што су креирање, одобравање, објављивање и ревизија постојећег садржаја презентације. Из угла корисника, то подразумева обезбеђивање објективности, исправности, правовремености, ажурности, корисности и конзистентности информација које су објављене на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Наиме, одржавање веб сајта заправо представља коришћење веб сајта у сврхе због којих је и направљен, а то, примењено на органе државне управе, органе територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе, значи презентацију рада, резултата, активности, садржаја од јавног значаја, услуга и сл.

Одржавање веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе носи велику одговорност, како према самом органу чија је презентација, имицу целокупне државне управе, територијалне аутономије и локалне самоуправе, тако и према корисницима који су у овом случају широка циљна група (грађани и правни субјекти, друге државне институције, академска заједница, цивилни сектор и др.).

Недоследност у одржавању садржаја веб презентације може проузроковати различите негативне ефекте као што су лоша репутација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и штета нанета корисницима који су доведени у заблуду због нетачних, застарелих и противречних информација.



### III.10.2 Организација

Одржавање веб сајта захтева редовну активност коју је потребно организационо уредити и доделити одређеним људским ресурсима.

Два су могућа решења за одржавање веб сајта – делегирање послова запосленима унутар самог органа и унајмљивање спољашњег вршиоца услуге (*outsourcing*). И у једном и у другом случају неопходно је задужити **најмање једног запосленог** унутар органа чија ће одговорност бити одржавање веб презентације. Препорука је да на веб презентацији органа стоји: лице задужено за одржавање веб презентације (не по имену већ по функцији), број телефона и *e-mail* адреса.

Одржавање веб презентације подразумева следеће активности:

- координацију креирања садржаја за веб сајт,
- креирање садржаја (писање текстова),
- редакцију и лектуру,
- одобравање,
- објављивање,
- превод,
- ревизију и архивирање,
- администрацију веб сајта
- праћење посећености веб сајта (веб аналитика).

Све ове активности потребно је доделити једној или више особа, при чему је спољашњем вршиоцу услуге могуће делегирати све послове, сем координације креирања садржаја, одобравања и објављивања. Координација креирања садржаја подразумева познавање активности целокупног органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и континуирану комуникацију са свим организационим јединицама, док одобравање и објављивања представљају најодговорнију активност и врши је особа која одлучује који садржај и у каквој форми ће бити објављен.

Ради лакшег и бржег објављивања и ажурирања садржаја веб презентације, препоручује се употреба система за управљање садржајем (*Content Management System – CMS*).

Препоручује се континуирано праћење и извештавање интерних служби и јавности на који начин корисници употребљавају веб презентацију. То је могуће коришћењем различитих алата (тзв. алата за веб аналитику), за аутоматско праћење активности корисника и генерисање статистичких података (број посетилаца, број посета, успешно/неуспешно упућен захтев, највише/најмање посећена страница и сл). На овај начин добија се повратна информација од стране корисника о корисности саме презентације и прилагођавања садржаја веб презентације потребама и очекивањима корисника.

#### Уобичајени недостаци

- Органи државне управе, органи територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе често превиђају значај потребе да се одржавање веб презентације организационо уреди и одвоје неопходни ресурси (људски и финансијски).

## 4. Закључак

Смернице представљају скуп препорука и стандарда којих се треба придржавати приликом израде и уређивања веб презентације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе.

Оне чине добру основу за израду подзаконског акта којим би се успоставили механизми и правни оквир за примену ових стандарда у Републици Србији. Развој информационо-комуникационих технологија захтева прилагођавање јавне администрације новим трендовима и омогућавање свим корисницима да на једноставан и адекватан начин остваре сва права која су им позитивним прописима гарантована.

## Референце

- [1] Кујачић, М., Тасић, М., Ђук, Д., (2008), *Препоруке за израду веб презентације органа државне управе в 2.0*, Републички завод за информатику и интернет.
- [2] Тасић, М., Бранисављевић, И., (2010), *Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 3.0*, Републички завод за информатику и интернет.
- [3] Cargemini, Rand Europe, IDC, Sogeti and DTI, (June 2010), *Method paper 2010 – preparing the 9th eGovernment Benchmark Measurement*, European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- [4] *Engaging through social media – A guide for civil servants*, (2009), Central Office of Information, United Kingdom.
- [5] *Упутство за израду и објављивање информатора о раду државног органа*, (2010), Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Службени гласник Републике Србије“ број 68/10.
- [6] *Вести о изменама члана Пословника Владе*, Канцеларија за сарадњу са цивилним друштвом, <http://civilnodrustvo.gov.rs/vesti/izmenjen-clan-41-poslovnika-vlade/?lng=lat>
- [7] *Стање развоја еУправе у Републици Србији за 2009. годину*, (2010), Републички завод за информатику и интернет.
- [8] *Уредба о утврђивању изворника великог и малог грба, изворника заставе и нотног записа химне Републике Србије*, (2010), Службени гласник Републике Србије, број 68/10.
- [9] *World Report on Disability*, (2011), Светска банка, Светска здравствена организација.
- [10] *Водич за приступачност веб садржаја*, [online], <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>.
- [11] *Иницијатива за приступачност веб-а*, [online], <http://www.w3.org/WAI/>.
- [12] *Content Security Policy*, [online], <http://www.w3.org/TR/2011/WD-CSP-20111129/>.
- [13] *Tasmanian Government Web Content Management Guidelines*, Version 1.3, (2010), Office of eGovernment - Department of Premier and Cabinet, Tasmania, Australia.
- [14] *Guidelines for Indian Government Websites*, (2009), National Informatics Centre, Department of Information Technology, Ministry of Communications and Information Technology, Government of India.



