



РЕПУБЛИКА СРБИЈА – МИНИСТАРСТВО ДРЖАВНЕ УПРАВЕ
И ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

ДИРЕКЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ

УСКЛАЂЕНОСТ ВЕБ САЈТОВА ОРГАНА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ СА
ДОКУМЕНТОМ „СМЕРНИЦЕ ЗА ИЗРАДУ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈА
ОРГАНА ДРЖАВНЕ УПРАВЕ“

ИЗВЕШТАЈ ВЛАДИ

Извештај је усмерен на унапређење веб презентација органа државне управе, а с циљем обезбеђења транспарентности њиховог рада и пружања јасних, тачних и актуелних информација о активностима и услугама органа државне управе свим грађанима.

мај 2014.

САДРЖАЈ

| | |
|---|----|
| 1. Увод | 3 |
| 2. Општи преглед | 5 |
| 3. Анализа усклађености презентација према критеријумима | 6 |
| 3.1 Садржај | 8 |
| 3.2 Услуге које орган државне управе пружа | 11 |
| 3.3 Језик и писмо веб презентације | 13 |
| 3.4 Графичко решење | 13 |
| 3.5 Навигација | 14 |
| 3.6 Употребљивост и доступност | 16 |
| 3.7 Приступачност | 16 |
| 3.8 Безбедност | 18 |
| 3.9 Доменско име | 19 |
| 3.10 Одржавање веб сајта | 19 |
| 4 Закључак и препоруке | 20 |

1. Увод

Смернице за израду веб презентација органа државне управе (даље: Смернице) представљају документ који садржи општи приступ и практична упутства којих се треба придржавати при развоју веб презентација органа државне управе, у циљу њихове стандардизације, специфично у погледу:

- пружања јасних, тачних, актуелних информација о активностима органа државне управе коришћењем Интернета, чиме се обезбеђује транспарентност њиховог рада;
- пружања ажурних и конзистентних информација о процедурама услуга из надлежности, као и њиховог постављања на централни портал државне администрације (www.euprava.gov.rs) како би се повећала њихова доступност корисницима;
- обезбеђивања конзистентног визуелног идентитета, графичких елемената и навигације;
- обезбеђивања усклађености веб презентација са стандардима о еПриступачности;
- подизања нивоа безбедности веб презентација органа државне управе.

Закључком Владе 05 Број 091-5193/2013, од 5.јула 2013. године, усвојен је претходни Извештај усклађености веб сајтова органа државне управе са документом „Смернице за израду веб презентација органа државне управе“ за 2013. годину. Истим Закључком задужени су органи државне управе да израде, одржавају и ажурирају сопствене веб презентације у складу са Смерницама, а Дирекција за електронску управу, као правни следбеник Управе за Дигиталну агенду да периодично спроводи анализу усклађености веб сајтова органа државне управе са актуелном верзијом Смерница и о томе извести Владу.

Унапређена четврта верзија документа „Смернице за израду веб презентација органа државне управе в 4.0“ сачињена је, заједно са новим сетом критеријума за оцењивање усклађености веб сајтова, у марту 2012. године и објављена након јавне расправе.

Током 2013. године усвојена је нова методологија за критеријуме, а која ће се примењивати у Смерницама за израду веб презентација органа државне управе и јединица локалне самоуправе након анализе дотадашње методологије оцењивања и модела оцењивања у региону и ЕУ. Дефинисани су нови критеријуми у складу са Смерницама и „Упутством за израду и објављивање Информатора о раду државних органа“ Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности („Службени гласник Републике Србије“ број 68/10).

Постојећи критеријуми за оцену веб презентација органа државне управе нису прецизно и у довољној мери испитивали транспарентност и усклађеност портала са Акционим планом Стратегије развоја електронске управе Републике Србије у периоду од 2009. до 2013. године (у погледу услуга које орган пружа). Критеријуми би требало да утврде и у којој мери садржај реално осликава рад државног органа и јединице локалне самоуправе (и у складу је са „Упутством за израду и објављивање Информатора о раду државних органа“ Повереника) и оцењују: минимум релевантног садржаја постављеног на веб презентацији, додатни садржај, услуге које орган државне управе и локалне самоуправе пружа, језик и писмо веб презентације, графичко решење и дизајн, навигацију, употребљивост и доступност, приступачност, безбедност, доменско име и одржавање веб презентације.

Анализом досадашње методологије оцењивања примећено је да принцип испуњава/неиспуњава у довољној мери не описује специфичности сваког критеријума. Зато је развијена нова методологија оцењивања у виду петоспетене или десетостепене скале (у зависности од значаја елемента који се оцењује).

У периоду новембар – децембар 2013. године извршена су два круга оцењивања на основу критеријума (прелиминарне оцене – дате органима на увид и сугестије, као и финалне оцене) и статистичка анализа резултата (рађена у оквиру сваког критеријума појединачно) на основу које је сачињен овај извештај.

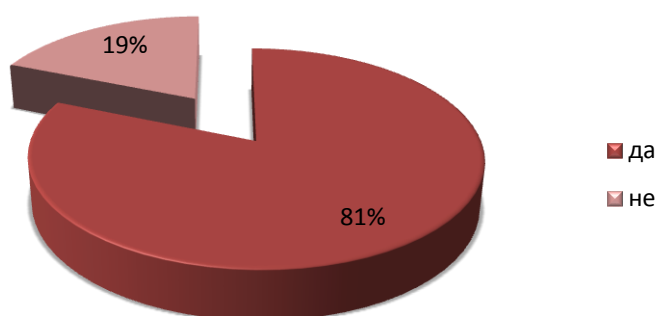
Критеријуми представљају методолошки оквир за прикупљање релевантних података о усклађености сајтова са Смерницама. Евалуација је рађена на основу 10 критеријума (садржај, услуге органа државне управе и јединица локалне самоуправе, језик и писмо веб презентације, графичко решење, навигација, употребљивост и доступност, приступачност, безбедност, доменско име и одржавање веб сајта). Критеријуми представљају агрегатне оцене појединих подкритеријума који се директно мере. Будући да нису сви подкритеријуми једнаке важности, уведени су тежински фактори (неки критеријуми носе више поена него други).

2. ОПШТИ ПРЕГЛЕД

Од 116 органа државне управе 22 нема званични сајт (19%), док 94 (81%) поседује званичну презентацију која је узета у обзир приликом оцењивања. У односу на анализу спроведену 2012. године, 10 органа државне управе је направило своје званичне веб презентације, што је помак од 7%.

Списак свих органа државне управе који немају званични сајт налази се у Прилогу 1 овог извештаја.

Орган државне управе поседује веб презентацију



Гледано по групама, од 48 сајтова министарстава и управа у саставу, 42 (87.5%) поседују веб презентацију, док их 6 (12.5%) нема. Свих 15 посебних организација поседује званичну веб презентацију, док од 20 служби Владе, 4 немају сајт и ниједан од 4 кабинета председника и потпредседника Владе нема своју званичну

презентацију (сматрају да се сви релевантни садржаји и активности могу пратити на сајту Владе Републике Србије). Од 29 управних округа, 21 има веб презентацију, што је помак за један у односу на претходну годину.

Сви даљи резултати изнесени у извештају односе се на оцене органа државне управе који поседују званичну презентацију. На статистичку анализу нису утицале оцене органа државне управе који немају своју презентацију (нису узимане у обзир оцене 0).

Табела 1 – Просечна испуњеност критеријума по групама органа државне управе

| Група | Испуњеност критеријума (%) |
|---------------------------------|----------------------------|
| Министарства и управе у саставу | 87,5 |
| Посебне организације | 100 |
| Службе Владе | 66,7 |
| Управни окрузи | 72,4 |

Укупна просечна оцена за све органе државне управе је 132,6 од максималних 285 поена, што значи да је испуњеност критеријума у просеку 46,5%. Иако је укупна просечна оцена само нешто већа у односу на прошлу годину (42%) треба узети у обзир да су критеријуми за 2013. годину значајно поштрени, тако да је помак у квалитету веб презентација органа државне управе значајнији.

3. АНАЛИЗА УСКЛАЂЕНОСТИ ПРЕЗЕНТАЦИЈА ПРЕМА КРИТЕРИЈУМИМА

У табели 2 представљена је просечна испуњеност сваког од критеријума појединачно за 2013. и 2012. годину. Највеће је побољшање у погледу услуга (7%) које указује да електронска управа постаје значајан део система државних органа. Пад који се запажа код већине других критеријума последица је поштравања захтева и нове методологије мерења испуњености сваког подкритеријума. Дати параметри потврђују да су поједини елементи (нпр. графичко решење, употребљивост и доступност, безбедност и доменско име) и даље мање релевантни органима управе иако су неопходан сегмент пружања квалитетних, свима доступних и безбедних услуга и других садржаја.

Велики број презентација испуњава основне захтеве у погледу доменског имена (критеријум 9) – 76 % и употребљивости и доступности – 73%. Графичко решење и дизајн испуњава њих 65,5%, што је значајан пад у односу на прошлу годину јер је у оквиру њега оцењиван и контраст у односу на позадину. Сви државни органи који поседују званичну веб презентацију (критеријум 10) имају одговорно лице за њено одржавање. Критеријум навигације је половишно испуњен (52%) док је приступачност побољшана за значајних 6% у односу на претходну годину и сада је 42%.

Презентације органа државне управе и даље недовољно испуњавају основне захтеве у погледу услуга које орган државне управе (22%), док је садржај који се објављује на сајту уједначен са прошлогодишњим мерењем – (46%), што значи да и даље више од половине органа не води рачуна о транспарентности рада.

Табела 2 – Просечна испуњеност критеријума за све органе државне управе

| Критеријум | Просечна испуњеност критеријума у 2013. (%) | Просечна испуњеност критеријума у 2012. (%) |
|--|---|---|
| Садржај | 46 | 45 |
| Услуге које орган државне управе пружа | 22 | 15 |
| Језик и писмо веб презентације | 57 | 57 |
| Графичко решење и дизајн | 65 | 96 |
| Навигација | 52 | 54 |
| Употребљивост и доступност | 73 | 88 |
| Приступачност | 42 | 36 |
| Безбедност | 8 | 34 |
| Доменско име | 76 | 88 |
| Одржавање веб сајта | 100 | 95 |

У наредној табели приказано је колико државних органа у потпуности испуњава сваки од критеријума. Критеријуме садржаја и безбедности не испуњава ни један, а услуге свега два органа, што је и очекивано с обзиром на сложеност и број захтева сваког од тих критеријума. Даља анализа детаљније ће објаснити сваки од захтева који су оцењивани.

Табела 3 – Државни органи који у потпуности задовољавају сваки од критеријума

| Критеријум | Потпуна испуњеност критеријума | Потпуна испуњеност критеријума (%) |
|--|--------------------------------|------------------------------------|
| Садржај | 0 | 0 |
| Услуге које орган државне управе пружа | 2 | 2,1 |
| Језик и писмо веб презентације | 36 | 38.2 |
| Графичко решење и дизајн | 40 | 42,5 |
| Навигација | 7 | 7,4 |
| Употребљивост и доступност | 60 | 63,8 |
| Приступачност | 42 | 44.6 |
| Безбедност | 0 | 0 |
| Доменско име | 84 | 89.3 |
| Одржавање веб сајта | 94 | 100 |

Подаци који следе односе се на број државних органа који имају оцену нула за неки од критеријума. Највећи проблем је у безбедности презентација које су урађене у неком од програма који су једноставни за коришћење и развој веб апликација, али су подложни нападима и немају довољан ниво безбедности.

Табела 4 – Државни органи који у потпуности не задовољавају неки од критеријума

| Критеријум | Потпуна не испуњеност критеријума | Потпуна не испуњеност критеријума (%) |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Садржај | 0 | 0 |
| Услуге које орган државне управе пружа | 34 | 36.1 |
| Језик и писмо веб презентације | 1 | 1,1 |
| Графичко решење и дизајн | 0 | 0 |
| Навигација | 2 | 2,1 |
| Употребљивост и доступност | 0 | 0 |
| Приступачност | 0 | 0 |
| Безбедност | 75 | 79.7 |
| Доменско име | 1 | 1,1 |

| | | |
|---------------------|---|---|
| Одржавање веб сајта | 0 | 0 |
|---------------------|---|---|

Готово трећина државних органа нема ни једну услугу постављену на свом сајту или порталу еУправа, иако је обавеза сваког да постави Захтев за приступ информацијама од јавног значаја, те сигурно могу бар ту услугу да пруже (ако не препознају неке друге сервисе за грађане).

3.1 САДРЖАЈ

Потпуна испуњеност овог критеријума подразумева да се на веб презентацији органа државне управе могу пронаћи све информације везане за његов рад а у складу са „Упутством за израду и објављивање Информатора о раду државних органа“ Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности („Службени гласник Републике Србије“ број 68/10):

1. **Минимум релевантног садржаја** постављеног на веб презентацији који (у складу са елементима Информатора о раду) обухвата:

- опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења,
- организациону структуру (графички и наративни приказ),
- адресу, бројеве телефона, *email* адресе намењене за контакт са странкама,
- вести о раду и догађајима (вести упућују на додатне информације/ линкови ка документима),
- Информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације или на првој страни након добродошлице),
- Правилник о систематизацији радних места (важећи акт)
- јавне набавке,
- податке о планираном и одобреном буџету, реализацији буџета у току буџетске године, ревизији буџета, податке о додатним изворима финансирања,
- постављање Јавних расправа на Порталу еУправа и веб презентацији органа.

2. **Додатне садржаје**

- друге информације које нису обухваћене скупом минимум релевантних садржаја: вести, тј. информације о раду других органа државне управе и друга дешавања која су у вези са делатношћу органа чија се презентација оцењује,
- постојање Захтева за информације од јавног значаја у коме су прецизно наведени начини подношења и потребни контакт подаци;
- посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржаја,
- отвореност садржаја: дељење садржаја путем друштвених мрежа (*Facebook*, *Twitter*, и др.), коментарисање садржаја (актуелности и сл.) и доступност садржаја путем RSS канала и постојање двосмерне комуникације са грађанима.

Опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења подразумева да су дати називи функција и имена руководиоца организационих јединица, опис овлашћења и обавеза које имају, да је описан поступак који примењују када доносе одлуке и наведене врсте одлука које доносе. Проверавано је да ли су наведене надлежности, овлашћења и обавезе и да ли се користи табеларни приказ.

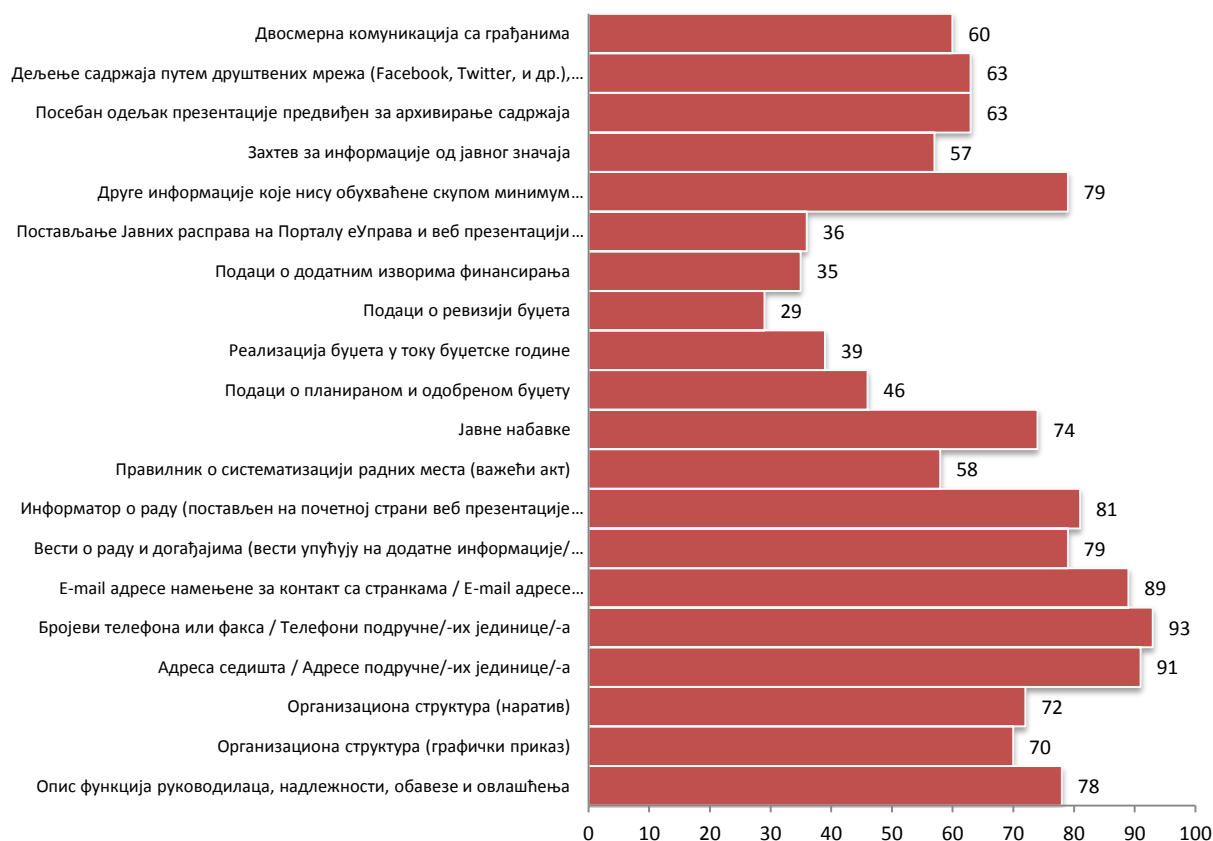
Организациона структура требало би бити двојачко представљена – графички и наративно. Графички приказ (дијаграм, шема) је приступачан (може се проћи помоћу

таба), прегледан је и читљив и приказује и најмању организациону јединицу, као и хијерархију међу јединицама. Наративни приказ организационе структуре треба да садржи назив, краћи опис послова које обављају, имена и звања руководиоца као и контакт податке. Приликом оцењивања вођено је рачуна да поједини државни органи чија организациона структура носи ознаку тајности не може да задовољава критеријум.

Подаци о органу државне управе, контакт подаци, актуелности и документи треба да су ажурни и на систематичан начин представљени.

Документа која се сматрају минимумом релевантног садржаја и која треба да постоје на свим сајтовима органа државне управе су: прописи које орган државне управе доноси и примењује у свом раду, информатор о раду (постављен на почетној страни веб презентације или на првој страни након добродошлице), правилник о систематизацији радних места, План јавних набавки и конкурсне документације свих спроведених јавних набавки као и тромесечни извештаји о спроведеним јавним набавкама, буџет (подаци о планираном и одобреном буџету, реализација буџета у току буџетске године, подаци о ревизији буџета, подаци о додатним изворима финансирања) и објављене јавне расправе о нацртима закона на Порталу еУправа и веб презентацији.

Број државних органа који испуњавају критеријуме у оквиру садржај



Поред минимума релевантних садржаја, на веб презентацији органа државне управе треба да стоје и све друге корисне информације које обогаћују презентацију, као што су вести о раду других органа државне управе, анализе, извештаји, публикације, подаци о пројектима, приступ базама података службених евиденција, корисни линкови, различити аудио и видео садржаји и др. Неопходно је да буде постављен и Захтев за информације од јавног значаја са јасним упутствима у складу са Законом о слободном приступу

информацијама од јавног значаја.

Потребно је да постоји посебан одељак презентације предвиђен за архивирање садржајачиме се омогућава праћење рада правних претходника чије је надлежности преузела дата институција. Ово је веома важно при реконструкцијама Владе, јер се тако одржава континуитет у раду органа. Архива би требало да је структурирана по категоријама и претраживачима. У архиви се налазе само актуелни обрасци и формулари.

Још један од подкритеријума је и дељење садржаја путем друштвених мрежа (*Facebook*, *Twitter*, и др.), коментарисање садржаја (актуелности и сл.) и доступност садржаја путем *RSS* канала.

Мерење потврђује да највећи број државних органа и даље веб презентацију сматра местом на коме стоје контакт подаци (адреса, бројеви телефона и *email* адресе). Законска обавеза државних органа да постављају Информатор о раду довела је до тога да три од четири имају овај документ на почетној страни. Интересантно је да поједини садржаји као што су опис функција руководиоца, надлежности, обавезе и овлашћења, организациона структура, подаци о буџету и план јавних набавки постоје у Информатору о раду али их у посебне меније сајта поставља тек сваки четврти-пети орган. То потврђује да ниво препоруке које Смернице имају и на основу којих се креира сет критеријума није довољан да подигне ниво свести оних који доносе одлуку који се садржаји чине доступним јавности и на који начин.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима који се односе на садржаје (%)



Адекватно архивирање има само 21% државних органа, исто колико и предвиђену форму за комуникацију са грађанима, али је популарност друштвених мрежа довела до

пороста критеријума дељење и коментарисање садржаја путем друштвених мрежа и доступност садржаја путем RSS канала, који испуњава готово 59% њих.

3.2 УСЛУГЕ КОЈЕ ОРГАН ДРЖАВНЕ УПРАВЕ ПРУЖА

Испуњеност овог критеријума подразумева да је орган државне управе све услуге из своје надлежности реализовао на централном месту намењеном услугама органа државне управе (Портал еУправа – www.euprava.gov.rs) или на посебном порталу које има, да су све услуге садрже потпуне и детаљне описе процедура и све препоручене елементе, да су реализоване на највишем могућем новоу софистицираности и да на презентацији органа државне управе постоје линкови ка свакој појединачној услузи реализованој на Порталу еУправа, у посебној секцији под називом „Услуге“.

Полазни основ за идентификовање услуга из надлежности органа државне управе био је списак услуга у Информатору о раду, који је сваки орган државне управе дужан да наведе у оквиру поглавља 10, према „Упутству за израду и објављивање информатора о раду државног органа“ Повереника за информације од јавног значаја и заштиту података о личности („Службени гласник Републике Србије“ број 68/10), као и анализа веб сајтова органа државне управе.

Број државних органа који испуњавају критеријуме у оквиру услуга



Главни проблем при оцењивању био је што органи државне управе често нису на прави начин дефинисали, у оквиру Информатора о раду, услуге које пружају. Наиме, у поглављу 10 на месту где треба да стоји списак услуга које орган државне управе непосредно пружа заинтересованим лицима, обично је наведен делокруг рада или уопштене информације о активностима. Такође на веб презентацијама органа државне управе се често налазе описи процедура, обрасци или саме услуге које орган није навео у Информатору о раду.

Органи често не препознају поједине услуге које пружају као стварне услуге. Примера

ради, сви органи државне управе су дужни да пружају услугу *Захтев за приступ информацијама од јавног значаја*, док сва министарства поред ове услуге обавезно пружају и услугу *Захтев за прибављање саветодавног мишљења о примени закона из делокруга рада*, а често их не перципирају као услуге.

Приликом оцењивања водило се рачуна да ли постоји табела са листом услуга које орган пружа (у складу са важећим прописима). Табела садржи следеће елементе: листу услуга прописаних законским и подзаконским актима, расположивост - место где се услуга наводи (Информатор о раду, сајт - посебан одељак, Портал еУправа), листу услуга предвиђених Акционим планом Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године. Услуга треба да садржи следеће елементе: Опис, Где и како и Образац, ниво софистицираности услуге (са дефинисаним максимумом софистицираности и нивоом предвиђеним Акционим планом). Потребно је да постоји и линк ка услузи реализованој на Порталу постоји на сајту институције и обрнуто.

Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе који имају веб презентацију приказани су на следећем дијаграму.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима у оквиру услуга (%)



Генерално органи државне управе нису на задовољавајући начин испунили овај критеријум, о чему говори чињеница да су само два органа у потпуности испунили овај критеријум. Такође, ниједан од подкритеријума није испуњен више од 30%.

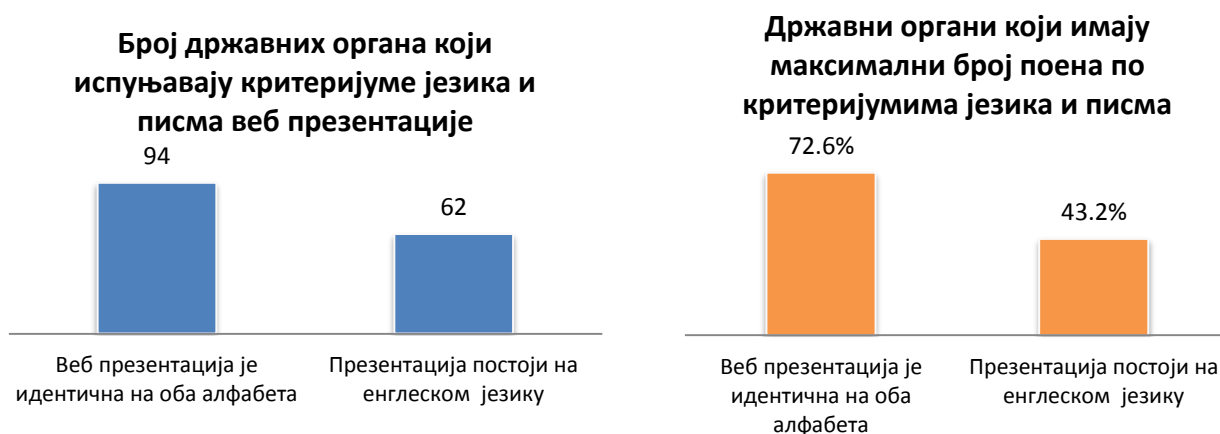
Ипак, значајан је помак у односу на предходну годину. 39 органа државне управе реализовало је услуге из своје надлежности на Порталу еУправа од којих је 13 то урадило за све услуге. Скоро трећина органа је своје услуге на Порталу еУправа реализовало на задовољавајући начин (постоје потпуне и детаљне информације о процедури услуге и услуга садржи све препоручене елементе – опис, где и како и оригинални образац). Њих 38 искористило је могућности које пружа Портал еУправа да поједине услуге релизују на највишем могућем нивоу софистицираности (електронски образац, еПлаћање, еЗаказивање), од којих је 13 то урадило за све своје услуге. 15,8% органа навело је законски рок за пружање сваке услуге, али је само 6,3% навело Извештај о пруженим услугама.

Резултати не прате Акциони план Стратегије развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године који је предвиђао постављање више сервиса за грађане. Најављено је увођење нових услуга током 2014. године пошто су задовољени технички услови за њихову реализацију. Поставља се питање да ли је адекватна законска регулатива која недовољно прецизно регулише ову област.

3.3 ЈЕЗИК И ПИСМО ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ

Испуњеност овог критеријума подразумева да презентација органа државне управе постоји на ћириличном и латиничном алфабету и идентично се приказује на оба. Такође, потребно је да презентација постоји на бар једном страном језику или на бар једном језику националне мањине, као и да је сав релевантан садржај преведен, а превод коректан и ажуран.

Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе су приказани на следећем дијаграму.



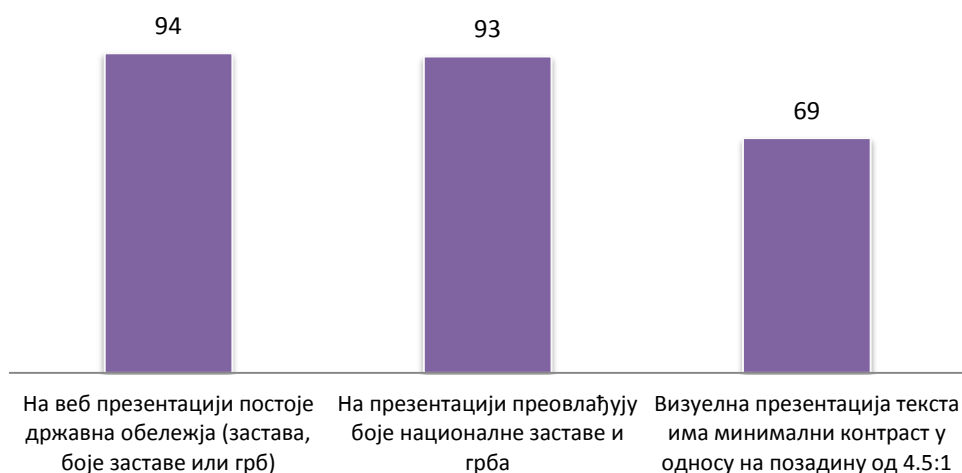
Примећује се извесна разлика у броју државних органа који делимично или у потпуности испуњавају поједини критеријум (94-69 по критеријуму идентичности веб презентације на оба алфабета и 62-41 је оних који презентацију имају на енглеском језику).

3.4 ГРАФИЧКО РЕШЕЊЕ

Испуњеност овог критеријума подразумева да је дизајн усклађен са визуелним идентитетом органа државне управе, односно да су истакнута државна обележја Републике Србије (застава, грб или коришћење боја заставе), што посетиоцу одаје утисак веродостојности презентације органа државне управе. Такође, од презентације органа државне управе очекује се да је сведена и конзервативна по питању коришћења боја, односно да графичким решењем доминирају до три боје. Значајно је да и визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину од 4.5:1.

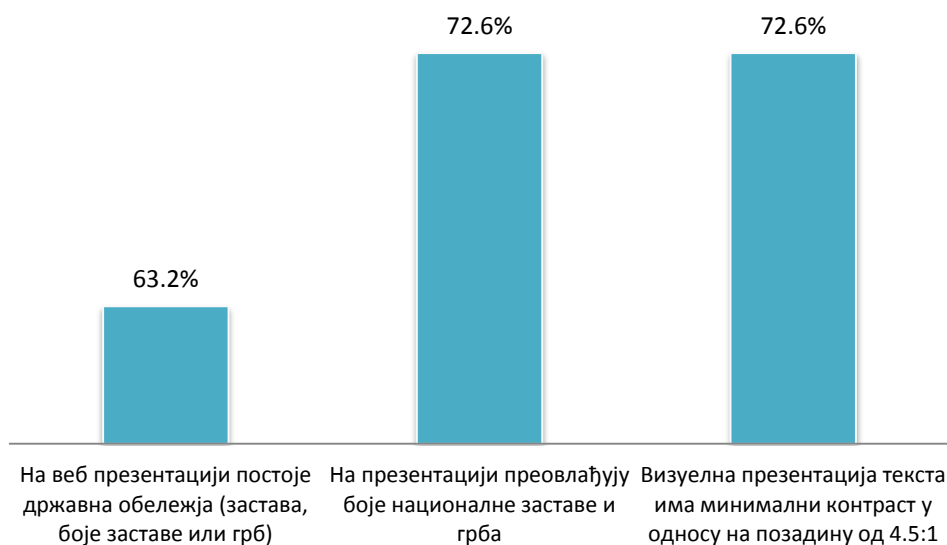
Овај критеријум испуњавају готово све презентације. Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе су приказани на наредном дијаграму.

Број државних органа који испуњавају критеријуме графичког решења и дизајна



Максималне оцене добио је мањи број органа државне управе па су и резултати другачији.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима графичког решења и дизајна (%)



Иако 94 државна органа имају неке од обележја, само њих 60 у потпуности задовољава овај критеријум. Визуелну презентацију текста у минималном контрасту у односу на позадину од 4.5:1 има 69 од 95 органа што значи да приликом израде није вођено рачуна о препорукама које су дате у Смерницама а значајне су због слабовидих лица.

3.5 НАВИГАЦИЈА

Испуњеност овог критеријума подразумева да је веб презентација органа државне управе прегледна, једноставна, лака и интуитивна, односно да постоји више различитих начина навигације. Презентација треба да има путоказ за структурне нивое, односно навигацију помоћу трагова (*Bread crumbs*), како би посетиоцу у сваком тренутку било јасно где се на презентацији налази, као и могућност претраживања садржаја (*Search*).

Проверавана је функционалност претраге по кључним речима на ћириличној и латиничној верзији. У циљу унификације веб презентација органа државне управе испуњеност овог критеријума је подразумевала постојање тачно одређених ставки главног менија: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт, Линкови, Питања и одговори.

Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе су приказани на следећа два дијаграма.

Број државних органа који испуњавају критеријуме навигације



Велики број презентација органа државне управе испуњава захтеве који се односе на постојање више од једног начина навигације. Ово је веома важно јер су до сада презентације органа државне управе важиле за слабо прегледне и тешке за навигацију. Најмања је испуњеност подкритеријума „Постоје све препоручене ставке главног менија“, јер иако готово сви (93 од 95) имају поједине целине само њих 26 (27,4%) има све препоручене подменије. Важност испуњености овог критеријума огледа се у олакшавању корисницима презентација да пронађу садржаје који су исти за све органе државне управе.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима навигације (%)



Интересантно је да једна једноставна функционалност (претраживање садржаја - *Search*) имплементирана у релативно ниском проценту (35,8%). Честа је грешка да претрага није у потпуности функционална јер не обухвата сав садржај презентације, већ само поједине

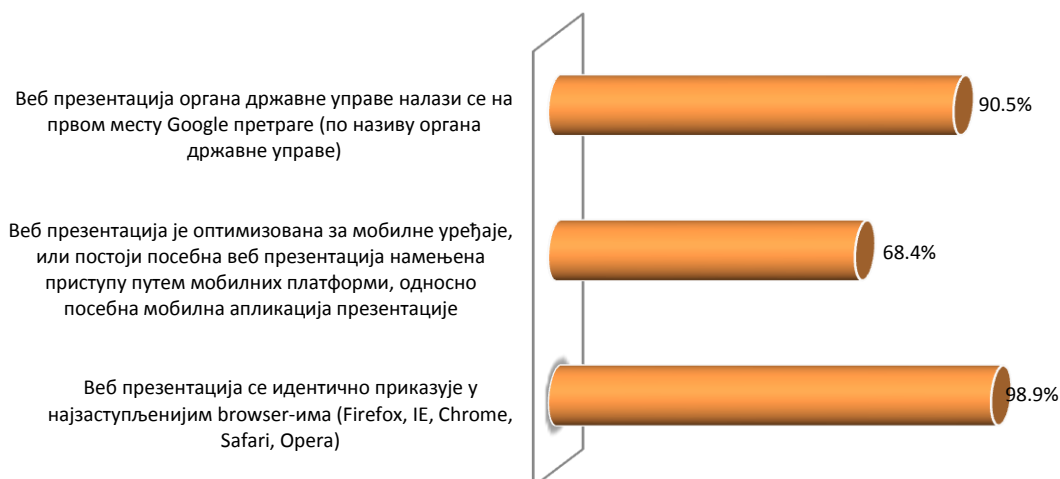
категорије (најчешће вести). Позитиван тренд у односу на прошлогодишње истраживање огледа се и у повећању употребе навигације помоћу трагова (*Bread crumbs*) где је 26,3% презентација имплементирало овај вид навигације.

3.6 УПОТРЕБЉИВОСТ И ДОСТУПНОСТ

Испуњеност овог критеријума подразумева да се презентација идентично приказује у свим најзаступљенијим Интернет претраживачима (*IE, Mozilla Firefox, Safari, Opera* и *Google Chrome*). Такође, испуњеност овог критеријума подразумевао је да се претрагом по називу органа државне управе у Google претраживачу презентација налази на првом месту. Ово је веома важно јер повећава видљивост, доступност и олакшава проналажење презентације. Ове године бонус поене носио је критеријум оптимизације веб презентација за мобилне уређаје, или постојање посебне веб презентације намењена приступу путем мобилних платформи, односно посебна мобилна апликација презентације.

На дијаграму су представљени резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе који су их у потпуности испунили.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима употребљивости и доступности (%)



Овај критеријум је све укупно гледано испуњен у веома високом проценту. Ипак, постоји 20% презентација до којих се путем Интернет претрага не може једноставно доћи. У прилог томе говори чињеница и да су одељци „препоручени линкови“ на презентацијама органа државне управе махом оскудни и сведе се на провизорно постављање линкова ка презентацијама других органа. Готово ни на једној презентацији се не може наћи списак линкова ка презентацијама свих органа. Изненађујуће је висок проценат презентација које су прилагођене мобилним платформама (68,4%), што говори да су креатори сајтова свесни да већина корисника приступа Интернету са својих смарт телефона.

3.7 ПРИСТУПАЧНОСТ

Испуњеност овог критеријума подразумева да насловна страна презентације пролази

валидацију (*W3C Unicorn* валидатором) у контексту еПриступачости (нема грешака ни у HTML нити CSS коду). Требало би омогућити да се кроз презентацију може проћи навигацијом уз употребу искључиво <Tab> тастера, што особама са инвалидитетом презентацију чини приступачнијом. Такође, презентација треба да има функционалност скалабилног увећања, што слабовидим људима олакшава приступ садржају и навигацију кроз презентацију. Сва документа на веб презентацији која су понуђена за преузимање требало би да су у читљивом формату. Не постоје скенирана документа која су у форми слике, док су документа за преузимање понуђена у више формата (pdf, doc, rtf, txt, odt и сл.). Сlike и фотографије требало би да имају алтернативни текст.

Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе су приказани на дијаграму испод.

Број државних органа који испуњавају критеријуме приступачности



Постоји позитиван тренд у погледу приступачности презентације корисницима који се огледа у знатном повећању броја презентација органа државне управе које пролазе валидацију кода.

Прошле године је свега 23 презентације пролазило валидацију еПриступачности, сада је тај број 51. Очигледно је да су органи државне управе освестили потребу прилагођавања својих презентација особама са инвалидитетом. У контексту приступачности готово све презентације имају могућност кретања уз помоћ <Tab> тастера, али само 47,4% њих је то урадило у потпуности. Слично је и са скалабилним повећањем садржаја презентације који има 43,2% државних органа.

Одличан резултат остварен је по питању читљивости докумената који су понуђени за преузимање – 85,3%. Али, документа која се преузимају углавном су дата у пдф или доц формату, тако корисници који користе отворене програме за текст не могу да постављена документа прочитају, јер је само 5,3% њих водило о томе рачуна.

Државни органи који имају максимални број поена по критеријумима приступачности (%)



3.8 БЕЗБЕДНОСТ

Испуњеност овог критеријума се огледа у начину хостовања веб презентације. Због своје специфичности сајтови органа државне управе често су мета напада који су последица хостовања веб презентације на небезбедним локацијама, као и великом броју сигурносних пропуста који се могу наћи у самом софтверском коду презентација. Максимална испуњеност критеријума је подразумевала да се веб презентација се налази на серверима Управе за заједничке послове републичких органа или на неком серверу у Републици Србији који испуњава међународне стандарде безбедности као да постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања сајта.

Иако је повећан број презентација које се постављају на серверима Управе за заједничке послове републичких органа и даље је присутан тренд хостовања код приватних провајдера и коришћења сервиса *shared hosting*, што се пуно пута показало као велики безбедносни ризик за презентације многих органа државне управе које су биле мета напада. Иако овај критеријум подразумева да су сајтови урађени по међународним стандардима, није било могуће тестирати њихову поузданост и безбедности (*penetration test*) јер није дефинисано које тестове ко треба да ради. Интенција овог критеријума јесте да се скрене пажња на веома важно питање безбедности презентација органа државне управе и да их натера да сами врше провере барем једном годишње.

Дефинисање процедура и нивоа приступа (физичке, хардверске и софтверске контроле приступа) за рад са веб презентацијом подразумева: увођење Система менаџмента безбедности информација; имплементацију и примену Система менаџмента безбедности информација; праћење и преиспитивање; одржавање и побољшавање од стране органа коме је додељена функција развоја Система менаџмента безбедности информација. Потврђено је од стране 19 органа државне управе да имају дефинисане процедуре и да поступају у складу са стандардима. Могуће је да је резултат још бољи, али да их поједини органи нису пријавили.

3.9 ДОМЕНСКО ИМЕ

Испуњеност овог критеријума подразумева да веб презентација користи доменско име gov.rs и да је презентацији могуће приступити уношењем доменског имена и без “www”.

Резултати оцењивања по овом критеријуму за све органе државне управе су приказани на следећем дијаграму.



Као што се види из приложеног 6,3%, односно 6 органа државне управе не испуњава овај критеријум, односно има веб презентацију на домену који није gov.rs. Најчешће се користе домени *org*, *org.rs* и *rs*. Потребно је да су доменска имена свих органа државне управе, због униформности, препознатљивости и веродостојности презентација, на домену *gov.rs*.

Истим презентацијама органа државне управе могуће је приступити и без уношења “www” што повећава доступност и олакшава приступ, али и даље 6 органа државне управе није оптимизовало своју презентацију и нема ову могућност.

3.10 ОДРЖАВАЊЕ ВЕБ САЈТА

Испуњеност овог критеријума подразумева да постоји најмање један запослени унутар институције чија је одговорност одржавање веб презентације. Одржавање веб сајта генерише одређени број свакодневних активности које је потребно организационо уредити и доделити одређеним људским ресурсима. Два су могућа решења за одржавање веб сајта – делегирање послова запосленима унутар саме институције и унајмљивање спољашњег вршиоца услуге (*outsourcing*). И у једном и у другом случају неопходно је одредити најмање једног запосленог унутар институције чија ће одговорност бити одржавање веб презентације.

Овај критеријум испуњавају сви органи државне управе који имају веб презентацију, али је пракса ипак другачија. Већина органа има одговорно лице које брине о садржају који се поставља на веб презентацију, али исто тако већина органа нема механизме, нити људске ресурсе за одржавање и унапређивање веб презентација у техничком смислу. Честа примедба од стране органа државне управе јесте да не располажу буџетским средствима за ангажовање стручњака који би се бавили овим питањем.

4 ЗАКЉУЧАК И ПРЕПОРУКЕ

Анализом је утврђено да **22 органа државне управе¹** нема званичну веб презентацију, док 94 поседује званичну презентацију која је узета у обзир приликом оцењивања. У односу на анализу спроведену у 2012. години, 11 органа државне управе је направило своје званичне веб презентације, што је помак од 7%.

Обавеза да орган државне управе поседује веб презентацију није директно дефинисана ни једним правним актом. Потребно је не само обавезати органе државне управе да имају веб презентацију, већ и прописати стандарде којима се дефинишу сви аспекти израде веб презентације. У том смислу потребно је **извршити измену и допуну Закона о државној управи**, где би се у посебном члану дефинисала обавеза органа државне управе да поседују веб презентацију, надзор над испуњењем обавезе и правне консеквенце у случају да ова обавезани није испуњена. Потребно је предвидети подзаконски акт, правилник или уредбу којим ће се ближе дефинисати начин израде, одржавања и ажурирања веб презентација органа државне управе.

Просечна оцена усклађености презентација органа државне управе са Смерницама за 2013. годину је 132,6 од максималних 285 поена, што значи да је испуњеност критеријума у просеку 46,8%, што је повећање 5% у односу на прошлогодишње оцењивање. Ипак, **реалан помак у квалитету веб презентација** у односу на прошлу годину је знатно већи.

Критеријуми за 2013. годину су захтевнији, а само оцењивање поштено па забележен позитиван резултат од 2% заправо наговештава позитивни тренд и свеопште повећање квалитета презентација органа. На просечну оцену утицала је и недавна реконструкција државних органа (после формирања нове Владе Републике Србије) коју треба имати у виду, јер је изванредан број органа морао да у кратком року постави нове презентације или знатно измени постојеће, а многе презентације које су биле добро оцењене су угашене због промене самих институција.

Чињеница да сви органи државне управе имају лице одговорно за одржавање веб презентације није у складу са просечном испуњеношћу критеријума од 42%, те постојеће стање оставља пуно простора за даљи напредак у квалитету презентација. Главни узрок томе јесте **мањак људских и финансијских капацитета** органа у погледу техничког аспекта израде и одржавања веб презентација, као и **неспремност органа да озбиљно прида важност поседовању веб презентације у смислу транспарентности рада и улози органа државне управе као јавног сервиса грађана**.

Најважнији елементи веб презентације органа државне управе односе се на садржај (у смислу инфомација о органу државне управе) и услуге које орган државне управе непосредно пружа заинтересованим лицима. Транспарентност рада и јавно доступне процедуре услуга су у потпуности у складу са **Иницијативом за отворену управу (Open Government Partnership)** и активностма дефинисаним у оквиру пратећег акционог плана, на које се Влада Републике Србије обавезала.

Веб презентације органа државне управе треба да буду у функцији информација и услуга које пружају. Што се садржаја презентација тиче битно је да се, поред ажурног објављивања вести о активностима органа, сва документа од јавног значаја објављују и буду доступна на веб презентацији (Правилник о систематизацији радних места,

¹ Прилог 1 - Органи државне управе који немају званичну веб презентацију

комплетне конкурсне документације јавних набавки, буџет и др.). Анализа показује да тачно две трећине органа не поседује архиву садржаја, што указује на тенденцију да садржаји на презентацијама углавном нису старији од неколико година уназад и да садржај са претходних верзија презентација није инкорпориран у актуелан. Архива треба да омогући да се у њој може пратити рад правних претходника чије је надлежности преузела дата институција. Тренд прављења нових презентација, без инкорпорирања садржаја са претходних презентација наставио се и после овогодишње реконструкције државне управе.

Што се тиче услуга које органи државне управе непосредно пружају заинтересованим лицима, анализом је утврђено да **у великој већини органи државне управе не омогућавају приступ својим услугама путем централног „електронског шалтера“ јавне администрације – националног Портала еУправа (www.euprava.gov.rs).** Развијеност електронских услуга на националном порталу један је од кључних индикатора степена развоја електронске управе једне земље (методологија Европске комисије). Такође, повезаност веб презентација органа државне управе са националним порталом је један од три индикатора који поред државних обележја и домена државне администрације говори о веродостојности саме веб презентације. Услуге треба да буду представљене на посебном делу веб презентације, где треба да се нађу линкови ка свим услугама реализованим на централном порталу.

Због своје специфичности сајтови органа државне управе често су мета напада који су последица хостовања веб презентације на небезбедним локацијама, код приватних провајдера, као и великом броју сигурносних пропуста који се могу наћи у самом софтверском коду презентација, што се пуно пута показало као безбедносни ризик за презентације многих органа државне управе. С тим у вези **потребно је да се питање безбедности реши на стандардизован начин (у складу са међународним стандардима).**

ПРИЛОГ 1 - Органи државне управе који немају званичну веб презентацију

Министарства и управе у саставу

1. Министарство правде и државне управе – Управни инспекторат
2. Министарство правде и државне управе – Дирекција за управљање одузетом имовином
3. Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде – Управа за шуме
4. Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде – Управа за пољопривредно земљиште
5. Министарство здравља – Управа за биомедицину
6. Министарство рада, запошљавања и социјалне политике – Управа за безбедност и здравље на раду

Службе Владе

7. Канцеларија за сарадњу с медијима
8. Канцеларија националног савета за сарадњу са Међународним трибуналом за кривично гоњење лица одговорних за тешка кршења међународног хуманитарног права почињена на територији бивше Југославије од 1991. године
9. Канцеларија за стручне и оперативне послове у преговарачком процесу
10. Канцеларија за брзи одговор

Кабинети

11. Кабинет председника Владе
12. Кабинет првог потпредседника Владе задуженог за одбрану, безбедност и борбу против корупције и криминала
13. Кабинет потпредседника Владе Јована Кркобабића
14. Кабинет потпредседника Владе Расима Љајића

Управни окрузи (стручне службе)

15. Браничевски управни округ
16. Златиборски управни округ
17. Моравички управни округ
18. Косовски управни округ
19. Пећки управни округ
20. Призренски управни округ
21. Косовско-митровачки управни округ
22. Косовско-поморавски управни округ