Република Србија
Управа за Дигиталну агенду

Упутство за коришћење Портала еУправа

Портал еУправа Републике Србије представља јединствени шалтер ка електронским услугама државних органа које су намењене физичким и правним лицима. Пред Вама је упутство за коришћење понуђених функционалности Портала.

I. Технички услови за коришћење портала

Препоручује се коришћење претраживача Internet Explorer верзија 5 и новије, као и Mozilla Firefox верзија 2 и новије. Странице су оптимизоване за резолуцију 1024x768.

1. За електронско потписивање документа, неопходно је инсталирање Java plug-in а.

http://www.java.com/en/download/inc/windows_new_ie.jsp

2. За преглед уплатница и образца у pdf формату потребно је инсталирати Adobe Acrobat Reader.

http://get.adobe.com/reader/

3. Извршавање неких електронских услуга доступно је само корисницима пријављеним са електронским сертификатом, у зависности од потребног степена аутентификације које захтева орган државне управе који пружа услугу.
    - Предуслов за инсталирање електронског сертификата јесте поседовање читача за смарт картице, односно USB токена, уколико је сертификат смештен на USB токену.
    - Следећи корак је инсталирање ROOT CA и Intermediate CA сертификата, сертификационог тела чији електронски сертификат поседујете.
    - Уколико поседујете електронски сертификат на смарт картици, потребно је да правилно инсталирате драјвер за читач смарт картица, који сте добили уз читач, поступајући по упутству произвођача.
    - Последњи корак је инсталирање middleware апликације.

Више о сертификациним телима, доступним електронским сертификатима, као и упутствима за инсталацију хардвера и софтвера неопходних за њихову употребу можете прочитати у поглављу Електронски сертификати.

4. Уколико користите Mozilla Firefox и поседујете електронски сертификат Поште, потребно је да инсталирате безбедносни модул SafeSign Identity Client PKCS #11 Library, да бисте били у могућности да се пријавите на Портал помоћу електронског сертификата.
    - Za Firefox 5.x идите на Tools\Options\Advanced\Encryption\Security Devices
    - Kada se otvori Device Manager прозор, кликните на Load
    - Za Module Name упишите: SafeSign Identity Client PKCS #11 Library, а за Module filename: aetpkss1.dll
    - Кликните на ОК и потврдите инсталирање модула.

II. Електронски сертификати

Електронски сертификат је електронски документ који издаје Сертификационо тело. То је електронска потврда којом се потврђује веза између података за проверу електронског потписа и идентитета потписника. Електронски сертификат може да се схвати као дигитални идентификациони документ јер садржи податке о кориснику сертифката као и податке о његовом издаваоцу.

Сертификационо тело је правно лице које другим правним и физичким лицима пружа услуге издавања електронских сертификата, као и друге услуге повезане са овом делатношћу. У овом тренутку постоје три регистрована Сертификациона тела у Републици Србији на чијим веб страницама се могу наћи процедуре за издавање електронских сертификата, као и неопходан софтвер за њихову употребу.

1. Јавно предузеће ПТТ саобраћаја "Србија" РЈ за електронско потписивање -СеРР

Јавно предузеће ПТТ саобраћаја "Србија" (Пошта Србије) је изградило инфраструктуру јавних криптографских кључева (Public Key Infrastructure -PKI) тј. PKI систем и сертификационо тело (Certification Authority -CA) које се зове Сертификационо тело Поште. Електронски (дигитални) сертификати Сертификационог тела Поште намењени су свим учесницима електронског пословања у Републици Србији, и физичким и правним лицима (државна управа, локална самоуправа, јавне службе, предузећа, банке, осигуравајућа друштва, организације, институције...).

Сертификационо тело Поште је изграђено према решењу компаније Entrust, која је светски лидер у области PKI система, сертификационих тела и заштите електронског пословања.

Сертификационо тело Поште је члан Windows Root Certificate programa од септембра 2009. године.

Ближе информације о поступку издавања електронских сертификата, инсталацији софтвера неопходних за рад електронских сертификата, као и саме софтверске апликације можете прочитати и преузети са сајта Сертификационг тела Поште – http://www.ca.posta.rs/

Поступак издавања електронских сертификата корисницима можете пронаћи на адреси: http://www.ca.posta.rs/postupak_izdavanja.htm

Поступак инсталације софтвера неопходних за рад електонског сертификата можете пронаћи на адреси: http://www.ca.posta.rs/dokumentacija/Korisnicka_uputstva/Pdf/SafeSign_i koriscenje kartica i tokena v1.2-pdf.zip

Напомена: Електронски сертификати "Posta CA Root" i "Posta CA 1“, middleware апликација SafeSign и драјвер за Omnikey читач картице налазе се на диску који сте добили приликом уручења електронског сертификата.

2. Привредна комора Србије -ПКС СА (Сертификационо тело Привредне коморе Србије)

Сертификационо тело Привредне коморе Србије (у наставку: PKS CA) издаје квалификоване електронске сертификате тако што формира електронски потпис сертификата на основу свог приватног кључа и асиметричног криптографског алгоритма. У тако формираном електронском сертификату, ПКС СА се идентификује као издавач квалификованог електронског сертификата у складу са Законом о електронском потпису и одговарајућим подзаконским актима.

PKS CA издаје квалификоване електронске сертификате корисника у складу са документима ETSI ESI TS 101 862 „Qualified Certificate Profile”, RFC 3739 „Internet X.509 Public Key Infrastructure: Qualified Certificates Profile“, RFC 5280 „Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and Certificate Revocation List (CRL) Profile” i ETSI TS 102 280 „X.509 V.3 Certificate Profile for Certificates Issued to Natural Persons" и са обавезним садржајем дефинисаним у члану 17. Закона о електронском потпису (у даљем тексту - Закон).

Ближе информације о поступку издавања електронских сертификата Сертификационог тела Привредне коморе Србије можете наћи на Интернет адреси: http://www.pks.rs/Default.aspx?tabid=2523

Поступак издавања електронских сертификата корисницима можете пронаћи на адреси: http://www.pks.rs/Default.aspx?tabid=2511

Упутство за инсталацију хардвера и софтвера можете пронаћи на адреси: http://www.pks.rs/portals/0/ca/Instalacija_hardvera_i_softvera.pdf

Детаље везане за преузимање и инсталирање сертификата ПКС СА можете прочитати на следећој адреси: http://www.pks.rs/portals/0/ca/Preuzimanje_i_instaliranje_sertifikata_PKSCA.pdf

3. МУП РС -Сертификационо тело МУП РС

Сертификационо тело или Сертификациони Ауторитет (CA – Certification Authority) МУП РС представља највишу тачку поверења у читавом ПКИ систему МУП РС. Основни задатак CA је да процедуром дигиталног потписа на бази асиметричног криптографског алгоритма и свог приватног кључа, који мора бити најстроже чувана тајна, гарантује везу између јавног кључа и идентитета одређеног субјекта за потребе заштићене електронске размене података у оквиру МУП РС. Сваки субјекат има могућност да верификује дигитални потпис CA, на бази јавног кључа асиметричног криптографског алгоритма CA, који је познат и доступан свим корисницима.

MUPCA је хијерархијског типа.

MUPCARoot има на првом нивоу хијерархије три Intermediate CA тела:

- MUPCA Грађани
- MUPCA Службеници
- MUPCA Ресурси

Ближе информације о поступку издавања електронских сертификата Сертификационог тела МУП РС, као и неопходна упуства и софтверске апликације, можете добити на Интернет адреси: http://ca.mup.gov.rs/.

Више информација о поступку издавања електронских сертификата корисницима можете наћи на адреси: http://ca.mup.gov.rs/informacije.html

Упутство за инсталирање апликације password changer, middleware за електронску личну карту можете пронаћи на адреси:
http://ca.mup.gov.rs/Uputstvo%20za%20instalaciju%20Middleware.pdf

Упутство за преузимање и и инсталирање RootCA, IntermediateCA сертификата можете преузети са адресе: http://ca.mup.gov.rs/preuzimanje%20i%20instaliranje%20sertifikata.pdf

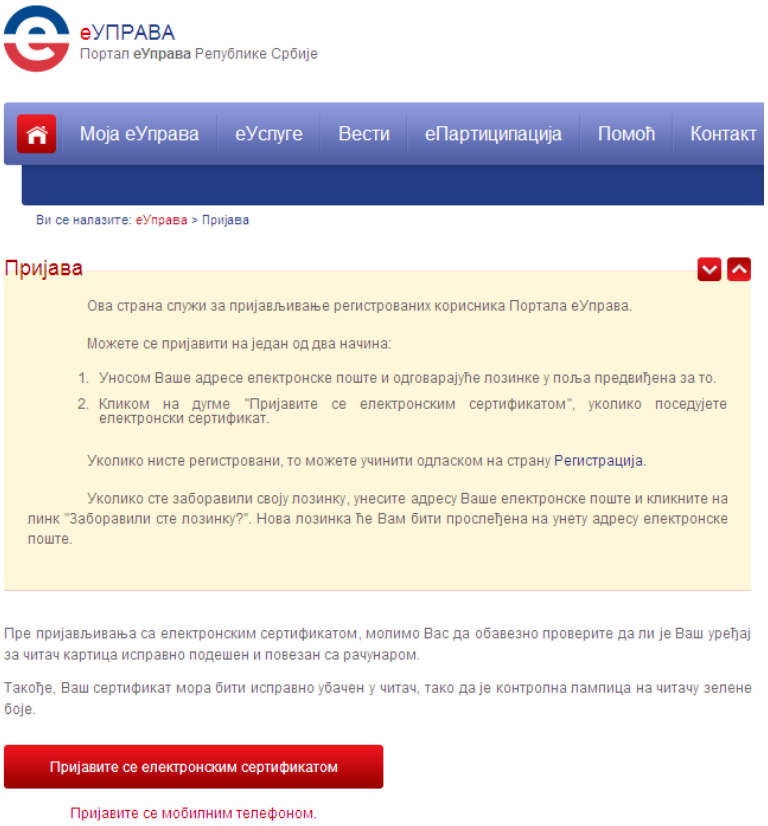
Упутство за инсталирање MUPCARoot и MUPCAGradjani сертификата на Windows7 и WinVista можете преузети са адресе:
http://ca.mup.gov.rs/Instaliranje%20%20sertifikata%20na%20Windows7%20i%20WinVista.pdf

III. Регистрација и пријава

Физичка лица

На Порталу еУправа можете се регистровати помоћу Ваше адресе електронске поште одласком на страну Регистрација. По успешном регистровању на адресу Ваше електронске поште добићете поруку са линком преко кога ћете извршити верификацију и активацију Вашег налога на Порталу.

Уколико поседујете електронски сертификат, није потребно да се региструјете, већ можете директно отићи на страну Пријава.



Пријавом на Портал еУправа имате могућност:

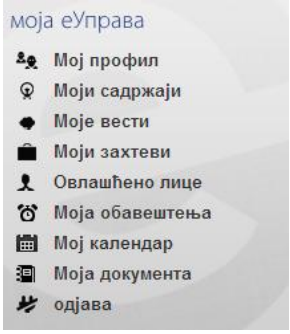
- Коришћења и извршавања електронских услуга
- Персонализације Портала
- Праћења статуса поднетих захтева
- Заказивање на Порталу еУправа
- Учествовања у јавним расправама
- Коришћења форума Портала еУправа
- Коментарисања вести
- Пријаве на одређене категорије вести са Портала еУправа.

Правна лица

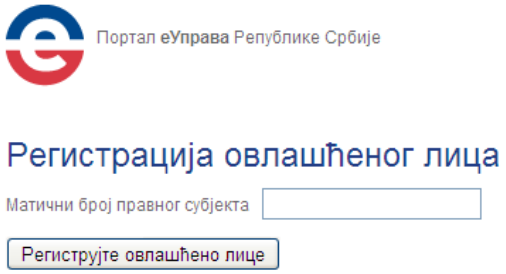
Процедура пријављивања и регистрације правних лица на Портал се разликује утолико што је неопходно да се на Портал први пут региструје овлашћено лице (нпр. директор) испред правног лица.

Овако изгледа поступак регистрације овлашћеног лица правног лица:

1) Пријава електонским сертификатом у својству физичког лица
2) Секција *Моја еУправа* има додатну ставку Овлашћено лице



3) Њеним избором се добија нова страница на коме је потребно унети матични број компаније за коју корисник жели да се пријави у својству овлашћеног лица.



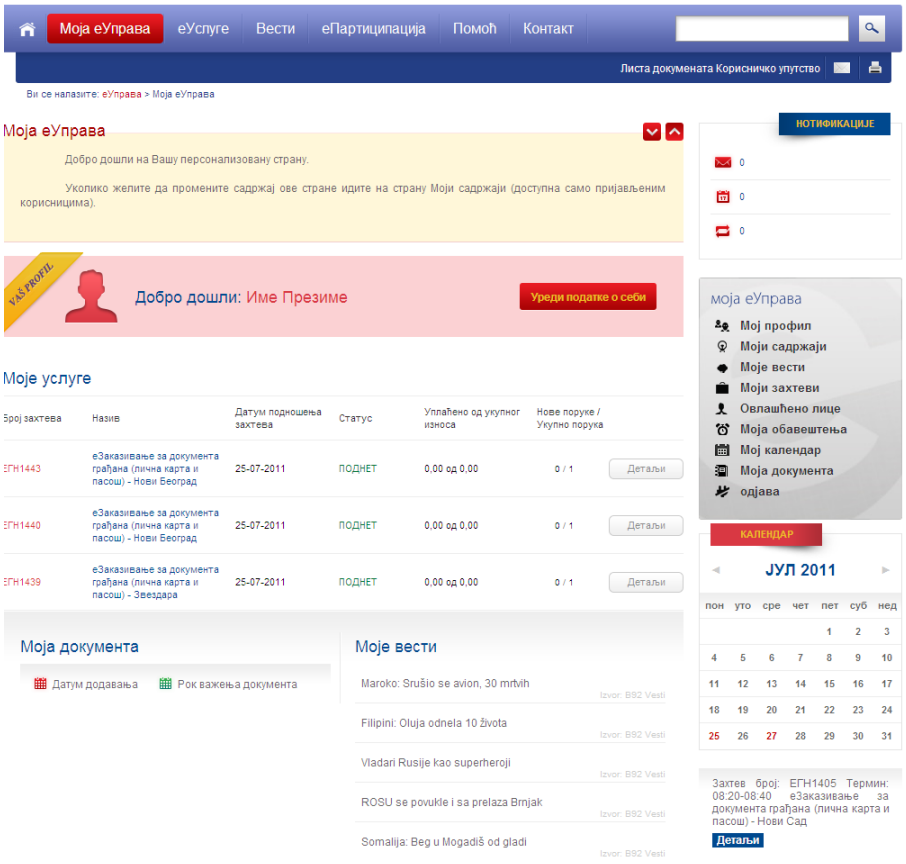
Кликом на дугме врши се провера у Агенцији за привредне регистре, да ли је ЈМБГ корисника са сертификата овлашћено лице фирме. Ако јесте региструје се и фирма и корисник на Порталу.

Након овога, овлашћено лице може да унесе податке физичких лица која ће испред правног лица користити Портал за обављање различитих електронских услуга, као и да одреди њихова појединачна овлашћења на Порталу.

IV. Моја еУправа

По успешном инсталирању електронског сертификата, проверите да ли се електронски сертификат очитава у складишту личних сертификата (Control Panel\Internet Options\Content\Certificates\Personal).

На страни *Моја еУправа* имате могућност персонализације Портала, која је доступна само пријављеним корисницима.



У оквиру стране *Мој профил* можете уредити Ваше личне податке. Препорука је да попуните сва поља у профилу, с обзиром да се подаци у њима користе за аутоматско попуњавање образаца, приликом коришћења електронских услуга. Сви Ваши подаци су заштићени и ни под којим условима неће бити доступни трећим лицима.

На страни *Моји садржаји* уређујете садржај који се приказује на насловној страни *Моја еУправа*.

У оквиру стране *Моје вести* можете се пријавити на вести које објављује Портал еУправа. Вести ћете добијате путем електронске поште на адресу коју сте навели приликом регистрације на Портал.

Страна *Моји захтеви* пружа могућност праћења статуса свих Ваших захтева које сте упутили преко Портала еУправа. Сваки захтев садржи све детаље везане за Ваш конкретан захтев, укључујући датуме подношења, завођења и електронског деловодног броја од стране надлежног органа, који обрађује Ваш захтев. На страни *Моји захтеви* можете видети поруке које сте добили како од надлежног органа који обрађује Ваш захтев, тако и од самог система. Такође, имате могућност да и сами пошаљете поруку надлежном органу који обрађује Ваш захтев.

У оквиру стране *Моја обавештења* имате могућност да изаберете начин обавештавања о сервисима или еЗаказивању на Порталу еУправа. Обавештења можете добити путем Портала еУправа, Ваше електронске поште и путем СМС порука.

На страни *Мој календар* налазе се термини услуга које сте заказили путем Портала еУправе, као и они које сте сами креирали.

Страна *Моја еДокумента* пружа могућност да сачувате Ваша документа како са Вашег рачунара у *Моја еДокумента*, тако и преузимањем документа са ове странице на Ваш рачунар.

V. eУслуге

На страни *eУслуге* можете приступити услугама електронске управе. Услуге су подељене на услуге за грађане, привреду и услуга које органи државне управе пружају другим органима државне управе (G2G).

Услуге можете потражити преко животних области и ситуација кликом на одговарајућу икону. До жељене услуге можете доћи и преко линкова за преглед по почетном слову назива услуге или преко назива надлежног органа која пружа услугу. Такође, можете користити и класичну претрагу уносом дела речи или целе речи из назива услуге.

Самим избором услуге добијате детаљније информације о услузи, као и могућност да је извршите електронским путем, уколико је то понуђено. За успешно изршење електронске услуге неопходно је инсталирање софтвера Java и Adobe Reader на рачунару са којег се приступа Порталу.

Попуњавање електронског обрасца је саставни део процеса извршавања електронске услуге на Порталу. Поља која се на њему налазе на јасан начин говоре о траженом податку при чему, за разлику од папирне форме, пружају могућност контроле унетог садржаја. На

тај начин се кориснику доставља информација о томе да ли су унети подаци коректни или не. У случају да је одређени податак неопходно унети, а корисник то није учинио, систем ће приказати адекватну поруку и онемогућити наставак процеса док се грешка не исправи. Посебна погодност електронских образаца на Порталу јесте могућност аутоматског преузимања података из корисничког профила.

Квалификовани електронски потпис обезбеђује аутентичност, интегритет и непорецивост електронског документа. Електронско потписивање могуће је искључиво коришћењем квалификованог електронског сертификата издатог од стране сертификационих тела регистрованих код Министарства за телекомуникације и информационо друштво Републике Србије.

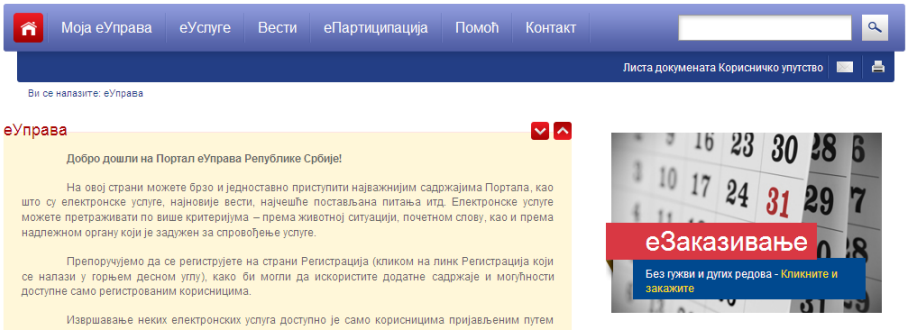
VI. Плаћање

Плаћање на Порталу еУправа омогућено је путем опште уплатнице и ДИНА картицом. У првом случају имате могућност да одштампате уплатницу и уплатите је у било којој банци или пошти, док се плаћање ДИНА картицом врши преко Internet payment gateway-а. Плаћање ДИНА картицом је за сада једини начин директног плаћања услуга и за безбедност је задужена Народна Банка Србије.

Избор жељеног начина плаћања обавља се након успешног поднетог захтева. Услугу не морате платити непосредно по подношењу захтева, већ у за то предвиђеном року. Уколико не извршите уплату у предвиђеном року, захтев ће бити одбијен. По извршеној уплати, статус уплате ће бити аутоматски промењен из стауса „није плаћено“ у „плаћено“. У том тренутку орган задужен за спровођење услуге, за коју сте поднели захтев, преузима Ваш захтев на обраду. Увид у све детаље уплате имате на страни *Моји захтеви*.

VII. еЗаказивање

Заказивање на Порталу еУправа се налази у оквиру рекламног банера *еЗаказивање* на почетној страници сајта Портала еУправе.

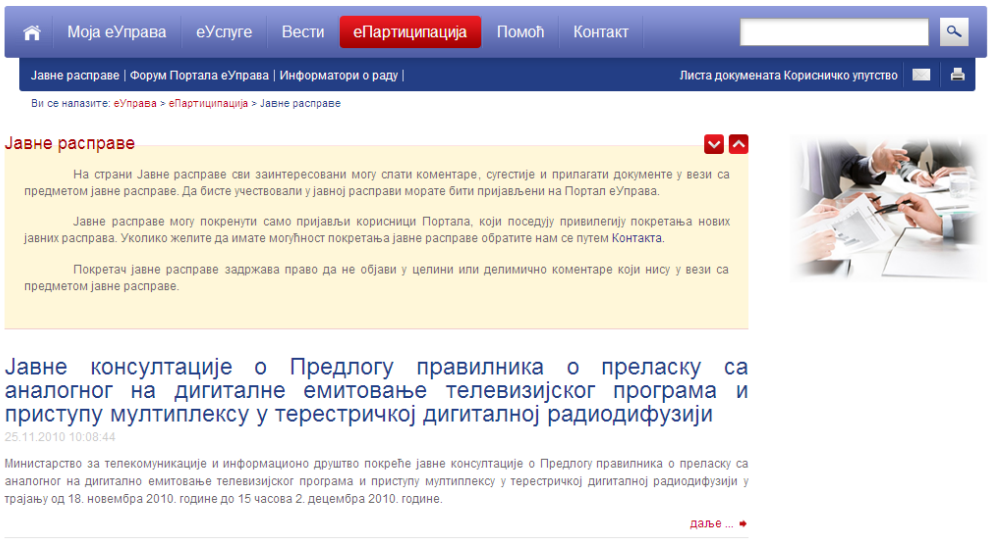


Кликом на банер отварају се услуге заказивања на Порталу еУправа које пружају државни

органи. У зависности од услуга које се налазе на Порталу еУправе бирате жељену опцију кроз коју ће Вас даље водити предефинисана апликација.

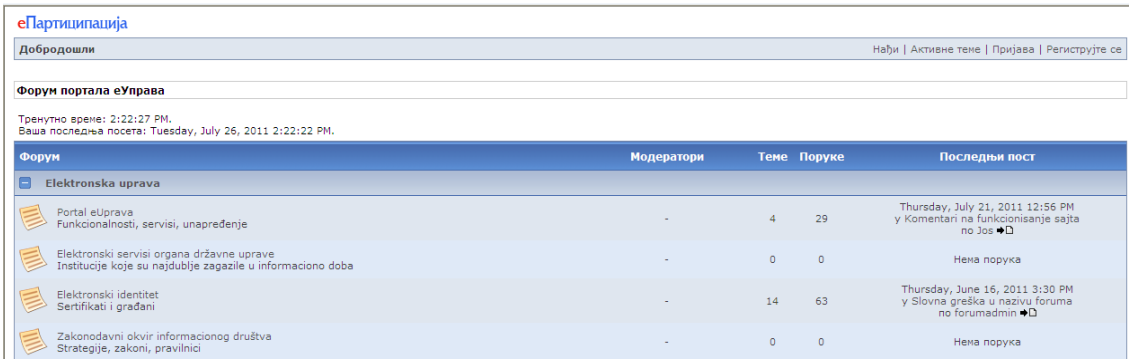
VIII. еПартиципација

На страни *Јавне расправе* сви заинтересовани могу слати коментаре, сугестије и прилагати документе у вези са предметом јавних расправа.



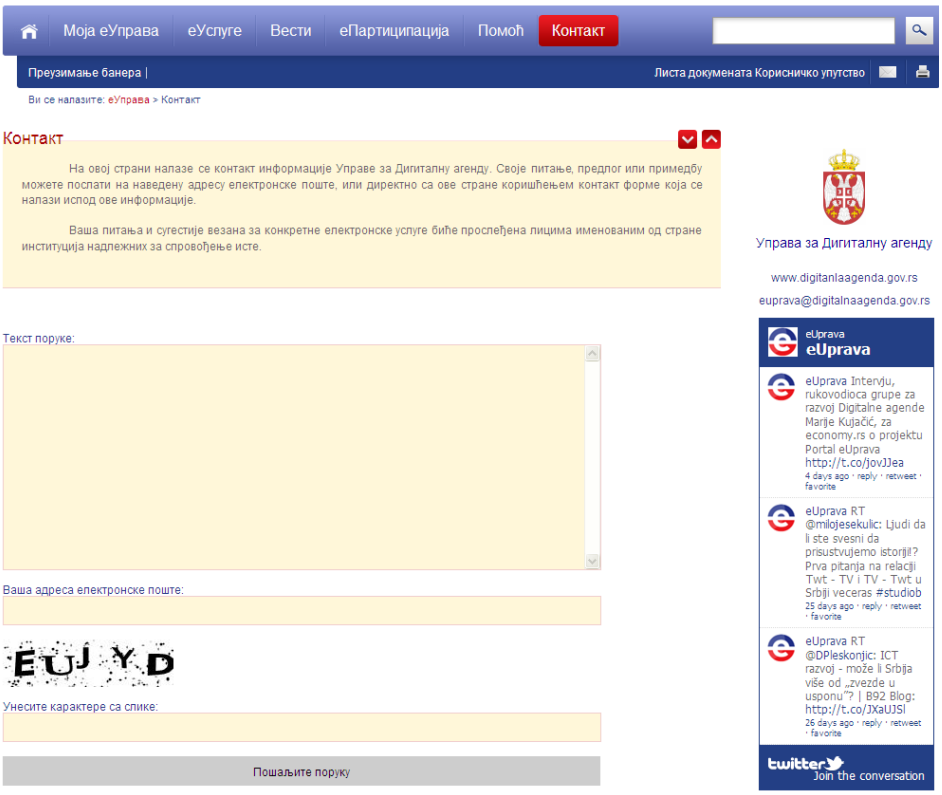
Орган државне управе који покрене јавну расправу, задржава право да не објави у целини или делимично коментаре који нису у вези са предметом јавне расправе.

На страни Форум портала еУправа можете узети учешће у дискусијама форума Портала еУправа.



VIII. Контакт

На страни Контакт налазе се контакт информације Управе за Дигиталну агенду.



Сва питања, предлоге или примедбе које имате у вези Портала еУправа, можете послати на адресу електронске поште Управе за Дигиталну агенду или директно на страни Контакт, коришћењем контакт форме.

Питања и сугестије везана за конкретне електронске услуге биће прослеђена лицима именованим од стране институција надлежних за спровођење исте.