

ПРЕДЛОГ

РЕПУБЛИЧКИ СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПОЛИТИКЕ

ПРОГРАМ ЗА ПОЈЕДНОСТАВЉЕЊЕ АДМИНИСТРАТИВНИХ ПОСТУПАКА И РЕГУЛАТИВЕ ЕПАПИР, ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ, СА АКЦИОНИМ ПЛАНОМ ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ

Београд, октобар 2026. године

На основу члана 38. став 1. Закона о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС“, број 30/18), Влада доноси

ПРОГРАМ ЗА ПОЈЕДНОСТАВЉЕЊЕ АДМИНИСТРАТИВНИХ ПОСТУПАКА И РЕГУЛАТИВЕ „е-ПАПИР” ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ, СА АКЦИОНИМ ПЛАНОМ ЗА ПЕРИОД 2026 – 2030. ГОДИНЕ

ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА

АПВ	Аутономна покрајина Војводина
БДП	Бруто национални производ
ВИ	Вештачка интелигенција
ДГИ	Дигитални индекс управе
ЕУ	Европска унија
еПАПИР	Програм за поједностављење административних поступака и регулативе
ЗОУП	Закон о општем управном поступку
ИКТ	Информационо-комуникационе технологије
ИТ	Информационе технологије
ЈЕНП	Јединствену евиденцију непореских прихода
ЈП	Јавно предузеће
ИТЕ	Канцеларија за информационе технологије и електронску управу
МСП	Мала и средња предузећа
НАЈУ	Национална академија за јавну управу
ОЕЦД	Организација за економску сарадњу и развој
ПАР	Реформа јавне управе
ПИО	Пензијско и инвалидско осигурање
РАП	Регистар административних поступака
РГ	Радна група
РЈУ	Реформа јавне управе
РС	Република Србија
РСЛП	Републички секретаријат за јавне политике
СЕРВИС	Пројекат „Екосистем Србије за отпорне, проверљиве и инклузивне услуге (Serbia’s Ecosystem for Resilient, Verifiable and Inclusive Services)
СИГМА	Support for Improvement in Governance and Management - заједничка иницијатива ОЕЦД и Европске уније
СКГО	Стална конференција градова и општина
ЦОР	Циљеви одрживог развоја

I УВОД

Свакодневни контакт грађана и привреде са јавном управом најчешће се остварује кроз административне поступке. Они представљају један од кључних начина на који грађани и привреда остварују своја права и извршавају обавезе. Због тога њихова једноставност, јасноћа, предвидивост и дигитална доступност нису само питање ефикасности управе, већ и важан фактор квалитета живота, лакшег пословања и поверења у институције. Поступци који захтевају мање времена, мање корака и ниже трошкове доприносе бољој доступности јавних услуга за грађане и смањењу административних оптерећења за привреду, нарочито за микро, мала и средња предузећа и предузетнике. Насупрот томе, сложени, скупи и недеољовно предвидиви поступци, успоравају активности грађана и привреде и умањују развојни потенцијал. Зато оптимизација и дигитализација административних поступака остају један од централних приоритета даљег унапређења јавне управе у Републици Србији.

Програм за поједностављење административних поступака и регулативе – „е-ПАПИР“ (у даљем тексту: Програм) први пут је усвојен 2019. године као реформа Владе Републике Србије посвећена креирању бољег пословног окружења, кроз смањење административног оптерећења за привредне субјекте до којег доводи оптимизација и дигитализација административних поступака. Њиме су разрађени циљеви и мере који доводе до поједностављења административних поступака за привреду и грађане, на републичком, покрајинском и локалном нивоу. Други циклус Програма и пратећег Акционог плана¹, реализованог у периоду 2023 – 2025. године, био је усмерен на даље повећање сигурности, транспарентности и предвидивости пословног окружења, као и на додатно смањење оптерећења административним трошковима за привреду и грађане.

Административни поступци, дефинисани Законом о Регистру административних поступака², представљају прописана права и обавезе грађана или привредних субјеката, а које спроводе органи државне управе. Једноставни, транспарентни и дигитализовани административни поступци доприносе повољнијем и отворенијем пословном окружењу, способном да подстиче инвестиције, одржим економски раст и високу стопу запослености. Насупрот томе, високи административни трошкови и регулаторна непредвидивост стварају правну и економску несигурност, што дестимулише улагања и доводи до нерационалне алокације ресурса. Административни трошкови су они трошкови које привредни субјекти и грађани сnose услед прописане обавезе спровођења неког административног поступка или захтева.

Оптимизацијом и/или дигитализацијом административних поступака укидају се непотребни кораци, елиминише се непотребна документација, достављање захтева и документације се врши електронским путем – сви ови видови поједностављења смањују трошкове које привредни субјекти и грађани имају приликом спровођења

¹ Измењен и допуњен Акциони план усвојен је 2025. године

² „Службени гласник РС“, број 44/21 и 109/25

административних поступака, те се постигнута уштеда може употребити на други начин. То значи смањење времена потребног за испуњавање законских обавеза, смањење оперативних трошкова, што узрочно-последично доводи до повећања конкурентности, као и до веће предвидивости пословног окружења.

Из наведених разлога, оптимизација и дигитализација административних поступака представљају један од кључних елемената реформе јавне управе усмерене ка потребама корисника, како грађана и привреде, тако и саме управе.

Програм „е-ПАПИР“ се развија као документ јавне политике чији је кровни документ Стратегија реформе јавне управе (Стратегија РЈУ) за период од 2021 до 2030. године³, нарочито у области пружања јавних услуга. Намера Стратегије РЈУ је да се успостави „оквир развоја, управљања и контроле политике пружања услуга, уз активно укључивање крајњих корисника у развој нових и оптимизацију постојећих поступака, како би оне у највећој могућој мери биле усклађене са њиховим потребама.“⁴ Овај Програм за период 2026-2030. замениће претходни Програм за период 2023-2025.

У циљу остваривања континуитета утврђивања и спровођења јавних политика у овој области, као и даљег поједностављења административних поступака и унапређења процеса пружања јавних услуга, припремљен је Програм „е-ПАПИР“ за период 2026 – 2030. године, са пратећим Акционом планом за његову реализацију. У наредном планском периоду, Програм ће нарочито бити окренут квалитету и начину спровођења административних поступака и допринеће доступности и ефикасност јавних услуга за грађане и привреду.

Републички секретарија за јавне политике (РСЈП) координирао је израду Програма, и у ту сврху, у јулу 2025. године формирао је Радну групу (РГ) за израду Предлога Програма „е-ПАПИР“ за период 2026 – 2030. године са пратећим Акционом планом. Чланове РГ чинили су представници: Републичког секретаријата за јавне политике, Министарства привреде, Министарства државне управе и локалне самоуправе, Министарства унутрашњих послова, Министарства грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Министарства информисања и телекомуникација, Министарства финансија, Министарства рударства и енергетике, Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде, Агенције за безбедност саобраћаја, Националне академије за јавну управу, Националне службе за запошљавање, Фонда ПИО, Агенције за привредне регистре, Канцеларије за информационе технологије и електронску управу, Сталне конференције градова и општина, Националне алијансе за локални економски развој, Уније послодаваца Србије и Културне хуманитарне организације „Алтернатива интернационале“.

У процесу израде Програма „е-ПАПИР“ за период 2026 – 2030. године, одржана су ____⁵ састанка РГ. У периоду између састанака РГ, организовани су консултативни билатерални састанци са представницима институција како би се детаљно разрадиле мере и активности,

³ „Службени гласник РС“, број 24/2021, 9/2022

⁴ Посебни циљ 5 Стратегије РЈУ, „Службени гласник РС“, број 24/2024, 9/2022

⁵ Биће накнадно унето

дефинисали рокови реализације активности, њихови носиоци и партнери у имплементацији.

Изради текста Програма претходило је вредновање резултата претходног документа јавне политике у овој области (*ex-post* анализа ефеката), као и *ex-ante* анализа овог Програма.

Свеобухватне консултације са свим заинтересованим странама одвијале су се све време трајања процеса припреме текста Програма. Процес консултација спроводио се у периоду од 05. децембра 2025. године до 22. августа 2026. године. Обавештење о почетку рада на документу објављено је, заједно са пропратним материјалом, на сајту РСЈП⁶, као и на порталу е-Консултације⁷ и том приликом су представници свих органа јавне власти у Републици Србији, заинтересовани грађани, привредна друштва, организације цивилног друштва, представници академске заједнице и друге заинтересоване стране позване да се укључе у поступак консултација о изради Програма.

Поред тога, представници РСЈП су у приликом обиласка локалних самоуправа и спровођења обука у Лозници, Владимирцима, Лесковцу, Власотинцу, Новом Саду, Бољевцу и Сокобањи, представили и Програм еПапир и позвали локалне самоуправе да дају своје коментаре и сугестије. Мишљење заинтересованих страна прикупљено је и на циљаним догађајима као што је инфо-сесија са Удружењем послодаваца, која је одржана 21. 05. 2026. године. На конференцији „Infotech 2026“ одржаној 3. јуна 2026. године представљен је Програм еПАПИР и позвани представници привреде да поднесу своје иницијативе за поједностављење административних поступака,

Извештај о резултатима спроведеног консултативног процеса за Програм е-ПАПИР 2026-2030, објављен је на интернет страници РСЈП и на порталу „е-Консултације“, и доступан је на следећим линковима⁸:_____

На основу свих наведених процеса, утврђене су полазне основе за припрему новог циклуса Програма и формулисани правци даљег поједностављења административних поступака у наредном петогодишњем периоду.

Јавна расправа, у складу са Пословником Владе⁹, одржана је у периоду од 9. октобра до 28. октобра 2026. године.

II. ПРЕГЛЕД И АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА

Преглед и анализа постојећег стања у области поједностављења административних поступака заснива се на резултатима спровођења претходних циклуса Програма „е-ПАПИР“, налазима *ex-post* анализе Програма за период 2023–2025. године, подацима из Регистра административних поступака, извештајима о реализацији Програма, као и на

⁶ <https://rsjp.gov.rs/sr/vesti/obavestjenje-o-pocetku-rada-na-dokumentu-program-za-pojednostavl%bd1%98enje-administrativnih-postupaka-i-regulative-epapir-za-period-2026-2030-godine/>

⁷ <https://ekonsultacije.gov.rs/topicOfDiscussionPage/582/3>

⁸ Биће накнадно унето

⁹ „Службени гласник РС”, бр. 61/06 – пречишћен текст, 69/08, 88/09, 33/10, 69/10, 20/11, 37/11, 30/13, 76/14, 8/19 – др. уредба и 106/2025

релевантним налазима домаћих и међународних извештаја у области реформе јавне управе, регулаторне реформе и пружања јавних услуга.

Сагледавање постојећег стања обухвата преглед досадашњих резултата у оптимизацији и дигитализацији административних поступака, развој Регистра административних поступака и његовог јавног Портала, релевантан стратешки и правни оквир, положај ове реформе у ширем систему јавних услуга и електронске управе, као и идентификацију кључних проблема који утичу на даље смањење административног оптерећења за грађане и привреду.

Посебна пажња посвећена је оцени досадашњих ефеката реформе, обухвату и употреби Регистра административних поступака, кретању административних трошкова, као и питањима која су значајна за даље унапређење квалитета, доступности, предвидивости и корисничке оријентисаности јавних услуга у наредном програмском периоду.

2.1. Сажетак налаза вредновања претходног документа јавне политике

У процесу припреме новог Програма за поједностављење административних поступака и регулативе „е-ПАПИР“ за период 2026–2030. године, спроведена је *ex-post* анализа и вредновање претходног програмског циклуса за период 2023–2025. године, са циљем да се сагледају остварени резултати, кључни ефекти спровођења, изазови у имплементацији и поуке релевантне за обликовање наредног циклуса јавне политике. *Ex-post* анализа је обухватила оцену Програма према критеријумима релевантности, кохерентности, ефективности, ефикасности и одрживости, у складу са националним оквиром за вредновање јавних политика¹⁰ и уз ослањање на релевантне међународне праксе.

Налази анализе показују да је Програм „е-ПАПИР“ 2023–2025. године задржао високу релевантност у односу на потребе грађана и привреде, као и у односу на шире приоритете реформе јавне управе и дигиталне трансформације. Спровођење Програма довело је до мерљивих резултата у области оптимизације и дигитализације административних поступака, као и у даљем развоју Регистра административних поступака као важне инфраструктуре за транспарентност, стандардизацију и управљање реформом.

Ова анализа показала је да су остварени значајни резултати у досадашњем току спровођења реформе у оквиру Програма еПАПИР (2019-2025). Анализирано је више од 2000 административних поступака, оптимизовано 608 административних поступака, укинута 85 поступака и дигитализовано 219 услуга јавне управе, што је донело уштеде од преко 3,7 милијарди динара (32 милиона евра) на годишњем нивоу за привредне субјекте и грађане.

Анализа такође указује да је, у оквиру расположивих временских, људских и финансијских ресурса, Програм остварио више него добар степен реализације, односно да је његово спровођење било веома ефикасно. Истовремено, уочено је да су доказивост појединих ефеката и прецизнија оцена односа између уложених ресурса и постигнутих резултата били

¹⁰ Члан 40 Закона о планском систему Републике Србије, којим су прописуани критеријуми и основа за *ex-post* оцену јавних политика, као и члан 34. и 35. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика

ограничени услед непотпуних података о трошковима и недовољно прецизно постављених показатеља учинка.

Ex-post анализа је показала и да су у претходном циклусу постојала одређена ограничења у самом дизајну и оквиру за праћење Програма. Посебно је уочено да Програм није био у потпуности структуриран у складу са захтевима Закона о планском систему и пратећих подзаконских аката, нарочито у погледу хијерархије циљева и система показатеља. Такође, веома обиман и детаљан акциони план отежавао је управљање, праћење и јасно сагледавање напретка, док је ограничена видљивост Портала РАП у пракси умањивала пуни домет постигнутих резултата. Анализа је указала и на потребу снажнијег и систематичнијег укључивања надлежних институција, као и локалне самоуправе, како би се реформа спроводила уједначеније и како би се користи од поједностављења и дигитализације осетиле и на нивоу који је најближи грађанима и привреди.

Полазећи од ових налаза, *ex-post* анализа је идентификовала више кључних смерница за нови програмски циклус. Пре свега, потребно је нови Програм у потпуности ускладити са Законом о планском систему, кроз јасно дефинисан општи циљ, посебне циљеве, мере и припадајући систем показатеља са базним и циљним вредностима и јасним изворима верификације. Поред тога, нови циклус треба да стави већи нагласак на коришћење и поновну употребу података из Регистра административних поступака у другим информационим системима, као и на даљу дигитализацију административних поступака, као и размена података из других система и регистара који представљају изворне регистре, да рационализује и приоритизује активности у акционом плану, као и да обезбеди јединствен и методолошки доследан систем праћења и извештавања. Посебну пажњу потребно је посветити промоцији и широј употреби Портала РАП, не само као питању видљивости, већ и као услову одрживости резултата реформе.

У целини посматрано, *ex-post* анализа потврђује да је претходни циклус Програма „е-ПАПИР“ постигао значајне резултате и тиме обезбедио основу за наставак реформе у области поједностављења административних поступака и регулативе. Истовремено, анализа јасно указује да у наредном периоду тежиште треба да буде не само на наставку оптимизације и дигитализације, већ и на унапређењу стратешког оквира, квалитета планирања, мерљивости резултата, међуинституционалне координације и практичне употребљивости решења за крајње кориснике. Налази и препоруке *ex-post* анализе узети су у обзир приликом израде овог Програма.

2.2. Опис постојећег стања у области административних поступака и пружања јавних услуга

Административни поступци и јавне услуге представљају један од највидљивијих сегмената односа јавне управе са грађанима и привредом. Кроз административне поступке грађани и привредни субјекти остварују права, испуњавају обавезе и приступају услугама јавне управе, због чега су њихова једноставност, транспарентност, предвидивост, доступност и могућност електронског спровођења важни елементи квалитета јавних услуга и ефикасности рада управе. У овој области се укрштају приоритети реформе јавне управе, регулаторне реформе, дигиталне трансформације и унапређења пословног окружења.

Крајњи корисници административних поступака су грађани и привредни субјекти, укључујући микро, мала и средња предузећа и предузетнике, који кроз поступке остварују права, испуњавају обавезе или приступају услугама јавне управе. Поред крајњих корисника, значајну улогу у систему имају органи јавне управе на републичком, покрајинском и локалном нивоу, као власници поступака и података који се уносе у Регистар, као и институције које обезбеђују развој и функционисање повезаних система е-управе, електронског плаћања, размене података и стандардизације поступања. За њих је РАП не само јавни портал, већ и управљачки и аналитички инструмент за унапређење поступања.

У постојећем систему, Регистар административних поступака представља централну евиденцију података о административним поступцима и један од кључних инструмената за транспарентност, стандардизацију и анализу поступака које спроводе органи јавне управе. Његов јавни Портал омогућава грађанима и привреди приступ информацијама о надлежним органима, потребној документацији, обрасцима, роковима, таксама и начину покретања поступака.

Регистар административних поступака и његов јавни Портал¹¹ постали су доступни свим заинтересованим корисницима у јуну 2021. године. У тој почетној фази изградње Регистра, тежиште је било на попису, опису и објављивању административних поступака за привреду, са циљем да се све релевантне информације о правима и обавезама привредних субјеката учине јавно доступним на једном месту, чиме би се знатно унапредило пословно окружење, поступање органа државне управе учинило транспарентним. Сви поступци су описани на корисницима јасан и резумљив начин и садрже информације о томе коме је поступак намењен, која је документација потребна, а, могуће је преузети образац захтева и добити информацију о роковима и висини износа који је потребно платити.

Попис административних поступака за привреду праћен је анализом прикупљених података и припремом препорука за оптимизацију и дигитализацију поступака. Применом калкулатора, као алата уграђеног у Регистар, и коришћењем модела стандардног трошка, вршен је обрачун административних трошкова за привреду, као и процена могућих уштеда у случају оптимизације поступака у складу са препорукама РСЈП. Први циклус Програма „е-ПАПИР“, за период 2019–2021. године, усвојен је 11. јула 2019. године и садржао је 890 препорука за поједностављење административних поступака за привреду, чијим спровођењем су постигнуте значајне уштеде и смањен удео административног трошка у бруто националном производу (БДП).

Развој Регистра се у наредном периоду одвијао фазно. Усвајањем Закона о Регистру административних поступака 2021. године¹², а потом и његовим изменама 2025. године, дефинисано је да ће Регистром бити обухваћени поступци и за привреду и за грађане, на републичком и покрајинском нивоу, као и изворни поступци у надлежности јединица локалне самоуправе. Наредним циклусом Програма, за период 2023–2025. године, наставља се упис и анализа административних поступака за грађане и припремају се препоруке за њихову оптимизацију. Пратећи савремене трендове у пружању услуга, где се повезане услуге за грађане групишу кроз животне догађаје, активности су проширене и на креирање

¹¹ Портал „Регистар административних поступака“, <https://rap.euprava.gov.rs/privreda/home>

¹² „Службени гласник РС“, број 44/21 и 109/25

пословних епизода за привредне субјекте, као својеврсних „животних догађаја“ у пословању.

Данас Регистар обухвата више повезаних целина: административне поступке за привреду и грађане на републичком, покрајинском и локалном нивоу, административне захтеве као услове пословања, као и податке релевантне за пословне епизоде. Изменама Закона о Регистру административних поступака из 2025. године створен је основ да се у оквиру Регистра успостави и Јединствена евиденција непореских прихода, чиме се његова улога додатно проширује на податке о финансијским издацима и електронском плаћању услуга јавне управе.

Регистар тренутно садржи око 3300 поступака намењених привреди и грађанима на републичком и покрајинском нивоу у надлежности 180 органа и организација, као и више од 2500 поступака на нивоу јединица локалне самоуправе.

Као још један сегмент Регистра, а како би се привреда лакше упознала са обавезама које имају током пословања и које су предмет инспекцијског надзора, врши се упис административних захтева за привреду. Административни захтеви представљају неопходне услове пословања које је потребно испунити, у погледу документације или нпр. стандарда, како би се пословање одвијало у складу са прописима Републике Србије. Регистар би требало да омогући једноставан и олакшан увид у обавезе привредних субјеката које се налазе прописане у бројним прописима из различитих области (нпр. потребно је бити упознат и са захтевима из области заштите и безбедности на раду, и из области тржишне инспекције).

Изменама Закона о Регистру административних поступака из децембра 2025. године, садржај Регистра је проширује успостављањем Јединствене евиденције непореских прихода (евиденција такси и накнада тзв парафискала) које органи државне управе наплаћују приликом пружања услуга или приликом наплате накнада за коришћење јавних добара.

Реформском агендом¹³, која се припрема и усваја у оквиру Плана раста ЕУ за Западни Балкан¹⁴, Република Србија се обавезала да ће успоставити транспарентну и јединствену евиденцију свих парафискалних намета. С тим у вези, измене Закона о Регистру административних поступака припремљене су са циљем испуњења преузетих обавеза из

¹³ У октобру 2024. године Влада Републике Србије усвојила је Реформску агенду Републике Србије, као део ЕУ Плана раста за Западни Балкан, у коме је реформу система непореских прихода ставила као једну од стратешких реформи за наредне три године. Концепт реформе наплате непореских прихода предвиђа увођење могућности електронског плаћања свих непореских прихода у Србији. У Реформској агенди, у оквиру тачке „Реформа 6.2.1. Унапређење инвестиционих и развојних могућности за предузетнике и приватни сектор – Парафискални намети“ наводи се следеће „Реформа обухвата различите припремне активности, почев од аналитичких напора и измена закона до успостављања електронског регистра дажбина које се односе на пореске и непореске јавне приходе и, коначно, омогућавање њиховог плаћања електронским путем.“ Као изазов је препознато да не постоји детаљан списак накнада и других непореских прихода које наплаћују јединице локалне самоуправе. Као индикатор за мерење успешности ове реформе, дефинисан је: омогућено плаћање свих јавних прихода (пореских и непореских) електронским путем (Реформска агенда Републике Србије доступна на: <https://www.mei.gov.rs/srp/dokumenta/eu-plan-rasta-za-zapadni-balkan/>)

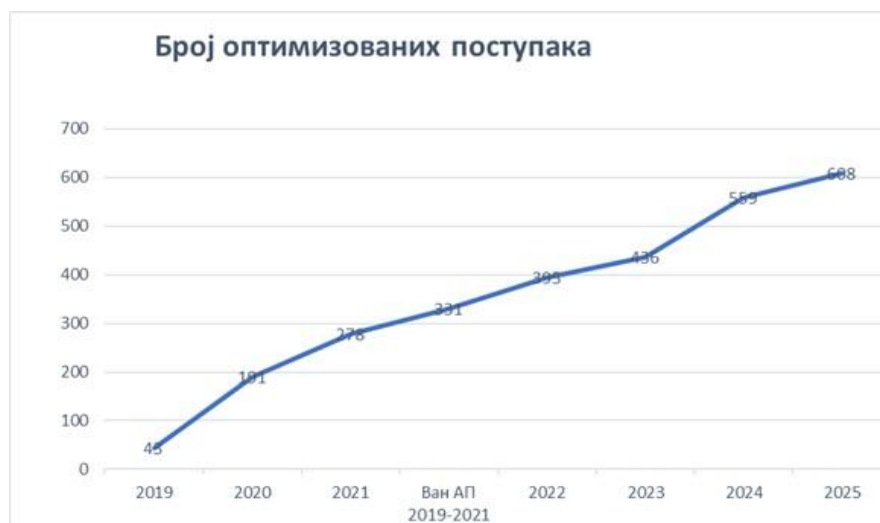
¹⁴ Европска комисија, План раста за Западни Балкан, октобар 2023, доступно на: https://enlargement.ec.europa.eu/enlargement-policy/growth-plan-western-balkans_en

Реформске агенде, али и даљег поједностављења административних поступака, смањења административног оптерећења за привреду и грађане, као и унапређења пружања услуга јавне управе. Овим изменама предвиђено је да ће податке о непореским приходима и поступцима преузимати портал еПлати, где ће се свим корисницима омогућити електронско плаћање, без обавезе да достављају доказ о извршеној уплати. На овај начин креираће се једно јединствено место, јединствени Регистар у који се уносе подаци намењеним свим групама крајњих корисника, о поступцима које спроводе органи јавне управе на сва три нивоа власти, подаци о условима пословања, пословним епизодама и увек ажурни подаци о висини финансијских издатака са могућношћу да одмах покрену тражену услугу или изврше електронско плаћање.

Развој Регистра административних поступака повезан је са ширим развојем електронске управе, јер подаци о поступцима, надлежним органима, потребној документацији, обрасцима, роковима, таксама и начину покретања услуга представљају важан предуслов за даљу дигитализацију услуга. Повезивање Регистра са порталима и системима е-управе, укључујући еПлати и друге електронске сервисе, омогућава да се подаци о поступцима користе не само за информисање корисника, већ и за покретање услуга, електронско плаћање и аутоматизовано преузимање података из РАП-а од стране других информационих система.

Подаци из Извештаја о спровођењу Програма е-ПАПИР за период 2023 – 2025. године говоре у прилог да оптимизација и дигитализација треба да се одвијају у континуитету, доводећи до значајних уштеда за привреду и грађане.

Слика 1 Број оптимизованих поступака по годинама (кумулативно)



Извор: Извештај о реализацији Програма е-ПАПИР за период 2023 – 2025. године

Како је приказано на слици 1, подаци указују на стабилан и континуирани напредак у оптимизацији административних поступака. Број оптимизованих поступака бележи сталан раст, са 45 поступака у 2019. години на 608 поступака у 2025. години. Најизраженији раст

видљив је у почетном периоду, између 2019. и 2020. године, када је број повећан са 45 на 181, као и у периоду између 2023. и 2024. године, када је број оптимизованих поступака порастао са 436 на 559. У 2025. години настављен је раст, али умеренијим интензитетом, достижући укупно 608 оптимизованих поступака. Оптимизацијом су укинута непотребни документи, кораци који штеде време и новац привредних субјеката и грађана, чиме долазимо до смањења административног оптерећења. Поступци постају једноставнији, без непотребног трошка.

Слика 2 број дигитализованих поступака по годинама (кумулативно)



Извор: Извештај о реализацији Програма е-ПАПИР за период 2023 – 2025. година

Подаци указују да је процес дигитализације административних поступака у почетним годинама текао релативно постепено, док је 2024. година представљала прекретницу у погледу интензитета спровођења активности. Више од половине укупног броја дигитализованих поступака у посматраном периоду достигнуто је управо након значајног повећања између 2023. и 2024. године. До 2025. године укупан број дигитализованих поступака износио је 219.

Оптимизацијом и дигитализацијом административних поступака до 2025. године остварене су кумулативне уштеде од око 3,78 милијарди динара, што представља један од најзначајнијих мерљивих резултата досадашњег спровођења ове реформе. Овај резултат показује да поједностављење поступака, смањење непотребне документације, укидање сувишних корака и увођење електронског поступања имају непосредан економски ефекат за привреду и грађане.

Раст уштеда у првим годинама спровођења био је постепен: са око 71,2 милиона динара у 2019. години, на 145,7 милиона динара у 2020. и 160,5 милиона динара у 2021. години. Највећи скок забележен је у 2022. години, када су кумулативне уштеде достигле око 3,67

милијарди динара. Након тога, у периоду 2023–2025. године, уштеде су наставиле да расту умеренијим темпом, достижући око 3,78 милијарди динара у 2025. години.

Овај умеренији раст у другом циклусу Програма (за период 2023 – 2025. године) повезан је и са тим да су поступци који су имали највећу фреквенцију и/или су највише коштали, поједностављени у првим годинама спровођења реформе, када су остварене и највеће уштеде.

Слика 3 Удео административног трошка у БДП



Извор: Извештај о реализацији Програма е-ПАПИР за период 2023 – 2025. година

Анализе и обрачун административног трошка које врши Републички секретаријат за јавне политике, указују да се административни трошак смањује, а да је то смањење резултат поједностављења процедура. Слика 3 приказује кретање удела административног трошка у БДП-у у периоду 2010–2024. године. Подаци указују на јасан тренд смањења административног оптерећења, будући да је удео административног трошка смањен са 3,69% БДП-а у 2010. години на 2,77% БДП-а у 2024. години.

Налази истраживања о утицају Програма „е-ПАПИР” на привредне субјекте, спроведеног 2025. године¹⁵, пружају додатни увид у перцепцију привреде као једне од кључних група корисника административних поступака. Истраживање је показало да 43% привредних субјеката сматра да је у последњих пет година дошло до унапређења пословног окружења, при чему се дигитализација издваја као најзначајнија позитивна промена. Истовремено, 54% привредних субјеката оцењује да је рад јавне администрације унапређен, а као кључни разлог побољшања најчешће се наводи управо дигитализација услуга јавне управе.

Посебно је значајно да привредни субјекти најпозитивније оцењују напредак у дигитализацији услуга јавне управе, док око половине испитаника препознаје и унапређење ефикасности рада јавне администрације, поједностављење административних поступака и унапређење квалитета услуга које јавна управа пружа правним лицима. Истраживање такође показује да електронске услуге јавне управе користи готово целокупна анкетирана

¹⁵ Агенција ИПСОС и РСЈП, „Истраживање о утицају Програма е-ПАПИР на привредне субјекте, јун 2025. године“

привреда, што указује на висок степен присутности дигиталних канала у комуникацији привредних субјеката са јавном управом. Ови налази потврђују да су оптимизација и дигитализација административних поступака препознате као важан правац унапређења пословног окружења и квалитета услуга јавне управе.

Приказани подаци показују да је у периоду од 2019. до 2025. године успостављен континуитет у поједностављењу административних поступака и да су постигнути мерљиви резултати у смањењу административног оптерећења. Истовремено, подаци из Регистра и извештаја о спровођењу Програма представљају важну основу за даље планирање, праћење и усмеравање реформе, посебно у погледу избора поступака за оптимизацију, дигитализацију и унапређење квалитета пружања услуга.

Европска комисија у Годишњем извештају за Србију, објављеном у новембру 2025. године, констатује напредак у области пружања услуга грађанима и привреди, наставак активности на оптимизацији и дигитализацији поступака кроз Програм „е-ПАПИР“, као и даље унапређење Портала РАП. Ови налази потврђују релевантност наставка реформе у области поједностављења административних поступака и развоја кориснички оријентисаних јавних услуга.¹⁶

Релевантност досадашњих активности потврђују и налази међународних извештаја који прате реформу јавне управе, квалитет пружања услуга, дигитализацију и пословно окружење. У ОЕЦД/СИГМА мониторингу јавне управе у Србији за 2024. годину, Република Србија је оцењена као земља која предњачи у области пружања услуга међу економијама Западног Балкана, док је анализа административног оптерећења посебно препозната као област директно повезана са спровођењем Програма „е-ПАПИР“. Слично томе, налази *OECD Western Balkans Competitiveness Outlook 2024* указују на значај дигитализације јавне управе и развоја електронских услуга за унапређење пословног окружења. Детаљнији приказ СИГМА принципа, индикатора, упоредних налаза и релевантних међународних оквира дат је у делу 2.4.

Додатни увид у постојеће стање у области пружања услуга и дигитализације даје и Национални ПАР Монитор извештај за Србију: Пружање услуга и дигитализација, припремљен у оквиру *WeBER 3.0* иницијативе, која прати реформу јавне управе у земљама Западног Балкана ослањајући се на ОЕЦД/СИГМА принципе јавне управе. Извештај посматра пружање услуга и дигитализацију кроз три аспекта: кориснички оријентисан дизајн и пружање услуга, доступност услуга и информација о услугама, као и дигитализацију пружања услуга. У том оквиру, Програм „е-ПАПИР“ се препознаје, заједно са Стратегијом реформе јавне управе и Програмом развоја електронске управе, као један од релевантних стратешких докумената за поједностављење, оптимизацију и дигитализацију административних поступака.¹⁷

¹⁶ Годишњи извештај Европске комисије за Србију, 2025. година, доступно на: https://www.mei.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/2025/serbia_2025_report_sr.pdf

¹⁷ ПАР Мониторинг извештај за Србију (2024/2025) „Пружање услуга и дигитализација“, WEBER III пројект <https://www.par-monitor.org/par-monitor-reports/>

Активности на оптимизацији и дигитализацији административних поступака, као и значај постојања РАП, као јединственог места за све услуге јавне управе, препознати су на регионалном и европском нивоу.

Портал Регистра проглашен је за једну од три најбоље иновације у јавној управи у Европи у 2024. години.¹⁸ Европску награду за јавни сектор додељује Европски институт за јавну управу. У конкуренцији са 78 других предлога, Портал РАП се издвојио са као пример партнерства јавне управе и привреде и грађана као крајњих корисника јавних услуга и који чини јавну управу модернијом, ефикаснијом и јефтинијом. Такође, Портал РАП нашао се у најужем избору за Европску награду за промоцију предузетништва 2025. године у категорији „Подршка дигиталној транзицији“.¹⁹

Регионална школа за јавну управу доделила је РСЈП награду за најзначајнију иновацију у јавној управи, за пројекат „Дигитална трансформација у Србији – допринос Зеленој агенди“ у 2024. години.²⁰

Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности доделио је 2024. године признање РСЈП за допринос у остваривању права јавности да зна, успостављањем Регистра административних поступака чинећи јавну администрацију једном од најотворенијих управа у Европи.

2.3. Стратешки и правни оквир

Програм „е-ПАПИР“ првобитно је осмишљен као део регулаторне реформе, усмерене на побољшање пословног окружења, кроз смањење административног трошка за привредне субјекте. Различити видови административног оптерећења стварају непотребне трошкове пословним субјектима у пословању, приликом остваривања неког права или испуњавања обавеза које имају током свог пословног циклуса. Недовољна транспарентност у поступању и одлучивању органа државне управе, недоступне или недовољно јасне информације, пробијање рокова за издавање дозвола, лиценци, сагласности итд, све су фактори који чине пословање у Републици Србији отежаним, теже предвидљивим и скупим. У оквиру првог програмског циклуса (за период 2019 – 2022. године), као један од резултата, успостављен је Регистар административних поступака, као јединствено место на коме се налазе све потребне информације за привреду, за поступке које пружају органи државне управе.

У наредном програмском циклусу (2023-2025. године), Регистар административних поступака је проширен за поступке који су намењени грађанима, односно физичким лицима. Уједно, проширује се фокус реформе, односно оптимизација и дигитализација поступака и за ове субјекте.

Ову област регулише више закона, а дефинише је и неколико докумената јавне политике.

¹⁸ European Public Sector Award (EPSA) 2023-24, Категорија: Иновације у јавној управи, доступно на: <https://www.eipa.eu/epsa-2023-2/>

¹⁹ European Enterprise Promotion award (EЕРА) 2025, категорија „Подршка дигиталној транзицији“, доступно на: <https://futurium.ec.europa.eu/et/promoting-enterprise/european-enterprise-promotion-awards/spotlight-europes-brightest-ideas-eeпа-2025-shortlist>

²⁰ Регионална школа јавне управе (РЕСПА), 2024, доступно на: <https://www.respaweb.eu/128/pages/79/winners-2024>

Основни и полазни закон у овој области јесте **Закон о Регистру административних поступака**²¹ у коме је дата дефиниција административног поступка - управни и други поступак који спроводе државни органи и организације, органи и организације аутономних покрајина и органи и организације јединица локалне самоуправе, установе, јавна предузећа, посебни органи преко којих се остварује регулаторна функција, као и правна и физичка лица којима су поверена јавна овлашћења (у даљем тексту: органи) и који се покрећу по захтеву привредних субјеката и грађана ради остваривања одређеног права или испуњавања прописане обавезе, а који се уписује у Регистар административних поступака.²²

Регистар административних поступака је успостављен као централизована база података о административним поступцима који су и јавно доступни на Порталу Регистра. На Порталу су доступне кључне информације о сваком поступку: која институција је надлежна, која документа су потребна, образци захтева, рокови, таксе (ако постоје) и рокови за доношење решења. Регистар има за циљ да побољша транспарентност, предвидљивост и уједначеност поступања јавне управе, као и да олакша кориснима (грађанима и привреди) приступ информацијама о поступцима. Поступци који се покрећу по службеној дужности, односно поступци које органи државне управе воде између себе, не представљају административне поступке. Закон дефинише које податке надлежни органи, власници услуга/поступака, уносе у Регистар. Ови подаци, укључујући и правни основ за административни поступак су истовремено и полазна основа за анализу поступака и припрему предлога за њихово поједностављење. Кроз Закон и пратећи подзаконски акт (Уредба о вођењу, функционисању и утврђивању података који се уписују у Регистар административних поступака, садржају портала, упису, измени и брисању поступака)²³ подстиче се стандардизација поступака јер дефинишу правила за уређење поступака и које елементе сваки поступак мора да садржи.

Корист коју корисници Портала имају јесу пре свега транспарентност и предвидљивости (све потребне и потпуне информације су доступне на једном месту и оне су проверене и ажурне), уштеда времена и новца (не постоји потреба да се обилази више институција или њихових веб сајтова ради претраге и прикупљања информација, јер се информације могу добити на Порталу, уз преузимање формулара за покретање поступка). Пружање података кроз Регистар побољшава планирање и анализу (користе се аналитички алати), што може довести до укидања или оптимизације неефикасних или застарелих административних поступака.

Изменама и допунама Закона у 2025. години уводи се Јединствена евиденција непореских прихода (Евиденција), као један од носећих стубова система који ће омогућити електронско плаћање за све услуге јавне управе, на републичком, покрајинском и локалном нивоу, до краја 2026. године. Евиденција ће на једном месту објединити све прописе и све финансијске издатке (таксе и накнаде) које органи јавне управе наплаћују приликом спровођења поступака/пружања услуга. Евиденција је део стратешке реформе непореских прихода, јер ће се њеним успостављањем ови тзв. парафискали учинити транспарентним, а

²¹ Службени гласник РС, бр. 44/21

²² Закон о Регистру административних поступака, члан 2.

²³ Службени гласник РС, бр. 84/22

нарочито ће се учинити транспарентним начин наплаћивања услуга у јединицама локалне самоуправе, где јединице локалне самоуправе имају и одређени ниво независности у одређивању цене услуга. Уједно, са изменама и допунама Закона, база Регистра се технички унапређује и повезује са другим информационим системима, како би се подаци из Регистра могли користити у другим системима и како би се избегло да се подаци који већ постоје у Регистру изнова уносе у друге базе, евиденције или регистре, чиме се смањује притисак на рад запослених у јавној управи.

У основи почетне методологије за оптимизацију административних поступака, јесте доследна примена **Закона о општем управном поступку (ЗОУП)**²⁴. Основне одредбе ЗОУП од значаја за програм еПАПИР тичу се одређених механизма које ЗОУП успоставља. У то спада обавеза да је орган дужан да поступак води без одуговлачења и уз што мање трошкова за странку. Такође, орган има обавезу да по службеној дужности прибави чињенице о којима се води службена евиденција, односно да од странке не захтева достављање тих података - ако су ти подаци доступни у службеној евиденцији другог органа. Та сарадња између органа треба да буде бесплатна и у најкраћем року (најкасније 15 дана). Из угла оптимизације поступака, недвосмислено је важно прибављање података по службеној дужности. Тако се елиминише број докумената које корисници (грађани или привреда) достављају надлежним органима. Орган врши увид и прибавља податке о чињеницама о којима се води службена евиденција, ако су ти подаци неопходни да доношење одлуке. На овај начин се унапређује ефикасност у поступању, јер органи између себе размењују податке и ти подаци су увек тачни јер потичу из евиденције органа који је њен власник, те се смањује могућност грешке или фалсификата. Једно од начела ЗОУП јесте и да се поступак спроводи тако да трошкови за кориснике буду што мањи: када орган прибавља податке из службених евиденција од других органа (по службеној дужности), ти подаци се уступају бесплатно, што значајно умањује финансијско оптерећење за странку. Корисник не мора да плаћа додатне таксе ради прибављања документа који орган може прибавити по службеној дужности, односно не мора да покреће други поступак пред другим органом (што захтева одређено време и новац).

Још једно од начела ЗОУП налаже да се поступак мора олакшати за подносиоца захтева односно потребно је обезбедити помоћ странци: осигурати да странка има све потребне информације о поступку, да пружи помоћ приликом подношења захтева и да информише странку о њеним правима.

Доследна и потпуна примена ЗОУП имала би значајан утицај на ефикасност и квалитет рада управе, као на пример:

- Размена података по службеној дужности и приступ службеним евиденцијама без оптерећења за странку доприносе бржем и мање бирократском поступку.
- Смањење трошкова за странке и снажна сарадња између органа повећава поверење грађана у државну управу.
- Помоћ странци (вођење, обавештавање) и законска обавеза органа да омогући увид у податке и обраду података стварају управну праксу која је „пријатељскија“ према грађанима, што може смањити број жалби, захтева за помоћ или неправилности.

²⁴ Службени гласник РС, бр. 18/16, 95/18 (Аутентично тумачење), 2/23 (УС)

- Коначно, законским решењима о обавези размене података и бесплатном уступању, државна управа постаје ефикаснија јер се избегава дуплирање рада између органа и непотребни административни терети.

Закон о електронској управи²⁵ представља правни оквир за пружање електронских услуга од стране органа, различитог нивоа, од информација до потпуно дигитализованих услуга, које обухватају електронско подношење захтева и докумената, плаћање и достављање електронског документа у еСандуче). Овај Закон прописује да су органи обавезни да остварују комуникацију са корисницима преко дигиталних канала, укључујући електронско подношење захтева и електронско достављање аката, што елиминише потребу за физичким доласцима корисника и папирном документацијом. Одредбе Закона доприносе поједностављењу поступака јер чине услуге пре свега приступачним. Свим дигитализованим услугама, било који корисник може приступити било када, било где, преко једног портала (Портал еУправа), без потребе да посећује физичке шалтере различитих органа. Приликом спровођења услуга електронским путем, многи подаци се могу разменити по службеној дужности коришћењем Сервисне магистрале органа, што утиче на коштање поступака и повећава ефикасност и брзину спровођења поступка. Достављањем излазних аката (решења, потврда, уверења, дозвола) електронским путем у еСандуче, као електронског документа, омогућава да корисник прими документ чим је он донет, без одласка да га лично преузме или да документ прими путем редовне поште. Спровођење услуга електронским путем се смањују директни административни трошкови за кориснике (одлазак, штампање материјала), као и трошкови рада надлежних органа (мање папира, мање послова на шалтеру).

Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању²⁶ поставља правни оквир за употребу електронских докумената, електронске идентификације, електронског потписа, електронског печата, електронске доставе, електронског временског жига и електронског чувања докумената. Њиме се поставља основ за спровођење административних поступака електронским путем уз правну сигурност, признавање пуноважности електронског документа и изједначавање квалификованог електронског потписа са својеручним потписом. На тај начин обезбеђује се правни предуслов за електронско подношење захтева, електронску размену и доставу докумената, као и издавање аката органа јавне власти у електронском облику.

Закон о информационој безбедности²⁷ уређује мере заштите од безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима, одговорности субјеката који управљају и користе ове системе, као и поступке и мере за постизање високог нивоа информационе безбедности.

Закон о заштити података о личности²⁸, добрим делом усклађен са Општом уредбом ЕУ о заштити података,²⁹ уређује право на заштиту физичких лица у вези са обрадом података

²⁵ Службени гласник РС, бр. 27/18

²⁶ Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС”, бр. 94/17 и 52/21), доступно на: <https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2017/94/4/reg>

²⁷ Закон о информационој безбедности („Службени гласник РС”, број 91/25), доступно на:

<https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2025/91/5/reg>

²⁸ Закон о заштити података о личности („Службени гласник РС”, број 87/18), доступно на: <https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2018/87/13/reg>

²⁹ Уредба ЕУ 2016/679 (енг. *General Data Protection Regulation*), доступно на: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

о личности, начела обраде, права лица на која се подаци односе, обавезе руковалаца и обрађивача, као и надзор над применом закона. У контексту Програма „е-ПАПИР” значајан је као подржавајући правни оквир за дигитализацију административних поступака, функционисање Регистра административних поступака и размену података из службених евиденција, јер обезбеђује да се подаци о личности обрађују законито, транспарентно, сврсисходно и уз одговарајуће мере заштите.

Закон о печату државних и других органа³⁰ значајан је за електронско спровођење административних поступака јер уређује употребу квалификованог електронског печата државних и других органа и ималаца јавних овлашћења. Тиме се обезбеђује правни основ да се аутентичност јавних исправа и других аката органа потврђује и у електронском облику.

Закон о локалној самоуправи³¹ уређује како се формирају јединице локалне самоуправе (ЈЛС), њихове надлежности, надзор над радом, финансирање итд. ЈЛС у оквиру својих надлежности, самостално планирају, уређују и управљају пословима од значаја за грађане и привреду. Такође, Република Србија може поверити ЈЛС одређене послове из своје надлежности уз обезбеђивање/трансфер средстава за обављање ових послова. У погледу пружања услуга, ЈЛС уређује комуналне услуге, инфраструктуру и управља јавним предузећима и надзире њихов рад. Закон прописује да локална самоуправа одговара за ефикасно и квалитетно вршење надлежности. Закон ствара правни оквир за пружање ефикасних и модерних услуга имајући у виду да се услуге и одлуке спроводе ближе кориснику (локално). Уједно то омогућава да се боље уоче потребе грађана, те се услуге које пружају ЈЛС могу прилагођавати, како би биле што брже, боље и ефикасније. Прилагођавање је могуће јер ЈЛС имају овлашћења да доносе локалне прописе у оквиру своје надлежности, те општинска/градска управа може брзо реаговати на конкретне потребе, за разлику од прописа који се доносе на нивоу републике.

Подзаконски акти од значаја за овај Програм, обухватају неколико прописа којима се уређује канцеларијско пословање, електронска писарница и електронска достава.³² Ови прописи су значајни као подршка електронском спровођењу административних поступака, електронској комуникацији са корисницима и управљању предметима у дигиталном окружењу.

Стратешки основ

Стратешки оквир за наставак поједностављења административних поступака и развој кориснички оријентисаних јавних услуга ослања се на шире приоритете Владе Републике Србије у области дигиталне трансформације, развоја електронске управе и унапређења ефикасности јавне управе. У Излагању програма Владе Републике Србије из априла 2025. године, дигитална трансформација је препозната као процес који доприноси бржој администрацији, развоју е-Управе и квалитетнијим јавним услугама. Ови приоритети

³⁰ Закон о печату државних и других органа („Службени гласник РС”, бр. 101/07 и 49/21), доступно на: <https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2007/101/6/reg>

³¹ Службени гласник РС, бр. 129/07, 83/14 (др. закон), 101/16 (др. закон), 47/18, 111/21 (др. закон)

³² Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС”, бр. 21/20, 32/21 и 14/23); Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке („Службени гласник РС”, бр. 99/20 и 74/21); Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС”, број 20/22).

представљају шири политички и програмски контекст за даље активности у области оптимизације, дигитализације и стандардизације административних поступака.³³

Стратегија реформе јавне управе (СРЈУ) за период 2020-2030³⁴, представља кривни документ јавне политике за Програм еПАПИР, нарочито кроз дефинисан специфични циљ у области пружања услуга, а то је до 2030. године створити прилагодљиву јавну управу која може у кратком року и уз разумне трошкове да пружи интегрисане, кориснички оријентисане услуге, посебно водећи рачуна о мањинским и угроженим друштвеним групама. Да би се то постигло, СРЈУ наводи да је потребно следеће:

- развој новог система услуга, уз оптимизацију постојећих, кроз континуирано укључивање крајњих корисника (грађана и привреде) у процес дизајна услуга;
- коришћење иновативних технологија – вештачке интелигенције и слично, како би се идентификовале могућности за оптимизацију услуга и побољшање интерних процеса;
- јачање људских и техничко-технолошких капацитета јавне управе, како би она могла ефикасно да пружа услуге;
- успостављање система контроле и обезбеђивања квалитета услуга, са сталном провером задовољства корисника;
- креирање и унапређење правног оквира за успостављање регистра административних поступака, који би омогућио кохерентност, оптимизацију и јединствени систем управљања квалитетом услуга.

СРЈУ је праћена Акционим планом за 2021-2025. године.³⁵

СРЈУ недвосмислено подржава развој електронске управе, јер дигиталне услуге значе брже, једноставније и јефтиније пружање услуга. СРЈУ наводи да је кључно да услуге буду кориснички оријентисане, као и да је потребно успоставити механизме да се корисници (грађани и привреда) активно укључе у процес развоја услуга и да услуге буду што више прилагођене потребама корисницима. СРЈУ такође говори и о квалитету и контроли квалитета услуга, и да је потребно створити систем сталне контроле квалитета пружених услуга и мерења задовољства корисника. СРЈУ такође описује Регистар административних поступака као средство за постизање транспарентности услуга и креирање јединственог места на коме се налазе све услуге јавне управе. Коришћење нових и иновативних технологија, као што је нпр вештачка интелигенција и анализа великих база података којима држава располаже би могла да помогне у проналажењу тзв уских грла односно критичних места у области пружања услуга, идентификовању места где су органи државне управе неефикасни, али и у креирању и развоју нових услуга. Јавна управа би требало да препознаје потребе грађана и да на њих одговара креирањем услуга које стављају кориснике у први план приликом развоја услуга. СРЈУ поставља пружање услуга као кључни део реформе, где се јавна управа појављује као проактивна, кориснички оријентисана управа која корисни

³³ Излагање програма Владе Републике Србије, април 2025. године, доступно на: <https://media.srbija.gov.rs/medsrp/dokumenti/djuro-macuta-ekspoze150425.pdf>

³⁴ Службени гласник РС, бр. 42/21, 9/22

³⁵ У току је припрема Акционог плана СРЈУ за период 2026-2030. године

иновације и различите модерне дигиталне технологије, укључује грађане у креирање и развој услуга, мери квалитет пружених услуга и ради на њиховој оптимизацију.

Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2023. до 2025. године³⁶, чији нови циклус је исто у фази припреме у току израде овог документа, поставља темеље развоја електронске управе, односно предвиђа мере и активности које утичу да електронска управа буде ефикаснија и кориснички оријентисана. Програм је усмерен на:

- јачање институционалне и правне основе за електронску управу – прилагођавање прописа како би електронска управа могла да функционише ефикасно;
- развој и унапређење дигиталне инфраструктуре и повезивање система ради размене података;
- повећање доступности електронских услуга грађанима и привреди, водећи рачуна да буду кориснички оријентисане, једноставне и омогуће уштеду времена и ресурса.

Програм тежи да омогући грађанима и привреди да поступке могу покренути и завршити електронским путем, без одласка на шалтере, уједно доприносећи ефикасности и транспарентности рада органа државне управе (пружалаца услуга).

Програм унапређења управљања јавним политикама и регулаторном реформом за период 2021-2025³⁷, чији наставак се такође припрема у току израде овог документа, има за циљ да унапреди квалитет докумената јавних политика и прописа те да се смањи број непотребних прописа, анализира ефекат постојећих прописа, уклоне регулаторне баријере које стварају оптерећење привреди и грађанима (креирање бољег пословног окружења). Програм се бави и партиципацијом јавности и цивилног друштва у процесу доношења прописа и политика, што је нарочито важно, а имплементирано је успостављањем портала за електронске консултације – еКонсултације, где је заинтересована јавност може укључити и дати предлоге за измене прописа који би допринели њиховој већој ефикасности. Фокус који програм има на анализу ефеката прописа би требало да доведе до идентификације непотребних, сувишних или застарелих прописа и њихове измене или укидања уколико стварају оптерећење за привреду или грађане. Резултати Програма би требало да доведу до једноставнијих прописа, чиме би се умањили административни трошкови, а транспарентнији консултативни процес би требало да доведе до веће укључености јавности у креирање прописа којима се директно утиче на живот грађана и пословно окружење.

Стратегија развоја вештачке интелигенције за период 2025-2030. године³⁸ утврђује циљеве и мере за даљи развој и примену вештачке интелигенције, укључујући њену примену у јавном сектору и унапређењу јавних услуга. Стратегија полази од потребе да се вештачка интелигенција развија и примењује безбедно, у складу са међународно признатим етичким принципима, уз заштиту права грађана и усмеравање њеног потенцијала ка унапређењу квалитета живота, економском развоју и модернизацији јавне управе. У контексту Програма „е-ПАПИР” она чини подржавајући стратешки оквир за активности

³⁶ Службени гласник РС, бр. 33/23

³⁷ Службени гласник РС, 113/21, 106/24

³⁸ Стратегија развоја вештачке интелигенције за период 2025–2030 („Службени гласник РС”, број 5/25), доступно на: <https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/vlada/strategija/2025/5/1/reg>

које се односе на примену иновативних технологија у унапређењу Регистра административних поступака.

2.4. Међународна кретања, упоредна пракса и позиција Србије у области смањења административних препрека и унапређења јавних услуга

Област пружања јавних услуга, смањења административног оптерећења и дигитализације управе предмет је редовног праћења и процене више међународних организација. Посебно су релевантни ОЕЦД СИГМА³⁹ Принципи јавне управе и пратећи мониторинг извештаји, који омогућавају сагледавање стања у Републици Србији у односу на земље региона, као и ОЕЦД анализе које приказују трендове и праксе држава чланица у области кориснички оријентисаних, доступних и дигиталних јавних услуга.

Према ОЕЦД/СИГМА принципима, пружање услуга треба да се заснива на следећим начелима:

- корисници су у центру креирања, развоја и редизајна административних поступака, уз њихово укључивање ради бољег разумевања потреба и очекивања;
- постоји јавна политика у области пружања услуга која континуирано унапређује дизајн и начин пружања услуга органа јавне управе;
- јавна управа редовно преиспитује постојеће административне поступке ради њиховог поједностављења, смањења административних трошкова и времена потребног за покретање и спровођење услуге;
- приликом увођења нових услуга води се рачуна да се не стварају нови непотребни трошкови за кориснике;
- успостављају се стандарди за пружање услуга, показатељи квалитета и механизми праћења, како би се утврдиле могућности за даље унапређење;
- органи јавне управе пружају дигиталне и висококвалитетне услуге;
- административне услуге су лако доступне, како у непосредном контакту са органима, тако и електронским путем, уз уважавање различитих потреба корисника;
- дигитално спровођење поступака омогућава прикупљање и коришћење података за доношење одлука заснованих на доказима;
- обезбеђено је повезивање јавних регистара, укључујући правно, семантичко, организационо и техничко усклађивање система;

У пресеку који је СИГМА припремила и објавила у Извештају „Јавна управа у Србији“, за 2024. годину⁴⁰, у којем је дата процена стања у односу на Принципе јавне управе⁴¹, Република Србија јасно се истиче као земља која предњачи у развоју области пружања

³⁹ СИГМА (Support for Improvement in Governance and Management) је заједничка иницијатива ОЕЦД (Организације за економску сарадњу и развоја) и Европске уније. Њен циљ је да ојача основе за унапређено јавно управљање и тиме подржи друштвено-економски развој кроз јачање капацитета јавног сектора и унапређење креирања и спровођења реформи јавне управе. Више информација на:

<https://www.sigmaweb.org/en/about.html>

⁴⁰ ОЕЦД СИГМА, Извештај „Јавна управа у Србији 2024. година“, више информација доступно на:

https://www.sigmaweb.org/en/publications/public-administration-in-serbia-2024_02001fe4-en.html

⁴¹ Принципи јавне управе, више информација на: https://www.sigmaweb.org/en/publications/the-principles-of-public-administration_7f5ec453-en.html

услуга међу економијама Западног Балкана, на основу индикатора које је СИГМА успоставила. На слици доле, дат је преглед испуњености индикатора ОЕЦД СИГМА у области пружања јавних услуга. Посматрани индикатори су: омогућавање кориснички оријентисаних услуга; пружање висококвалитетних услуга; приступачност административних услуга; дигитална спремност; и дигитални алати.

Слика 3 СИГМА индикатори за област пружања услуга

	Албанија	Јерменија	Босна и Херцеговина	Црна Гора	Северна Македонија	Србија	Просечна вредност
омогућавање кориснички оријентисаних услуга	47	43.5	10	29	19.1	60.5	36.6
пружање високо-квалитетних услуга	44	53.2	29	29.3	42.4	67.7	45.6
приступачност административних услуга	50	58	38	52.3	50.3	67.6	53.8
дигитална спремност	64.2	60	15	24.2	23	65.8	42.4
дигитални алати	62	53.9	26	53.4	58.4	42	51

Извор: ОЕЦД СИГМА⁴²

Међу земљама Западног Балкана, Србија се истиче са најбољим резултатима за 4 од 5 индикатора у области пружања услуга: омогућавање кориснички оријентисаних услуга, пружање високо-квалитетних услуга, приступачност административних услуга, дигитална спремност. Оваква процена тренутног стања у области пружања услуга говори да Србија развија потребне алате и механизме који омогућавају пружање дигиталних услуга, креирајући услуге које унапређују рад јавне управе и чинећи услуге прилагођеним потребама корисника.

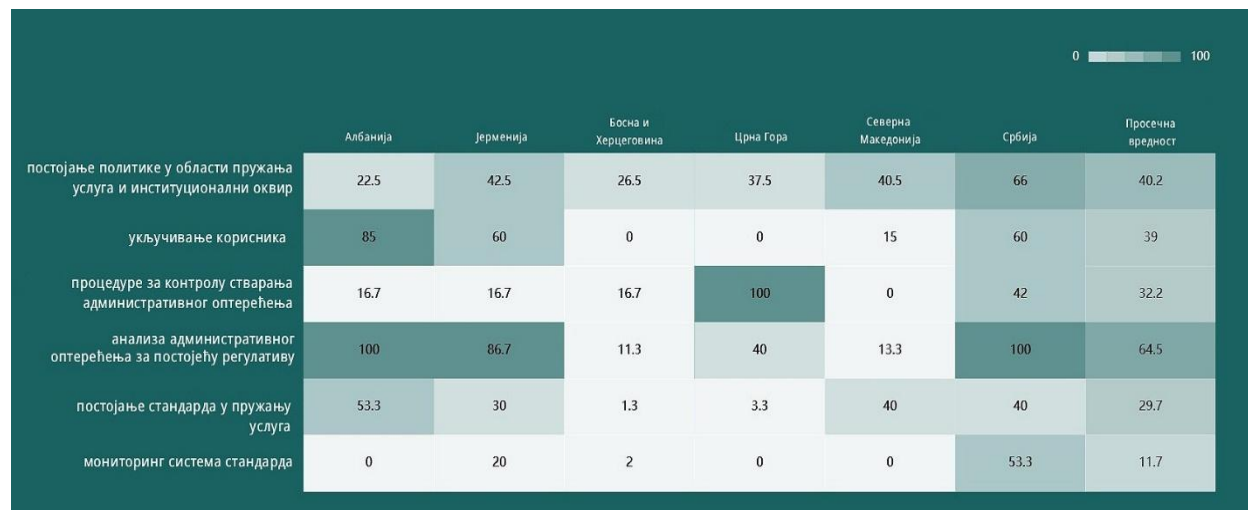
Постављени индикатори имају и подиндикаторе⁴³ кроз које је додатно извршена процена стања у области пружања услуга. У оквиру показатеља „Омогућавање кориснички оријентисаних услуга“, као једног од оних где је Република Србија високо оцењена, посебно су анализирани и оцењени подиндикатори који ближе описују постојеће стање у области услуга, као што су постојање политике у области пружања услуга и институционални оквир, укључивање корисника, процедуре за контролу стварања административних оптерећења,

⁴² <https://par-portal.sigmaweb.org/areas/2005?countries=SRB>

⁴³ (i) Омогућавање кориснички оријентисаних услуга, са под-индикаторима: постојање политике за пружање услуга, постојање институционалног оквира, укључивање корисника, постојање процедура за контролу креирања новог административног оптерећења, анализа административних трошкова постојеће правне регулативе, постојање стандарда у пружању услуга, мониторинг система успостављених стандарда у пружању услуга; (ii) Пружање високо-квалитетних услуга, са под-индикаторима: квалитет селектованих административних услуга, примена концепта животних догађаја, унапред попуњени образци са доступним подацима о кориснику, проактивне услуге, примена принципа „само једном“; (iii) Приступачност административне услуге, са под-индикаторима: више понуђених канала/опција за пружање услуге, приступачност услуга особама са посебним потребама, лако проналажење информација, јасне и добро комунициране информације о услугама; (iv) Дигитална спремност, са под-индикаторима: стратегија електронске управе и координација, дигитализација регистара, интероперабилност (инфраструктура, правни оквир и примена), дигитални идентите, дигитални потпис и услуге од поверења, архитектура система, примена нових технологија у јавном сектору, правни оквир за приватност и сајбер-безбедност, управљање талентима у јавној управи, поновна употреба дигиталних решења; (v) Дигитални алати, са под-индикаторима: електронски приступ правној регулативи, електронска платформа за јавне консултације, информациони систем за управљање кадровима, електронски портал за запошљавање, портал отворених података, доступност и квалитет дигиталних услуга, право на информисање и покретање услуга електронским путем, дигитални алати за интерну контролу, дигитални алати за рачуноводствене податке, систем јавних набавки.

анализа административног оптерећења, постојање стандарда у пружању услуга, као и мониторинг система стандарда. На слици доле, дат је преглед остварености подиндикатора за индикатор „Омогућавање кориснички оријентисаних услуга“, као и поређење са другим земљама у региону.

Слика 4 Оцена Републике Србије кроз подиндикаторе СИГМА индикатора „Омогућавање кориснички оријентисаних услуга“



Извор: ОЕЦД СИГМА⁴⁴

Република Србија је добила максималну оцену подиндикатора „анализа административног оптерећења“ што је директно повезано са имплементацијом Програма еПАПИР и пратећег Акционог плана.

ОЕЦД анализе земаља чланица⁴⁵ указују да је пружање висококвалитетних административних услуга круцијално за постизање социо-економских циљева сваке државе, укључујући економски раст, благостање грађана и примену правне државе. У том контексту, трансформација административних поступака све више полази од потреба и очекивања корисника. Према ОЕЦД подацима, просечно задовољство корисника административним услугама у државама чланицама износи 66%, у 2023. години, при чему су брзина реализације услуге, јасноћа језика и доступност информација међу најважнијим факторима који утичу на оцену корисничког искуства. У 28 од 30 земаља, овај проценат иде и преко 80% (нпр. Естонија, Финска, Луксембург, Швајцарска), а пресудни фактор који је утицао на оцену задовољства јесте брзина којом је услуга реализована. Други значајан фактор били су јасноћа језика и доступност информација.

Ефикасно и квалитетно пружање услуга захтева јасан стратешки оквир, институционално вођство и координацију органа на различитим нивоима власти. У 14 од 27 земаља ОЕЦД постоје независне стратегије посвећене развоју услуга, у 9 земаља је ово део неке друге шире стратегије (нпр стратегије о електронској управи). Оно што је заједничко свим овим

⁴⁴ <https://par-portal.sigmaxweb.org/areas/2005/indicators/2059?countries=SRB>

⁴⁵ OECD: Government at glance 2025, Country notes: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html#5

стратегијама јесте да су циљеви усмерени на пружање више услуга које у центар стављају кориснике. Друга заједничка ствар у наведеним стратегијама јесте да су за циљ поставиле процес поједностављења административних услуга.

Дефинисање улога и одговорних институција за креирање и пружање услуга јавне управе, према ОЕЦД анализама, од посебног је значаја за обезбеђивање стратешког приступа, координације и ефективне имплементације. У већини ОЕЦД земаља постоје институције задужене за унапређење административних услуга, најчешће у форми министарстава или других централних органа, док је у делу земаља ова надлежност подељена између више институција. Упоредна пракса такође указује на значај институција које координирају унапређење услуга, прате њихов квалитет и подржавају поједностављење административних поступака.

Посебан значај у ОЕЦД пракси имају стандарди пружања услуга, мерење корисничког искуства и укључивање корисника у дизајн услуга. Већина анализираних земаља (28 од 33) има успостављене стандарде за услуге јавне управе, док део земаља тестира услуге са корисницима пре њиховог увођења. Оваква пракса омогућава да се услуге обликују на основу стварних потреба корисника, да се идентификују уска грла у поступању и да се на основу података планирају даља унапређења. Ово потврђује значај систематичног праћења административних поступака, мерења квалитета услуга и коришћења података из Регистра административних поступака за даљу оптимизацију.

Један од важних праваца развоја услуга у ОЕЦД земљама јесте и повезивање поступака кроз животне догађаје, односно груписање услуга које су повезане са одређеним животним или пословним ситуацијама. У пракси се издвајају два модела: информативни модел, у којем се кориснику на једном месту пружају информације и линкови ка надлежним органима, и напреднији модел интегрисаних услуга, у којем се више повезаних поступака може покренути са једног места, уз размену података између институција у позадини процеса. У 13 ОЕЦД земаља је изабран модел са интегрисаним услугама, најчешће је то рођење детета, покретање пословања и губитак посла. Као земља предводник у креирању животних догађаја по моделу са интегрисаним услугама истиче се Данска, која нуди 6 животних догађаја.

Поред тога, важност мерења перформанси пружених услуга, систематично прикупљање ових података, као и корисничког задовољства како би се унапредиле постојеће услуге све више добија на значају. Редовна анализа корисничког искуства може да послужи за идентификовање области за даље унапређење у дизајну услуга и њиховом пружању, превазилажење недостатака или уских грла приликом пружања услуга. У 14 од 27 ОЕЦД земаља користе се овакве анкете како би се анализирано корисничко искуство, а пример добре праксе је Чиле, који спроводи годишње национално испитивање које процењује корисничко задовољство услугама јавне управе, уједно обезбеђујући вредне податке за њихово унапређење. На сличан начин и Аустралија прикупља ове податке, уједно користећи прилику да грађане боље упозна са реформама јавне управе.

Дигитални индекс управе (ДГИ), који припрема ОЕЦД,⁴⁶ представља мерило за електронску/дигиталну управу, креиране политике у овој области, као и за њихову имплементацију. Као и код СИГМА, ДГИ дефинише 6 димензија које су предмет процене, водећи се ОЕЦД стратешким оквиром за електронску управу⁴⁷:

- дигитални дизајн: постоји јасна организациона подела надлежности и водећа институција, где дигитализација није само средство, већ обавезни елемент који је уграђен у планирање нових услуга;
- јавна управа која доноси одлуке на основу података: влада користи податке као кључни део процеса планирања, имплементације и мониторинга јавних политика;
- управа као платформа: влада сачињава транспарентне водиче, упутства, податке и софтверска решења како би се институције оспособиле да пружају услуге засноване на подацима;
- отвореност: влада омогућава јавности да учествује у процесу израде јавних политика;
- услуге усмерене на корисника: влада користи податке о потребама корисника за креирање услуга; и
- проактивност.⁴⁸

Овај индекс се креће од 0 (најнижа оцена) до 1 (највиша оцена). Просек ОЕЦД земаља је 0,61. Земље са највишим индексом су Кореја (0,94), Данска (0,81) и Велика Британија (0,78). Највећи напредак је у области дигиталног дизајна, те се показало да дигитализација није само средство већ представља важан фактор трансформације услуга. Када се ради о проактивности односно спремности владе да прикупља информације о потребама корисника и користи ове информације како би доносила одлуке, уз употребу вештачке интелигенције, водеће земље ОЕЦД су Кореја (0,9), Естонија (0,87), Велика Британија (0,85), Данска (0,79) и Турска (0,76). Ове димензије указују да модернизација административних поступака не подразумева само дигитализацију постојећих процедура, већ и њихов редизајн на основу података, потреба корисника, повезивања система и проактивног пружања услуга.

Упоредни примери показују различите приступе унапређењу услуга. У Португалу⁴⁹, поверење у институције и задовољство јавним услугама представљају важне показатеље квалитета јавне управе и резултата политика усмерених на дизајн и пружање услуга. Мерења показују да је 43% становништва задовољно услугама које користе, док се Португал налази изнад просека ОЕЦД земаља (0.61) и у Дигиталном индексу управе који износи 0.64, а као једна од његових најјачих страна издваја се оријентација услуга ка корисницима. Овај пример је значајан јер показује да корисничка оријентација није само

⁴⁶ Поглавље 7 „Дигитална управа и иновације“; OECD: Government at glance 2025, https://www.oecd.org/en/publications/2025/06/government-at-a-glance-2025_70e14c6c/full-report/digital-government-index_1edec44e.html

⁴⁷ OECD Digital Government Policy Framework, доступно на: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en/full-report/digital-government-index_1edec44e.html

⁴⁸ ОЕЦД Стратешки оквир за електронску управу, доступно на: [The OECD Digital Government Policy Framework | OECD](https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html#5)

⁴⁹ OECD: Government at glance 2025, Country notes: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html#5

питање дигитализације, већ и начина на који се услуге осмишљавају, прате и прилагођавају потребама корисника.

У Данској⁵⁰ је задовољство административним услугама изнад ОЕЦД просека (72% становништва док је ОЕЦД просек 66%), а земља остварује и висок резултат у Дигиталном индексу управе који износи 0.81. Посебно се издваја приступ управе као платформе, који подразумева развој заједничких решења, водича, података и дигиталних алата који институцијама омогућавају да пружају услуге засноване на подацима. Овај приступ указује на значај заједничке инфраструктуре, повезивања система и стандардизованих алата за унапређење услуга у различитим органима јавне управе.

У Естонији⁵¹ је, такође, забележен висок ниво задовољства корисника административним услугама (83%). Исто као и Данска, и Естонија превазилази ОЕЦД просек у Дигиталном индексу управе који за ову земљу износи 0.74. Као једна од највећих предности Естоније издваја се коришћење података у планирању, одлучивању и управљању јавним услугама. Овај пример указује на потенцијал да регистри и подаци о поступцима не буду само информативни ресурс, већ и основ за анализу, праћење квалитета услуга и управљање оптимизацијом административних поступака.

У контексту пословног окружења, релевантни су и налази *ОЕЦД Western Balkans Competitiveness Outlook 2024*⁵² за Србију. У извештају се наводи да Србија међу економијама Западног Балкана има највећи проценат појединаца који користе интернет за комуникацију са јавним органима. Ови налази су значајни за област административних поступака, јер поједностављење и дигитализација поступака представљају један од предуслова смањења трошкова пословања, лакшег приступа услугама јавне управе и унапређења предвидивости пословног окружења.

Упоредни међународни оквири за процену пословног окружења, као што је *World Bank Business Ready*⁵³, све више повезују регулаторни оквир са квалитетом јавних услуга и оперативном ефикасношћу. *Business Ready* методологија посматра пословно окружење кроз три стуба: регулаторни оквир, јавне услуге и оперативну ефикасност, што потврђује значај поједностављења административних поступака не само као регулаторне, већ и као сервисне реформе.

*OECD Regulatory Policy Outlook 2025*⁵⁴ указује да савремена регулаторна политика све више зависи од способности јавне управе да користи податке, дигиталне алате и нове технологије у дизајну, примени и праћењу прописа. У извештају се посебно истиче значај регулаторних

⁵¹ OECD: Government at glance 2025, Country notes: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html#5

⁵² OECD, Western Balkans Competitiveness Outlook 2024, доступно на: https://www.oecd.org/en/publications/western-balkans-competitiveness-outlook-2024-serbia_3699c0d5-en.html?utm

⁵³ Светска банка, Извештај „Business Ready“, 2025, доступно на: <https://www.worldbank.org/en/businessready/publications?utm>

⁵⁴ *OECD Regulatory Policy Outlook*, 2025, доступно на: https://www.oecd.org/en/publications/oecd-regulatory-policy-outlook-2025_56b60e39-en.html

институција које су способне да делују проактивно, да сарађују и да користе доказе и податке за доношење одлука. Дигитални алати се препознају као средство за унапређење спровођења прописа, поједностављење процеса, смањење оптерећења и ефикасније праћење усклађености и примене прописа.

Упоредна пракса, дакле, показује да се савремене реформе у области административних поступака све више заснивају на интегрисаном приступу који обухвата поједностављење поступака, дигитализацију, повезивање система, мерење квалитета услуга, укључивање корисника и коришћење података за управљање услугама. Ови налази представљају релевантну аналитичку основу за сагледавање праваца даљег развоја Програма „е-ПАПИР”.

2.5. Идентификација и објашњење обима и природе проблема или опис промене коју треба постићи у области

У претходним циклусима спровођења Програма е-ПАПИР остварени су значајни резултати у попису, оптимизацији и дигитализацији административних поступака, као и у развоју РАП као јединственог места за информисање грађана и привреде о поступцима, потребној документацији, трошковима и начину остваривања права и испуњавања обавеза. *Ex-post* анализа Програма е-ПАПИР за период 2023–2025. године потврђује да је Програм задржао високу релевантност и да су постигнути мерљиви резултати у домену оптимизације, дигитализације и развоја инфраструктуре РАП, уз видљиве финансијске уштеде. Истовремено, анализа указује да су за наредни циклус потребни проактивнији приступ институција, боља приоритизација, јаснија логика интервенције, снажнији систем праћења и већа видљивост РАП и Програма.

Иако је досадашњи напредак значајан, административни поступци и јавне услуге још увек нису у довољној мери квалитетни, ефикасни, доступни, предвидиви и кориснички оријентисани. Проблем има више међусобно повезаних димензија: сложеност и трошкове поступака, недовољну примену постојећих механизма за размену података и дигитално поступање, неуједначено управљање поступцима и квалитетом услуга, као и ограничену видљивост и коришћење доступних информација и електронских услуга. Проблем доступности не односи се само на техничку могућност приступа услузи, већ и на разумљивост информација, једноставност поступка, број корака које корисник мора да предузме и могућност да услугу заврши без непотребних административних баријера.

Овакву оцену потврђују и налази релевантних спољних анализа. СИГМА у Извештају „Јавна управа у Србији 2024” констатује да је квалитет административних услуга унапређен и да је доступност онлајн административних услуга повећана са 70% на 83%, али и да резултати у погледу интеграције животних догађаја, претходног попуњавања образаца и примене начела „само једном” нису уједначени у свим услугама. Истовремено, Европска комисија у Извештају за Србију 2025. године оцењује да се пружање услуга грађанима и привреди, нарочито е-услуга, континуирано унапређује, али да даљи развој успоравају фрагментација одговорности и мандата међу институцијама и недостатак посебног система координације.

Обим проблема потврђују и расположиви административни подаци. Акциони план за Програм еПАПИР за 2025. годину садржи препоруке за 1189 поступака, док сам РАП укључује преко 3000 поступака. То указује на велики обухват система и значајно оптерећење у погледу праћења имплементације препорука и одржавања ажурности Регистра. Истовремено, организациона јединица РСЈП која управља Регистром, са пет запослених на неодређено време и седам лица ангажованих по основу уговора о привременим и повременим пословима, прати имплементацију оптимизације за више од 1000 поступака у више од 70 органа јавне управе. Овакав обухват превазилази могућности неформалног и ручног праћења и захтева јасније процедуре, уједначено извештавање, додатне управљачке капацитете и софтверску подршку.

Посебно значајан аспект административног оптерећења односи се на финансијске издатке и начин плаћања у административним поступцима. Према подацима из анализе ефеката за измене и допуне Закона о Регистру административних поступака, 54% административних поступака за грађане и 75% поступака за привредне субјекте има финансијске издатке. Истовремено, за 10% укупног броја поступака за грађане и привреду не постоји могућност електронског плаћања, већ се плаћање и даље врши преко банке или поште. На основу података о фреквенцијама из Регистра, у 2023. години привредни субјекти су поднели 1.574.012 захтева за које је било потребно извршити плаћање без могућности онлајн генерисања уплатнице. Ови подаци указују да електронско плаћање није само техничко питање, већ један од важних услова за стварно смањење времена, трошкова и броја корака које корисници морају да предузму.

Један од кључних проблема који и даље утиче на сложеност поступака јесте непотпуна примена начела прибављања података по службеној дужности. И након више година од доношења Закона о општем управном поступку, у пракси се и даље јављају случајеви у којима надлежни органи од корисника захтевају достављање докумената и података којима већ располаже исти или други орган јавне управе. То доводи до непотребног повећања броја корака, трошкова и времена потребног за завршетак поступка, а истовремено смањује предвидивост поступања и поверење корисника у рад управе.

Да овај проблем није само интерна процена органа, већ да се одражава и на корисничко искуство, потврђују и налази *PAR Monitor* извештаја за Србију 2024/2025. године. Према овом извештају, 54% грађана је, приликом последњег коришћења услуге јавне управе, морало да достави документа која држава већ поседује. Овај налаз додатно указује да начело прибављања података по службеној дужности још увек није доследно преточено у корисничко искуство и свакодневну праксу пружања услуга.

Размена података између органа омогућена је, између осталог, путем Сервисне магистрале органа, али њена примена у поступцима није уједначена. Један од разлога је недостатак евиденција и регистара у којима би се подаци водили на начин који омогућава њихову размену и поновну употребу од стране других органа. Због тога анализа поступака у наредном периоду треба да обухвати и повезане поступке, односно да утврди да ли је документ који се тражи као улазни услов у једном поступку већ издат од стране другог државног органа. У таквим случајевима, препоруке за оптимизацију треба да упуте и на

потребу израде или унапређења евиденције/регистра, како би се у будућности ти подаци могли прибављати по службеној дужности.

Овај проблем повезан је са ширим питањем квалитета података у јавном сектору и могућности њиховог коришћења у различитим информационим системима. *Ex-post* анализа препоручује да се у новом циклусу посебна пажња посвети коришћењу података из Регистра административних поступака у другим системима, као и даљем развоју интеграција РАП-а. То подразумева приоритизацију регистра и евиденција који представљају уско грло за више услуга, дефинисање одговорности, надлежности и стандарда квалитета, као и успостављање оперативних протокола за коришћење података, како би начело прибављања података по службеној дужности постало системска пракса, а не декларативна норма.

Различит ниво спремности органа за дигитализацију додатно утиче на темпо и квалитет промена. Недостатак информатичке инфраструктуре, регистра који могу да комуницирају и размењују податке, као и недовољна припремљеност запослених за промену начина рада, често доводе до одлагања дигитализације поступака. Такође, органи не користе увек у довољној мери већ изграђене сервисе које Канцеларија за информационе технологије и електронску управу може да учини доступним, као што су електронска идентификација (еИД) и електронско сандуче (еСандуче).

У наредном периоду потребно је системски отклонити и препреке у вези са електронским плаћањем и достављањем доказа о уплати. Када корисник, након извршеног плаћања, мора да достави доказ о уплати, задржава се непотребан корак у поступку, повећава могућност грешке и умањују ефекти дигитализације. Успостављање Јединствене евиденције непореских прихода, као саставног дела Регистра, и њено повезивање са порталом „Плати“ треба посматрати као важан инструмент за смањење административног оптерећења, јер омогућава генерисање уплатнице са јединственим позивом на број, електронско плаћање и проверу податка о уплати по службеној дужности.

Досадашњи приступ оптимизацији био је у великој мери усмерен на појединачне административне поступке. Такав приступ је омогућио значајне резултате, али се у пракси показује да корисници своје потребе ретко остварују кроз један изолован поступак. За остваривање једног права, испуњење једне обавезе или реализацију одређене пословне активности често је потребно проћи кроз више повезаних поступака, понекад пред више различитих органа. Због тога се административно оптерећење за кориснике не исцрпљује у сложености једног поступка, већ настаје као збир више корака, докумената, рокова, плаћања и интеракција са управом.

Из тог разлога је потребно да се методолошки приступ оптимизацији у наредном периоду даље развија од анализе појединачних поступака ка анализи повезаних поступака, пословних епизода и животних догађаја. Такав приступ омогућава да се поступци сагледају онако како их корисници доживљавају, као низ повезаних корака потребних да се заврши одређени посао или оствари одређено право. У Републици Србији већ постоје примери оваквог приступа, као што су „Бебо, добродошла на свет“ и поступак издавања грађевинске

дозволе, док је РСЈП започео развој пословних епизода за привредне субјекте. Међутим, овај приступ је потребно даље развијати како би се информације, кораци и електронске услуге организовали према потребама корисника, а не искључиво према институционалним надлежностима.

Поред сложености самих поступака, значајан проблем представља и неуједначена имплементација препорука за оптимизацију и дигитализацију. Иако је под координацијом РСЈП извршен попис и анализа скоро свих административних поступака за привреду и грађане, примена препорука код многих надлежних органа се одлаже, укључујући и случајеве у којима предложена решења не захтевају измену правног оквира. Ово указује да проблем није само нормативне или техничке природе, већ и управљачки: потребни су јаснији механизми координације, праћења, одговорности и подршке органима у спровођењу препорука.

Следећи важан проблем односи се на недовољно развијен систем управљања административним поступцима и квалитетом јавних услуга. У постојећем приступу, анализа поступака се у великој мери ослања на правни оквир, прописане обрасце, потребну документацију, рокове, трошкове и могућности прибављања података по службеној дужности. Такав приступ је неопходан, али више није довољан за даље унапређење јавних услуга. Потребно је да се анализа прошири и на пословне процесе, корисничко искуство, уска грла у поступању, време потребно за завршетак услуге и податке које органи већ поседују, али их не користе систематски за управљање квалитетом.

Увођење мапа пословних процеса представља важан корак у том правцу. Пракса показује да у оквиру истих или сличних поступака могу постојати различити начини поступања, непознавање појединих корака, неформалне праксе или велики број изузетака који се различито третирају. Без мапирања процеса, тешко је утврдити где настају застоји, који кораци су сувишни, где се јављају непотребна понављања и који подаци су потребни да би се поступак унапредио. Мапирање процеса зато треба посматрати као алат за прелазак са формалне анализе поступка на управљање стварним током услуге.

Органи који пружају услуге често већ располажу подацима који би могли да се користе као интерни показатељи квалитета услуга, али се ти подаци не користе систематски за управљање. То могу бити подаци о времену потребном за попуњавање обрасца, односу захтева достављених електронским путем и редовним путем, просечном времену решавања захтева, броју непотпуних захтева, учесталости допуна или другим подацима који указују на уска грла у поступању. Уколико би се ови подаци дефинисали као интерни показатељи квалитета услуга, органи би могли да идентификују проблеме, боље планирају ресурсе и доносе одлуке на основу верификованих података.

На исти проблем указује и СИГМА, која констатује да праћење и извештавање о учинку и квалитету административних услуга још увек није систематски примењено у Србији. Према овом извештају, РАП не садржи *dashboard* или извештајну функционалност са подацима о учинку, док су остале информације фрагментисане, а извештаји о учинку нису стандардизовани. Последиčno, органи надлежни за пружање услуга не користе систематски

упоредиве и потпуне податке о учинку услуга приликом избора области за унапређење или приоритизације ресурса.

Ова промена је посебно важна јер се у савременом приступу јавним услугама квалитет не мери само тиме да ли је поступак формално прописан и спроведен, већ и тиме колико је услуга разумљива, брза, доступна, предвидива и корисна за корисника. На то указују и налази *PAR Monitor* извештаја, према којима, иако више од половине грађана сматра да су информације и онлајн услуге у начелу доступне, значајан део корисника и даље има потешкоће у приступу потребним информацијама, физичким местима пружања услуга и сналажењу на дигиталним платформама. Ово потврђује да доступност услуга треба посматрати шире од саме формалне могућности да се услуга покрене електронским путем, односно кроз разумљивост, приступачност, корисничку подршку и једноставност коришћења.

Посебан проблем представља неуједначено поступање органа који имају више организационих јединица или испостава, као и поступање јединица локалне самоуправе у поступцима из изворне или поверене надлежности. У пракси се дешава да се исти или слични поступци спроводе различито у различитим организационим јединицама или локалним самоуправама, што доводи до различитог положаја корисника у зависности од места где остварују право или испуњавају обавезу. Такав проблем није само питање ефикасности, већ и питање правне сигурности, једнакости корисника и предвидивости поступања јавне управе.

РАП може имати важну улогу у уједначавању праксе и увођењу стандарда у пружању услуга. Ако су информације о поступцима, документацији, трошковима и начину поступања јасно дефинисане, ажурне и јавно доступне, РАП може да служи не само као информативни портал за кориснике, већ и као инструмент стандардизације поступања органа. Међутим, да би РАП имао такву улогу, потребно је обезбедити његову ажурност, уједначен квалитет података и редовно коришћење од стране органа и корисника.

Посебна група проблема односи се на доступност, информисаност и видљивост услуга. Иако РАП садржи значајан број информација које су јавно доступне, бесплатне и формулисане разумљивијим језиком, истраживања указују да је његова видљивост и даље ограничена. Уколико корисници не знају да РАП постоји или га не препознају као прво место за информисање о административним поступцима, употребна вредност портала је умањена. То значи да чак и добро припремљене и ажурне информације не производе пуни ефекат ако не долазе до корисника којима су намењене.

Истраживање о утицају Програма еПАПИР на привредне субјекте показује да је коришћење електронских услуга јавне управе веома распрострањено. 99% привредних субјеката користи е-услуге, од чега их 82% користи често. Међутим, кључни недостаци које привредни субјекти препознају односе се на неусклађеност система различитих органа јавне управе, неадекватну корисничку подршку и проблеме са приступом електронским услугама. Истовремено, само око четвртине привредних субјеката чуло је за РАП портал, а међу онима који су за њега чули, већина га уопште не користи за информисање о условима

пословања. Ово показује да РАП има значајну употребну вредност за кориснике, али да је потребно проширити обухват потенцијалних корисника. У том смислу, проблем није примарно у квалитету информација за постојеће кориснике, већ у ограниченој препознатљивости и досегу портала.

Ex-post анализа препознаје видљивост Портала РАП као важан услов одрживости ефеката Програма. Ако корисници не препознају портал као „прво место“ за информисање, смањује се и притисак на институције да континуирано одржавају квалитет и ажурност података. Због тога јачање видљивости РАП-а не треба посматрати само као промотивну активност, већ као меру која директно доприноси ефективности и одрживости резултата Програма.

Поред видљивости РАП, потребно је унапредити и начин на који се услуге представљају корисницима. Корисници често не знају који је орган надлежан, којим редоследом треба покретати поступке, која документација је потребна, који се подаци прибављају по службеној дужности и који кораци могу да се заврше електронским путем. Савремени приступ пружању услуга полази од тога да корисник не треба да познаје институционалну структуру управе, већ треба да има једноставан, јасан и приступачан пут до услуге.

У наредном периоду потребна промена подразумева наставак поједностављења и дигитализације административних поступака, али и њихово постављање у шири систем управљања јавним услугама. То значи да оптимизација треба да буде заснована на подацима, анализи повезаних поступака, мапирању пословних процеса, праћењу интерних показатеља квалитета услуга, даљем развоју интеграција РАП-а, уједначавању праксе и већој видљивости информација. На тај начин би се створили услови да јавне услуге буду једноставније, доступније, предвидивије и више усмерене на потребе грађана и привреде.

III Визија

Визија Програма је успостављање система јавних услуга у Републици Србији који је у потпуности усмерен на потребе грађана и привреде, у коме се услуге пружају на транспарентан, једнообразан и поуздан начин, уз висок квалитет и једноставан приступ. Административни поступци су јасни, разумљиви и предвидиви, што омогућава корисницима да лако остварују своја права и испуњавају обавезе, без непотребних трошкова, кашњења и административних препрека.

Визија подразумева и висок степен уједначености у поступању органа. Транспарентност и доступност информација омогућавају грађанима и привреди да унапред разумеју поступке, своја права и обавезе, што је кључни елемент добре управе и доношења одлука. Институције унапређују капацитете за континуирано унапређење у поступању, засновано на систематичном праћењу података. Управљање јавним услугама заснива се на доказима и анализи, што омогућава правовремено препознавање проблема, прилагођавање услуга потребама корисника и унапређење ефикасности система.

Крајњи циљ је успостављање јавне управе која делује као ефикасан сервис, доприноси развоју привреде, побољшава квалитет живота грађана и јача поверење у институције.

IV Циљеви

1. ОПШТИ ЦИЉ

Унапређење квалитета доступности и ефикасности јавних услуга за грађане и привреду кроз јасне, предвидиве и кориснички оријентисане административне поступке.

Општи циљ Програма усмерен је на унапређење начина на који јавна управа уређује и пружа услуге грађанима и привреди, тако да административни поступци буду једноставнији, доступнији, ефикаснији, предвидивији и више усмерени на потребе корисника. Административни поступци представљају једну од најчешћих тачака контакта грађана и привреде са јавном управом и непосредно утичу на остваривање права, испуњавање обавеза, трошкове пословања, свакодневни живот корисника и поверење у институције.

Унапређење квалитета јавних услуга подразумева јасније и једноставније процедуре, уједначенију примену прописа, бољу доступност информација и већи степен поузданости у поступању органа. Ефикасност се огледа у скраћењу времена потребног за остваривање права и испуњавање обавеза, смањењу непотребних корака и документације и бољој размени података између органа. Доступност подразумева да су услуге разумљиве, лако доступне и употребљиве за различите групе корисника, без непотребних административних, информационих или техничких баријера.

Програм се заснива на системском приступу смањењу административног оптерећења, које обухвата време, трошкове и напор које грађани и привреда улажу у интеракцији са органима јавне управе. Кроз оптимизацију и дигитализацију поступака, унапређење Регистра административних поступака, омогућавање коришћења података из Регистра у другим системима, праћење квалитета услуга и јачање институционалних капацитета, Програм ствара услове за јавну управу која ефикасније користи податке, боље управља поступцима и пружа услуге у складу са потребама корисника.

Остваривање општег циља треба да допринесе смањењу административних трошкова за привреду и грађане, већој правној сигурности и предвидивости поступања, бољем корисничком искуству, ефикаснијем раду органа јавне управе и већем поверењу у институције..

Показатељи ефекта:

Показатељ на нивоу општег циља	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Просечна оцена иницијативе СИГМА у Извештају „Јавна управа у Србији“ у области пружања услуга за сва	Број	Извештај „Јавна управа у Србији“, СИГМА	64 (2024.)	68	72			80

четири принципа у овој области ⁵⁵								
Позитивно мишљење привредних субјеката о Програму еПапир	Проценат	Извештај о евалуацији Програма еПАПИР, анкета/истраживање о утицају Програма еПапир на привредне субјекте	59% привредних субјеката који су упознати са Програмом (2025.)			65%		70%

2. ПОСЕБНИ ЦИЉЕВИ

ПОСЕБАН ЦИЉ 1: Поједностављење административних поступака и смањење административног оптерећења за привреду и грађане

Овај циљ представља наставак и продубљивање досадашњих реформи, са фокусом на непосредне ефекте које грађани и привреда осећају у интеракцији са јавном управом. Полази се од тога да сложени, дуготрајни, недовољно јасни и непредвидиви административни поступци стварају додатно административно оптерећење, повећавају трошкове пословања, отежавају остваривање права и утичу на перцепцију ефикасности јавне управе.

Кроз системску оптимизацију и дигитализацију поступака, тежи се смањењу броја корака, докумената и интеракција са органима, као и скраћењу времена и трошкова потребних за остваривање права и испуњење обавеза.

Поједностављење поступака не посматра се као једнократна активност, већ као континуиран процес заснован на подацима, анализи и редовном мерењу ефеката те праћењу административног оптерећења и идентификацији приоритетних области за даље реформе.

Остваривањем овог циља очекује се директан допринос општем циљу Програма, јер једноставнији и дигитализовани поступци непосредно утичу на квалитет, доступност и ефикасност јавних услуга. Смањење административног оптерећења омогућава грађанима и привреди да брже, јефтиније и предвидивије остварују права и испуњавају обавезе, док јавна управа своје ресурсе може да усмери на квалитетније и ефикасније пружање услуга.

Показатељи исхода:

	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност	Циљана вредност
--	---------------	---------------	------------------	-----------------

⁵⁵ Показатељ, почетна вредност, као и циљане су преузети из Стратегије реформе јавне управе у Републици Србији за период 2021. до 2030. године

Показатељ на нивоу посебног циља			и базна година	2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Годишње нове уштеде на остварене оптимизацијом и дигитализацијом поступака обухваћених Програмом	Проценат	Годишњи извештај о спровођењу Програма еПапир и пратећег Акционог плана	1.265.377.013 РСД (2025.)	Најмање 2% у однос у на 2025.	Најмање 2% у однос у на 2026.	Најмање 2% у однос у на 2027.	Најмање 1.5% у однос у на 2028.	Најмање 1.5% у однос у на 2029.

Имајући у виду да су највеће уштеде остварене у почетним годинама спровођења реформе, док се у другом циклусу Програма, за период 2023 – 2025. године бележи и даље константан, али умеренији раст, 2% на годишњем нивоу, односно 1.5% у 2029. и 2030. години као циљана вредност овог показатеља представља значајан раст. Предвиђено је да ће у том периоду реализације за оптимизацију преостати поступци који нису толико фреквентни, али који ће и даље утицати на уштеде у времену и новцу за грађане и привреду. Ипак, имајући то у виду, процене будућих уштеда приказане кроз овај показатељ су конзервативне.

ПОСЕБАН ЦИЉ 2: Унапређење управљања административним поступцима и јавним услугама, уз ефикаснију координацију и већу институционалну одрживост

Овај циљ представља кључни искорак ка успостављању одрживог система управљања административним поступцима, заснованог на подацима, координацији и континуираном унапређењу. Полази се од тога да квалитет јавних услуга не зависи само од појединачног поступка, већ и од начина на који јавна управа управља подацима, регистрима, међусобном разменом информација, праћењем квалитета услуга и институционалним капацитетима.

У оквиру овог циља посебан значај има унапређење Регистра административних поступака као централног управљачког и аналитичког алата, као и повезивање институција и информационих система ради ефикаснијег коришћења података о административним поступцима, смањења административних захтева према корисницима и боље координације у пружању услуга. Успостављање праћења интерних показатеља квалитета услуга додатно ојачава процесе унапређења управљања реформом и њену одрживост. Истовремено, јачање институционалних капацитета кроз обуке, методологије и алате обезбеђује да се реформе доследно примењују и одржавају. На овај начин јавна управа добија бољу основу за доношење одлука, приоритизацију реформи, праћење резултата и управљање поступцима на основу података.

Остваривањем овог циља стварају се услови да институције делују проактивно, да на основу података препознају проблеме у спровођењу поступака, идентификују потребе корисника, уоче простор за оптимизацију и систематично унапређују квалитет услуга. На тај начин овај циљ доприноси општем циљу Програма кроз јачање институционалне основе за квалитетније, ефикасније и одрживије пружање јавних услуга.

Показатељи исхода:

Показатељ на нивоу посебног циља	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број административних поступака за које се прате интерни показатељи квалитета услуга	Број	РАП	0 (2025.)	0	0	10	30	50

ПОСЕБАН ЦИЉ 3: Унапређење доступности, информисаности и ефикасности у пружању услуга, кроз РАП

Овај циљ усмерен је на унапређење доступности и разумљивости информација о административним поступцима, као и на јачање кориснички оријентисаног приступа у пружању услуга. Полази се од тога да грађани и привреда не треба да познају унутрашњу организацију јавне управе како би могли да остваре право или испуне обавезу, већ треба да имају јасан, једноставан и приступачан пут до услуге.

Унапређење видљивости и транспарентности административних поступака доприноси бољој информисаности корисника о њиховим правима, обавезама потребним корацима, документацији, роковима и трошковима.

Остваривањем овог циља корисник се поставља у центар система јавних услуга. Доступније и разумљивије информације, већа видљивост РАП и уједначенији стандарди услуга доприносе томе да грађани и привреда лакше користе јавне услуге, са мање неизвесности и мање административног напора. На тај начин овај циљ директно доприноси општем циљу Програма, нарочито у делу који се односи на доступност, предвидивост и корисничку оријентисаност јавних услуга.

Показатељи исхода:

Показатељ на нивоу посебног циља	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Повећање нивоа упознатости испитаника – привредних субјеката са постојањем РАП-а	Проценат	Анкета	25% (2025.)			30%		40%
Одржан ниво задовољства испитаника, привредних субјеката упознатих са постојањем РАП-а,	Проценат	Анкета	74% (2025.)			74%		74%

доступношћу и јасноћом информација о административним поступцима								
Задовољство грађана упознатих са постојањем РАП-а								
доступношћу и јасноћом информација о административним поступцима	Проценат	Анкета	0% (2025.)			70%		75%

3. Логика интервенције и допринос посебних циљева општем циљу

Теорија промене Програма заснива се на следећој логици: ако се административни поступци поједноставе и дигитализују, ако се унапреди управљање поступцима кроз квалитетније податке, повезивање система, праћење квалитета услуга и јачање институционалних капацитета, и ако се корисницима обезбеде јасне, доступне и разумљиве информације о услугама, онда ће грађани и привреда моћи брже, једноставније и уз мање трошкова да остварују права и испуњавају обавезе, док ће јавна управа ефикасније управљати поступцима и пружати квалитетније, доступније и кориснички оријентисане услуге.

Општи циљ представља жељену промену на нивоу система јавних услуга: јавне услуге треба да буду квалитетније, доступније, ефикасније, предвидивије и више усмерене на потребе грађана и привреде. Посебни циљеви представљају кључне исходе чијим се остваривањем доприноси овој промени.

Први посебан циљ доприноси општем циљу кроз поједностављење административних поступака и смањење административног оптерећења. Очекује се да ће оптимизација и дигитализација поступака довести до мањег броја корака, мање документације, нижих трошкова, краћег времена поступања и мањег напора за грађане и привреду.

Други посебан циљ доприноси општем циљу кроз унапређење начина на који јавна управа управља административним поступцима и јавним услугама. Очекује се да ће бољи подаци, унапређени регистри, повезани информациони системи, праћење интерних показатеља квалитета и јачи институционални капацитети омогућити да се поступци планирају, прате и унапређују на основу доказа.

Трећи посебан циљ доприноси општем циљу кроз бољу доступност информација, већу информисаност корисника и уједначенији квалитет услуга. Очекује се да ће јасније, ажурније и лакше доступне информације о поступцима, као и развој стандарда у пружању услуга, омогућити грађанима и привреди да једноставније користе услуге јавне управе.

Мере које су дефинисане у наставку Програма представљају инструменте за остваривање наведених посебних циљева. Њиховим спровођењем очекује се постизање конкретних

результата, који заједно воде ка исходима на нивоу посебних циљева, а кумулативно доприносе остваривању општег циља Програма.

4. Усклађеност са циљевима одрживог развоја

Реализација циљева Програма е-ПАПИР директно доприноси остваривању Циљева одрживог развоја (ЦОР) Агенде 2030, нарочито у области изградње делотворних, одговорних, транспарентних и кориснички оријентисаних институција, унапређење доступности информација о јавним услугама, смањење административног оптерећења за грађане и привреду, као и јачање координације и кохерентности јавних политика.

Општи циљ Програма, усмерен на унапређење квалитета, доступности и ефикасности јавних услуга за грађане и привреду, најдиректније је повезан са ЦОР 16: Мир, правда и снажне институције, посебно са потциљем 16.6 – развити делотворне, одговорне и транспарентне институције на свим нивоима, као и са потциљем 16.10 – обезбедити јавни приступ информацијама. Имајући у виду да Програм доприноси бољој координацији, предвидивости и управљању јавним политикама, релевантна је и веза са ЦОР 17, односно потциљем 17.14 – унапредити кохерентност политика за потребе одрживог развоја.

Посебан циљ 1, који се односи на поједностављење административних поступака и смањење административног оптерећења за привреду и грађане, доприноси ЦОР 16.6, јер поједностављени, јасни и предвидиви поступци доприносе ефикаснијем и одговорнијем раду институција.

Посебан циљ 2, усмерен на унапређење управљања административним поступцима и јавним услугама, ефикаснију координацију и већу институционалну одрживост, директно доприноси ЦОР 16.6, кроз јачање делотворности и одговорности институција. Овај циљ је повезан и са ЦОР 17.14, имајући у виду значај међуинституционалне координације, коришћења података из Регистра административних поступака, повезивања система и усклађеног управљања јавним политикама. Индиректна веза постоји и са ЦОР 9, у делу који се односи на унапређење дигиталне инфраструктуре и примену иновативних решења у јавном сектору.

Посебан циљ 3, који се односи на унапређење доступности, информисаности и ефикасности у пружању услуга кроз РАП, најдиректније је повезан са ЦОР 16.10, јер доприноси јавном приступу информацијама о административним поступцима, правима, обавезама и трошковима. Поред тога, овај циљ доприноси и ЦОР 16.6, кроз унапређење предвидивости и квалитета рада органа јавне управе.

Tabela 1 Повезаност циљева Програма еПАПИР 2026–2030 са ЦОР

Циљ Програма	Релевантни ЦОР	Потциљеви
Општи циљ: Унапређење квалитета, доступности и ефикасности јавних услуга за грађане и привреду кроз јасне, предвидиве и	ЦОР 16, ЦОР 17	16.6, 16.10, 17.14

кориснички оријентисане административне поступке	
Посебан циљ 1: Поједностављење административних поступака и смањење административног оптерећења	ЦОР 16 16.6
Посебан циљ 2: Унапређење управљања административним поступцима и јавним услугама	ЦОР 16, ЦОР 17 16.6, 17.14
Посебан циљ 3: Унапређење доступности, информисаности и ефикасности у пружању услуга, кроз РАП	ЦОР 16 16.10, 16.6

Поред тога, показатељи општег и посебног циља Програма еПапир су допунски у односу на показатеље ЦОР. Показатељи Програма нису идентични глобалним показатељима ЦОР, нити представљају њихову прилагођену националну методологију, јер су дефинисани за потребе праћења конкретних ефеката Програма у области административних поступака, РАП и јавних услуга. Међутим, они допуњују праћење доприноса релевантним потциљевима одрживог развоја, пре свега потциљевима 16.6, 16.10 и 17.14, кроз мерење квалитета, доступности, ефикасности, транспарентности, корисничке оријентисаности и координације у пружању јавних услуга.

Tabela 2 Усклађеност показатеља циљева са показатељима ЦОР

Редни број	Ниво показатеља	Назив показатеља	Показатељ циља/потциља одрживог развоја	Статус
1.	Општи циљ	Просечна оцена иницијативе СИГМА у Извештају „Јавна управа у Србији“ у области пружања услуга за сва четири принципа у овој области	ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у коришћењу јавних услуга	Допунски
			ЦОР 17.14.1 – број земаља које имају механизме за унапређење кохерентности политика одрживог развоја.	Допунски
2.		Позитивно мишљење привредних субјеката о Програму еПапир	ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у	Допунски

			коришћењу јавних услуга	
			ЦОР 16.10.2 – Број земаља које усвајају и примењују уставне, законске и/или политичке гаранције за јавни приступ информацијама	Допунски
3.	Посебни циљ 1	Годишње нове уштеде остварене оптимизацијом и дигитализацијом поступака обухваћених Програмом	ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у коришћењу јавних услуга	Допунски
4.	Посебни циљ 2	Број административних поступака за које се прате интерни показатељи квалитета услуга	ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у коришћењу јавних услуга	Допунски
			ЦОР 17.14.1 – Број земаља које имају механизме за унапређење кохерентности политика одрживог развоја	Допунски
5.	Посебни циљ 3	Повећање нивоа упознатости испитаника – привредних субјеката са постојањем РАП-а	ЦОР 16.10.2 – Број земаља које усвајају и примењују уставне, законске и/или политичке гаранције за јавни приступ информацијама	Допунски

6.		Одржан ниво задовољства испитаника, – привредних субјеката упознатих са постојањем РАП-а, доступношћу и јасноћом информација о административним поступцима	ЦОР 16.10.2 – Број земаља које усвајају и примењују уставне, законске и/или политичке гаранције за јавни приступ информацијама	Допунски
			ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у коришћењу јавних услуга	Допунски
7.		Задовољство грађана упознатих са постојањем РАП-а доступношћу и јасноћом информација о административним поступцима	ЦОР 16.10.2 – Број земаља које усвајају и примењују уставне, законске и/или политичке гаранције за јавни приступ информацијама	Допунски
			ЦОР 16.6.2 – Удео становништва које је задовољно последњим искуством у коришћењу јавних услуга	Допунски

V Мере

ПОСЕБАН ЦИЉ 1: Поједностављење административних поступака и смањење административног оптерећења за привреду и грађане

Мера 1.1: Оптимизација административних поступака

Носилац мере:

РСЈП (као координатор и методолошка подршка)⁵⁶

Врста мере:

Институционално-управљачко-организациона

Показатељи резултата:

⁵⁶ РСЈП је одређен за носиоца имплементације ове мере с обзиром да обавља координациони улогу и пружа методолошку подршку другим органима, организацијама и институцијама у чијој надлежности су административни поступци у одређеној области, а имајући у виду и значајан број тих органа, организација и институција, те да није могуће одредити једног доминантног носиоца мере међу њима

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број оптимизованих административних поступака обухваћених Програмом	Број	Извештај о спровођењу Програма еПапир	608 (2025.)	650 (кумулативно)	680 (кумулативно)	710 (кумулативно)	740 (кумулативно)	770 (кумулативно)
Удео имплементираних (појединачних) препоруке за оптимизацију поступака обухваћених Програмом (Прилог 3)	Проценат	Извештај о спровођењу Програма еПапир	0 (2025.)	10%	15%	20%	25%	30%

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на наставак систематске оптимизације административних поступака у надлежности органа државне управе, посебних организација, јавних агенција, јавних служби и других органа и организација који спроводе поступке према грађанима и привредним субјектима. Оптимизација административних поступака представља један од основних инструмената за смањење административног оптерећења, унапређење предвидивости поступања органа јавне управе и повећање квалитета услуга које јавна управа пружа корисницима.

Оптимизација административних поступака подразумева анализу и поједностављење поступака тако да се прописи и праксе њиховог спровођења прочисте од сувишних корака, непотребне документације, неоправданих трошкова и неусклађених или предугих рокова. На тај начин странке у поступку, односно грађани и привредни субјекти, растеређују се непотребних административних обавеза, губитка времена и додатних финансијских трошкова, док се органима јавне управе омогућава ефикасније, уједначеније и транспарентније поступање.

У претходним циклусима Програма „е-ПАПИР” успостављена је методологија за анализу административних поступака, припрему препорука за њихово поједностављење и праћење резултата оптимизације. До 2025. године оптимизовано је 608 поступака, што представља значајну полазну основу за наставак реформе у периоду 2026–2030. године. Планирано је да се број оптимизованих поступака до 2030. године повећа на 770, односно за 162 поступка у односу на почетну вредност из 2025. године. Поред тога, планира се постепено повећање удела имплементираних појединачних препорука за оптимизацију, на 30% у 2030. години. Имајући у виду да РАП обухвата велики број поступака у надлежности различитих органа и организација, потребно је наставити систематску анализу поступака и даље унапређивати методолошки оквир за њихову оптимизацију.

Мера обухвата унапређење методологије за оптимизацију, као и оптимизацију административних поступака у надлежности више ресора и органа, укључујући области

финансија, рударства и енергетике, унутрашњих послова, здравља, грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, правде, просвете, културе, привреде, социјалне заштите, пољопривреде, заштите животне средине, спољних послова, спорта, информисања и телекомуникација, туризма, науке, као и поступке у надлежности других органа и организација. На овај начин мера има хоризонтални карактер и омогућава да се оптимизација поступака спроводи у различитим секторима, у складу са приоритетима, расположивим подацима, административним трошковима и потребама корисника.

У процесу оптимизације посебно се анализирају правни основ поступка, ток поступка, рокови за поступање, документација коју корисник доставља, таксе и друге цене услуга, начин подношења захтева, могућност прибављања података по службеној дужности, могућност размене података из службених евиденција, као и могућност дигитализације поступка. Посебна пажња посвећује се оправданости документације која се тражи од корисника, усклађености поступања са ЗОУП, као и могућностима да се поступак уреди тако да буде једноставнији, бржи и погоднији за корисника. Када су доступни подаци о учесталости поступака, односно броју поднетих захтева, они ће се користити за приоритизацију поступака за оптимизацију и за процену очекиваних уштеда применом модела стандардног трошка.

Активности у оквиру мере подразумевају припрему и усаглашавање препорука за оптимизацију појединачних поступака са органима који су надлежни за њихово прописивање и спровођење, као и праћење имплементације усаглашених препорука. У случајевима у којима је за спровођење препорука потребна измена прописа, мера ће подразумевати координацију са надлежним органима ради припреме одговарајућих измена правног оквира. У случајевима у којима је поједностављење могуће постићи изменом праксе поступања, унапређењем образаца, бољим информисањем корисника или прибављањем података по службеној дужности, препоруке ће бити усмерене на практична и оперативна унапређења.

Оптимизација поступака представља и предуслов за њихову успешну дигитализацију. Дигитализација поступка који претходно није анализиран и поједностављен може довести до преношења постојећих административних оптерећења у електронско окружење. Због тога је ова мера значајна не само за смањење административних трошкова, већ и за квалитетнију припрему поступака за даљу дигитализацију, повезивање са другим системима и развој кориснички оријентисаних услуга.

Спровођење мере треба да доведе до повећања броја оптимизованих поступака, као и до постепеног повећања удела имплементираних појединачних препорука за оптимизацију. Очекивани резултат је једноставније, брже и транспарентније спровођење административних поступака, смањење трошкова и времена за кориснике, боља примена начела прибављања података по службеној дужности и унапређење рада органа јавне управе кроз стандардизованије и ефикасније поступање. Ефекти мере пратиће се кроз број оптимизованих поступака, степен имплементације препорука, као и кроз процене уштеда које ће се, за поступке за које постоје одговарајући подаци, заснивати на броју захтева, смањењу времена поступања, броју укинутих или поједностављених корака и смањењу трошкова које сnose корисници.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега кроз смањење административног оптерећења за привредне субјекте, укључујући микро, мала и средња предузећа и предузетнике. Потенцијална циљна група мере обухвата 133.527 привредних друштава и 380.381 предузетника, односно укупно 513.908 активних привредних субјеката који могу бити корисници административних поступака обухваћених РАП. Оптимизација поступака ће довести до смањења броја докумената које привредни субјекти достављају, скраћења рокова за поступање, смањења потребе за физичким одласцима у органе јавне управе, укидања непотребних корака, боље доступности информација о поступцима и ефикаснијег прибављања података по службеној дужности.

Очекује се да мера позитивно утиче на пословање привредних субјеката, јер једноставнији и предвидивији поступци смањују трошкове усклађивања са прописима и омогућавају лакше планирање пословних активности. Ово је посебно значајно за привредне субјекте који често користе административне поступке у областима финансија, енергетике, грађевинарства, саобраћаја, здравства, привреде, пољопривреде и других сектора обухваћених мером. Квантитативни обухват мере огледа се у планираном повећању броја оптимизованих поступака са 608 у 2025. години на 770 у 2030. години, што значи да ће у периоду спровођења Програма бити у потпуности оптимизовано најмање 162 додатна поступка.

Позитивни ефекти могу се очекивати и у погледу продуктивности привредних субјеката, јер смањење времена и ресурса потребних за административне обавезе омогућава да се већи део капацитета усмери на основну делатност, развој пословања, инвестиције и унапређење квалитета производа и услуга. Поједностављени поступци и боља доступност информација могу допринети и већој правној сигурности, транспарентности и предвидивости пословног окружења.

Мера може имати и индиректан позитиван утицај на инвестиције, нарочито у областима у којима административни поступци представљају предуслов за отпочињање или проширење пословања, изградњу инфраструктуре, добијање дозвола, остваривање права или приступ одређеним јавним услугама. Смањење административних трошкова и поједностављење поступака доприносе повољнијем пословном окружењу и могу позитивно утицати на конкурентност привреде.

Досадашњи резултати спровођења реформе показују да оптимизација и дигитализација административних поступака производе значајне и мерљиве економске ефекте. У периоду 2019–2025. године анализирано је више од 2.000 административних поступака, оптимизовано 608 поступака, укинута 85 поступака и дигитализовано 219 услуга јавне управе, што је донело уштеде од преко 3,7 милијарди динара, односно око 32 милиона евра, на годишњем нивоу за привредне субјекте и грађане. Полазећи од ових резултата, очекује се да ће наставак оптимизације у периоду 2026–2030. године, кроз повећање броја оптимизованих поступака са 608 на 770 и постепено повећање удела имплементираних препорука за оптимизацију на 30%, допринети даљем смањењу административних трошкова, нарочито у поступцима са већом фреквенцијом, већим бројем корисника и већим трошковима за привреду и грађане.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз једноставнији приступ административним поступцима и услугама јавне управе. Оптимизација поступака може смањити време потребно за остваривање права или испуњење обавеза, број докумената које грађани достављају, потребу за физичким одласцима у институције и трошкове које грађани имају приликом покретања и спровођења поступака.

Позитивни ефекти могу бити посебно значајни за грађане који теже приступају услугама јавне управе, укључујући становништво у руралним срединама, старије, особе са инвалидитетом, незапослене, социјално угрожене групе и друге кориснике којима сложени поступци, недовољно јасне информације или додатни трошкови могу представљати препреку у остваривању права. Оптимизација поступака може допринети равноправнијем приступу услугама, под условом да се приликом поједностављења поступака води рачуна о различитим потребама корисника, разумљивости информација и доступности канала за покретање поступака.

Друштвени ефекат оптимизације може се илустровати на примеру поступака за грађане у којима је један од корака подразумевао плаћање без могућности онлајн генерисања уплатнице. Према подацима из РАП, у 2023. години грађани су поднели 223.226 захтева у 193 поступка у којима је постојала ова врста административног оптерећења. Процењено смањење административног трошка услед уштеде времена по овом основу износи 6.779.374 динара. Овај пример показује да поједностављење појединачних корака у поступку има непосредан значај за грађане, јер смањује време, трошкове и потребу за додатним радњама приликом остваривања права или испуњења обавеза.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Напротив, очекује се да ће транспарентнији и једноставнији поступци допринети већем поверењу грађана у јавну управу, бољем корисничком искуству и ефикаснијем остваривању права. Поред тога, унапређење поступака у секторима као што су здравље, социјална заштита, просвета, рад и запошљавање, породична заштита и други сектори од значаја за грађане може имати позитивне ефекте на доступност и квалитет јавних услуга.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Индиректно, оптимизација и могућа дигитализација поступака могу допринети смањењу употребе папирне документације, смањењу потребе за физичким доласцима корисника у органе јавне управе и рационалнијем коришћењу ресурса.

Имајући у виду да мера обухвата и поступке у области заштите животне средине, њихова оптимизација може допринети ефикаснијем спровођењу административних поступака у овој области. Међутим, мера сама по себи не мења материјалне услове заштите животне средине, нити уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет чинилаца животне средине, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи.

Управљачки ефекти

Мера ће имати значајне управљачке ефекте, јер подразумева координацију великог броја органа и организација у процесу анализе, припреме и спровођења препорука за

оптимизацију поступака. РСЈП има улогу носиоца мере и координатора методолошког приступа, док су ресорна министарства и други органи одговорни за спровођење оптимизације поступака из своје надлежности. Мера обухвата активности оптимизације у надлежности најмање 25 ресора, органа и организација, што указује на њен изразито хоризонтални и координациони карактер.

Спровођење мере допринеће унапређењу квалитета података у РАП, бољем управљању поступцима и већој транспарентности рада органа јавне управе. Унапређење методологије за оптимизацију омогућиће доследнији приступ анализи поступака, утврђивању административних трошкова, припреми препорука и праћењу њихове имплементације.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева јачање постојећих институционалних и аналитичких капацитета, посебно у делу прикупљања и ажурирања података, анализе поступака, координације између органа, припреме препорука, измене прописа и праћења реализације препорука. Очекује се да ће мера допринети већој одговорности органа за квалитет поступака које спроводе, за ажурност података који се односе на те поступке и за примену начела добре управе у односу са корисницима.

Посебан управљачки ефекат мере огледа се у јачању праксе доношења одлука на основу података. Подаци из Регистра административних поступака, подаци о административним трошковима, броју корисника, учесталости поступака и степену имплементације препорука могу се користити као основ за приоритизацију даље оптимизације и планирање реформских активности.

Финансијски ефекти

Спровођење мере ће се у највећој мери финансирати из редовних буџетских средстава органа надлежних за спровођење активности. За активност која се односи на унапређење методологије за оптимизацију средства још нису опредељена, што може захтевати обезбеђивање додатних извора финансирања или укључивање активности у редовне планове рада надлежних институција.

Финансијски ефекти мере огледају се и у очекиваним уштедама за грађане и привреду, које могу настати као резултат смањења административних трошкова, скраћења времена потребног за спровођење поступака, смањења броја докумената који се достављају, смањења потребе за физичким одласцима у органе јавне управе и ефикасније размене података између органа. Додатно, оптимизација поступака може допринети рационалнијем коришћењу ресурса у јавној управи.

У кратком року, могући су трошкови који се односе на анализу поступака, унапређење методологије, координацију, консултације са органима, обуке и евентуална техничка прилагођавања система. У дугом року, очекују се позитивни финансијски ефекти кроз смањење трошкова поступања за кориснике и ефикаснији рад органа јавне управе.

Имајући у виду да се већина активности у оквиру мере спроводи из редовних буџетских средстава, не очекује се значајно додатно фискално оптерећење за спровођење секторских активности оптимизације. Финансијске користи мере треба посматрати пре свега кроз уштеде које ће се остваривати код корисника поступака, а које ће се, где су подаци доступни, процењивати на основу броја захтева, смањења времена поступања и укидања или поједностављења појединих корака у поступку.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на недовољне кадровске и аналитичке капацитете органа за спровођење оптимизације поступака, неуједначен квалитет података о поступцима, ограничену спремност органа да измене постојеће праксе и могућа кашњења у спровођењу препорука за оптимизацију.

Постоји и ризик да препоруке за оптимизацију не буду имплементирани у планираној динамици, посебно у случајевима када је за њихово спровођење потребна измена прописа, усклађивање више органа или техничко прилагођавање информационих система. Додатни ризик представља недовољна примена начела прибављања података по службеној дужности, нарочито у случајевима када подаци нису доступни кроз електронске евиденције или када не постоје технички предуслови за њихову размену.

Ризик за спровођење мере може представљати и отпор променама у органима јавне управе, односно задржавање постојећих административних пракси и онда када постоји простор за поједностављење. Овај ризик је посебно изражен у поступцима који се дуже време спроводе на исти начин, у којима постоји више укључених органа или у којима се поједностављење везује за измену интерних процедура и навика у поступању.

Додатни ризик представља чињеница да за унапређење методологије за оптимизацију средства нису опредељена, што може утицати на благовремено спровођење ове активности. Ризици се могу ублажити кроз јасну координацију РСЈП са надлежним органима, благовремено планирање активности, редовно праћење реализације препорука, ажурирање података у Регистру административних поступака, пружање методолошке подршке органима и обезбеђивање потребних финансијских и кадровских ресурса.

Посебно је важно да органи надлежни за поступке буду активно укључени у анализу и спровођење препорука, како би се обезбедила њихова примена у пракси. Поред тога, потребно је наставити са јачањем капацитета службеника за примену методологије оптимизације, као и са редовним извештавањем о степену реализације препорука, како би се ризици кашњења, неусаглашености и недовољне имплементације свели на најмању могућу меру.

Мера 1.2: Дигитализација поступака

Носилац мере:

РСЈП (као координатор и методолошка подршка)⁵⁷ и уз тесну сарадњу са ИТЕ

Врста мере:

Обезбеђење добара и пружање услуга

Показатељи резултата:

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере		Циљана вредност
-------------------------	---------------	---------------	--	-----------------

⁵⁷ РСЈП је одређен за носиоца имплементације ове мере с обзиром да обавља координациони улогу и пружа методолошку подршку другим органима, организацијама и институцијама у чијој надлежности су административни поступци у одређеној области, а имајући у виду и значајан број тих органа, организација и институција, те да није могуће одредити једног доминантног носиоца мере међу њима

			Почетна вредност и базна година	2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Повећање обима дигитализованих административних поступака обухваћених Програмом	Број	Извештај о спровођењу Програма еПапир	219 (2025.)	239 (кумулативно)	259 (кумулативно)	279 (кумулативно)	299 (кумулативно)	319 (кумулативно)
Број области у којима су креиране пословне епизоде	Број	Извештај о спровођењу Програма еПапир	0 (2025.)	0	5			10

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на наставак дигитализације административних поступака за грађане и привредне субјекте, као и на развој пословних епизода као интегрисаног начина приступа повезаним поступцима у одређеним областима. Дигитализација поступака представља један од кључних инструмената за смањење административног оптерећења, унапређење доступности јавних услуга, повећање транспарентности поступања органа јавне управе и развој кориснички оријентисаних услуга.

Дигитализација административног поступка подразумева превођење поступка из папирног или делимично електронског начина спровођења у електронски облик, тако да корисник може да покрене поступак електронским путем, достави потребне податке и документацију, изврши електронско плаћање, прати статус предмета, комуницира са органом и, када је то могуће, добије акт или одговор у електронском облику. За орган јавне управе, дигитализација подразумева могућност електронског пријема и обраде захтева, коришћења података из службених евиденција, електронске размене података са другим органима и ефикаснијег управљања предметима.

У претходном периоду постигнут је значајан напредак у дигитализацији административних поступака, а до 2025. године дигитализовано је 219 поступака. У периоду 2026–2030. године планира се даљи раст броја дигитализованих поступака, са циљем да се до краја 2030. године достигне 319 дигитализованих поступака. То значи да је у периоду спровођења Програма планирана дигитализација најмање 100 додатних административних поступака у односу на почетну вредност из 2025. године. Овај раст треба да буде праћен унапређењем квалитета дигитализованих услуга, већом употребом података из службених евиденција, смањењем потребе за достављањем папирне документације и бољом повезаношћу поступака у оквиру пословних епизода.

Посебан сегмент мере односи се на координацију и подршку дигитализацији пословних епизода. Пословне епизоде подразумевају повезивање више административних поступака који су релевантни за одређену пословну ситуацију или област, тако да корисник не мора појединачно да тражи сваки поступак и комуницира са више органа без јасног увида у целину процеса. Креирањем пословних епизода кориснику се омогућава једноставнији, прегледнији и логички повезан приступ услугама, док се органима јавне управе омогућава боља координација и размена података у позадини процеса. Планирано је да до 2030. године буде креирано 10 области са пословним епизодама. Према доступним подацима о

фреквенцији поступака који су идентификовани за дигитализацију кроз пословне епизоде, у 63 поступка за које постоје подаци евидентирано је најмање 10.974 захтева годишње. Овај податак показује да се мера не односи само на формално повећање броја дигитализованих поступака, већ и на поступке који имају конкретан годишњи обим коришћења и самим тим потенцијал за мерљиве уштеде времена и трошкова.

Мера обухвата и унапређење или успостављање недостајућих регистара органа јавне управе, што представља важан предуслов за квалитетну дигитализацију поступака. Уколико подаци потребни за спровођење поступка нису доступни у електронском облику, нису ажурни или нису погодни за размену између органа, дигитализација поступка не може у потпуности да оствари очекиване ефекте. Због тога је развој и унапређење регистара неопходно повезати са процесом дигитализације, како би се омогућило прибављање података по службеној дужности, смањила потреба за достављањем документације од стране корисника и обезбедило ефикасније поступање органа.

Активности у оквиру мере односе се на дигитализацију административних поступака у надлежности великог броја ресора и органа, укључујући области финансија, рударства и енергетике, унутрашњих послова, здравља, грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, правде, просвете, културе, привреде, трговине, породичне заштите, одбране, рада и запошљавања, заштите животне средине, спољних послова, спорта, пољопривреде, туризма, науке, као и поступке у надлежности других органа и организација. На овај начин мера има хоризонтални карактер и омогућава да се дигитализација поступака спроводи у различитим секторима, у складу са приоритетима, техничком спремношћу, расположивим ресурсима и очекиваним ефектима за кориснике.

Дигитализација поступака треба да се спроводи након анализе и оптимизације поступка, како би се избегло преношење постојећих административних оптерећења у електронско окружење. Поступци који се дигитализују треба да буду претходно јасно описани, правно уређени, оптимизовани у погледу документације, рокова и корака, као и технички припремљени за електронско спровођење. То подразумева постојање одговарајућих електронских евиденција, могућност размене података, електронско плаћање, електронску доставу и друге функционалности које омогућавају да дигитализовани поступак буде стварно једноставнији за корисника.

Спровођење мере треба да доведе до повећања броја дигитализованих поступака, развоја пословних епизода у приоритетним областима, унапређења регистара и јачања предуслова за електронско поступање органа јавне управе. Очекивани резултат је бржи, доступнији и транспарентнији приступ административним поступцима, смањење времена и трошкова за кориснике, већа примена начела прибављања података по службеној дужности и унапређење квалитета услуга јавне управе. Остваривање ових резултата пратиће се кроз повећање броја дигитализованих поступака, број креираних области са пословним епизодама, број поступака обухваћених пословним епизодама, фреквенцију захтева у тим поступцима, као и кроз доступност података и регистара неопходних за електронско спровођење поступака.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега кроз смањење трошкова и времена које привредни субјекти издвајају за покретање и спровођење административних поступака. Дигитализација поступака омогућава електронско подношење захтева, достављање документације, плаћање такси и накнада, праћење статуса предмета и електронску комуникацију са органима јавне управе, што смањује потребу за физичким одласцима у институције и за ангажовањем додатних ресурса за испуњавање административних обавеза.

Економски значај мере произлази из обима корисника и поступака на које се дигитализација односи. Потенцијалну циљну групу чини 133.527 привредних друштава и 380.381 предузетник, односно укупно 513.908 активних привредних субјеката који могу бити корисници административних поступака у РАП. Поред тога, планирано је повећање броја дигитализованих поступака са 219 у 2025. години на 319 у 2030. години, што представља раст од 100 поступака, односно повећање од око 46% у односу на почетну вредност. Позитивни ефекти биће посебно значајни за МСП и предузетнике, који чине 99,8% свих привредних субјеката, а који често располажу ограниченим административним и кадровским капацитетима за праћење и спровођење сложених процедура. Доступност поступака у електронском облику може да смањи трошкове усклађивања са прописима, убрза остваривање права или испуњавање обавеза и омогући лакше планирање пословних активности.

Мера може позитивно утицати и на продуктивност привредних субјеката, јер смањење времена које се троши на административне поступке омогућава да се ресурси усмере на основну делатност, развој пословања, инвестиције и унапређење квалитета производа и услуга. Дигитализовани поступци и пословне епизоде доприносе бољој прегледности обавеза, већој предвидивости поступања органа и лакшем приступу јавним услугама које су значајне за пословање.

Креирање пословних епизода може имати додатне позитивне ефекте на пословно окружење, јер омогућава да се поступци који су повезани са одређеном пословном ситуацијом или облашћу представе и користе као повезана целина. На тај начин се смањује фрагментираност информација, олакшава сналажење корисника и унапређује приступ административним услугама од значаја за отпочињање, обављање или проширење пословне активности.

Економски ефекат пословних епизода може се илустровати подацима о фреквенцији поступака који су идентификовани за дигитализацију кроз овај механизам. За 63 поступка за које су доступни подаци о броју поднетих захтева, евидентирано је најмање 10.974 захтева годишње. То значи да ће се поједностављење приступа овим поступцима одразити на више хиљада конкретних корисничких интеракција годишње. У поступцима са највећом фреквенцијом, као што су поједини поступци у области регистрације и промене података у регистрима, ефекат дигитализације је посебно значајан јер се свака уштеда времена по једном захтеву мултипликује бројем поднетих захтева на годишњем нивоу.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз повећање доступности административних поступака и јавних услуга. Дигитализовани поступци омогућавају да грађани покрену и прате поступак без физичког одласка у институцију, што може смањити време, трошкове и напор потребан за остваривање права или испуњење обавезе.

Позитивни ефекти могу бити посебно изражени за грађане који живе ван већих административних центара, становништво у руралним срединама, запослене који теже усклађују административне обавезе са радним временом, као и за кориснике који често користе услуге јавне управе. Доступност поступака електронским путем може допринети равноправнијем приступу услугама, под условом да се паралелно води рачуна о дигиталној приступачности, разумљивости информација и подршци корисницима који имају ограничене дигиталне вештине или отежан приступ дигиталним каналима.

Мера не би требало да има негативне ефекте на поједине друштвене групе, али је важно да дигитализација не доведе до искључивања корисника који не могу или не желе да користе електронске услуге. Због тога је потребно обезбедити да дигитализовани поступци буду приступачни, јасни и кориснички оријентисани, као и да постоје одговарајући облици подршке за грађане којима је потребна помоћ у коришћењу електронских услуга.

Дигитализација поступака доприноси и већем поверењу грађана у јавну управу, јер омогућава транспарентније праћење поступка, јасније информације о потребним корацима и смањење простора за неуједначено поступање. У областима као што су здравље, социјална заштита, образовање, рад и запошљавање, породична заштита и друге области од непосредног значаја за грађане, дигитализација поступака може допринети бољој доступности јавних услуга и ефикаснијем остваривању права.

Друштвени ефекти мере огледају се и у повећању доступности услуга за кориснике који административне поступке не користе често и којима је сналажење у систему посебно захтевно. Пословне епизоде, иако примарно усмерене на пословне ситуације, уводе приступ који је важан и за шире унапређење јавних услуга: корисник више не мора да познаје институционалну поделу надлежности, већ поступке види као логички повезану целину. Такав приступ смањује информационо оптерећење корисника и доприноси разумљивости услуга јавне управе.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Индиректно, дигитализација поступака може имати ограничене позитивне ефекте кроз смањење употребе папирне документације, смањење потребе за физичким доласцима корисника у органе јавне управе и рационалније коришћење административних ресурса.

Електронско подношење захтева, електронска достава аката, електронско плаћање и размена података између органа могу допринети смањењу штампања, архивирања и физичког транспорта документације. Иако ови ефекти нису примарни циљ мере, они представљају додатни позитиван допринос модернизацији управе и смањењу ресурсне интензивности административног поступања.

Мера сама по себи не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. У случају дигитализације поступака у области заштите животне средине, мера може индиректно допринети ефикаснијем спровођењу административних поступака у овој области, али не мења материјалне услове заштите животне средине.

Управљачки ефекти

Мера ће имати значајне управљачке ефекте, јер подразумева координацију дигитализације поступака у великом броју ресора и органа, као и повезивање процеса оптимизације, развоја регистара, размене података и електронског спровођења поступака. РСЈП има улогу носиоца мере и координатора процеса, док су ресорна министарства, органи у њиховом саставу, посебне организације, јавне службе и други органи одговорни за дигитализацију поступака из своје надлежности.

Спровођење мере допринеће унапређењу квалитета података о поступцима, бољој повезаности РАП са системима електронске управе и јачању предуслова за прибављање података по службеној дужности. Унапређење или успостављање недостајућих регистара органа јавне управе имаће посебан управљачки значај, јер квалитетна дигитализација поступака зависи од доступности, ажурности и поузданости података који се користе у поступању.

Креирање пословних епизода допринеће бољој координацији више органа у поступцима који су међусобно повезани, као и развоју услуга које се посматрају из перспективе корисника, а не само из перспективе надлежности појединачних институција. То може унапредити начин планирања, дизајна и пружања услуга јавне управе, јер се поступци групишу према потребама корисника и конкретним животним или пословним ситуацијама.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева јачање постојећих институционалних, техничких и кадровских капацитета. Посебно су важни капацитети за анализу поступака, припрему за дигитализацију, управљање подацима, одржавање регистара, размену података, управљање ИКТ решењима и пружање подршке корисницима. Очекује се да мера допринесе већој транспарентности, одговорности и ефикасности рада јавне управе.

Финансијски ефекти

Спровођење мере имаће финансијске ефекте и на страни јавне управе и на страни корисника. За активности које се односе на координацију и подршку дигитализацији пословних епизода, као и унапређење или успостављање недостајућих регистара, предвиђено је финансирање из гранта „Пројекат дигитализације пословног окружења у Србији - Д4БЕ“⁵⁸, у укупном износу од 955.000 евра. За велики број активности које се односе на дигитализацију поступака у надлежности појединачних ресора средства нису обезбеђена, што представља важан финансијски аспект спровођења мере.

У кратком року, спровођење мере може захтевати значајна средства за развој или прилагођавање софтверских решења, унапређење регистара, интеграцију система,

⁵⁸ Пројекат се финансира из средстава ЕУ, кроз Инструмент за претприступну подршку - ИПА 2019 и спроводи га Светска банка

обезбеђивање интероперабилности, тестирање услуга, обуке службеника, одржавање система и подршку корисницима. У зависности од сложености поступка, дигитализација може захтевати и измене прописа, анализу постојећих процеса и прилагођавање интерних процедура органа.

Истовремено, очекују се позитивни финансијски ефекти за грађане и привреду кроз смањење административних трошкова, скраћење времена потребног за спровођење поступака, смањење потребе за физичким доласцима у органе јавне управе, мање трошкове штампања и достављања документације и ефикаснију комуникацију са органима. Дугорочно, дигитализација поступака може допринети и рационалнијем коришћењу ресурса у јавној управи, бржем поступању и бољем управљању предметима.

Позитивни финансијски ефекти у великој мери зависе од тога да ли ће дигитализација бити спроведена након оптимизације поступака и уз обезбеђене техничке предуслове за електронску размену података. Уколико се дигитализују поступци који нису претходно поједностављени, постоји ризик да се не остваре пуне уштеде за кориснике и јавну управу.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на необезбеђена финансијска средства за велики број активности дигитализације поступака у надлежности појединачних ресора, као и на могућа кашњења у поступцима јавних набавки, развоју софтверских решења, интеграцији система и успостављању или унапређењу регистара. Ови ризици могу утицати на динамику дигитализације поступака и достизање планираних циљних вредности.

Постоји ризик да поједини поступци не буду спремни за дигитализацију у планираном року, посебно у случајевима када нису претходно оптимизовани, када правни основ није довољно јасан, када не постоје ажурне електронске евиденције или када није обезбеђена размена података између органа. Додатни ризик представља могућност да се постојеће административне сложености пренесу у електронско окружење, без стварног поједностављења за корисника.

Ризици се односе и на ограничене техничке и кадровске капацитете органа за припрему, спровођење и одржавање дигитализованих поступака. Успешна дигитализација захтева сарадњу правних, ИТ, организационих и стручних служби у органима, као и координацију са другим органима чији су подаци или системи потребни за спровођење поступка. Недовољна координација може довести до кашњења, неусклађених решења или недовољно кориснички оријентисаних услуга.

Посебан ризик представља могућност да дигитализоване услуге не буду довољно приступачне или разумљиве корисницима, нарочито грађанима са ограниченим дигиталним вештинама, особама са инвалидитетом, старијим лицима и становништву у срединама са слабијом дигиталном инфраструктуром. Овај ризик се може ублажити корисничким тестирањем услуга, јасним упутствима, приступачним дизајном, подршком корисницима и задржавањем одговарајућих алтернативних канала у случајевима када је то неопходно.

Ризици се могу ублажити кроз благовремено обезбеђивање финансијских средстава, јасно планирање приоритета за дигитализацију, претходну оптимизацију поступака, унапређење регистара, јачање интероперабилности, редовну координацију РСЈП са надлежним органима, укључивање ИТЕ и других релевантних институција у техничке аспекте

дигитализације, као и континуирано праћење реализације активности и квалитета дигитализованих услуга.

ПОСЕБАН ЦИЉ 2: Унапређење управљања административним поступцима и јавним услугама, уз ефикаснију координацију и већу институционалну одрживост

Мера 2.1: Унапређење Регистра административних поступака

Носилац мере:

РСЈП

Врста мере:

Институционално-управљачко-организациона

Показатељи резултата:

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Удео појединачних евиденција непореских прихода уписаних у Јединствену евиденцију непореских прихода (ЈЕНП)	Проценат	РАП	0 (2026.)	100%				100%
Удео административних поступака и административних захтева у РАП за које су описи и сврха унапређени применом ВИ алата	Проценат	РАП	0 (2025.)					100%

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на даље унапређење РАП као централног инструмента за управљање административним поступцима, административним захтевима, непореским приходима и подацима који су релевантни за поједностављење, оптимизацију, дигитализацију и праћење квалитета услуга јавне управе. РАП је у претходном периоду успостављен као јединствена електронска база података о административним поступцима, са јавним Порталом који грађанима и привреди омогућава приступ информацијама о начину покретања поступака, документацији, роковима, таксама, надлежним органима и другим елементима поступка. РАП обухвата више од 3.500 административних поступака намењених привреди и грађанима на републичком и покрајинском нивоу, као и око 3.000 поступака на нивоу јединица локалне самоуправе, што показује да је реч о систему са значајним обухватом и потенцијалом за управљање административним оптерећењем на више нивоа власти.

У наредном периоду потребно је да се функција РАП додатно развије, тако да он не буде само информативни портал за кориснике, већ и управљачки, аналитички и оперативни

инструмент за јавну управу. То подразумева унапређење квалитета података у РАП, боље повезивање поступака, унапређење описа и сврхе административних поступака и административних захтева, развој механизма за управљање оптимизацијом кроз РАП, као и успостављање предуслова за праћење интерних показатеља квалитета услуга. На овај начин мера одговара и на налазе претходног циклуса спровођења Програма, према којима је доказивост појединих ефеката била ограничена непотпуним подацима, недовољно прецизним показатељима и недовољно развијеним системом праћења реализације активности и употребе РАП-а.

Посебан део мере односи се на успостављање и пуно стављање у функцију Јединствене евиденције непореских прихода. ЈЕНП треба да омогући евидентирање појединачних непореских прихода на републичком, покрајинском и локалном нивоу, чиме се унапређује транспарентност и прегледност такси, накнада, цена услуга и других финансијских обавеза које су повезане са административним поступцима и захтевима. Упис појединачних евиденција у ЈЕНП на различитим нивоима власти представља важан предуслов за боље управљање непореским приходима, анализу административног оптерећења и сагледавање укупних трошкова које поступци производе за грађане и привреду. Значај ЈЕНП је посебно изражен имајући у виду да финансијски издаци постоје у 54% поступака намењених грађанима и 75% поступака намењених привреди. Због тога пуна успостављеност ЈЕНП није само техничко унапређење РАП-а, већ предуслов за систематично праћење једног од кључних извора административног трошка за кориснике.

Мера обухвата и развој функционалности, односно механизма за креирање пословних епизода. Пословне епизоде омогућавају да се више повезаних административних поступака и захтева представи као логичка целина из перспективе корисника, а не само као скуп појединачних поступака у надлежности различитих органа. На овај начин РАП може да подржи кориснички оријентисан приступ пружању услуга, јер грађанима и привреди омогућава да лакше разумеју које кораке треба да предузму у одређеној пословној или животној ситуацији.

Значајан сегмент мере односи се на примену вештачке интелигенције у унапређењу РАП. Увођење вештачке интелигенције у Правно-информациони систем ЈП „Службени гласник” треба да омогући аутоматско ажурирање РАП, односно лакше препознавање измена у прописима које су релевантне за административне поступке и административне захтеве. Поред тога, примена вештачке интелигенције на сам РАП треба да допринесе унапређењу описа и сврхе административних поступака и административних захтева, како би информације биле јасније, разумљивије и корисније за грађане, привреду и службенике који управљају поступцима. Циљ је да до 2030. године 100% административних поступака и административних захтева у РАП-у има унапређене описе и сврху применом ВИ алата, што представља мерљив резултат у погледу квалитета, разумљивости и употребљивости података у Регистру.

Мера предвиђа и успостављање механизма за управљање оптимизацијом кроз РАП. Тај механизам треба да омогући систематичније праћење препорука за оптимизацију, статуса њихове реализације, података о поступцима, повезаности са прописима, као и потенцијалних ефеката оптимизације. На овај начин РАП може постати основ за управљање процесом поједностављења административних поступака на основу података, а не само место на ком се објављују информације о поступцима.

Унапређење РАП кроз повезивање консекутивних поступака и повезивање административних захтева са делатностима допринеће бољем разумевању односа између појединачних поступака, административних обавеза и сектора на које се односе. Ове активности су важне за даље унапређење пословног окружења, јер омогућавају да се административно оптерећење сагледава не само по појединачном поступку, већ и по делатности, области, пословној епизоди или групи повезаних поступака.

Спровођењем мере очекује се да РАП буде унапређен као основни систем за управљање подацима о поступцима, непореским приходима, пословним епизодама, препорукама за оптимизацију и квалитетом услуга. Очекивани резултат је већа ажурност, прегледност и употребљивост података у РАП, боље управљање административним поступцима, транспарентнији увид у финансијске обавезе корисника и стварање предуслова за праћење квалитета услуга јавне управе.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега кроз повећање транспарентности, предвидивости и доступности информација о административним поступцима, административним захтевима и непореским приходима. Унапређење РАП омогућава привредним субјектима да на једном месту приступе јаснијим, ажурнијим и потпунијим информацијама о поступцима, документацији, роковима, таксама, накнадама и другим обавезама које су релевантне за њихово пословање.

Успостављање и пуно стављање у функцију Јединствене евиденције непореских прихода имаће посебан значај за привреду, јер омогућава систематичнији увид у финансијске обавезе које настају у административним поступцима. Прегледнија и ажурнија евиденција непореских прихода може допринети бољем планирању трошкова пословања, лакшем сагледавању регулаторног и административног оптерећења и идентификацији простора за даље поједностављење и рационализацију трошкова.

Креирање пословних епизода може позитивно утицати на пословање привредних субјеката, јер омогућава да се више повезаних поступака сагледа као једна целина. То је посебно важно за МСП и предузетнике, који често немају довољно административних капацитета да самостално идентификују све поступке, дозволе, пријаве, уписе или обавезе које су повезане са одређеном пословном активношћу. Пословне епизоде могу смањити трошкове информисања, олакшати сналажење у систему и унапредити предвидивост поступања.

Примена вештачке интелигенције у ажурирању РАПи унапређењу описа поступака може индиректно допринети смањењу трошкова за привреду, јер смањује ризик од застарелих, нејасних или непотпуних информација. Јаснији описи поступака и административних захтева могу смањити број грешака у подношењу захтева, потребу за допунама документације и време потребно за припрему захтева.

Мера може имати позитиван утицај и на продуктивност привредних субјеката, јер боље управљање информацијама о поступцима и трошковима смањује време које се троши на административне активности и омогућава да се ресурси усмере на основну делатност. Иако мера сама по себи не уводи директне финансијске подстицаје нити непосредно утиче на

приступ тржишту, она доприноси стабилнијем, предвидивијем и транспарентнијем пословном окружењу.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз унапређење доступности, разумљивости и квалитета информација о административним поступцима и административним захтевима. Унапређење описа и сврхе поступака применом вештачке интелигенције може допринети томе да информације на Порталу РАП буду јасније, прегледније и прилагођеније корисницима, што је важно за лакше остваривање права и испуњавање обавеза.

Позитивни ефекти могу бити посебно значајни за грађане који немају довољно искуства у комуникацији са органима јавне управе, као и за кориснике којима сложен административни језик, недовољно јасна упутства или непотпуне информације представљају препреку у коришћењу услуга. Јаснији описи поступака, повезивање поступака и боља прегледност информација могу допринети равноправнијем приступу услугама јавне управе. С обзиром на то да РАП обухвата више хиљада поступака на републичком, покрајинском и локалном нивоу, унапређење јасноће и разумљивости информација има системски значај за кориснике који траже информације о правима, обавезама, роковима, документацији и трошковима поступака.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Напротив, унапређење Регистра може допринети већој транспарентности рада јавне управе, смањењу правне несигурности и бољем корисничком искуству. Ипак, приликом примене вештачке интелигенције и унапређења садржаја РАП потребно је обезбедити да информације буду тачне, недискриминаторне, јасне и доступне различитим групама корисника, укључујући особе са инвалидитетом, старије, становништво у руралним срединама и кориснике са нижим нивоом дигиталних вештина.

Друштвени ефекат ЈЕНП-а огледа се у томе што ће грађани имати јаснији увид у финансијске издатке који су повезани са административним поступцима. Ово је значајно јер финансијски издаци постоје у 54% поступака намењених грађанима. Јаснији и ажурнији подаци о таксама, накнадама и ценама услуга могу смањити несигурност корисника, број погрешних уплата и потребу за додатним одласком или комуникацијом са органом ради провере података о плаћању.

Успостављање интерних показатеља квалитета услуга за административне поступке може имати додатни позитиван ефекат на грађане, јер омогућава да се квалитет услуга прати систематичније, на основу података. На тај начин јавна управа може боље да препозна у којим поступцима постоје кашњења, нејасноће, већи број допуна или други проблеми који утичу на корисничко искуство. Унапређење РАП-а као извора података и управљачког алата представља предуслов за то да се проблеми у корисничком искуству не препознају само појединачно, кроз притужбе или ад хос анализе, већ систематски, кроз податке о поступцима, фреквенцијама, препорукама и квалитету услуга.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Унапређење РАП, увођење Јединствене евиденције непореских прихода, механизма за пословне епизоде и управљање оптимизацијом пре свега је управљачке, аналитичке и дигиталне природе.

Индиректно, мера може имати ограничене позитивне ефекте кроз боље планирање оптимизације и дигитализације поступака, што може довести до смањења употребе папирне документације, мањег броја физичких долазака корисника у органе јавне управе и рационалнијег коришћења административних ресурса. Међутим, ови ефекти су посредни и зависе од касније оптимизације и дигитализације конкретних поступака.

Мера не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. Уколико се подаци из РАП буду користили за боље управљање поступцима у области заштите животне средине, могући су индиректни позитивни ефекти на ефикасније спровођење поступака у тој области, али мера сама по себи не мења материјалне услове заштите животне средине.

Управљачки ефекти

Мера ће имати изразито значајне управљачке ефекте, јер је усмерена на јачање РАП као централног управљачког и аналитичког алата у области административних поступака. Унапређење РАП омогућиће боље праћење поступака, административних захтева, непореских прихода, препорука за оптимизацију, повезаности поступака и квалитета услуга. Управљачки значај мере произлази из обухвата самог система: РАП садржи више хиљада поступака на републичком, покрајинском и локалном нивоу, па унапређење квалитета и употребљивости података у Регистру има ефекат на управљање поступцима у великом броју органа и области.

Јединствена евиденција непореских прихода унапредиће управљање подацима о таксама, накнадама, ценама услуга и другим непореским приходима који су повезани са административним поступцима. Упис појединачних евиденција на републичком, покрајинском и локалном нивоу допринеће већој транспарентности и стандардизацији података о финансијским обавезама корисника. То ће омогућити боље праћење административног оптерећења и квалитетнију аналитичку основу за будуће измене прописа и поступака.

Примена вештачке интелигенције у Правно-информационом систему ЈП „Службени гласник” и у РАП може значајно унапредити ажурност и квалитет података. Аутоматско препознавање релевантних измена прописа и њихово повезивање са поступцима може смањити ризик од застарелих података у РАП. Унапређење описа и сврхе поступака применом ВИ алата може допринети стандардизованијем, разумљивијем и кориснички оријентисаном приказу поступака.

Успостављање механизма за управљање оптимизацијом кроз РАП омогућиће да се процес поједностављења поступака прати систематичније и на основу података. То подразумева бољи увид у статус препорука, повезаност поступака са прописима, приоритете за оптимизацију и могуће ефекте измена. На тај начин мера доприноси одлучивању заснованом на доказима и јачању одговорности органа за квалитет поступака из своје надлежности. Овај механизам је од посебног значаја јер ех-post анализа претходног циклуса указује на потребу да се успостави јединствени систем мерења и извештавања, са јасним дефиницијама показатеља, методима израчунавања, изворима података и одговорностима за извештавање.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева јачање постојећих институционалних, аналитичких, техничких и кадровских капацитета РСЈП, ЈП „Службени гласник”, Канцеларије за електронску управу и информационе технологије (ИТЕ), органа државне управе, АПВ и ЈЛС. Посебно су важни капацитети за управљање подацима, ажурирање евиденција, примену ВИ алата, контролу квалитета података, управљање оптимизацијом и праћење интерних показатеља квалитета услуга.

Финансијски ефекти

Спровођење мере имаће финансијске ефекте који се односе на развој и унапређење функционалности РАП, успостављање и функционисање Јединствене евиденције непореских прихода, развој механизма за пословне епизоде, примену вештачке интелигенције и успостављање механизма за управљање оптимизацијом.

За активност која се односи на стављање Јединствене евиденције непореских прихода у продукционо окружење средства су утрошена у 2025. години, али ће се активност суштински реализовати и завршити у 2026. години. Активности уписа појединачних евиденција у ЈЕНП на републичком, покрајинском и локалном нивоу спроводће се из редовних буџетских средстава. За развој функционалности, односно механизма за креирање пословних епизода предвиђено је финансирање из Д4БЕ у износу од 160.000 евра. Активности које се односе на примену вештачке интелигенције и успостављање механизма за управљање оптимизацијом планиране су кроз Пројекат СЕРВИС (*Serbia's Ecosystem for Resilient, Verifiable and Inclusive Services (SERVIS)*)⁵⁹.

Финансијски ефекти мере у кратком року могу обухватити трошкове развоја и прилагођавања софтверских решења, техничке интеграције, тестирања, одржавања, обуке корисника система, контроле квалитета података и подршке органима који уносе и ажурирају податке. У случају примене вештачке интелигенције, потребно је обезбедити и одговарајуће ресурсе за развој, тестирање, надзор и контролу тачности резултата. Финансијски ефекти мере не огледају се само у трошковима развоја система, већ и у томе што унапређени РАП омогућава прецизније мерење будућих уштеда. Ех-post анализа претходног циклуса показала је да је, за поступке за које постоји процена, остварена уштеда од 1,88 милијарди динара, али и да је доказивост појединих ефеката ограничена непотпуним подацима и недовољно методолошки прецизним показатељима. Због тога улагања у РАП, ЈЕНП, ВИ алате и механизам за управљање оптимизацијом треба посматрати као улагања у инфраструктуру за прецизније планирање, праћење и доказивање финансијских ефеката реформе.

Дугорочно, мера може допринети рационалнијем коришћењу јавних ресурса, јер бољи и ажурнији подаци омогућавају ефикасније управљање поступцима, брже препознавање измена прописа, мање ручног ажурирања, боље праћење препорука за оптимизацију и прецизније планирање будућих интервенција. Позитивни финансијски ефекти за грађане и привреду могу се остварити индиректно, кроз боље информисање, смањење грешака у подношењу захтева, јаснији увид у таксе и накнаде и ефикаснију оптимизацију поступака у наредним фазама. Финансијски значај мере додатно је повезан са чињеницом да финансијски издаци постоје у већини поступака за привреду и у више од половине

⁵⁹ Пројекат припремају Канцеларија за ИТ и е-Управу и Међународна банка за обнову и развој (ИБРД)

поступака за грађане, па унапређење података о непореским приходима може имати широк обухват у погледу транспарентности трошкова корисника.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на квалитет, потпуност и ажурност података који се уносе у РАП и Јединствену евиденцију непореских прихода. Уколико органи не уносе податке благовремено, потпуно и уједначено, постоји ризик да Регистар и ЈЕНП не остваре пуну управљачку и информативну функцију.

Посебан ризик представља координација великог броја институција на различитим нивоима власти, укључујући органе државне управе, органе АПВ и јединице локалне самоуправе. Упис појединачних евиденција непореских прихода на републичком, покрајинском и локалном нивоу захтева јасна упутства, техничку подршку, контролу квалитета и редовну комуникацију са органима који су одговорни за податке. Ризик је већи на локалном нивоу, имајући у виду велики број поступака јединица локалне самоуправе и потребу да се подаци о непореским приходима уједначе, провере и редовно ажурирају.

Ризици постоје и у погледу примене вештачке интелигенције. Они се односе на могућност нетачног препознавања релевантних измена прописа, неадекватног обликовања описа поступака, недовољне контроле квалитета резултата, као и потребе да се обезбеди људски надзор над аутоматизованим предлозима и изменама. Примена ВИ алата мора бити праћена јасним процедурама верификације, контроле тачности и одговорности за коначни садржај који се објављује или користи у РАП.

Додатни ризик односи се на техничку сложеност унапређења РАП, развоја механизма за пословне епизоде, повезивања консекутивних поступака и повезивања административних захтева са делатностима. Уколико техничка решења не буду развијена у складу са потребама корисника и органа, постоји ризик да нове функционалности не буду у довољној мери коришћене или да не допринесу очекиваном унапређењу управљања поступцима.

Постоји и финансијски ризик за активност која се односи на унапређење РАП кроз повезивање консекутивних поступака, за коју средства нису обезбеђена. Ово може утицати на динамику спровођења мере и на степен у којем ће РАП моћи да подржи напредније повезивање поступака. Додатно, ако се не обезбеди стабилан финансијски механизам за одржавање и даљи развој РАП-а, постоји ризик да нове функционалности не буду дугорочно одрживе, што је препознато и као једна од препорука за наредни циклус реформе.

Посебан ризик односи се на недовољно коришћење података из РАП-а за управљање реформом. Уколико се подаци о посећености Портала, најпосећенијим поступцима, фреквенцији захтева, статусу препорука и административним трошковима не буду систематски пратили и повезивали, РАП може остати пре свега информативни портал, без пуног управљачког ефекта. Овај ризик се може ублажити увођењем редовне аналитике употребе Портала, праћењем најпосећенијих поступака, путања корисника и повезивањем података о коришћењу РАП-а са проценом уштеда и приоритетима за оптимизацију.

Ризици се могу ублажити кроз јасну координацију РСЈП са ИТЕ, ЈП „Службени гласник”, органима државне управе, АПВ и ЈЛС, припрему јасних методолошких и техничких упутстава, редовну контролу квалитета података, тестирање нових функционалности, фазно увођење ВИ алата, обезбеђивање људског надзора над аутоматизованим решењима и

редовно праћење реализације активности. Посебно је важно да се нове функционалности РАП развијају у складу са стварним потребама корисника и органа који управљају поступцима, како би се обезбедила њихова практична употребљивост и одрживост. Ублажавање ризика подразумева и јасно дефинисање одговорности за унос, проверу и ажурирање података, као и успостављање контролних механизма који ће обезбедити да РАП, ЈЕНП и ВИ функционалности остану поуздан извор података за грађане, привреду и органе јавне управе.

Мера 2.2: Повезивање Регистра административних поступака са другим информационим системима ради коришћења података о административним поступцима

Носилац мере:

РСЈП

Врста мере:

Обезбеђење добара и пружање услуга

Показатељи резултата:

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број релевантних јавних регистра и система са којима је РАП функционално интегрисан	Број	РАП	0 (2025.)	2				7

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на повезивање Регистра административних поступака са релевантним јавним регистрима, информационим системима и платформама електронске управе, ради коришћења података о административним поступцима у другим системима и услугама јавне управе. Функционално повезивање РАП-а са другим системима не односи се на размену података из службених евиденција, већ на обезбеђивање доступности, ажурности и поновне употребе података о поступцима, надлежним органима, документацији, роковима, таксама и другим елементима административних поступака. На овај начин, смањује се потреба за ручним уносом и ажурирањем података, унапређује се усклађеност информација у различитим системима и омогућава пружање квалитетнијих, бржих и кориснички оријентисаних услуга.

У претходном периоду РАП је успостављен као централна база података о административним поступцима и административним захтевима. Међутим, да би РАП у пуном капацитету подржао оптимизацију, дигитализацију и праћење квалитета услуга, потребно је обезбедити његово функционално повезивање са другим системима који садрже податке релевантне за спровођење поступака, плаћање такси и накнада, измене прописа, електронску идентификацију, приступ информацијама и управљање услугама јавне управе. Планирано је да се број релевантних јавних регистра и система са којима је РАП

функционално интегрисан повећа са 0 у 2025. години на 7 у 2030. години, при чему је већ у 2026. години планирана интеграција са два система.

Мера обухвата унапређење РАП ради његовог функционалног повезивања са другим системима, као и конкретне интеграције са системима који су од значаја за даље унапређење административних поступака и коришћење података о тим поступцима. Други системи, који буду интегрисани са РАП могу да користе податке о поступцима који су изворно унети од стране надлежних органа – власника поступака. Посебан значај има повезивање ЈЕНП и портала „Плати“, јер се тиме стварају услови да подаци о таксама, накнадама и другим непореским приходима буду повезани са могућношћу електронског плаћања у оквиру административних поступака. Ова интеграција је посебно важна имајући у виду да финансијски издаци постоје у 75% поступака намењених привреди и 54% поступака намењених грађанима, што значи да повезивање података о непореским приходима са електронским плаћањем има потенцијал да обухвати велики део поступака у РАП.

Повезивање РАП-а са ЈП „Службени гласник” има значај за ажурност и тачност података у РАП, јер омогућава боље праћење измена прописа којима се уређују административни поступци и административни захтеви. На овај начин смањује се ризик да подаци у РАП буду застарели или неусклађени са важећим правним оквиром, што је важно и за кориснике и за органе који управљају поступцима.

Повезивање РАП са Управом за трезор и порталом „Плати“ важно је за унапређење транспарентности и тачности података о уплатама, рачунима, позивима на број, таксама и накнадама које су повезане са административним поступцима. Ово ће допринети једноставнијем плаћању обавеза, смањењу грешака у уплатама и бољем праћењу финансијских елемената поступака.

Мера предвиђа и повезивање РАП са системом Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Националним спољнотрговинским једношалтерским системом и системом за електронску идентификацију. Ова повезивања треба да омогуће бољу размену података, усклађеност информација о поступцима, лакши приступ електронским услугама и већу функционалну повезаност система који су значајни за грађане, привреду и јавну управу.

Посебно је важно повезивање РАП са системом за електронску идентификацију, јер електронска идентификација представља предуслов за приступ великом броју електронских услуга и за поуздано покретање поступака електронским путем. Повезивање са другим системима електронске управе допринеће уједначенијем приказу поступака, смањењу дуплирања података и бољем корисничком искуству. Повезивање РАП са Националним спољнотрговинским једношалтерским системом имаће посебан значај за поступке и кориснике у области спољне трговине, јер омогућава бољу повезаност информација о административним обавезама, дозволама, сагласностима и другим поступцима који су релевантни за увоз, извоз и друге спољнотрговинске активности.

Спровођењем мере очекује се да РАП буде функционално интегрисан са релевантним јавним регистрима и системима, чиме ће се унапредити квалитет података, смањити потреба за ручним ажурирањем, омогућити ефикасније електронско поступање и створити предуслови за даље смањење административног оптерећења. Очекивани резултат је развој

РАП као повезаног, ажурног и оперативно употребљивог система који подржава управљање административним поступцима у оквиру ширег система електронске управе.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега кроз повећање ефикасности административних поступака, смањење трошкова прибављања и провере података и унапређење доступности електронских услуга. Интероперабилност РАП са другим јавним регистрима и системима омогућава да се подаци користе и размењују ефикасније, што може смањити потребу да привредни субјекти достављају податке и документацију којима јавна управа већ располаже. Економски значај мере произлази из комбинације великог броја потенцијалних корисника и високог удела поступака који садрже финансијске обавезе. У условима у којима у Србији послује преко 500.000 привредних субјеката, а финансијски издаци постоје у 75% поступака намењених привреди, свака интеграција која смањује ручни унос, проверу података, грешке у плаћању или потребу за додатном комуникацијом са органима има потенцијал да произведе значајне кумулативне уштеде. Због тога повезивање РАП са ЈЕНП, порталом „Плати“, Управом за трезор и другим релевантним системима треба посматрати као предуслов за смањење административних трошкова у великом броју поступака, а не само као техничко унапређење Регистра.

Повезивање ЈЕНП и портала „Плати“ може имати посебно значајан позитиван ефекат на привреду, јер омогућава једноставније, прецизније и брже плаћање такси, накнада и других непореских прихода повезаних са административним поступцима. На овај начин смањује се ризик од погрешних уплата, непотпуних података о плаћању, додатних провера и кашњења у поступању органа. Према доступним подацима, у 2023. години привредни субјекти су поднели 1.574.012 захтева у 603 поступка за које је било потребно извршити плаћање без могућности онлајн генерисања уплатнице. Процењено смањење административног трошка услед уштеде времена због онлајн генерисања уплатнице износи 47.802.744 динара. Интеграција ЈЕНП са електронским плаћањем преко портала „Плати“ има конкретан економски ефекат, јер омогућава ефикасније коришћење података о таксама, накнадама и другим непореским приходима у оквиру административних поступака, уз смањење времена, ручних корака и грешака у плаћању код великог броја захтева.. Процењено смањење административног трошка услед уштеде времена због онлајн генерисања уплатнице износи 47.802.744 динара. Интероперабилност ЈЕНП портала „Плати“ има конкретан економски ефекат, јер се смањење времена и грешака у једном кораку поступка мултипликује на велики број захтева.

Повезивање РАП са ЈП „Службени гласник“ може индиректно допринети бољем пословном окружењу, јер ажурнији подаци о прописима и поступцима смањују регулаторну неизвесност и олакшавају привредним субјектима да се благовремено информишу о својим обавезама. Смањење ризика од застарелих или неусклађених информација може допринети мањем броју грешака у поступању и лакшем планирању пословних активности. Овај ефекат је нарочито важан у поступцима који се често мењају или су директно зависни од измена прописа, јер аутоматизованије повезивање са извором правних информација смањује трошкове праћења прописа и ризик поступања на основу застарелих података.

Повезивање РАП-а са Националним спољнотрговинским једношалтерским системом може бити значајно за привредне субјекте који послују у области спољне трговине, јер омогућава да се подаци о административним поступцима, обавезама, дозволама, сагласностима и другим релевантним елементима користе у систему који подржава спољнотрговинске активности. Ово повезивање не односи се на размену података из службених евиденција, већ на доступност и употребу података о поступцима који су релевантни за увоз, извоз и друге спољнотрговинске активности. Повезивање РАП-а са системом за електронску идентификацију може додатно олакшати приступ електронским услугама и смањити административне баријере за кориснике.

Мера може позитивно утицати и на продуктивност привредних субјеката, јер мање времена проведеног у прикупљању података, провери информација, плаћању обавеза и комуникацији са органима јавне управе омогућава да се ресурси усмере на основну делатност. Иако мера не производи директне ефекте на инвестиције или приступ финансирању, она доприноси предвидивијем, ефикаснијем и транспарентнијем административном окружењу.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз боље повезивање система који су релевантни за остваривање права и испуњавање обавеза. Уколико су подаци у различитим системима усклађени и функционално повезани, грађани лакше приступају тачним информацијама, једноставније покрећу поступке и имају мању потребу да више пута достављају исте податке различитим органима.

Повезивање РАП са системом за електронску идентификацију има посебан значај за грађане који користе електронске услуге, јер омогућава поуздан приступ услугама и електронско покретање поступака. Повезивање са порталом „Плати“ може смањити потребу за физичким одласцима у банке, поште или органе јавне управе ради плаћања такси и накнада, што је посебно важно за грађане који живе ван већих административних центара, запослене, старије и друге кориснике којима физички одласци представљају додатно оптерећење. Према доступним подацима, грађани су у 2023. години поднели 223.226 захтева у 193 поступка у којима је било потребно плаћање без могућности онлајн генерисања уплатнице. Процењено смањење административног трошка услед уштеде времена по овом основу износи 6.779.374 динара. Овај податак илуструје друштвени ефекат повезивања података о плаћању и електронског плаћања, јер смањује време, трошкове и непотребне кораке за грађане у поступцима које покрећу ради остваривања права или испуњавања обавеза.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Ипак, приликом развоја интероперабилности и електронских функционалности потребно је водити рачуна о приступачности, разумљивости и подршци корисницима који имају ограничене дигиталне вештине или отежан приступ дигиталним каналима. Интероперабилност система треба да допринесе једноставнијем коришћењу услуга, а не да створи додатне препреке за кориснике.

Повезивање РАП са системом Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности може имати позитиван ефекат на транспарентност и заштиту права корисника, под условом да се размена података уреди у складу са прописима о заштити

података о личности и информационој безбедности. На овај начин мера може допринети већем поверењу грађана у електронске услуге и системе јавне управе.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Она је превасходно техничке, управљачке и дигиталне природе и односи се на повезивање РАП са другим јавним регистрима и информационим системима.

Индиректно, мера може имати ограничене позитивне ефекте кроз смањење употребе папирне документације, смањење потребе за физичким доласцима корисника у органе јавне управе и ефикасније електронско поступање. Повезивање система може омогућити да се подаци прибављају и проверавају електронским путем, што смањује потребу за штампањем, достављањем и архивирањем документације.

Мера не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. Потенцијални позитивни ефекти на животну средину су посредни и зависе од обима у којем ће повезивање система довести до смањења папирног поступања и физичких одлазака корисника.

Управљачки ефекти

Мера ће имати значајне управљачке ефекте, јер ће довести до функционалне повезаности РАП са другим системима који су важни за управљање поступцима, финансијским обавезама, прописима, електронским идентитетом и електронским услугама.

Успостављање интероперабилности допринеће већој ажурности, тачности и поузданости података у Регистру. Повезивање са ЈП „Службени гласник” може унапредити праћење измена прописа, док повезивање са Управом за трезор, ЈЕНП и порталом „Плати“ може унапредити управљање подацима о таксама, накнадама и другим финансијским елементима поступака.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева снажну координацију РСЈП и других институција чији системи треба да буду повезани са РАП. Захтева и јасно дефинисање техничких, правних и организационих предуслова за размену података, као и утврђивање одговорности за ажурност, тачност и безбедност података.

Посебан управљачки ефекат мере огледа се у унапређењу одлучивања заснованог на подацима. Када су РАП и релевантни системи повезани, јавна управа може боље да прати трошкове поступака, измене прописа, коришћење електронских услуга, статус плаћања и друге податке који су важни за оптимизацију и дигитализацију поступака. То може допринети ефикаснијем планирању, бољој приоритизацији реформи и већој одговорности институција.

Финансијски ефекти

Спровођење мере имаће финансијске ефекте који се односе на техничко унапређење РАП, развој интеграција, повезивање система, тестирање, одржавање и подршку институцијама које учествују у размени података. За активности које се односе на унапређење РАП ради

постизања интероперабилности са другим системима и повезивање ЈЕНП и портала „Плати“ предвиђено је финансирање преко ИТЕ, у износу од по 10 милиона динара.

За више активности у оквиру мере средства нису обезбеђена, укључујући повезивање РАП са ЈП „Службени гласник“, Управом за трезор, системом Повереника и Националним спољнотрговинским једношалтерским системом. То представља значајан финансијски аспект мере, јер је спровођење интероперабилности технички захтевно и зависи од расположивих средстава, капацитета и динамике развоја повезаних система. Имајући у виду да је циљна вредност 7 интегрисаних система до 2030. године, благовремено обезбеђивање средстава за преостале интеграције биће један од кључних услова за достизање планираног резултата.

У дугом року, мера може допринети уштедама у јавној управи кроз смањење ручног уноса и провере података, смањење дуплирања информација у више система, ефикасније ажурирање података и брже поступање. За грађане и привреду, позитивни финансијски ефекти могу се остварити кроз мање трошкове плаћања, мање грешака у поступању, смањење потребе за физичким одласцима и мање времена потребног за прибављање и достављање података. Најконкретнији финансијски ефекат у овој мери односи се на електронско плаћање: на основу података о поступцима у којима је било потребно плаћање без могућности онлајн генерисања уплатнице, процењено је да би уштеда административног трошка услед уштеде времена износила 47.802.744 динара за привреду и 6.779.374 динара за грађане, односно укупно 54.582.118 динара. Ова процена показује да улагање у повезивање ЈЕНП и портала „Плати“ може имати мерљив поврат кроз смањење административних трошкова корисника.

Финансијски ефекти за јавну управу огледају се и у могућности да се смањи време службеника које се троши на проверу уплата, исправљање грешака у позиву на број, комуникацију са странкама ради достављања доказа о уплати и ручно усаглашавање података из више система.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на необезбеђена средства за више активности које су важне за функционалну интегрисаност РАП са другим системима. Уколико финансијска средства не буду обезбеђена благовремено, постоји ризик да се планирана повезивања не реализују у предвиђеној динамици или да се реализују само делимично.

Постоји и ризик од кашњења у техничкој припреми и реализацији интеграција, посебно имајући у виду да мера зависи од више различитих система и институција. Сваки систем има сопствену техничку архитектуру, податке, правила приступа, безбедносне захтеве и динамику развоја, што може утицати на сложеност и трајање процеса повезивања.

Додатни ризик односи се на квалитет и усклађеност података који се размењују између система. Уколико подаци нису стандардизовани, ажурни или технички погодни за размену, интероперабилност неће произвести очекиване ефекте. Посебно је важно обезбедити јасна правила о томе који систем је изворни систем за одређену врсту податка, ко је одговоран за ажурирање података и како се решавају неусклађености.

Ризици постоје и у области заштите података о личности, информационе безбедности и правног основа за размену података. Повезивање РАП са другим системима мора бити

усклађено са прописима који уређују заштиту података о личности, информациону безбедност, електронску управу и приступ подацима. У супротном, може доћи до ограничења у размени података или до ризика по поверење корисника у електронске услуге.

Ризици се могу ублажити кроз благовремено обезбеђивање финансијских средстава, јасно дефинисање приоритета за повезивање система, припрему техничких спецификација, утврђивање правног основа за размену података, стандардизацију података, редовну координацију РСЈП са ИТЕ и институцијама чији се системи повезују са РАП-ом, као и кроз фазно тестирање и увођење интеграција. Посебно је важно да се пре успостављања сваке интеграције дефинишу одговорности за квалитет, ажурност, безбедност и одржавање података који се размењују.

Мера 2.3: Унапређење управљања административним поступцима кроз праћење квалитета услуга

Носилац мере:	РСЈП
Врста мере:	Институционално-управљачко-организациона

Показатељи резултата:

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број органа јавне управе за које су припремљене препоруке за праћење интерних показатеља квалитета услуга	Број	Извештај еПапир	0 (2025.)	5				10
Успостављени интерни показатељи квалитета у пружању и праћењу услуга јавне управе кроз РАП	Да/Не	РАП	Не (2025)			Да		

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на унапређење управљања административним поступцима кроз увођење интерних показатеља квалитета услуга јавне управе и њихово праћење кроз РАП. У претходном периоду значајан напредак је остварен у попису, описивању, оптимизацији и дигитализацији административних поступака. Међутим, за даље унапређење квалитета услуга није довољно само обезбедити да су поступци евидентирани, описани и доступни корисницима, већ је потребно успоставити механизам за праћење начина на који се поступци спроводе у пракси. Ова мера зато представља прелазак са праћења формалне уређености поступака на праћење њиховог стварног учинка за кориснике и органе јавне управе.

Управљање административним поступцима подразумева да органи јавне управе имају јасан увид у кључне елементе квалитета услуга које пружају, укључујући рокове поступања, учесталост допуна захтева, број одбачених или одбијених захтева, број жалби или приговора, просечно време решавања, начин комуникације са корисницима и друге податке који могу указати на проблеме у спровођењу поступака. Праћење ових показатеља треба да омогући да се проблеми у поступању препознају на време и да се на основу података планирају даља унапређења. Практични значај ових показатеља је у томе што омогућавају да се административно оптерећење не посматра само кроз прописане кораке и рокове, већ и кроз стварно трајање поступка, број додатних радњи које корисник мора да предузме и учесталост проблема у примени.

Мера обухвата анализу селектованих поступака у сврху израде препорука за праћење интерних показатеља квалитета у пружању и праћењу услуга јавне управе. Анализа ће бити спроведена на одабраном броју поступака и у сарадњи са релевантним органима, укључујући органе који спроводе поступке од значаја за грађане и привреду, као и институције које управљају системима електронске управе и подацима потребним за праћење услуга. Циљ анализе је да се утврди који интерни показатељи су релевантни, мерљиви, доступни и корисни за управљање квалитетом услуга.

Посебан сегмент мере односи се на израду препорука за интерне показатеље квалитета за пилот органе. Пилот приступ је важан јер омогућава да се методологија праћења тестира на ограниченом броју органа и поступака пре шире примене. На основу пилотирања биће могуће утврдити који подаци су доступни, који се могу пратити кроз постојеће системе, који захтевају додатно прилагођавање и на који начин се резултати праћења могу користити за даљу оптимизацију и унапређење услуга. У првој фази планирана је припрема препорука за 5 органа јавне управе, док је до 2030. године планирано да препоруке буду припремљене за 10 органа. На тај начин мера се уводи постепено, уз могућност да се методологија прво провери у пракси, а затим прошири на већи број органа и поступака.

Након пилот фазе, мера предвиђа израду препорука за праћење интерних показатеља квалитета. Ове препоруке треба да омогуће постепено ширење праксе праћења квалитета услуга на већи број органа и административних поступака. Планирано је да до 2030. године за 50 органа јавне управе буду припремљене препоруке за праћење интерних показатеља квалитета услуга.

Мера такође обухвата тестирање и праћење изабраних интерних показатеља на селектованом броју поступака. На тај начин ће се проверити применљивост предложених показатеља у пракси, као и могућност да се подаци користе за управљање поступцима кроз Регистар административних поступака. Посебан значај има успостављање интерних показатеља квалитета у пружању и праћењу услуга јавне управе кроз РАП, чиме се он додатно развија као управљачки алат, а не само као информативна база о поступцима. Планирано је да интерни показатељи квалитета буду успостављени кроз РАП у 2028. години, што значи да се од тог тренутка ствара системски предуслов за редовније праћење квалитета услуга на основу података.

Спровођењем мере очекује се да јавна управа добије јаснији увид у квалитет спровођења административних поступака, да се унапреди праћење резултата и да се створе предуслови за систематичније управљање услугама на основу података. Очекивани резултат је да

органи јавне управе буду у могућности да боље препознају проблеме у поступању, планирају мере за њихово отклањање и унапређују услуге у складу са потребама корисника.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега посредно, кроз унапређење квалитета и ефикасности административних поступака који су од значаја за привредне субјекте. Увођење интерних показатеља квалитета услуга омогућиће да се прати како се поступци спроводе у пракси, колико трају, у којим фазама долази до застоја, колико често се захтеви допуњују и који елементи поступка производе додатно административно оптерећење.

Економски значај мере није у томе што она непосредно укида одређени трошак, већ у томе што уводи механизам за препознавање трошкова који настају у пракси: кашњења, допуне захтева, поновљено достављање документације, неуједначено поступање и додатна комуникација са органима. То су управо елементи који за привреду производе трошкове времена и несигурност, а који се не могу увек видети из самог формалног описа поступка.

За привредне субјекте, посебно МСП и предузетнике, квалитет административних поступака има директан утицај на трошкове пословања, планирање активности и правну сигурност. Уколико органи јавне управе буду располагали подацима о стварном трајању поступака, броју допуна, учесталости жалби, одступањима од рокова и другим показатељима, биће могуће прецизније идентификовати поступке који производе највеће оптерећење и усмерити оптимизацију на она места где су ефекти највећи. Системско праћење квалитета поступака има економски значај нарочито у поступцима које користи велики број субјеката или који су услов за отпочињање, обављање или проширење пословне активности.

Мера може индиректно допринети смањењу трошкова за привреду кроз унапређење поступака који су често коришћени, сложени или значајни за отпочињање и обављање пословне активности. Праћење интерних показатеља квалитета омогућава да се унапређења више не заснивају само на формалном опису поступка, већ и на подацима о његовом стварном спровођењу. То може допринети скраћењу рокова, смањењу броја непотребних корака, бољем информисању корисника и ефикаснијем поступању органа. Планирано је да се до 2030. године препоруке за праћење интерних показатеља припреме за 10 органа јавне управе. Иако је овај обухват ограничен, он је важан као прва фаза увођења праксе мерења квалитета услуга и као основ за касније ширење на органе и поступке са највећим економским ефектом.

Иако мера сама по себи не уводи директне финансијске подстицаје, не утиче непосредно на приступ финансирању нити производи директне инвестиционе ефекте, она ствара важну аналитичку основу за даље унапређење пословног окружења. Боље управљање квалитетом административних поступака може допринети већој предвидивости, транспарентности и поузданости јавне управе, што је значајно за пословање и инвестиционо планирање. Посебна вредност мере је у томе што омогућава да се будуће оптимизације и дигитализације усмеравају према доказима о стварним проблемима у спровођењу поступака, а не само према процени сложености поступка на основу прописа.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз унапређење квалитета услуга јавне управе и боље праћење начина на који се административни поступци спроводе у пракси. Увођење интерних показатеља квалитета може помоћи органима да препознају поступке у којима корисници најчешће имају потешкоће, у којима су рокови дужи од очекиваних, у којима се често тражи допуна документације или у којима постоје нејасноће у комуникацији са корисницима.

Друштвени значај мере је у томе што се квалитет услуга више не посматра само из перспективе формалне доступности поступка, већ из перспективе стварног корисничког искуства: колико поступак траје, колико је разумљив, колико пута корисник мора да допуњује захтев, да ли се поштују рокови и да ли органи поступају уједначено. Управо ови елементи често одређују да ли је услуга за грађане заиста доступна, предвидива и кориснички оријентисана.

Позитивни ефекти могу бити посебно значајни за грађане који теже приступају услугама јавне управе, као што су старији, особе са инвалидитетом, становништво у руралним срединама, незапослени, социјално угрожене групе и корисници са нижим нивоом дигиталних или административних вештина. Уколико се интерни показатељи квалитета користе за препознавање проблема у поступању, могуће је боље прилагодити услуге потребама различитих група корисника. На пример, висок број допуна захтева може указати на нејасна упутства или превише сложену документацију, док честа одступања од рокова могу указати на организациона уска грла у органу. У оба случаја, подаци постају основ за конкретно унапређење услуге.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Напротив, систематичније праћење квалитета услуга може допринети равноправнијем приступу правима и услугама, смањењу неуједначеног поступања и већој предвидивости рада органа јавне управе. Праћење интерних показатеља може допринети и бољем корисничком искуству, јер омогућава да се унапређења заснивају на стварним подацима о функционисању поступака.

Успостављање оваквог механизма може позитивно утицати на поверење грађана у институције. Када јавна управа прати квалитет својих услуга и користи податке за њихово унапређење, повећава се одговорност органа и ствара се основ за транспарентније управљање поступцима. Иако интерни показатељи по својој природи нису нужно намењени јавном објављивању у сваком појединачном случају, њихово коришћење може допринети бољем планирању јавних услуга и квалитетнијем односу управе према корисницима.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Она је превасходно управљачке, аналитичке и методолошке природе и односи се на успостављање начина за праћење интерних показатеља квалитета у пружању и праћењу услуга јавне управе.

Индиректно, мера може имати ограничене позитивне ефекте ако резултати праћења интерних показатеља доведу до даље оптимизације или дигитализације поступака, што може смањити употребу папирне документације, број физичких долазака корисника у органе јавне управе и потрошњу административних ресурса. Међутим, ови ефекти су

посредни и зависе од тога како ће се резултати праћења користити у каснијем унапређењу поступака.

Мера не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. Уколико се интерни показатељи буду примењивали и на поступке у области заштите животне средине, могући су индиректни позитивни ефекти кроз ефикасније праћење и спровођење тих поступака, али мера сама по себи не мења материјалне услове заштите животне средине.

Управљачки ефекти

Мера ће имати изразито значајне управљачке ефекте, јер уводи праћење интерних показатеља квалитета као основу за управљање административним поступцима. На тај начин јавна управа прелази са претежно формалног праћења постојања и описа поступака на праћење начина на који се поступци стварно спроводе и какве резултате производе за кориснике.

Успостављање интерних показатеља квалитета кроз РАП омогућиће да он добије додатну управљачку функцију. Поред података о правном основу, документацији, роковима, таксама и надлежним органима, РАП може постати и место на ком се прате подаци релевантни за квалитет спровођења поступака. То ће омогућити боље планирање оптимизације, бољу приоритизацију поступака за унапређење и ефикасније праћење резултата реформе.

Пилотирање интерних показатеља квалитета у сарадњи са одабраним органима омогућиће да се методологија праћења развије постепено и на основу практичног искуства. То је важно јер различити поступци имају различиту природу, учесталост, број корисника, правни основ, степен дигитализације и доступност података. Због тога је потребно тестирати који показатељи су применљиви, који подаци су доступни и на који начин се могу користити за управљање квалитетом.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева јачање постојећих институционалних, аналитичких и техничких капацитета РСЈП и органа који ће бити укључени у праћење показатеља. Посебно су важни капацитети за прикупљање и анализу података, тумачење показатеља, припрему препорука, праћење резултата и коришћење података у процесу доношења одлука.

Спровођење мере допринеће јачању одговорности органа за квалитет услуга које пружају. Праћење интерних показатеља омогућава да се проблеми у спровођењу поступака лакше уоче, да се резултати упоређују током времена и да се мере унапређења планирају на основу доказа. То ће допринети ефикаснијем управљању административним поступцима и даљем развоју кориснички оријентисане јавне управе. Управљачки ефекат мере биће највећи ако се интерни показатељи не буду користили само за извештавање, већ и као основ за одлуке: који поступак треба поједноставити, који орган треба додатну подршку, где су потребне измене прописа, а где је проблем у организацији рада или комуникацији са корисницима.

Финансијски ефекти

Спровођење мере имаће финансијске ефекте који се односе на анализу селектованих поступака, израду препорука за праћење интерних показатеља квалитета, тестирање показатеља и евентуално прилагођавање РАП за праћење ових података. За активности које се односе на анализу селектованих поступака и израду препорука за пилот органе предвиђено је финансирање кроз подршку СИГМА, у износу од 30.000 евра.

За активности које се односе на израду препорука за праћење интерних показатеља квалитета и тестирање и праћење изабраних интерних показатеља на селектованом броју поступака средства нису обезбеђена. То представља важан финансијски аспект мере, јер ширење пилот приступа и практична примена показатеља могу захтевати додатне ресурсе за анализу, координацију, подршку органима, техничка прилагођавања и обраду података. Финансијски ризик је зато концентрисан у фази након пилота: без додатних средстава или укључивања активности у редовне буџете и планове рада, постоји ризик да се мера задржи на препорукама за ограничен број органа, без системског праћења квалитета услуга кроз РАП.

У кратком року, трошкови мере могу се односити на експертску подршку, анализу поступака, припрему методологије и препорука, радионице или консултације са органима, тестирање показатеља и прилагођавање система за праћење података. Уколико се интерни показатељи буду пратили кроз РАП, могући су и трошкови развоја нових функционалности или прилагођавања постојећих модула.

У дугом року, мера може допринети рационалнијем коришћењу јавних ресурса, јер праћење квалитета поступака омогућава да се унапређења усмеравају на поступке у којима постоје највећи проблеми или највећи потенцијал за уштеде. За грађане и привреду, позитивни финансијски ефекти могу се остварити посредно, кроз краће трајање поступака, мањи број допуна, мање грешака и ефикасније поступање органа.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на доступност, квалитет и упоредивост података потребних за праћење интерних показатеља квалитета услуга. Уколико органи не располажу подацима у електронском облику, ако их не воде на ујединачен начин или ако подаци нису довољно поуздани, праћење показатеља може бити ограничено или недовољно корисно за управљање поступцима.

Постоји ризик да органи различито разумеју сврху и начин праћења интерних показатеља, што може довести до неујединачене примене методологије. Због тога је важно да препоруке буду јасне, практичне и прилагођене различитим типовима поступака, као и да се органима обезбеди методолошка подршка у примени показатеља.

Додатни ризик представља ограничена спремност органа да користе интерне показатеље као управљачки алат. Праћење квалитета услуга може бити схваћено као додатна обавеза или контрола, уместо као инструмент за унапређење рада. Овај ризик се може ублажити кроз пилот приступ, укључивање органа у развој препорука, јасно објашњење користи од праћења показатеља и повезивање резултата праћења са конкретним унапређењима поступака.

Финансијски ризик постоји због тога што средства нису обезбеђена за активности које се односе на израду препорука и тестирање и праћење изабраних интерних показатеља. Уколико се средства не обезбеде, постоји ризик да мера остане на нивоу пилот анализе и препорука за ограничен број органа, без шире примене у систему јавне управе.

Постоји и технички ризик уколико РАП или други системи не буду благовремено прилагођени за праћење интерних показатеља. Ако се подаци буду прикупљали ручно или неуједначено, постоји ризик од већег административног оптерећења за органе и смањене употребљивости резултата. Због тога је важно да се техничка решења развијају постепено, у складу са резултатима пилотирања и стварним капацитетима органа.

Ризици се могу ублажити кроз јасну методологију, пилотирање показатеља на селектованим поступцима, укључивање органа у израду препорука, обезбеђивање методолошке и техничке подршке, фазно ширење примене, обезбеђивање финансијских средстава за активности након пилот фазе и прилагођавање РАП за праћење изабраних показатеља. Посебно је важно да се интерни показатељи дефинишу тако да буду мерљиви, релевантни, упоредиви и корисни за доношење одлука, а не само као додатна административна обавеза за органе.

Мера 2.4: Јачање институционалних капацитета

Носилац мере:

РСЈП

Врста мере:

Информативно-едукативна

Показатељи резултата:

Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број одржаних обука за службенике са републичког нивоа и са нивоа ЈЛС	Број	Извештаји и евиденција НАЈУ, СКГО и РСЈП, Извештај еПАПИР	42 (2025.)	80	85	85	85	85
Удео полазника обука који су након обуке унапредили знање о управљању РАП и ЈЕНП и оптимизацији административних поступака	Проценат	Резултати улазног и излазног теста знања; извештај о спроведеној обуци НАЈУ	80% од полазника који су радили улазни и излазни тест (2025.)	80%	80%	85%	85%	85%

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на јачање институционалних, стручних и оперативних капацитета органа јавне управе за управљање Регистром административних поступака, Јединственом евиденцијом непореских прихода, оптимизацијом административних поступака и развојем

услуга по мери корисника. Успешно спровођење Програма не зависи само од унапређења система, регистара и методологија, већ и од капацитета службеника да те инструменте примењују у свакодневном раду. Због тога ова мера има функцију подршке свим осталим мерама Програма: без обучених службеника, унапређени РАП, ЈЕНП, интероперабилност, праћење показатеља квалитета, оптимизација и дигитализација не могу произвести пуне ефекте у пракси.

У претходном периоду успостављени су основни инструменти за управљање административним поступцима, укључујући РАП, методологију за оптимизацију поступака и механизме за ажурирање података о поступцима. У наредном периоду, са увођењем ЈЕНП, развојем нових функционалности РАП, применом вештачке интелигенције, праћењем интерних показатеља квалитета услуга и даљом оптимизацијом и дигитализацијом поступака, потребно је обезбедити континуирано јачање знања и вештина службеника на републичком и локалном нивоу.

Мера обухвата спровођење обука за државне службенике за оптимизацију административних поступака и креирање услуга по мери грађана. Ове обуке треба да допринесу бољем разумевању принципа кориснички оријентисане јавне управе, поједностављења поступака, смањења административног оптерећења, примене начела прибављања података по службеној дужности и припреме поступака за дигитализацију. Циљ је да службеници буду оспособљени да административне поступке не посматрају само као формално прописане процедуре, већ као услуге које треба да буду разумљиве, доступне, ефикасне и прилагођене потребама корисника. Планирано је да се број одржаних обука повећа са 42 у 2025. години на 80 у 2026. години, а затим на 85 обука годишње у периоду 2027–2030. године. То значи да се мера ослања на континуирани, а не једнократни приступ изградњи капацитета.

Посебан сегмент мере односи се на увођење нове обуке за упис података у ЈЕНП у програм НАЈУ. Ова активност је важна јер је ЈЕНП нови инструмент који треба да омогући систематичан и стандардизован упис података о непореским приходима. Да би евиденција била потпуна, ажурна и употребљива, потребно је да службеници који уносе и ажурирају податке разумеју сврху ЈЕНП, структуру података, правила уписа и значај тачности података за управљање административним оптерећењем.

Мера обухвата и обуке за државне службенике за управљање РАП и ЈЕНП, као и обуке за службенике у јединицама локалне самоуправе за управљање овим системима. Ово је посебно важно имајући у виду да се управљање административним поступцима и непореским приходима не односи само на републички ниво, већ и на покрајински и локални ниво. Уједначено разумевање обавеза, методологије и начина уноса података услов је за квалитет, упоредивост и употребљивост података у систему. Укључивање службеника из ЈЛС је од посебног значаја јер се велики део корисничког искуства грађана и привреде остварује управо на локалном нивоу, где су капацитети, праксе и квалитет података често неуједначени.

Поред јачања капацитета шире јавне управе, мера обухвата и обуку за подизање капацитета запослених у РСЈП за управљање оптимизацијом административних поступака. Ово је важно јер РСЈП има улогу носиоца и координатора процеса оптимизације, управљања РАП, развоја методолошких приступа и праћења спровођења Програма. Јачање капацитета РСЈП треба да омогући ефикаснију методолошку подршку органима, квалитетније праћење

података, бољу координацију и унапређење процеса управљања административним поступцима.

Очекивани резултат је јачање капацитета институција за одрживо управљање системом административних поступака, квалитетније податке, бољу примену методологије оптимизације и кориснички оријентисано пружање услуга јавне управе.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега посредно, кроз јачање капацитета службеника за оптимизацију административних поступака, управљање РАП и ЈЕНП и креирање услуга по мери корисника. Боље обучени службеници могу ефикасније да препознају сувишне кораке, непотребну документацију, нејасне захтеве, неоправдане трошкове и друге елементе поступака који производе административно оптерећење за привреду и грађане.

За привредне субјекте, посебно микро, мала и средња предузећа и предузетнике, ефекти мере могу се очекивати кроз квалитетније управљање поступцима који су значајни за пословање. Уколико службеници у органима јавне управе боље разумеју принципе оптимизације и кориснички оријентисаног пружања услуга, већа је вероватноћа да ће поступци бити једноставнији, јаснији, бржи и предвидивији. То може допринети смањењу трошкова информисања, припреме документације и комуникације са органима.

Мера може индиректно допринети и већој продуктивности привредних субјеката, јер квалитетније спровођење административних поступака смањује време и ресурсе које корисници троше на испуњавање административних обавеза. Иако мера сама по себи не мења прописе и не уводи непосредне финансијске олакшице, она ствара предуслове да се оптимизација и дигитализација поступака спроводе квалитетније и одрживије.

Позитивни економски ефекти зависе од тога да ли ће стечена знања бити примењена у пракси. Због тога је важно да обуке буду практично оријентисане, повезане са стварним поступцима и усмерене на конкретне задатке службеника који управљају РАП, ЈЕНП и процесом оптимизације. Сам број обука није довољан показатељ економског ефекта; кључно је да најмање 80%, односно 85% полазника у каснијим годинама, покаже унапређење знања након обуке и да се то знање повеже са конкретним побољшањима у квалитету података, оптимизацији поступака и примени ЈЕНП.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз јачање капацитета службеника за креирање услуга по мери корисника и управљање административним поступцима на начин који је разумљивији, доступнији и ефикаснији. Обуке које се односе на оптимизацију поступака и кориснички оријентисане услуге могу допринети томе да органи јавне управе боље препознају потребе грађана и да поступке уређују и спроводе на начин који смањује непотребно оптерећење.

Друштвени значај мере је у томе што се квалитет услуге у великој мери одређује у свакодневној примени поступка: начином на који службеник тумачи правила, комуницира

са корисником, уноси и ажурира податке, примењује начело прибављања података по службеној дужности и препознаје где поступак може бити једноставнији. Због тога обуке нису само интерна активност јавне управе, већ предуслов да грађани добију јасније, доступније и уједначеније услуге.

Позитивни ефекти могу бити посебно значајни за кориснике који теже приступају услугама јавне управе, укључујући старије, особе са инвалидитетом, становништво у руралним срединама, социјално угрожене групе, незапослене и кориснике са нижим нивоом дигиталних или административних вештина. Уколико службеници буду оспособљени да поступке посматрају из перспективе корисника, могуће је унапредити јасноћу информација, поједноставити кораке и смањити потребу да корисници више пута достављају исте податке. Ово је нарочито важно на локалном нивоу, где грађани често први пут долазе у контакт са јавном управом и где разлике у капацитетима ЈЛС могу довести до неуједначеног квалитета услуга.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Напротив, јачање капацитета службеника може допринети уједначенијем поступању органа, већој предвидивости услуга и бољем корисничком искуству. Обуке за службенике у јединицама локалне самоуправе посебно су важне јер грађани велики број права и обавеза остварују на локалном нивоу, где капацитети често могу бити неуједначени.

Јачање институционалних капацитета може позитивно утицати и на поверење грађана у јавну управу. Када службеници располажу знањем и алатима за квалитетније управљање поступцима, повећава се вероватноћа да ће услуге бити пружене брже, јасније и уједначеније, што доприноси бољем односу између управе и корисника.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Она је превасходно усмерена на развој људских и институционалних капацитета за управљање административним поступцима, РАП, ЈЕНП-ом и процесом оптимизације.

Индиректно, мера може имати ограничене позитивне ефекте ако обучени службеници квалитетније спроводе оптимизацију и дигитализацију поступака, што може довести до смањења употребе папирне документације, мањег броја физичких долазака корисника у органе јавне управе и рационалнијег коришћења административних ресурса. Међутим, ови ефекти су посредни и зависе од примене стечених знања у конкретним поступцима.

Мера не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. Уколико се обуке и јачање капацитета буду односили и на поступке у области заштите животне средине, могући су индиректни позитивни ефекти кроз ефикасније управљање тим поступцима, али мера сама по себи не мења материјалне услове заштите животне средине.

Управљачки ефекти

Мера ће имати изразито значајне управљачке ефекте, јер је усмерена на јачање капацитета институција и службеника који су непосредно укључени у управљање административним поступцима, РАП, ЈЕНП и процесом оптимизације.

Обуке за оптимизацију административних поступака и креирање услуга по мери грађана допринеће бољем разумевању кориснички оријентисаног приступа у јавној управи што је од значаја јер управљање поступцима не треба да буде усмерено само на формалну усклађеност са прописима, већ и на квалитет, доступност, разумљивост, ефикасност и корисност услуга за грађане и привреду.

Обуке за службенике у јединицама локалне самоуправе имају посебан управљачки значај, јер омогућавају да се капацитети за управљање поступцима и непореским приходима развијају и ван републичког нивоа. На тај начин се подстиче уједначенија примена правила, боља координација између нивоа власти и већа употребљивост података који се односе на локалне административне поступке и финансијске обавезе корисника.

Јачање капацитета запослених у РСЈП допринеће бољој координацији целокупног процеса оптимизације административних поступака, квалитетнијој методолошкој подршци органима и ефикаснијем праћењу спровођења Програма.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али доприноси јачању постојећих институционалних капацитета. Очекује се да ће мера унапредити квалитет управљања административним поступцима, примену методологије оптимизације, ажурност података, координацију између институција и способност јавне управе да услуге развија на основу потреба корисника.

Финансијски ефекти

Спровођење мере финансираће се из редовних буџетских средстава. Финансијски ефекти мере односе се пре свега на организацију и спровођење обука, припрему или ажурирање програма обука, ангажовање предавача, припрему материјала, координацију са НАЈУ и учешће службеника на обукама. Будући да се мера спроводи кроз постојеће механизме стручног усавршавања и из редовних буџетских средстава, не очекује се значајно додатно фискално оптерећење.

Увођење нове обуке за упис података у ЈЕНП у Програм НАЈУ може захтевати додатне активности у погледу припреме програма, материјала, методологије и предавачког кадра. Међутим, будући да се активности спроводе у сарадњи са НАЈУ и из редовних буџетских средстава, не очекује се да мера произведе значајно додатно фискално оптерећење у односу на постојеће механизме стручног усавршавања.

У кратком року, трошкови мере могу се односити на организацију обука, припрему садржаја, прилагођавање постојећих програма, спровођење провере знања и праћење резултата обука. У дугом року, мера може допринети рационалнијем коришћењу јавних ресурса, јер боље обучени службеници могу ефикасније да управљају поступцима, подацима и препорукама за оптимизацију.

За грађане и привреду, позитивни финансијски ефекти могу се остварити посредно, кроз квалитетнију оптимизацију и управљање поступцима, смањење административних трошкова, мањи број грешака у подацима, јасније информације и ефикасније поступање органа. Ови ефекти зависе од тога да ли ће службеници стечена знања примењивати у пракси и да ли ће органи обезбедити услове за континуирано управљање поступцима.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на могуће недовољно интересовање или ограничену доступност службеника за учешће у обукама, посебно у органима који имају ограничене кадровске капацитете или велики обим редовних послова. Уколико обуке не обухвате довољан број службеника који су непосредно задужени за РАП, ЈЕНП, оптимизацију и управљање поступцима, ефекти мере могу бити ограничени.

Постоји ризик да обуке остану на општем нивоу и да не буду довољно повезане са конкретним задацима службеника и стварним поступцима којима органи управљају. Овај ризик је посебно важан јер су РАП, ЈЕНП и оптимизација поступака практични процеси који захтевају примену знања на конкретним примерима, правилан унос и ажурирање података, разумевање методологије и способност препознавања простора за поједностављење.

Додатни ризик односи се на неуједначен ниво знања и искуства службеника у различитим органима и јединицама локалне самоуправе. Уколико се обуке не прилагоде различитим нивоима предзнања, постоји ризик да део полазника неће моћи да примени стечена знања у пракси. Посебно је важно обезбедити да локални ниво добије довољно практичне подршке, имајући у виду различите капацитете ЈЛС.

Постоји и ризик да се знање стечено кроз обуке не примени у институционалној пракси, због недовољне подршке руководиоца, честе промене запослених, преоптерећености службеника или непостојања јасно дефинисаних одговорности. Због тога је важно да обуке буду повезане са конкретним обавезама органа и да се резултати обука прате кроз показатеље знања и примене у раду.

Ризици се могу ублажити кроз континуирану сарадњу РСЈП и НАПА, практично оријентисане програме обука, коришћење стварних примера поступака, прилагођавање обука различитим групама полазника, проверу стеченог знања, праћење учешћа органа и ЈЛС, као и пружање додатне методолошке подршке након обука. Посебно је важно да се обуке не посматрају као једнократна активност, већ као део ширег процеса изградње капацитета за одрживо управљање административним поступцима.

Посебни циљ 3: Унапређење доступности, информисаности и ефикасности у пружању услуга, кроз РАП

Мера 3.1: Унапређење видљивости Регистра административних поступака и прикупљање иницијатива привреде и грађана

Носилац мере:		РСЈП						
Врста мере:		информативно-едукативна						
Показатељи резултата: Показатељ на нивоу мере	Јединица мере	Извор провере	Почетна вредност и базна година	Циљана вредност				
				2026.	2027.	2028.	2029.	2030.
Број прикупљених иницијатива привреде и грађана путем РАП	Број	Извештаји РСЈП	0 (2025.)	2	3	4	5	7

Број корисника до којих су досегнуле промотивне активности о РАП на друштвеним мрежама, порталима, на сајту	Број	аналитика друштвених мрежа, извештаји о кампањама, <i>Google Analytics</i> / аналитика веб-сајта, медијски извештаји, извештаји о промотивним активностима	xxx (2025.)					
---	------	--	-------------	--	--	--	--	--

ОПИС МЕРЕ:

Мера је усмерена на повећање видљивости, препознатљивости и коришћења РАП, као и на јачање механизма за прикупљање иницијатива, предлога и повратних информација од привреде и грађана. Иако РАП представља централно место за информисање корисника о административним поступцима, његови ефекти зависе од тога у којој мери су грађани и привредни субјекти упознати са његовим постојањем, да ли га користе и да ли информације које се на њему налазе доживљавају као јасне, доступне и корисне. Због тога ова мера има двоструку улогу: да повећа број корисника који знају за РАП и користе га, али и да омогући да искуства корисника постану улаз за даље унапређење поступака.

Унапређење видљивости РАП важно је јер се смањење административног оптерећења не постиже само изменом поступака, већ и тиме што корисници могу лако да дођу до тачних, ажурних и разумљивих информација о својим правима, обавезама, роковима, документацији, трошковима и начину покретања поступака. Уколико корисници нису упознати са постојањем РАП или ако не користе доступне информације, део потенцијалних ефеката оптимизације, дигитализације и унапређења управљања поступцима остаје ограничен.

Мера обухвата организацију промотивних активности за РАП, укључујући онлајн кампање, медијску промоцију у писаним и електронским медијима, промоцију на порталима, друштвеним мрежама и другим комуникационим каналима. Ове активности треба да допринесу већем домету корисника, бољој информисаности привреде и грађана о постојању и функцијама РАП-а, као и већој употреби Портала РАП као извора информација о административним поступцима.

Посебан сегмент мере односи се на успостављање chat-bot-a за кориснике РАП. Ова функционалност треба да омогући лакше сналажење корисника на порталу, брже добијање основних информација и усмеравање корисника ка релевантним поступцима, захтевима или информацијама. Chat-bot може бити посебно користан за кориснике који нису сигурни који поступак треба да покрену, који орган је надлежан или која документација је потребна. На тај начин РАП добија додатну корисничку функционалност и постаје приступачнији за шири круг корисника. Поред непосредне подршке корисницима, ова функционалност може

имати и аналитичку вредност, јер питања која корисници најчешће постављају могу указати на поступке, појмове или делове Портала који су недовољно јасни и које треба додатно унапредити.

Мера обухвата и организацију годишњих општих анкета за привредне субјекте, као и анкете привредних субјеката о ефектима Програма е-ПАПИР. Анкете представљају важан инструмент за праћење нивоа упознатости корисника са РАП, задовољства доступношћу и јасноћом информација, као и перцепције ефеката Програма на административно оптерећење. На овај начин се обезбеђује повратна информација од корисника, која може бити коришћена за даље унапређење РАП оптимизацију поступака и планирање комуникационих активности.

Поред анкетног праћења, мера предвиђа прикупљање иницијатива привреде и грађана кроз дијалог, укључујући инфо-сесије, фокус групе и друге облике консултација. Ова активност је значајна јер омогућава да се искуства корисника из праксе укључе у процес даље оптимизације и унапређења административних поступака. Иницијативе грађана и привреде могу указати на поступке који су нејасни, непотребно сложени, недовољно доступни или оптерећујући, као и на области у којима постоји потреба за додатним поједностављењем, дигитализацијом или бољим информисањем.

Мера има важну улогу у повезивању институционалног управљања административним поступцима са стварним искуством корисника. Док мере оптимизације, дигитализације и унапређења РАП унапређују систем изнутра, ова мера омогућава да се систем проверава и унапређује из перспективе корисника. На тај начин се јача кориснички оријентисан приступ у пружању јавних услуга и ствара основ за даље унапређење доступности, разумљивости и ефикасности административних поступака.

Спровођењем мере очекује се повећање домета корисника путем промотивних активности, већа упознатост привредних субјеката и грађана са РАП-ом, одржавање или унапређење задовољства доступношћу и јасноћом информација, као и континуирано прикупљање иницијатива корисника. Очекивани резултат је да РАП буде препознат као релевантан, доступан и користан алат за информисање и комуникацију са јавном управом, али и као канал кроз који грађани и привреда могу да укажу на проблеме и предложе унапређења административних поступака.

АНАЛИЗА ЕФЕКТА МЕРЕ

Економски ефекти

Спровођење мере имаће позитивне економске ефекте, пре свега посредно, кроз бољу информисаност привредних субјеката о административним поступцима, обавезама, роковима, документацији и трошковима. Уколико су привредни субјекти упознати са постојањем РАП и користе га као извор информација, смањује се време потребно за проналажење релевантних података, ризик од грешака у припреми захтева и потреба за додатним обраћањем органима јавне управе.

Видљивост РАП-а повећава вероватноћу да привредни субјекти и грађани користе један централизован, ажуран и проверен извор информација, уместо да податке о поступцима, роковима, документацији и трошковима траже кроз више институционалних канала. То је посебно важно за микро, мала и средња предузећа и предузетнике, код којих трошкови информисања и сналажења у административном систему често представљају несразмерно веће оптерећење него код великих система.

Повећање видљивости РАП може бити посебно значајно за микро, мала и средња предузећа и предузетнике, који често немају посебне административне, правне или консултантске капацитете за праћење прописа и поступака. Јасније и доступније информације о поступцима могу допринети смањењу трошкова информисања, лакшем планирању пословних активности и бољој предвидивости административних обавеза.

Успостављање функције *chat-bot* за кориснике РАП-а може додатно смањити време које привредни субјекти троше на тражење информација и сналажење у систему поступака. Уколико се ова функционалност развије на начин који је поуздан, јасан и кориснички оријентисан, може допринети бржем усмеравању корисника ка релевантним информацијама, смањењу броја непотпуних или погрешно поднетих захтева и ефикаснијој комуникацији са јавном управом.

Прикупљање иницијатива привреде кроз анкете, инфо-сесије, фокус групе и друге облике дијалога може имати значајне индиректне економске ефекте. Иницијативе корисника могу указати на поступке који производе највеће административно оптерећење, непотребне трошкове, кашњења или нејасноће. На тај начин се обезбеђује важан извор података за приоритизацију будућих активности оптимизације и дигитализације, што може довести до смањења трошкова пословања и унапређења пословног окружења.

Мера не уводи директне финансијске подстицаје, нити непосредно мења услове пословања, али доприноси бољем приступу информацијама, већој предвидивости и јачању дијалога између јавне управе и привреде. Због тога се њени економски ефекти пре свега огледају у смањењу информационих трошкова, лакшем коришћењу административних услуга и бољем препознавању области у којима су потребна даља унапређења.

Ефекти на друштво

Мера ће имати позитивне ефекте на грађане кроз повећање доступности и разумљивости информација о административним поступцима. Боља видљивост РАП омогућава грађанима да лакше сазнају где могу да пронађу информације о поступцима, које кораке треба да предузму, која документација је потребна, који су рокови и трошкови, као и који орган је надлежан за поступање.

Позитивни ефекти могу бити посебно значајни за грађане који немају довољно искуства у комуникацији са јавном управом или којима сложени административни језик и фрагментиране информације представљају препреку. Уколико су информације о поступцима јасније, видљивије и лакше доступне, грађани могу самосталније и са мање неизвесности да остварују права и испуњавају обавезе.

Успостављање *chat-bot* може допринети бољем корисничком искуству, јер корисницима омогућава брже сналажење на Порталу РАП и добијање основних усмерења. Ово може бити корисно за грађане који нису сигурни који поступак треба да покрену или где се налазе потребне информације. Ипак, важно је обезбедити да *chat-bot* буде једноставан за коришћење, разумљив, приступачан и да пружа поуздане информације или јасно упућује корисника на релевантан извор.

Мера не би требало да произведе негативне ефекте на поједине друштвене групе. Међутим, приликом планирања промотивних активности и корисничких функционалности потребно је водити рачуна о томе да информације дођу и до корисника који ређе користе дигиталне канале, имају нижи ниво дигиталних вештина или живе у срединама у којима су дигиталне услуге мање заступљене. Због тога је важно комбиновати онлајн промоцију са другим облицима информисања и дијалога, укључујући инфо-сесије, фокус групе и сарадњу са институцијама и организацијама које имају непосредан контакт са корисницима.

Прикупљање иницијатива грађана има посебан друштвени значај, јер омогућава да корисници учествују у препознавању проблема и предлагању унапређења. На овај начин се јача поверење у јавну управу, повећава транспарентност процеса унапређења поступака и ствара основ за услуге које боље одговарају стварним потребама грађана.

Ефекти на животну средину и климатске промене

Мера нема директне ефекте на животну средину и климатске промене. Она је превасходно информативно-комуникационе, корисничке и консултативне природе и односи се на повећање видљивости РАП, унапређење корисничке подршке и прикупљање иницијатива привреде и грађана.

Индиректно, мера може имати ограничене позитивне ефекте ако већа употреба РАП доведе до бољег информисања корисника и већег коришћења електронских информација уместо физичког одласка у органе јавне управе ради добијања основних обавештења. Промотивне активности, *chat-bot* и доступније информације могу смањити потребу за штампаним материјалима, физичким доласцима и додатним контактима са органима ради добијања информација.

Мера не уводи активности које би могле имати негативан утицај на квалитет ваздуха, воде, земљишта, биодиверзитет, природна станишта, културно наслеђе или здравље људи. Потенцијални позитивни ефекти на животну средину су посредни и ограничени, а зависе од обима у којем ће корисници користити електронске канале информисања и комуникације.

Управљачки ефекти

Мера ће имати значајне управљачке ефекте, јер унапређује везу између јавне управе и корисника административних поступака. Повећање видљивости РАП и систематичније прикупљање иницијатива омогућавају да РСЈП и други надлежни органи добију бољи увид у то како грађани и привреда користе информације о поступцима, које проблеме препознају и које области сматрају приоритетним за унапређење.

Анкете привредних субјеката и прикупљање иницијатива кроз дијалог доприносе јачању управљања на основу података и повратних информација корисника. На тај начин се реформе административних поступака не заснивају само на интерним анализама органа, већ и на искуствима оних који поступке користе. Ово је важно за приоритизацију будућих активности оптимизације, дигитализације и унапређења доступности информација.

Функција *chat-bot* за кориснике РАП има управљачки значај јер може обезбедити додатне податке о томе које информације корисници најчешће траже, где постоје нејасноће и који делови портала или поступака захтевају додатно појашњење. Уколико се ови подаци користе у процесу управљања РАП, они могу допринети бољем обликовању садржаја, унапређењу корисничког искуства и бољем планирању промотивних активности.

Мера не подразумева формирање нових органа или институција, али захтева јачање постојећих капацитета РСЈП за комуникацију са корисницима, анализу резултата анкета, управљање иницијативама, планирање промотивних активности и праћење досега комуникационих канала. Потребно је обезбедити и јасне процедуре за евидентирање, анализу, разматрање и коришћење иницијатива привреде и грађана, како би прикупљене информације имале стварни утицај на даље унапређење поступака.

Спровођење мере допринеће већој транспарентности и одговорности у процесу управљања административним поступцима. Када корисници имају могућност да дају повратне информације и иницијативе, а институције те информације користе за планирање унапређења, јача се поверење у реформски процес и повећава релевантност мера које се спроводе.

Финансијски ефекти

Спровођење мере имаће финансијске ефекте који се односе на организацију промотивних активности, медијску и онлајн промоцију, спровођење анкета, организацију инфо-сесија и фокус група, као и потенцијално успостављање и одржавање функције *chat-bot* за кориснике РАП-а. За организацију промотивних активности за РАП предвиђено је финансирање из Д4БЕ до IV квартала 2027. године, у износу од 50.000 евра. Средства за годишње опште анкете за привредне субјекте исказана су кроз ову активност.

За успостављање *chat-bot* за кориснике РАП-а средства нису обезбеђена, што представља важан финансијски аспект мере. Успостављање ове функционалности може захтевати средства за развој, тестирање, прилагођавање садржаја, одржавање, корисничку подршку и редовно ажурирање одговора. Уколико средства не буду обезбеђена, ова активност може бити одложена или спроведена у ограниченом обиму.

Средства нису обезбеђена ни за анкету привредних субјеката о ефектима Програма е-ПАПИР у периоду 2028–2030. године. Ово може утицати на могућност да се систематично прати перцепција корисника о ефектима Програма након истека финансирања из Д4БЕ. Прикупљање иницијатива привреде и грађана кроз дијалог планирано је из редовних буџетских средстава, што може омогућити континуитет ове активности, али њен обим може зависити од расположивих капацитета и ресурса.

У кратком року, трошкови мере односе се на комуникационе активности, припрему садржаја, промоцију, анкетирање, организацију консултација и развој корисничких алата. У дугом року, мера може допринети рационалнијем коришћењу ресурса јавне управе, јер боље информисани корисници могу ређе подносити непотпуне захтеве, мање се обраћати органима ради основних информација и лакше користити постојеће услуге. За грађане и привреду, позитивни финансијски ефекти могу се остварити кроз смањење времена и трошкова потребних за проналажење информација, припрему захтева и комуникацију са органима.

Ризици

Кључни ризици за спровођење мере односе се на могућност да промотивне активности не досегну довољан број релевантних корисника или да не доведу до стварног повећања коришћења РАП. Уколико кампање буду усмерене само на општу видљивост, без јасног таргетирања корисничких група и конкретних потреба, постоји ризик да се упознатост са РАП не повећа у планираном обиму.

Постоји ризик да корисници, и након промотивних активности, не препознају РАП као практичан и користан алат ако информације нису довољно јасне, ажурне, прегледне или прилагођене њиховим потребама. Због тога видљивост РАП мора бити праћена континуираним унапређењем садржаја, корисничког искуства и функционалности портала.

Финансијски ризик постоји у односу на активности за које средства нису обезбеђена, посебно успостављање *chat-bot* и анкету привредних субјеката о ефектима Програма е-ПАПИР након 2028. године. Уколико средства не буду обезбеђена, постоји ризик да се део активности не спроведе или да се спроведе у ограниченом обиму, што може утицати на достизање циљева у погледу информисаности, задовољства корисника и прикупљања повратних информација.

Додатни ризик односи се на квалитет и употребљивост прикупљених иницијатива. Уколико не постоји јасан механизам за евидентирање, анализу, разврставање и разматрање иницијатива привреде и грађана, постоји ризик да прикупљене иницијативе не буду довољно искоришћене за унапређење поступака. То може негативно утицати и на поверење корисника, уколико не виде да њихови предлози имају практичан значај.

Ризик постоји и у односу на *chat-bot*, уколико његови одговори не буду довољно тачни, ажурни или јасни. Погрешне или непотпуне информације могу довести до незадовољства корисника, грешака у поступању или смањења поверења у РАП. Због тога је важно обезбедити људски надзор, редовно ажурирање базе одговора, тестирање са корисницима и јасно упућивање на званичне информације на порталу.

Ризици се могу ублажити кроз пажљиво планирање промотивних активности, дефинисање циљних група, праћење досега и ефеката кампања, континуирано унапређење садржаја РАП, обезбеђивање средстава за кључне корисничке функционалности, успостављање јасног процеса за обраду иницијатива и редовно коришћење резултата анкета и дијалога у планирању даљих унапређења. Посебно је важно да комуникација са корисницима не буде

једнократна промотивна активност, већ континуиран механизам за разумевање потреба грађана и привреде.

VI Механизам за спровођење

Републички секретаријат за јавне политике надлежан је за управљање спровођењем Програма еПАПИР, као и пратећег Акционог плана, за координацију спровођења са другим органима државне управе, институцијама јавне управе и јавног сектора, као и за спровођење Програма у деловима у којима је препознат као институција надлежна за реализацију одређених мера и активности.

Такође, Републички секретаријат за јавне политике прати спровођење Програма на основу квантитативних и квалитативних показатеља учинка циљева и мера, организује сарадњу са надлежним органима и институцијама, обједињује достављене податке, управља Јединственим информационим системом (ЈИС) у делу праћења и извештавања, припрема годишње извештаје и спроводи вредновање Програма.

У реализацију Програма су укључени органи државне управе, као и институције јавне управе и организације јавног сектора у чијем плану је оптимизација или дигитализација административних поступака из њихове надлежности, а у складу са њиховим делокругом рада, као и кроз сарадњу са другим институцијама, организацијама и партнерима.

У складу са чланом 18. ставом 2. Закона о планском систему, као и чланом 22. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика, припремљен је Акциони план којим су мере Програма детаљно разрађене. Акциони план који се усваја заједно са Програмом и припремљен је за целокупан период имплементације Програма, односно за период 2026 – 2030. године. По истеку три године од почетка реализације Програма и пратећег Акционог плана, Републички секретаријат за јавне политике припремиће периодично, односно средњорочно (*mid-term*) вредновање резултата Програма, ради сагледавања ефеката спровођења у посматраном периоду и и утврђивања евентуалне потребе за корекцијама јавне политике и Акционог плана.

Извештавање о спровођењу активности и мера дефинисаних Програмом и пратећим Акционим планом врши се у складу са чланом 43. Закона о планском систему, као и чланом 33. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика. Сви органи односно институције који су носиоци спровођења појединачних мера и активности, као и они који су препознати као партнери у спровођењу, дужни су да једном годишње извештавају Републички секретаријат за јавне политике о спровођењу мера и активности. Органи и институције одговорни за благовремено, тачно и потпуно достављање података о реализацији мера и активности, у складу са утврђеном динамиком и методологијом праћења.

Републички секретаријат за јавне политике припрема годишњи извештај о реализацији Програма и Акционог плана, у складу са садржајем дефинисаним чланом 33. Уредбе о методологији израде докумената јавних политика, и доставља га Влади, према роковима

прописаним Законом о планском систему, односно најкасније 120 дана по истеку календарске године. У процесу праћења спровођења мера и активности Програма, као и припреме годишњих извештаја, надлежни орган користиће ЈИС и његове расположиве функционисања, док ће и сви носиоци реализације мера и активности ће преко тог система достављати извештаје.

Ради припреме годишњег извештаја о спровођењу Програма, сви носиоци реализације мера и активности достављају РСЈП потребне податке најкасније у року од 30 дана од истека календарске године. Достављени подаци односе се нарочито на степен реализације мера, остварене вредности показатеља учинка, као и на уочене изазове у спровођењу и предузете, односно предложене корективне мере.

Поред тога, Републички секретаријат за јавне политике ће, на годишњем нивоу, информисати привреду, грађане, као и друге заинтересоване стране о реализацији Програма и оствареним резултатима, са циљем обезбеђивања транспарентности, унапређења информисаности и подстицања даље сарадње.

VII Процена укупних трошкова за реализацију и извори из којих се та средства обезбеђују

За спровођење предметног акта (Програма) средства су обезбеђена у укупном износу од 161.700.000 динара за период 2026-2030. године. Од укупних потребних средстава за спровођење Програма, 20.000.000 динара обезбеђује се из буџета РС, док укупна донаторска средства за спровођење Програма су процењена на 141.700.000 динара.

VIII Акциони план за спровођење стратегије, односно програма

Акциони план за спровођење Програма доноси се за целокупан период важења Програма, односно за период 2026–2030. године. На овај начин обезбеђује се континуитет у планирању и спровођењу мера и активности, као и јаснија веза између циљева Програма, планираних резултата, рокова, носилаца активности, извора финансирања и показатеља учинка.

Акциони план садржи мере и активности које су усмерене на даљу оптимизацију и дигитализацију административних поступака, унапређење Регистра административних поступака, јачање интероперабилности са другим системима, праћење квалитета услуга, јачање институционалних капацитета, као и унапређење видљивости РАП-а и прикупљање иницијатива привреде и грађана.

Детаљна листа препорука за сваки од пописаних административних поступака на којима ће се у наредном периоду радити у оквиру оптимизације (Мера 1.1.) и дигитализације (Мера 1.2) поступака дата је у Прилогу 3, који чини саставни део овог Програма. Прилог 3 омогућава детаљнији увид у појединачне поступке, предложене препоруке и правце даљег унапређења, док су у Акционом плану активности приказане на нивоу мера, области и носилаца, ради прегледности и ефикаснијег праћења спровођења.

IX Завршне одредбе

Програм е-ПАПИР објавити на интернет страници Владе, интернет страници Републичког секретаријата за јавне политике и порталу еУправе, у року од седам радних дана од дана усвајања.

Овај програм објавити у “Службеном гласнику Републике Србије”.

X Прилози

Прилог 1: Опције политике – могућих мера: идентификација, анализа ефеката, избор оптималне опције и мере за ублажавање ризика за изабрану опцију

Прилог 2: Пасоши показатеља

Прилог 3: Списак препорука