



Finansira
Evropska Unija

Ka javnim uslugama usmerenim ka korisnicima na Kosovu

Oktober 2023





DOBRO UPRAVLJANJE



Posetite našu Internet stranicu
www.dplus.org

Saznajite više o našim najnovijim publikacijama,
vestima, infografika



Find us on Facebook
[@democracyplus](https://www.facebook.com/democracyplus)



Find us on LinkedIn
[@democracy-plus](https://www.linkedin.com/company/democracy-plus)



Find us on Twitter
[@democracy_plus](https://twitter.com/democracy_plus)



Find us on Youtube
[@DemocracyPlus](https://www.youtube.com/DemocracyPlus)

Naše kancelarije:

Ulica Bajram Kelmendi, br.92, 5. sprat
Priština, 10000
Kosovo

+383 (0) 38 749 288
info@dplus.org

Ovu analizu je objavljena uz finansijsku podršku Evropske unije. Sadržaj iste isključiva je odgovornost Demokratije Plus (D+) i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije. Projekat „Promovisanje pravih i pravičnih administrativnih procedura za građane i preduzeća” finansira EU, a realizuje Demokratija Plus (D+).



Finansira
Evropska Unija



Sadržaj

Spisak tabela	6
Spisak skraćenica	7
1. Uvod	8
2. Istorijat	9
2.1 Glavna dešavanja	9
2.2 Pravni okvir	10
2.3 Strateški okvir	11
2.4 Institucionalni okvir	11
2.5 Infrastruktura	12
3. Ka pristupu pružanju usluga usmerenih na korisnika	13
3.1 Načela osmišljavanja i pružanja usluga	13
3.2 Okvir usmeren ka korisnicima za osmišljavanje i pružanje usluga na Kosovu	14
4. Ka uslugama usmerenim ka korisnicima	17
4.1 Usluge registracije privrednih subjekata	17
4.2 Usluge elektronske i poštanske komunikacije	24
4.3 Sektor za građanska stanja (Opština Uroševac)	30
5. Zaključci i preporuke	36

Spisak tabela

Tabela 1: Zahtevi za podnošenje dokumenata za upis privrednog subjekta u registar	19
Tabela 2: Zahtevi za podnošenje dokumenata za promenu podataka privrednog subjekta.	19
Tabela 3: Trenutna situacija na polju registracije privrednih subjekata u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga	23
Tabela 4: Trenutna situacija na polju usluga RUEPK-a u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga	30
Tabela 5: Trenutna situacija na polju službi za građanska stanja u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga	36

Spisak skraćenica

PPSAO	Program prevencije i smanjenja administrativnog opterećenja
SAO	Smanjenje administrativnog opterećenja
AU	Administrativno uputstvo
AIS	Agencija za informaciono društvo
ZOP	Zajednički okvir za procenu
ACR	Agencija za civilnu registraciju
RN	Rešenja o numeraciji
EU	Evropska unija
EKOO	Delatnost elektronske komunikacije po režimu opšteg ovlašćenja
GG	Vladin mrežni prolaz
RFPD	Radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole
IKT	Informaciono-komunikaciona tehnologija
NKM	Nezavisna komisija za medije
IT	Informaciona tehnologija
APRK	Agencija za privredne registre Kosova
KPI	Ključni pokazatelji učinka
ZOUP	Zakon o opštem upravnom postupku
MUP	Ministarstvo unutrašnjih poslova
MTIP	Ministarstvo trgovine, industrije i preduzetništva
NPR	Nacionalni plan razvoja
NSR	Nacionalna strategija razvoja
OECD	Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj
KP	Kabinet premijera
SRJU	Strategija reforme javne uprave
PU	Poštanske usluge
RUEPK	Regulatorna uprava za elektronske i poštanske komunikacije
SDGR	Regulacija jednostrukog digitalnog mrežnog prolaza
KSP	Kancelarija za strateško planiranje
PUK	Poreska uprava Kosova

1. Uvod

U današnjem brzo promenljivom okruženju osmišljavanja i pružanja usluga, organizacije i vlade širom sveta sve više prepoznaju značaj usvajanja pristupa usmerenog na korisnika. Ovaj pristup ima za cilj da obezbedi da se usluge osmišljavaju efikasno i delotvorno, kako bi se zadovoljile različite potrebe i očekivanja pojedinaca. U ovom kontekstu, ovaj izveštaj se usredsređuje na istraživanje koncepta osmišljavanja i pružanja usluga usmerenih na korisnika, sa posebnim osvrtom na situaciju na Kosovu. Preispitujući najbolju praksu i sve one elemente koji omogućavaju sprovođenje usluga usmerenih na korisnika, uključujući pravne, strateške i institucionalne okvire, kao i neophodnu infrastrukturu, ova studija ima za cilj da pruži dragocen uvid u aktuelnu situaciju kada je reč o pružanju usluga na Kosovu i identifikuje oblasti u kojima se mogu načiniti dalja poboljšanja.

Drugi deo ovog dokumenta daje sveobuhvatan pregled glavnih dešavanja u pružanju usluga na Kosovu. Isti se osvrće detaljnije na postojeći pravni, strateški, institucionalni i infrastrukturni okvir, koji uobličuje okruženje za pružanje usluga u zemlji. Razumevanjem aktuelnog konteksta i okvira, ovaj deo uspostavlja osnovu za prepoznavanje oblasti koje iziskuju pažnju i poboljšanja.

Nadovezujući se na ovo shvatanje, treći deo predlaže sveobuhvatan okvir za određivanje prioriteta vlade i širih intervencija za optimizaciju osmišljavanja i pružanja usluga na Kosovu. Uzimajući za inspiraciju najbolje prakse uočene širom Evrope i usklađujući se sa nacionalnim zakonodavstvom i strateškim okvirima, ovaj predloženi okvir počiva na ključnim ciljevima, kao što su razumevanje potreba i preferencija korisnika, pojednostavljivanje i usklađivanje procesa pružanja usluga, korišćenje blagodeti digitalizacije i uspostavljanje jakih mehanizama za praćenje i izveštavanje. Svaki cilj je praćen skupom strateških principa i instrumenata koji se mogu koristiti za procenu trenutnog

stanja pružanja usluga i identifikovanje mogućnosti za daljim pomacima.

Da bi se dodatno ilustrovala praktična primena ovog okvira, četvrti deo procenjuje nekoliko usluga koje pružaju različiti subjekti na Kosovu. Konkretno, procenjene su neke od usluga koje pružaju Ministarstvo trgovine, industrije i preduzetništva (MTIP), Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku komunikaciju (RUEPK) i Opština Uroševac. Duž ove procene, date su preporuke za poboljšanje kvaliteta i delotvornosti pružanja usluga svake institucije, u skladu sa pristupom usmerenim na korisnika koji se zagovara duž ovog dokumenta.

U zaključku, ovaj izveštaj naglašava ključnu važnost usvajanja pristupa usredsređenog na korisnika prilikom osmišljavanja i pružanja usluga. Stavljanjem u prvi plan potreba i preferencija korisnika, usklađivanjem procesa, iskorišćavanjem blagodeti digitalizacije i uspostavljanjem jakih mehanizama za praćenje i izveštavanje, Kosovo može ostvariti značajan napredak u pružanju usluga. Predloženi okvir, usklađen sa nacionalnim zakonodavstvom i strateškim okvirima, služi kao dragocena mapa puta za kontinuirano poboljšanje i postizanje delotvornog i efikasnog pružanja usluga na Kosovu. Prihvatanjem filozofije u čijem se središtu nalazi korisnik i sprovođenjem preporuka predloženih u ovom izveštaju, Kosovo može da prokrči svoj put u budućnost, u kojoj usluge istinski zadovoljavaju potrebe i očekivanja njegovih građana.

2. Istorijat

2.1 Glavna dešavanja

Kosovska javna uprava je odgovorna za pružanje približno 700 javnih usluga.¹ Međutim, proces uvođenja usluga na Kosovu okarakterisan je decentralizovanim pristupom, što je dovelo do značajnih varijacija u osmišljavanju i pružanju usluga u različitim oblastima.²

Nedavnih godina Kosovo je preduzelo važne korake ka uspostavljanju dobro organizovane politike pružanja usluga. Izmenama i dopunama Zakona o opštem upravnom postupku (ZOUP) 2016. godine uvedeni su ključni principi i elementi, uključujući princip „Samo jednom“, srazmernost naknada, pružanje usluga u razumnom roku i princip besplatnosti. Pored toga, Kosovo je donelo zakone koji se odnose na licence i dozvole, usluge, elektronsku identifikaciju i usluge od poverenja, kibernetičku bezbednost i zaštitu podataka.³

Štaviše, pružanje usluga je obrađeno u nekoliko ključnih strateških dokumenata, kao što su Nacionalna strategija razvoja (NSR), Strategija reforme javne uprave (SRJU), Program za prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja (PPSAO) i predstojeća Strategija e-Uprave.⁴ Uspostavljanje funkcionalnog Vladinog mrežnog prolaza (GG) i realizacija platforme e-Kosova doprineli su ovim nastojanjima.



Nedavnih godina Kosovo je preduzelo važne korake ka uspostavljanju dobro organizovane politike pružanja usluga. Izmenama i dopunama Zakona o opštem upravnom postupku (ZOUP) 2016. godine uvedeni su ključni principi i elementi, uključujući princip „Samo jednom“, srazmernost naknada, pružanje usluga u razumnom roku i princip besplatnosti.

Međutim, i dalje preovlađuju značajni izazovi. Nedovoljna institucionalna koordinacija unutar vlade sprečava planiranje i praćenje pružanja usluga, dovodeći do rasparčanog pristupa.

1 Termin „administrativna usluga“ se odnosi na sve usluge koje trebaju građani, privredni subjekti i nevladine organizacije, kao što su dozvole, licence, registracije, ovlašćenja, saglasnosti, potvrde, itd. Pojam ne uključuje subvencije, transfere i tendere. Nacrt Kataloga javnih usluga identifikovao je oko 700 takvih usluga koje pružaju centralne i lokalne institucije. Usluge koje su predmet ovog izveštaja pratiće pomenuti Katalog, prilikom upućivanja na konkretnu uslugu.

2 OECD SIGMA, 2017, The Principles of Public Administration for EU Candidate and Potential Candidate Countries, Section on Service Delivery, str. 112.

3 Ove propise čine:

1. Zakon o opštem upravnom postupku: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>
2. Zakon o sistemu dozvola i licenci: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8967>
3. Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=51618>
4. Zakon o kibernetičkoj bezbednosti: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=70933>
5. Zakon o zaštiti podataka: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18616>

4 Molimo vas pogledajte sledeće linkove za detaljan prikaz navedenih strateških dokumenata:

1. NSR/NPR: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategija-dhe-plani-kombetar-per-zhvillim-2030/>
2. SRJU: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategija-e-reformes-se-administrates-publike-2022-2027/>
3. PPSAO: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/programi-per-parandalimin-dhe-zvogelimin-e-barres-administrative-2022-2027/>
4. Strategija e-Uprave: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41798>

Nedostaju alatke za upravljanje kvalitetom koje predvide osmišljavanje i pružanje usluga, posebno u kontekstu digitalizacije.⁵ Uvođenje digitalnih rešenja se često oslanja na donatorske inicijative i nedostaje centralizovan proces. Pored toga, postoji nedostatak digitalnih veština u javnoj upravi, a sveobuhvatnog poduhvata osmišljavanja sistema cele-vlade i okvira interoperabilnosti ili nema ili su zastareli.⁶

2.2 Pravni okvir

Zakon o opštem upravnom postupku: Pozitivno je napomenuti da ZOUP uspostavlja princip „Samo jednom“, koji smanjuje opterećenje korisnika usluga tako što zahteva od javnih organa da sami pribave i ponovo koriste potrebna dokumenta.⁷ Načelo besplatnosti, koje predviđa da upravni postupak treba da bude besplatan, takođe je važan aspekt srazmernosti naknada.⁸ Postavljeni rokovi za okončanje administrativnih postupaka i pravilo prećutne saglasnosti, predstavljaju okvir za obezbeđivanje blagovremenog pružanja usluga.⁹ Promocija elektronske komunikacije se takođe podstiče ZOUP-om.¹⁰

Međutim, neusklađenost sa posebnim zakonima i potreba za daljim naporima u oblasti digitalizacije predstavljaju izazove za ulogu ZOUP-a kao sredstva koje omogućuje osmišljavanje i pružanje usluga usredsređenih na korisnika. Bez obzira na to, aktuelni naponi da se posebni zakoni usklade sa ZOUP-om predstavljaju pozitivan pomak, koji bi mogao da pomogne u ublažavanju nekih od ovih izazova.¹¹

Zakon o sistemu dozvola i licenci¹² uređuje postupke i kriterijume za licenciranje stručnih usluga. Isti definiše četiri vrste dozvola: obaveštenje, registracija,

dozvola i profesionalna licenca. Profesionalno licenciranje nadgledaju relevantni nadležni organi i odbori za profesionalno licenciranje. Zakon propisuje kriterijume za izdavanje dozvola, priznavanje licenci izdatih u inostranstvu i obezbeđuje pristup javnosti informacijama u vezi sa dozvolama. Isti usvaja jednošalterski princip za pojednostavljenu obradu. Pored toga, zakon ograničava naknade za izdavanje dozvola na stvarne troškove koje snosi nadležan organ.

Zakon o elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskim transakcijama¹³ uspostavlja pravni okvir za elektronsku identifikaciju, autentifikaciju i upotrebu elektronskih potpisa, pečata i vremenskih oznaka. On postavlja uslove za pružaoce usluga od poverenja, promovise interoperabilnost i predviđa inspekciju pružalaca usluga. Zakon se sprovodi kroz kaznene mere i obezbeđuje odgovornost u procesima elektronske identifikacije.

Zakon o kibernetičkoj bezbednosti¹⁴ propisuje principe, institucije i mere za obezbeđenje sajber bezbednosti. On propisuje uloge, odgovornosti i politike za različite organe i subjekte. Zakon se usredsređuje na organizacione, fizičke i IT bezbednosne mere za informacione sisteme i mreže. On nalaže prijavljivanje incidenata i mera sprečavanja/ublažavanja putem kritične infrastrukture i pružalaca digitalnih usluga. Agencija za kibernetičku bezbednost je određena kao glavno koordinaciono telo.

Zakon o zaštiti podataka¹⁵ uspostavlja okvir za obradu i zaštitu podataka o ličnosti. Isti obrazuje Agenciju za informacije i privatnost (AIP) za praćenje obrade podataka i pristupa javnim dokumentima. Zakon zahteva saglasnost za obradu podataka i propisuje uslove za posebne kategorije ličnih podataka. Subjekti podataka imaju pravo pristupa, ispravke i prigovora na obradu

5 Strategija reforme javne uprave, str. 24.

6 Nacrt strategije e-Uprave, str. 13.

7 ZOUP, član 86.

8 Ibid, član 12.

9 Ibid, član 98.

10 Ibid, član 73.

11 U vreme pisanja ovog izveštaja, Predlog zakona br. 08/L-176 o izmenama i dopunama zakona o posebnim upravnim postupcima i njihovom uskladjivanju sa zakonom br. 05/L-031 o opštem upravnom postupku, prošao je prvo čitanje u Skupštini.

12 Zakon br 04/L-202 o sistemu dozvola i licenci: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8967>.

13 Zakon br. 08/L-022 o elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskim transakcijama: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=51618>.

14 Zakon 08/L-173 o kibernetičkoj bezbednosti: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=70933>.

15 Zakon 06/L-082 o zaštiti podataka: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=18616>.

podataka. Kontrolori podataka moraju primeniti mere bezbednosti kako bi sprečili neovlašćeni pristup.

2.3 Strateški okvir

Nacionalna strategija razvoja i Nacionalni plan razvoja 2030 (NSR/NPR)¹⁶ služe kao primarni strateški mehanizmi za sprovođenje politika u različitim sektorima. Ovi dokumenti uključuju ciljeve i mere u vezi sa pružanjem usluga, sa posebnim fokusom na smanjenje administrativnog opterećenja i promovisanje digitalizacije. Oni pružaju snažnu osnovu za dalju razradu njihovih ciljeva u sektorskim strategijama.

Strategija reforme javne uprave 2027 (SRJU)¹⁷ ima za cilj da poboljša pružanje usluga na Kosovu usklađivanjem ciljeva sa Nacionalnom strategijom razvoja, jačanjem institucionalnih i pravnih uslova, standardizacijom pružanja usluga i upravljanjem kvalitetom, i uvođenjem mera za razvoj kapaciteta javnih službenika. Strategija predlaže učešće korisnika u pružanju usluga, procenjuje pružanje usluga korišćenjem Zajedničkog okvira procene i planira porast digitalizovanih usluga na platformi E-Kosovo.¹⁸

Program za prevenciju i smanjenje administrativnog opterećenja (PPSAO) 2022-27¹⁹ služi kao primarni mehanizam za pojednostavljenje i digitalizaciju javnih usluga. Principi koji predvode Program usklađeni su sa principima E-uprave Evropske komisije, uključujući principe „Samo jednom“, personalizaciju, proaktivno pružanje usluga i digitalno po automatizmu.

Program ima za cilj da unapredi institucionalnu koordinaciju u smanjenju administrativnog opterećenja (SAO) istovremeno obezbeđujući mere za usavršavanje kapaciteta svih uključenih javnih službenika. Pored toga, Program uključuje mere za pojednostavljivanje

usluga duž niza različitih institucija i za reinženjering određenih usluga kroz pristup životnih događaja. Štaviše, Program planira da digitalizuje veliki broj usluga uz sprovođenje aktivnosti javnog informisanja, kako bi se građani informisali o dostupnim opcijama.

Strategija e-Uprave 2023-27²⁰ daje sveobuhvatan plan za digitalizaciju javnih usluga na srednji rok. Strategija ima za cilj da ojača stratešku i operativnu koordinaciju unutar vlade kako bi se podržala digitalizacija, kao i da unapredi digitalne veštine javnih službenika. Štaviše, nastoji da uspostavi arhitekturu poduhvata cele-vlade. Strategija takođe uključuje mere za jačanje otpornosti na polju sajber bezbednosti, istovremeno promovišući inovaciju kroz javno-privatna partnerstva.

Okvir interoperabilnosti 2013²¹ navodi sveobuhvatne ciljeve ka unapređenju međuinstitucionalne saradnje, razmene informacija i ponovne upotrebe informacija. Isti nastoji da to učini jačanjem

četiri osnovna nivoa interoperabilnosti: pravni, organizacioni, semantički i tehnički.

2.4 Institucionalni okvir

Kabinet premijera (KP): ima svoju **Kancelariju za strateško planiranje (KSP)** kao vodeću instituciju na polju planiranja, praćenja i ocene PPSAO i Strategije e-Uprave. Isti takođe podržava i usmerava resorne institucije u sprovođenju pojednostavljenja i digitalizacije, i obezbeđuje da to čine poštujući postavljene principe. Štaviše, KP je takođe zadužen za koordinaciju aktivnosti donatora u ovoj oblasti.

Ministarstvo unutrašnjih poslova (MUP): je odgovorno za celokupnu koordinaciju reforme javne uprave, uključujući pružanje usluga. Glavne funkcije njegove

16 Nacionalna strategija razvoja i Nacionalni plan razvoja 2030: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/strategija-dhe-plani-kombetar-per-zhvillim-2030/>

17 Strategija reforme javne uprave 2022-27: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/public-administration-reform-strategy-2022-2027/>

18 Za detaljan prikaz mera ukratko opisanih ovde, pogledajte Akcioni plan SRJU: <https://kryeministri.rks-gov.net/en/blog/action-plan-2022-2024-for-pars-2022-2027/>

19 PPSAO: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/programi-per-parandalimin-dhe-zvogelimin-e-barres-administrative-2022-2027/>

20 Nacr Strategije e-Uprave 2023-27: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41798>

21 Okvir interoperabilnosti 2013: <https://mpb.rks-gov.net/ap/desk/inc/media/15ADEA30-72EF-41FD-BD2A-2B41810371E7.pdf>.

Agencija za informaciono društvo (AIS) uključuju predlaganje i koordinaciju politika IKT-a, upravljanje IT projektima i promovisanje razvoja informacionih tehnologija. Ono se usredsređuje na oblasti kao što su unapređenje IKT infrastrukture, proširenje internet usluga, upravljanje podacima preko Državnog centra podataka, osiguranje bezbednosti i zaštite podataka, borba protiv visokotehnološkog kriminala i olakšavanje pristupa javnim informacijama. Agencija takođe igra ulogu u identifikaciji potreba za obukom.

2.5 Infrastruktura

Državni centar podataka: AIS upravlja državnim centrom podataka, zajedničkom infrastrukturom koja smešta rezervne kancelarijske sisteme, vrši čuvanje podataka i omogućuje usluge e-pošte za kosovske institucije. On olakšava međuinstitucionalnu razmenu informacija preko Vladinog mrežnog prolaza. Centar takođe pruža zajedničko okruženje za usluge, uključujući veb stranicu i arhive eKosovo, i služi kao probno okruženje za projekte u razvoju.

eKosovo: nudi centralizovani onlajn portal koji služi kao mrežni prolaz za brojne usluge, kao što su elektronsko podnošenje dokumenata, onlajn sistemi plaćanja, spremište informacija i pristup vladinim obrascima i aplikacijama.

Vladin mrežni prolaz (GG): je komponenta uslužne sabirnice koja služi kao centralna tačka za usmeravanje sve razmene podataka unutar vlade. Vladin mrežni prolaz je razvijen 2018. godine. On igra ključnu ulogu u obezbeđivanju interoperabilnosti između različitih vladinih sistema.

3. Ka pristupu pružanju usluga usmerenih na korisnika

3.1 Načela osmišljavanja i pružanja usluga

Osmišljavanje i pružanje usluga usmerenih na korisnika u zemljama sa naprednom javnom upravom vođeni su dobro ustaljenim principima. U evropskom kontekstu, principi pružanja usluga propisani su Poveljom o osnovnim pravima Evropske unije (EU)²², kao i u Načelima javne uprave.²³ Ovaj drugi dokument predviđa zahtev da javna uprava bude usmerena na građane i da obezbeđuje kvalitet i dostupnost javnih usluga. Ovo je zatim detaljnije opisano u sledećim principima:

- Politika državne uprave usmerene ka građanima je doneta i u primeni.
- Dobra uprava je ključni cilj politike u samom osnovu pružanja javnih usluga, usvojen u propisima i dosledno primenjen u praksi.
- Mehanizmi za obezbeđivanje kvaliteta javnih usluga su uspostavljeni, i
- Osigurana je dostupnost javnih usluga.²⁴

Međutim, SIGMA je dalje razradila ove principe kako bi u njih uključila:²⁵

- Usredsređenost na korisnika i uzvratnost;
- Pravna sigurnost i predvidljivost;
- Efikasnost i blagovremenost;
- Digitalno u dizajnu;
- Srazmernost;
- Jednakost, nepristrasnost i transparentnost;
- Poverljivost, i
- Odgovornost.

Nedavno je Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) učinila zajednički napor da razvije sveobuhvatan i koherentan skup principa za osmišljavanje i pružanje usluga²⁶. Ovi principi su podeljeni u tri stuba:

- **Određivanje prioriteta među potrebama korisnika:** Usluge treba da budu osmišljene i pružene sa fokusom na korisnika, stavljajući potrebe građana iznad interesa vlade. On naglašava važnost razumevanja potreba korisnika i njihovog uključivanja u proces osmišljavanja usluga. Jasna formulacija, manje barijere za podnošenje podataka i lako dostupne informacije su od ključne važnosti za pristupačnost usluga. Upotreba višekanalnog pristupa, pojednostavljene javne usluge, digitalna rešenja identiteta laka za korišćenje i iskorišćavanje administrativnih podataka za osmišljavanje i procenu

22 Povelja o osnovnim pravima Evropske unije, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:12012P/TKST>, Član 41. koji se direktno primenjuje samo na institucije i državne službenike EU.

23 OECD, 2017, *The Principles of Public Administration for EU Candidate and Potential Candidate Countries*, Section on Service Delivery.

24 Ibid, paragraf 4.

25 Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins (2022), "Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine", SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>.

26 OECD (2022), "OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 23, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ade500b-en>.

takođe se preporučuju za delotvorno pružanje usluga.²⁷

- **Pružanje usluge od uticaja, u pravoj meri i tempu:** ovaj stub se usredsređuje na kreiranje prilagodljive kulture usredsređene na korisnika unutar timova, sa autonomijom, različitim veštinama i pristupom neophodnim alatima i obuci. Naglašeno je kontinuirano istraživanje i eksperimentisanje, korišćenje podataka o učinku i redovno ažuriranje usluga na osnovu kvantitativnih i kvalitativnih podataka. Preporučuje se primena transparentnih mehanizama, zajedničkih alata, standardnih procesa i profesionalnih mreža za razmenu znanja, zajedno sa dostupnošću podataka, informacija i kodeksa za njihovo deljenje i ponovnu upotrebu.
- **Transparentnost u osmišljavanju i pružanju usluga:** ovaj stub naglašava otvorenu saradnju, transparentnost i objavljivanje standarda kvaliteta i pokazatelja učinka. On ističe važnost jasnih informacija, bezbednosti, privatnosti, izbegavanja pristrasnosti i obezbeđivanja univerzalnog pristupa uslugama. Takođe podstiče identifikaciju političkog šampiona, unapređenje veština digitalnog upravljanja, uspostavljanje sistema za praćenje i osposobljavanje javnih službenika neophodnim digitalnim veštinama kako bi predvodili viziju i promene u osmišljavanju i pružanju usluga.

Pored toga, SIGMA predlaže okvir za upravljanje osmišljavanjem i pružanjem usluga koji odražava niz principa pomenutih u principima dobre prakse OECD-a. U samom središtu takvog okvira se nalazi razumevanja potreba korisnika, pojednostavljene i usklađene usluge, životni događaji, digitalizacija i praćenje i procena.²⁸



Na Kosovu, Zakon o opštem upravnom postupku (ZOUP) uspostavlja principe srazmernosti; legitimnih i razumnih očekivanja; otvorene uprave; neformalnosti i efikasnosti, principa besplatnog pružanja usluga kao i drugih opštih principa. PPSAO promovise principe „Samo jednom”, personalizacije, proaktivnog pružanja i digitalnih usluga po automatizmu.

Na Kosovu, ZOUP²⁹ uspostavlja principe srazmernosti; legitimnih i razumnih očekivanja; otvorene uprave; neformalnosti i efikasnosti, principa besplatnog pružanja usluga kao i drugih opštih principa. PPSAO promovise principe „Samo jednom”, personalizacije, proaktivnog pružanja i digitalnih usluga po automatizmu.³⁰ On dalje uspostavlja jedan broj elemenata u nameri da dovede do optimizacije usluga kroz pojednostavljenje obaveznih informacija, plaćanja, dokumenata, vremena čekanja, validnosti informacija i administrativnih uslova.³¹ Pored toga, Strategija e-Uprave promovise principe digitalnog dizajna, zasnovanog na podacima, interoperabilnosti po dizajnu, vođene korisnicima i inkluzivnim, višekanalnog pružanjem usluga, samo jednom, usluga od poverenja i privatnost i otvorene inovacije.³²

²⁷ Ibid, str 8.

²⁸ Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins (2022), “Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine”, SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, strana 72 <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>. Ovaj okvir smo prilagodili kosovskom kontekstu prilikom procene napretka ostvarenog u osmišljavanju i pružanju usluga.

²⁹ Zakon o opštem upravnom postupku: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=12559>.

³⁰ PPSAO, str. 7.

³¹ Ibid, str. 9.

³² Strategija e-Uprave, str. 5.

3.2 Okvir usmeren ka korisnicima za osmišljavanje i pružanje usluga na Kosovu

Da bi se efikasno odredili prioriteta u intervencijama, ključno je uspostaviti sveobuhvatan okvir koji obuhvata kako željeno stanje osmišljavanja i pružanja usluga, tako i olakšava usvajanje i korišćenje strateških principa, alata i instrumenata. Važno je da takav okvir bude prilagodljiv lokalnim potrebama i osetljivostima, uvažavajući jedinstveni kontekst konkretnog regiona. Ovaj okvir treba da posluži kao vodič za uspostavljanje merila i sprovođenje intervencija za unapređenje osmišljavanja i pružanja usluga.

Predlažemo da se takav okvir uspostavi oslanjajući se na najbolju praksu, ilustrovanu gore navedenim naporima OECD-a i EU. Da bi se posvetio lokalnom kontekstu, ovaj okvir takođe treba pravilno da oslikava nacionalne okvire, usredsređujući se uglavnom na Zakon o opštem upravnom postupku, Zakon o sistemu dozvola i licenci, sajber bezbednost, zaštitu podataka, kao i na strateški okvir, koji se prevashodno bavi dokumentima poput NSR/P, SRJU, PPSAO i Strategija e-Uprave, koji se direktno bave pružanjem usluga.

U svetlu ovih mehanizama, predlažemo okvir koji teži da postigne sledeće ciljeve:

- Steći sveobuhvatno shvatanje potreba i preferencija korisnika.
- Pojednostaviti i uskladiti javne usluge u cilju unapređivanja dostupnosti i efikasnosti.
- Promovisati digitalizaciju kao sredstvo za poboljšanje pružanja usluga.
- Uspostaviti snažne mehanizme praćenja i procene za ocenjivanje ostvarenog napretka i efikasnosti.

Da bi se uspešno ispunili ovi sveobuhvatni ciljevi, od presudne je važnosti primeniti i koristiti dugoročne ključne principe, instrumente i aranžmane, detaljno opisane u nastavku.

Razumevanje potreba i preferencija korisnika:³³

Javni organi treba da ulože napore da razumeju potrebe, stavove, interese i preferencije korisnika. Ovo razumevanje se može steći kroz različite istraživačke mehanizme kao što su ankete, intervjui, fokus grupe i posmatranje. Mehanizmi povratnih informacija korisnika, uključujući žalbe i sugestije, pružaju dragocene uvide. Mehanizmi za praćenje nivoa zadovoljstva korisnika i direktno uključivanje korisnika u osmišljavanje usluge su takođe važni. Obračanje pažnje na potrebe grupa u nepovoljnom položaju je ključno za inkluzivno osmišljavanje i pružanje usluga. Napredne tehnike kao što su mape puta korisnika ili životni događaji mogu se koristiti za dublje razumevanje korisničkog iskustva.

Ključni elementi za procenu primene u ovoj oblasti cilja u okruženju pružanja usluga na Kosovu:

- Istraživanje: Ankete, intervjui, fokus grupe itd.
- Povratne informacije korisnika: Žalbe, sugestije, reakcije.
- Praćenje zadovoljstva korisnika: Merenje nivoa zadovoljstva.
- Metodologije zajedničkog osmišljavanja: Mape puta korisnika, razmišljanja o dizajnu itd.
- Korišćenje pristupa životnih događaja, gde je prikladno.

Pojednostavljanje i usklađivanje administrativnih procesa:³⁴

Kada javne institucije shvate potrebe korisnika, mogu osmisliti planove za redizajniranje usluga, pojednostavljivanjem i usklađivanjem administrativnih procesa. Cilj je otkloniti opterećenje, smanjiti troškove i pružiti efikasne usluge. Na Kosovu, PPSAO igra značajnu ulogu u pojednostavljivanju i usklađivanju usluga. Uvođenje okvira kvaliteta usluge, uključujući definisanje standarda kvaliteta usluge, kao što su vreme odgovora, vreme čekanja i drugi relevantni pokazatelji, je od suštinskog značaja.

33 Thijs, N., I. Mackie and M. Krievins [2022], "Service design and delivery in the European Neighbourhood Policy East region: A comparative report on designing and delivering administrative services in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine", SIGMA Papers, No. 64, OECD Publishing, Paris, str 72. <https://doi.org/10.1787/c6debccce-en>.

34 Ibid. Dodati elementi predstavljaju kombinaciju principa najbolje prakse OECD-a i PPSAO.

Ključni elementi ovog principa:

- Primena principa „Samo jednom“.
- Blagovremeno pružanje usluga.
- Besplatno pružanje usluga.
- Pristupačnost.
- Korisnička podrška i informacije.
- Standardi kvaliteta usluge.

Digitalizacija:³⁵ Digitalizacija omogućava korisnicima prikladan pristup uslugama i omogućava njihovo pružanjem korišćenjem nekoliko različitih kanala. Digitalizacija bi trebalo da se zasniva na „digitalnom pristupu po automatizmu“, omogućavajući korisnicima da pristupe uslugama onlajn. Takođe otvara mogućnosti za personalizaciju i proaktivno pružanje usluga.

Ključni elementi za procenu u smislu digitalizacije:

- Status digitalizacije, uključujući:
 - ♦ onlajn podnošenje.
 - ♦ onlajn plaćanje.
 - ♦ automatska interoperabilnost.
 - ♦ onlajn obrada.
 - ♦ onlajn obaveštenje.
 - ♦ digitalni rezultati.
- Funkcionisanje višekanalnog pružanja usluga: Procena kanala dostupnih korisnicima za pristup uslugama. Uvek će postojati korisnici koji će morati da pristupe uslugama na analogan način. Zbog toga je potrebno uspostaviti sistem višekanalnog pružanja usluga, kako bi se svima obezbedio zagarantovan pristup.

Praćenje i procena³⁶: Da bi se unapredilo pružanje usluga, ključno je imati snažan okvir za praćenje i procenu. Ovaj okvir treba da sadrži specifične ključne pokazatelje učinka (KPI) za merenje napretka i dostignuća. Okvir može da sadrži pojedinačne KPI ili sveobuhvatne sisteme kao što je SRJU. Ključni elementi praćenja i procene:

- Okvir za praćenje i procenu: Specifični mehanizmi, kao što su KPI ili sveobuhvatni sistemi, kao što su aranžmani za sprovođenje strateških dokumenata ili mere procene regulatornog uticaja.
- Ako postoji praćenje i procena, trebalo bi istražiti sledeće dimenzije:
 - ♦ Efikasnost i delotvornost pružanja usluga.
 - ♦ Zadovoljstvo korisnika i kvalitet usluge.

³⁵ Ibid. Elementi su zasnovani na predstojećem izveštaju IFC-a, koji sastavlja mape digitalizacije KAKVE SU i KAKVE ĆE BITI za 30 usluga na Kosovu.

³⁶ Ibid. Elementi prilagođeni potrebama Kosova.

4. Ka uslugama usmerenim ka korisnicima

Ovaj deo će se usredsrediti na procenu odabranog broja usluga koje pružaju sledeće institucije:

- Ministarstvo trgovine, industrije i preduzetništva (MTIP), preko svoje Agencije za privredne registre (APRK), u oblasti registracije privrednih subjekata;
- Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku komunikaciju (RUEPK), u oblasti elektronskih komunikacija, i
- Opština Uroševac, u oblasti građanskih stanja.

Procena će se usredsrediti na usklađivanje relevantnih propisa sa principima ZOUP-a koji se odnose na SAO, usredsređujući se na srazmernost i besplatnost usluga. Štaviše, u narednim delovima ćemo takođe istražiti napredak koji je ostvaren u skladu sa gore navedenim okvirom, i daćemo preporuke za poboljšanja odnosnim institucijama.

4.1 Usluge registracije privrednih subjekata

4.1.1 Opšte informacije o pružanju usluga

MTIP, preko APRK, igra ključnu ulogu u pružanju usluga u vezi sa registracijom privrednih subjekata. Ovaj sektor se usredsređuje na usluge **prvobitne registracije** i **promene podataka** za sledeće usluge:

1. Inokosno preduzeće;
2. Ortačko društvo;

3. Komanditna društva;
4. Društvo sa ograničenom odgovornošću;
5. Akcionarska društva;
6. Filijala inostrane poslovne organizacije, i
7. Predstavništvo inostrane poslovne organizacije.

Štaviše, ovaj deo će takođe pokriti **brisanje inokosnih preduzeća iz registra**.³⁷

Ove usluge su predstavljene u grupi, zbog sličnosti u postupku pružanja usluga, koji podrazumeva iste korake i procese. Jedini faktor razlikovanja među uslugama je potrebna dokumentacija za podnošenje.

Pravna osnova za ove usluge je uspostavljena Zakonom 06/L-016 o poslovnim organizacijama³⁸, i dalje je razrađena u AU (MTI) br. 01/2021 o registraciji poslovnih organizacija i AU (MTI) br. 01/2020 o brisanju poslovnih organizacija iz registra.³⁹ Zakon uspostavlja pravni okvir kojim se definišu različite vrste poslovnih organizacija koje mogu da posluju u zemlji. On utvrđuje procedure upisa i brisanja iz registra i zahteve za svaku vrstu organizacije. Zakon ima za cilj stvaranje transparentnog i efikasnog poslovnog okruženja, obezbeđujući poštovanje zakonskih obaveza i pojašnjavajući prava i odgovornosti akcionara, predstavnika, vlasnika, direktora, menadžera i trećih lica uključenih u poslovne delatnosti.

Zakon o poslovnim organizacijama na Kosovu je trenutno u fazi revizije. Vlada Kosova (VK) je 2022. godine usvojila konceptni dokument koji služi kao osnova za reviziju.⁴⁰ Radna grupa, koju čine MTIP i druga relevantna tela, trenutno je u procesu pripreme nacрта zakona na osnovu donetog konceptnog dokumenta.

³⁷ Brisanje drugih privrednih subjekata iz registra nije obuhvaćeno Kosovskim katalogom usluga; stoga se o njima ovde ne govori.

³⁸ Zakon o upisu u privredni registar: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=16426&langid=2>.

³⁹ AU o upisu u privredni registar: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=43416>.

⁴⁰ Konceptni dokumenat o poslovnim organizacijama, 2022, <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-shoqerite-tregtare/>.

Usklađivanje sa ZOUP-om⁴¹

Zakonodavni okvir koji uređuje registraciju privrednih subjekata je u širokom smislu u skladu sa principima ZOUP-a,⁴² uključujući principe zakonitosti i srazmernosti, neformalnosti i efikasnosti (članovi 4, 5 i 10 ZOUP). Relevantne procedure su jasno navedene, uključujući neophodnu dokumentaciju potrebnu za potrebe upisa poslovne organizacije u privredi registar. Prema Zakonu o poslovnim organizacijama⁴³, početna registracija kao i sve izmene i dopune postojećih podataka u Registru, treba da se obave podnošenjem prijave u bilo kom Centru za registraciju APRK, ili elektronskim putem. APRK nema pravo da odbije početnu registraciju ili naknadne izmene, ako su prijava i potrebna dokumenta podneti na način propisan zakonom. Zakonom je propisan prilično kratak rok, odnosno dva dana,⁴⁴ u okviru kojih se privredni subjekat mora registrovati od strane APRK, uz predviđanje dodatnog vremena za slučajeve kada prijava nije jasna ili potpuna. Ovo je u skladu sa zahtevima ZOUP za blagovremeno pružanje usluga, propisanim članom 98.

Kada je reč o taksama koje će primeniti APRK, Zakon predviđa da poslovne organizacije nisu dužne da plate nikakve naknade za usluge tokom prvobitne registracije ili brisanja iz registra,⁴⁵ time oslikavajući princip besplatnosti usluga, propisan članom 12 ZOUP-a. Sa druge strane, ministar treba da odredi druge naknade za usluge podzakonskim aktom, obezbeđujući da se iste određuju u skladu sa principom naknade administrativnih troškova i da ne stvaraju nepotrebna opterećenja ili smetnje u registraciji ili izmenama registracije poslovnih organizacija.⁴⁶ Shodno tome, odnosni AU propisuje naknadu koja se nalazi u rasponu od 0 do 5 evra za usluge APRKa.⁴⁷

Uslovi i postupak za podnošenje zahteva za uslugom

Zainteresovane strane mogu podneti zahtev za dobijanjem ove usluge u bilo kojoj od kancelarija APRK koje se nalaze u opštinama širom zemlje ili putem onlajn sistema.

⁴¹ U ovom delu se osvrćemo samo na oblasti ZOUP-a koje se odnose na smanjenje administrativnog opterećenja, kako je definisano PPSAO.

⁴² Vidi Zakon br. 06/L-016 o poslovnim organizacijama i relevantne podzakonske akte koji proizilaze iz ovog zakona, uključujući između ostalog Administrativno uputstvo br. 01/2021 o registraciji poslovnih organizacija; Administrativno uputstvo br. 12/2022 o određivanju naknada za usluge koje pruža Agencija za privredne registre.

⁴³ Vidi član 17

⁴⁴ Vidi član 17.5

⁴⁵ Vidi član 14.2

⁴⁶ Vidi član 14. 4

⁴⁷ Administrativno uputstvo br. 12/2022 o određivanju naknada za usluge koje pruža Agencija za privredne registre

Kada je reč o upisu privrednog subjekta u registar, podnosiocu je potrebna sledeća dokumentacija da bi podneo zahtev za upis u APRK-u:

Usluga	Inokosno preduzeće	Ortačko društvo	Komanditna društva	Društvo sa ograničenom odgovornošću	Akcionarska društva	Filijala inostrane poslovne organizacije	Predstavništvo inostrane poslovne organizacije
Potrebna dokumenta	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva	Obrazac zahteva
	Kopija lične karte	Kopija lične karte	Kopija lične karte	Kopija lične karte	Kopija lične karte	Kopija lične karte	Kopija lične karte
		Ugovor o ortačkom društvu	Ugovor o komanditnom društvu	Statut	Statut	Potvrda o registraciji (iz zemlje porekla)	Potvrda o registraciji (iz zemlje porekla)
				Ugovor o inkorporaciji	Ugovor o inkorporaciji	Odluka o otvaranju filijale	Odluka o otvaranju kancelarije na Kosovu

TABELA 1: Zahtevi za podnošenje dokumenata za upis privrednog subjekta u registar

S druge strane, da bi izmenio podatke privrednog subjekta koji je već upisan u registar, podnosilac zahteva treba da dostavi sledeću dokumentaciju: ⁴⁸

Usluga	Inokosno preduzeće	Ortačko društvo	Komanditna društva	Društvo sa ograničenom odgovornošću	Akcionarska društva	Filijala inostrane poslovne organizacije	Predstavništvo inostrane poslovne organizacije
Potrebna dokumenta	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac	Relevantan obrazac
	Kopija lične karte	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice, punomoćnik)	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice, punomoćnik)	Izmenjeni statut	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice, punomoćnik)	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice, punomoćnik)	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice, punomoćnik)
	Uplatnica	Odluka o izmeni podataka ili ugovora	Odluka o izmenama podataka ili sporazuma	Tekst izmenjenog Statuta	Odluka o izmeni Statuta	Odluka o izmeni podataka	Odluka o izmeni podataka
		Tekst izmenjenog ugovora	Tekst izmenjenog ugovora	Kopija lične karte (vlasnik, ovlašćeno lice)	Tekst izmenjenog statuta	Tekst izmenjenog dokumenta	Uplatnica
		Originalni poslovni sertifikat vraćen ili o proglašenim nevažećim u lokalnim novinama	Originalni poslovni sertifikat vraćen ili o proglašenim nevažećim u lokalnim novinama	Kopija lične karte novog vlasnika	Kopije lične karte novog akcionara	Kopija potvrde o registraciji	
		Uplatnica	Uplatnica	Originalni poslovni sertifikat vraćen ili o proglašenim nevažećim u lokalnim novinama	Originalni poslovni sertifikat vraćen ili o proglašenim nevažećim u lokalnim novinama	Lični dokument ovlašćenog predstavnika ili punomoćnika	
			Uplatnica	Uplatnica	Uplatnica		

TABELA 2: Zahtevi za podnošenje dokumenata za promenu podataka privrednog subjekta.

⁴⁸ Preuzeto sa: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=43416>.

S druge strane, da bi izmenio podatke privrednog subjekta koji je već upisan u registar, podnosilac zahteva treba da dostavi sledeću dokumentaciju:

Štaviše, za brisanje inokosnog preduzeća iz registra, podnosilac zahteva treba kopiju lične karte i potvrdu PUK-a koja potvrđuje plaćanje neizmirenih poreskih dugova.

Usluge registracije koje pruža APRK su besplatne, dok postoji skromna naknada (0-5 EUR) za usluge promene podataka. Celokupna procedura za ove usluge se završava u roku od dva dana, a stranke imaju rok od 30 dana da ulože prigovor, ako je potrebno. Dokumenti generisani ovim uslugama važe na neodređen vremenski period.

4.1.2 Pružanje usluga usmerenih na korisnika u oblasti upisa privrednih subjekata u registar

Razumevanje potreba korisnika

Za sve pokrivenne usluge, APRK se oslanja isključivo na mehanizme dobijanja povratnih informacija korisnika, kako bi razumeo potrebe i preferencije korisnika kada je u pitanju pružanje gore navedenih usluga. To uključuje fizičku kutiju za žalbe i onlajn platformu za ocenjivanje zadovoljstva korisnika.⁴⁹ U onlajn sistem nisu uključeni nikakvi elementi za ocenjivanje zadovoljstva korisnika. Međutim, nejasno je kako se ove dragocene informacije koriste za uobličavanje i pružanje usluga.

Jedna od retkih prilika za korisnike da iznesu svoj doprinos je kroz redovne procese javnih konsultacija, kada se zakonodavstvo menja. Nedavno je MTIP izradio konceptni dokument o poslovnim organizacijama, ali su korisnici usluga dali samo ograničene povratne informacije. Nažalost, nijedan od drugih instrumenata istraživanja ili dobijanja povratnih informacija od korisnika se ne koristi delotvorno.⁵⁰

Generalno, APRK je u ranoj fazi u smislu korišćenja mehanizama za istraživanje, povratne informacije korisni-

ka i praćenje zadovoljstva korisnika. Upotreba drugih tehnika, kao što su mape puta korisnika ili razmišljanja prilikom njihovog osmišljavanja, još uvek nisu uvedene.

Pojednostavljanje i usklađivanje

Samo jednom: APRK je uspešno pojednostavio proces pružanja usluga, zahtevajući samo ograničen broj dokumenata za gore navedene usluge. Kao što se vidi u tabelama 1 i 2, za sve prijave su potrebne kopije lične karte, kao i dokumentacija koju sam podnosilac daje na uvid (ugovor o ortačkom društvu, statut, odluke o promeni podataka i sl.). Jedini traženi dokument koji dostavlja druga institucija je sertifikat PUK-a. Ovo ukazuje na relativno visok fokus na principu srazmernosti, ograničavajući zahteve za podnošenje samo na najvažnija potrebna dokumenta. Činjenica da izdati sertifikati imaju neograničeno važenje, dodatno potvrđuje privrženost principu srazmernosti.

Međutim, jedan aspekt koji se može poboljšati u postizanju usaglašenosti sa principom „Samo jednom“ je automatska interoperabilnost između APRK i PUK-a. Trenutno, kada se zahtevaju potvrde od PUK-a, podnosilac zahteva ih mora dati na uvid APRKu, u slučajevima kada se zahtevaju veće promene ili brisanje iz registra. U toku je rad na uklanjanju ove prepreke, omogućavajući osoblju APRK-a da dobije direktne informacije iz sistema PUK-a.⁵¹

Jedno pitanje koje se uporno provlači u vezi sa principom „Samo jednom“ je zahtev da korisnici dostave originalne dokumente uprkos tome što su već postavili u sistem skenirane kopije tokom procesa onlajn podnošenja zahteva. Ovo dupliranje napora je u suprotnosti sa efikasnošću i pogodnostima koje princip namerava da postigne.⁵² Odobreni konceptni dokument koji prethodi izmenama i dopunama Zakona o poslovnim organizacijama, predviđa potrebu da se omogući potpuna digitalizacija usluga upisa privrednih subjekata u registar, uključujući i rešavanje potrebe da podnosioci zahteva daju na uvid štampane primerke, na kraju onlajn procesa.⁵³

⁴⁹ Korisnik treba da prati ovaj link <https://opi.rks-gov.net/> da bi došao do stranice na kojoj može da izrazi svoju ocenu, tako što će štriklirati jedno od sledećeg: nezadovoljan, delimično zadovoljan ili potpuno zadovoljan.

⁵⁰ Razgovori sa zvaničnicima APRK-a, maj 2023.

⁵¹ Ibid. To je predviđeno i Konceptnim dokumentom o poslovnim organizacijama, str. 18.

⁵² Ibid,

⁵³ Konceptni dokumenat o poslovnim organizacijama, 2022: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-shoqerite-tregtare/>, str. 20.

Nedostatak interoperabilnosti i potreba za ponovnim podnošenjem već skeniranih dokumenata značajno ometaju delotvornu primenu principa „Samo jednom“. Dakle, APRK je u ranoj fazi poštovanja principa „Samo jednom“.

Blagovremeno pružanje: Kada je u pitanju blagovremeno pružanje, rok pružanja je 2 dana. Vreme odgovora na upit korisnika traje u proseku nekoliko sati. Ukoliko se korisnik suoči sa bilo kakvim problemima u vezi sa izdatim potvrdama, može u roku od 30 dana da uloži žalbu rukovodiocu APRK-a. Usluge koje su ovde obuhvaćene su uglavnom u skladu sa odredbama ZOUP-a o blagovremenom pružanju usluga.

Besplatno pružanje usluga: Usluge upisa privrednih subjekata u registar se pružaju besplatno i u potpunosti su u skladu sa principom besplatnosti. Sa druge strane, predviđene su naknade u rasponu od 0.5 do 5 EUR za promenu podataka, u skladu sa AU (MTIP) br. 12/2022, o utvrđivanju naknada za usluge koje pruža APRK.⁵⁴ Član 1(2) propisuje da su takse postavljene na minimum neophodnog nivoa i da ne povećavaju administrativno opterećenje. Član 2(1) dalje objašnjava da se takve naknade određuju samo na osnovu vrsta pruženih usluga, a ne na osnovu prometa ili kapitala preduzeća koje podnosi zahtev. Jasno je da ove odredbe imaju za cilj da daju obrazloženje utvrđene naknade, međutim nije dato objašnjenje zašto iste naknade ne važe za upis ili brisanje iz registra, već samo u slučaju promene podataka.

Može se konstatovati da je ostvaren napredak u primeni principa srazmernosti naknada, ali nejasnoće oko naknade za promenu podataka ometaju punu usklađenost sa principom njihovog besplatnog pružanja. Međutim, ove naknade su skromne, a određene su zbog velike potražnje korisnika (samo u 2022. godini podneto je 25 hiljada zahteva za promenu podataka).⁵⁵

Generalno, postoji dobar napredak u poštovanju principa besplatnog pružanja usluga, kada je reč o pružanju navedenih usluga.

Pristupačnost: Dok usluge APRK-a delimično ispunjavaju princip pristupačnosti s obzirom da isti nude usluge na jezicima koje govore etničke manjine, ne postoje prijavljeni mehanizmi koji bi olakšali pristup drugim grupama u nepovoljnom položaju, kao što su osobe sa invaliditetom.

Što se tiče rodne perspektive u osmišljavanju i pružanju usluga, vredi napomenuti da član 34. Zakona o poslovnim organizacijama postavlja uslov da akcionarska društva (AD) imaju određeni procenat žena u svojim odborima. Prvobitno, zakon navodi da 40% članova odbora moraju biti žene, sa ciljem da se ovaj procenat poveća na 50% u roku od dve godine od primene zakona. Ova odredba ima za cilj da unapredi rodnu ravnopravnost i zastupljenost u korporativnom upravljanju. Međutim, istaknuto je da je primena ovog zahteva nosila sa sobom izazove u registraciji AD. Posledično, novousvojeni Konceptni dokument predviđa da se relevantni član izmeni, čime bi rodna kvota postala neobavezna.⁵⁶

Uopšteno gledajući, ostvaren je određeni napredak u pogledu poštovanja principa pristupačnosti.

Standardi kvaliteta usluge: APRK trenutno ne koristi standarde kvaliteta usluga kao što je ZOP (Zajednički okvir za procenu) ili slične metodologije.⁵⁷ Nedostaju objavljeni standardi usluga koji se odnose na vreme čekanja, vreme pružanja usluge i druge dimenzije kako na relevantnom sajtu tako i u prostorijama dotične organizacije. Ovaj nedostatak jasno definisanih standarda usluga može uticati na transparentnost i očekivanja korisnika.

Generalno, APRK je u ranoj fazi u smislu razvoja i korišćenja standarda kvaliteta usluga.

Informacije o korisnicima i podrška: Informacije o dokumentaciji, naknadama i procedurama objavljene su na sajtu APRK i portalu Centralnog registra dozvola i licenci.⁵⁸ Veb stranica APRK-a pruža jasne i dosledne informacije u vezi sa registracijom privrednih subjekata.

54 AU o naknadama za usluge koje pruža APRK, 2022: <https://gzk.rks.gov.net/ActDetail.aspx?ActID=65566>.

55 Razgovori sa zvaničnicima APRK-a, maj 2023.

56 Konceptni dokument o poslovnim organizacijama, 2022, str. 25.

57 CAF se predlaže u okviru Strategije SRJU-a, pod radnjama u vezi sa pružanjem usluga.

58 APRK: <https://arb.rks.gov.net/Page.aspx?id=1,33>, Centralni registar dozvola i licenci: <https://lejelicenca.rks.gov.net/>.

ta, u skladu sa poslednjim zakonima. Korisnici mogu pronaći sažete i razumljive informacije o procesu registracije privrednog subjekta.

Međutim, primećeno je da informacije koje se odnose na promenu podataka nisu uvek u skladu sa relevantnim AU o registraciji PO.⁵⁹ Ovo neslaganje sugerise na potencijalnu nedoslednost ili zastarele informacije u vezi sa specifičnim procesom promene podataka. Presudno je da internet stranica obezbedi da su sve informacije, uključujući postupke za promenu podataka, tačne i ažurne.

Pored toga, iako su informacije predstavljene na internet stranici sažete, jasne i u formatu lakom za korišćenje, nedostaju im informacije o podršci i naznaka datuma poslednjeg ažuriranja. Uključivanje informacija o podršci, kao što su kontakt detalji ili često postavljana pitanja, mogu biti od pomoći korisnicima koji imaju dodatna pitanja ili trebaju pomoć u procesu registracije. Štaviše, navođenje datuma poslednjeg ažuriranja omogućava korisnicima da odrede aktuelnost informacija i da budu sigurni da pristupaju najnovijim smernicama.⁶⁰

Utvrđeno je da Centralni registar dozvola i licenci sadrži nepotpune informacije, imajući u vidu da ne pokriva sve usluge u vezi sa upisom privrednih subjekata u registar. Pored toga, snalaženje po portalu je izazovno, što korisnicima čini teškim da pronađu relevantne informacije koje trebaju. Informacije o registraciji privrednih subjekata su raštrkane i nedostaju efikasne opcije filtriranja⁶¹, što dodatno otežava pronalaženje određenih detalja.⁶²

Korisnička podrška za vreme podnošenja zahteva, pregleda i izdavanja je obezbeđena putem onlajn sistema i e-pošte. Kao što je već naznačeno, aktuelna verzija internet stranice i sistema APRK-a obezbeđuje video i pisana uputstva o korišćenju onlajn sistema, dok je

podrška u rešavanju problema obezbeđena kroz spisak službenika u svakoj opštini, zajedno sa njihovim kontakt podacima. Iako ove informacije nije lako naći, APRK je u procesu redizajniranja svoje internet stranice, takođe u skladu sa zahtevima SDGR.⁶³

Generalno, APRK je ostvario određeni napredak u pogledu korisničkih informacija i podrške.

Digitalizacija

APRK je ostvario napredak u digitalizaciji svojih usluga, sa trenutnim odnosom od 40% ličnih i 60% onlajn zahteva. Međutim, finansijska ograničenja i tehnička pitanja sprečavaju potpunu izloženost usluge na portalu E-Kosovo.⁶⁴ APRK izveštava da su sve faze digitalizacije operativne u relevantnom sistemu, očekujući automatsku interoperabilnost i onlajn plaćanje.

Kao što je pomenuto, APRK zahteva samo interoperabilnost sa Poreskom upravom (PUK) i sudskim sistemima za proveru informacija u vezi sa registracijom privrednog subjekta, promenom podataka ili brisanjem iz registra. Ostale dokumente i informacije mogu podneti direktno sami podnosioci zahteva.

U smislu višekanalnog pružanja usluga, APRK je posvećen da nastavi sa onlajn i ličnim pružanjem svojih usluga.

Generalno, ostvaren je određeni napredak u pogledu digitalizacije i višekanalno pružanje usluga, u vezi sa navedenim uslugama.

Praćenje i procena

APRK nije stavio u primenu posebne mehanizme za praćenje ili procenu svojih usluga. Nisu definisani

59 Posebno pogledajte odeljke sa informacijama gde se zahteva kopija poslovnog sertifikata, koji nije uključen u AU.

60 UNU-EGOV, 2023, Comparative Study on the Digitalisation of Public Service Delivery in the Western Balkans (WB), the Eastern Partnership (EaP) and Beyond, str.29.

61 Na primer, da bi pronašao informacije o registraciji privrednog subjekta, korisnik treba da filtrira po instituciji, zakonu ili delatnosti. Filtriranje po delatnosti prikazuje usluge registracije preduzeća pod zaglavljem „usluge drugih delatnosti“.

62 Jedan od glavnih principa dobre prakse koji je izneo OECD je da „korisnici ne moraju da poznaju internu strukturu pružalaca javnih usluga“. Molimo vas pogledajte OECD (2022), “OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age”, OECD Public Governance Policy Papers, No. 23, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2ade500b-en>. str. 8:

63 Razgovori sa zvaničnicima APRK-a, maj 2023.

64 Razgovori sa zvaničnicima APRK-a, maj 2023.

KPI za praćenje napretka u smislu pružanja usluga. Praćenje se prevashodno obavlja u okviru celokupnog plana rada Agencije. Procena se obavlja samo prilikom procene regulatornog uticaja, kao deo pripreme konceptnih dokumenata koji prethode izmenama zakona.

APRK je u ranoj fazi korišćenja praćenja i procene za pružanje usluga.

Pregled sprovođenja principa i instrumenata pružanja usluga

Tabela koja sledi u nastavku daje pregled trenutnog stanja primene načela i instrumenata koji imaju za cilj postizanje primarnih ciljeva pružanja usluge usmerenih na korisnike u oblasti registracije privrednih subjekata:

Usluga	Istraživački mehanizmi	Mehanizmi povratnih informacija	Praćenje zadovoljstva korisnika	Ko-dizajn	Samo jednom	Besplatno pružanje usluga	Blagovremeno pružanje	Pristupačnost	Standardi kvaliteta usluge	Korisničke informacije	Korisnička podrška	Višekanalno pružanje usluga	Status digitalizacije	Praćenje i procena
1 Registracija inokosnih preduzeća (IP)														
2 Registracija ortačkog društva (OD)														
3 Registracija komanditnog društva (KD)														
4 Registracija društva sa ograničenom odgovornošću (DOO)														
5 Registracija akcionarskog društva (AD)														
6 Registracija filijale inostrane PO (FIPO)														
7 Registracija predstavništva inostranog PO (PIPO)														
8 Promena podataka IP														
9 Promena podataka OD														
10 Promena podataka KD														
11 Promena podataka DOO														
12 Promena podataka AD														
13 Promena podataka FIPO														
14 Promena podataka PIPO														
15 Zatvaranje IP														

Rana faza	Crveno
Određeni napredak	Narandžasto
Dobar napredak	Zeleno

TABELA 3: Trenutna situacija na polju registracije privrednih subjekata u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga

4.2 Usluge elektronske i poštanske komunikacije

4.2.1 Opšte informacije o pružanju usluga

Regulatorna uprava za elektronsku i poštansku komunikaciju (RUEPK) je odgovorna za uređivanje i nadzor sektora elektronskih i poštanskih komunikacija, osiguravajući da pružene usluge budu visokog kvaliteta i ispunjavaju industrijske standarde.

Sledeće usluge koje pruža ova institucija izabrane su za potrebe procene:

- Radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole (RFPD);
- Delatnost elektronske komunikacije po režimu opštih ovlašćenja (EKOO);
- Rešenja o numeraciji (RN), i
- Ovlašćenja za obavljanje poštanskih usluga (PU).

Pravni osnov za dodeljivanje radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole može se naći u Zakonu br. 04/L-109 o elektronskim komunikacijama, konkretno u Glavi III, koja obuhvata članove 15 do 18. Pored toga, Uredba br. 22 o korišćenju radio-frekvencija takođe služi kao relevantan pravni okvir.⁶⁵

Delatnost elektronske komunikacije po režimu opštih ovlašćenja su takođe propisana gorenavedenim zakonom, kao i Uredbom br. 37 o opštim ovlašćenjima. S druge strane, pravni osnov za donošenje rešenja o numeraciji je propisan Zakonom kao i Uredbom br. 50 o Nacionalnom planu numeracije.⁶⁶ Ovlašćenja poštanskih usluga se obavljaju u skladu sa Zakonom 06/L-038 o poštanskim uslugama, podržanim Uredbom br. 41 o ovlašćenjima za obavljanje poštanskih usluga.⁶⁷

U toku je izmena Zakona o elektronskim komunikacijama, u sklopu koje je Vlada usvojila Konceptni dokument o Kodeksu elektronske komunikacije, koji, između ostalog, namerava da uskladi kosovske propise sa Direktivom EU o kodeksu elektronske komunikacije.⁶⁸

Usklađivanje sa ZOUP-om⁶⁹

Propisi koji uređuju navedene usluge su prevashodno u skladu sa zahtevima ZOUP-a. Što se tiče zahteva ZOUP-a o srazmernosti, uredbe RUEPK-a uspostavlja jasnu listu dokumenata i postupak za dobijanje relevantnih ovlašćenja.⁷⁰ Što se tiče važenja dokumenata, većina je neograničena, sa izuzetkom ovlašćenja za radio-frekvencije i određenih odluka o numeraciji (1-4 godine).⁷¹ Pravni zahtevi koji uređuju princip „Samo jednom“ koji je predviđen članom 86 ZOUP-a, nisu izričito utvrđeni propisima.

Kada je u pitanju blagovremeno pružanje usluga propisano članom 98 ZOUP-a, rokovi su propisani relevantnim propisima i nalaze se u rasponu od 5 do 42 dana, što ukazuje na usklađenost.⁷² U smislu mogućnosti elektronske komunikacije propisane članom 73 ZOUP-a, to je eksplicitno navedeno u podzakonskim aktima, što takođe ukazuje na sve veći nivo usklađenosti.

Konačno, kada je reč o principima besplatnog pružanja usluga, propisanim članom 12 ZOUP-a, pravni okvir jasno određuje da za proces podnošenja zahteva za bilo koju od usluga nisu potrebne nikakve naknade.⁷³ Međutim, za neke odredbe koje se odnose na troškove usklađenosti, nije mogla biti uspostavljena jasna veza sa zahtevima propisanim ZOUP-om.⁷⁴

65 Zakon o elektronskim komunikacijama: <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=2851&langid=2>, i Uredba br. 37 o opštim ovlašćenjima: <http://www.arkep-rks.org/repository/docs/Rregullore%20Nr%2037%20-%20për%20Autorizimet%20e%20Përgjithshme.pdf>.

66 Uredba br. 50 o nacionalnom planu numeracije: http://www.arkep-rks.org/?cid=2_30.

67 Zakon 06/L-038 o poštanskim uslugama: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=18419>.

68 Molimo vas pozovite se na kosovski Konceptni dokument o Kodeksu elektronske komunikacije, dostupan na: <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-kodin-e-komunikimeve-elektronike/i> Direktivu (EU) 2018/1972 Evropskog parlamenta i Saveta od 11. decembra 2018. kojom se uspostavlja Evropski kodeks elektronskih komunikacija, dostupan na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1547633333762&uri=CELEX%3A32018L1972>.

69 U ovom delu se osvrćemo samo na oblasti ZOUP-a koje se odnose na smanjenje administrativnog opterećenja, kako je definisano PPSAO.

70 Uredba 22, član 3; Uredba 37, član 9; Uredba 41, Prilog 1; Uredba 50, Prilog 5.

71 Uredba 50, članovi 4 i 5; Uredba 22, član 9.

72 Rokovi za pružanje usluga određeni su na sledeći način: Uredba 22, član 4 (4); Uredba 37, član 5; Uredba 41, član 8 i Uredba 50, član 5(5).

73 Uredba 57, član 15(1); Uredba 37, član 4(4); Uredba 41, član 8(7) i Uredba 50, član 5.

74 Molimo vas pogledajte deo koji govori o usklađenosti sa principom besplatnosti usluga, koji sledi u nastavku, za detaljan prikaz.

Uslovi i postupak za podnošenje zahteva za dobijanje usluge

Radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole:

Za ovu uslugu u ovom trenutku ne postoji onlajn sistem za podnošenje zahteva, iako se digitalni dokumenti mogu poslati RUEPK-u. Da bi podneli zahtev za uslugu, korisnici moraju dostaviti nekoliko dokumenata, uključujući:

1. Obrazac zahteva,
2. Zahtev za korišćenje radio frekvencija,
3. Važeći sertifikat o upisu privrednog subjekta u privredni registar,
4. Licenca koju izdaje NKM (Nezavisna komisija za medije) za radio-difuzne usluge, gde je primenljivo, i
5. Dozvolu za rad izdatu od MUP-a (Ministarstva unutrašnjih poslova) za usluge obezbeđenja, gde je primenljivo.

Za licencu se ne plaća administrativna taksa. U 2021. godini pruženo je oko 170 takvih usluga.

Usluga se obrađuje i pruža u roku od 42 dana od dana podnošenja zahteva. U slučaju bilo kakvih nedoumica ili žalbi, korisnici imaju pravo da podnesu formalnu žalbu u roku od 30 dana. Izdato ovlašćenje ima rok važenja od 1 do 4 godine.

Delatnost elektronske komunikacije po režimu opšteg ovlašćenja:

Korisnici treba da obaveste RUEPK o početku njihove delatnosti na polju elektronskih komunikacija. Korisnici mogu da unesu takvo obaveštenje u onlajn sistem.⁷⁵ Da biste kompletirali obaveštenje, potrebna je određena dokumentacija, uključujući:

1. Relevantan obrazac obaveštenja,
2. Važeći sertifikat o upisu privrednog subjekta u privredni registar, i
3. Sveobuhvatne informacije koje se odnose na sam privredni subjekat.

Za ovaj postupak nisu potrebne administrativne takse. Postupak se može obaviti onlajn ili lično. Ukoliko nema problema u vezi sa obaveštenjem, RUEPK upisuje preduzeće u relevantan registar i potvrđuje tu registraciju za rad u roku od 5 dana, bez ikakvih troškova. Štaviše, vredni napomenuti da ovlašćenje ima neograničen rok važenja.

Korisnici imaju pravo da podnesu formalnu žalbu u roku od 30 dana od dana njenog izdavanja.

Rešenja o numeraciji: zahtevi se mogu dostaviti elektronskom poštom i lično. Da bi podneo zahtev, podnosilac treba da dostavi sledeće:

1. Zahtev sa navođenjem razloga za podnošenje zahteva;
2. Registarski broj privrednog subjekta;
3. Zahtev;
4. Traženi resursi za numeraciju;

Usluga će biti pružena u roku od 21 dana, dok se žalbe mogu izjaviti u roku od 30 dana. U 2021. godini pruženo je oko 140 takvih usluga.

Ovlašćenja za poštanske usluge: zahtev se može podneti samo lično. Za podnošenje zahteva za ovu uslugu potrebna su sledeća dokumenta:

1. Zahtev;
2. Sertifikat o upisu privrednog subjekta u privredni registar i podaci o privrednom subjektu;
3. Sertifikat o fiskalnom broju;
4. Sudski dokaz da ne postoje zakonske prepreke za obavljanje delatnosti pružanja poštanskih usluga;
5. Poslovni plan;
6. Podaci o radnim i magacinskim prostorijama.

Naknade za prijavu se ne naplaćuju, a usluga mora biti pružena u roku od 15 dana. Žalbe se mogu izjaviti u roku od 30 dana od izdavanja licence.

⁷⁵ <http://aplikime.arkep-rks.org/SQ>.

4.2.2 Pružanje usluga usmerenih na korisnika u oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga

Razumevanje potreba korisnika

Dno obrasca

Izuzev anketa za EKO, nikakvi drugi istraživački mehanizmi se ne koriste za razumevanje potreba i preferencija korisnika za bilo koju od elektronskih i poštanskih usluga.

Da bi se steklo sveobuhvatno shvatanje potreba korisnika u vezi sa ovom uslugom, sadašnji pristup se prvenstveno oslanja na inspekcije za RFPD. Usled relativno malog broja ovlašćenja koja se izdaju na godišnjem nivou, institucija se u velikoj meri oslanja na lične interakcije tokom ovih inspekcija kako bi dobila uvid u zahteve korisnika. S druge strane, za EKO, izveštaji RUEPK-a ukazuju na obavljanje redovnih anketa za dobijanje informacija o zadovoljstvu korisnika. Za ostale pružene usluge nisu prijavljeni nikakvi drugi mehanizmi dobijanja povratnih informacija o pruženim uslugama. Usluge RUEPK trenutno ne figuriraju u sistemu E-kutije, što korisnicima uskraćuje mogućnost da predstave svoje ocene zadovoljstva. Ovaj nedostatak zapravo predstavlja propuštenu priliku, iako može biti relativno mala, da korisnici pruže dragocene povratne informacije o javnim uslugama.

Novousvojeni Konceptni dokument o Kodeksu elektronskih komunikacija koji bi trebalo da dovede do izmene Zakona o elektronskim komunikacijama, nedavno je prošao fazu javnih konsultacija, ali je ciljna grupa dala minimalne povratne informacije.⁷⁶ Međutim, pre usvajanja uredbi, RUEPK obezbeđuje konsultacije sa korisnicima usluga, pri čemu RUEPK nastoji da odgovori na svaki dati komentar, uključujući obrazloženje za prihvatanje ili odbijanje.⁷⁷ Ovo je dobar izvor informacija o potrebama i preferencijama korisnika koji u određenoj meri utiču na osmišljavanje usluge, posebno u pogledu taksi i naknada.

Međutim, kada je reč o razumevanju potreba korisnika, navedene usluge su još uvek u ranoj fazi.

Pojednostavlјivanje i usklađivanje

Samo jednom: Zahtev za sertifikatom o upisu privrednog subjekta u privredni registar predstavlja izazov kada je reč o sprovođenju principa „Samo jednom“, jer zahteva podnošenje dvojnih podataka. Princip „Samo jednom“ se ne primenjuje ni za jednu od navedenih usluga. Korisnici treba da obezbede informacije od drugih institucija (kao što su APRK, NKM i MUP) kada podnose zahtev za usluge na raspolaganju. Što se tiče mogućnosti ponovne upotrebe informacija, RUEPK to ne praktikuje ni za jednu od navedenih usluga.

Konceptni dokument o Kodeksu elektronskih komunikacija nastoji da dalje konsoliduje srazmerne regulatorne obaveze privrednih subjekata, koje će se zatim odraziti u podzakonskim aktima koji pokrivaju navedene usluge.⁷⁸

Zbog ograničenog nivoa digitalizacije u navedenim javnim uslugama, postizanje tehničke interoperabilnosti predstavlja izazov. Posledično, trenutna primena principa „Samo jednom“ nije izvodljiva.

Blagovremeno pružanje: Sve usluge obezbeđuju se blagovremeno, sa rezultatima u roku od 4 do 21 radnog dana, u skladu sa zahtevima ZOUP-a. Slično, odredba o izjavljivanju žalbe u roku od 30 dana odgovara smernicama ZOUP-a. Što se tiče odgovora na upite korisnika, obično ne traje više od jednog dana.

Generalno je ostvaren dobar napredak u oblasti blagovremenog pružanja navedenih usluga.

Besplatno pružanje usluga: Ni za jednu od navedenih usluga ne naplaćuju se administrativne takse. Sve takve naknade su ukinute poslednjih godina, što

76 Molimo vas pogledajte detaljan prikaz povratnih informacija dobijenih tokom procesa konsultacija: <https://konsultimet.rks-gov.net/viewConsult.php?ConsultationID=41683>.

77 Vidi na primer izveštaj o konsultacijama za Uredbu br. 57 o godišnjem plaćanju i pravu korišćenja radio frekvencija, koji navodi sve komentare primljene od aktivnih preduzeća i odgovore RUEPK-a. RUEPK koristi ovu dobru praksu za sve podzakonske akte koje usvaja. Za detaljan prikaz, pratite sledeći link: <https://www.arkep-rks.org/NewsEvent/9>.

78 Konceptni dokument o Kodeksu elektronskih komunikacija, 2023, str. 31. <https://kryeministri.rks-gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-kodin-e-komunikimeve-elektronike/>.

ukazuje na sve veću posvećenost principu njihovog besplatnog pružanja.

Međutim, postojeći zakoni dozvoljavaju sprovođenje sistema naknada, koje slede:

Radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole: Uredba br. 57 o godišnjim plaćanjima za nadzor i pravo korišćenja radio frekvencija, predviđa tri vrste plaćanja:

1. Godišnje uplate za nadzor korišćenja radio-frekvencija;
2. Godišnje uplate za ustupanje prava korišćenja radio-frekvencija i
3. Jednokratna isplata.⁷⁹

Zakon o elektronskim komunikacijama, član 57(2) propisuje da se ova plaćanja vrše u cilju obezbeđivanja optimalnog korišćenja radio-frekvencija.⁸⁰ Zakonodavstvo je nemo kada je u pitanju pojašnjenje da li su prihodi ostvareni tim isplatama namenjeni i za pokrivanje administrativnih troškova RUEPK-a.⁸¹ U 2021. godini, 1,561,272.07 evra za dodelu/korišćenje radio frekvencija je naplaćeno upravo od subjekata koji koriste radio frekvencije za svoje potrebe (kao što su obezbeđenje ili taksi kompanije) a 4,057,752.37 evra je naplaćeno preduzećima koja pružaju usluge elektronske komunikacije kao što su Telekom Kosova ili IPKO.⁸² Takve naknade su smanjene za 30% u 2018. i za još 40% u 2022. godini.

Delatnost elektronske komunikacije po režimu opšteg ovlašćenja: Zakon o elektronskim komunikacijama članom 27(1) i odgovarajućom Uredbom 45 o plaćanju tržišnog nadzora za elektronsku komunikaciju i poštanske usluge propisuje da su privredna društva sa godišnjim prometom većim od 100 hiljada evra dužna da obave godišnju uplatu za nadzor tržišta elektronskih komunikacija. Zakon pojašnjava da

će se prihodi od takvih naknada koristiti za pokrivanje administrativnih troškova Uprave. Pružaocima usluga elektronske komunikacije naplaćeno je 329,438.11 evra kao godišnja uplata za nadzor tržišta elektronskih komunikacija u 2021. godini.⁸³

Rešenja o numeraciji: Uredba br. 50 o Nacionalnom planu numeracije, u svom članu 8 propisuje naknade za resurse numeracije koji se izdaju pružaocima elektronskih komunikacija i mreža. Ovom Uredbom je propisano da će Uprava osigurati da takva plaćanja budu opravdana na objektivan, transparentan, nediskriminatoran i proporcionalan način.⁸⁴ U 2021. godini naplaćeno je 311,347.50 evra na godišnjem nivou za resurse numeracije.

Ovlašćenja obavljanja poštanskih usluga: Zakon o poštanskim uslugama, u svom članu 28 propisuje potrebu da pružaoci poštanskih usluga plaćaju Upravi naknadu koja ne prelazi 0.5% njihovog godišnjeg prometa. Od ovih preduzeća je u 2021. godini naplaćeno 44,371.12 evra. Zakonom je jasno utvrđeno da će se obračun ovih naknada zasnivati na operativnim troškovima Uprave za ispunjavanje obaveza koje proističu iz Zakona.⁸⁵

Uopšteno govoreći, iako se ne plaćaju naknade za administrativne postupke, postoje značajne takse koje se nameću preduzećima, u slučajevima pokrivanja administrativnih taksi, a u ostalim slučajevima za davanje prava na korišćenje resursa elektronskih komunikacija (frekvencije i brojevi). Iako Uprava tvrdi da su takve naknade najniže u regionu, i da su osmišljene u nameri da samo pokriju troškove dodeljenih resursa i troškove nastale u obezbeđivanju nadzora tržišta, jasan pregled veze između naknada i nastalih troškova je još uvek nejasan.⁸⁶ Namera da se transponuje Direktiva EU o Kodeksu evropskih elektronskih komunikacija, treba da uspostavi napredniju osnovu za naplatu na-

79 Uredba br. 57, član 2.

80 Zakon o elektronskim komunikacijama, član 57(2).

81 Dok su Zakon o elektronskim komunikacijama i Uredba br. 57 nemi u smislu pojašnjenja da li su ove konkretne naknade namenjene za pokrivanje administrativnih troškova RUEPK-a, jasno je kada je reč o godišnjem plaćanju elektronske komunikacije po režimu opšteg ovlašćenja, propisane članom 27 (1), u skladu sa kojim se takve naknade naplaćuju kako bi pokrile administrativne troškove Uprave.

82 Godišnji izveštaj o radu RUEPK-a str. 93: <https://www.arkep-rks.org/NewsDetails/89/504>.

83 Ibid.

84 Uredba br. 50 o nacionalnom planu numeracije, član 8.

85 Zakon o poštanskim uslugama, član 28(1).

86 Razgovori sa osobljem RUEPK-a, maj 2023.

knada preduzećima za dodelu resursa i za pokrivanje operativnih troškova Uprave.⁸⁷

Generalno, usled činjenice da su naknade za administrativne postupke ukinute, materijalne naknade su vremenom smanjene i namere da se usaglase sa relevantnim evropskim pravnim tekovinama, ukazuju na to da RUEPK ostvaruje određeni napredak ka principu besplatnosti svojih usluga.

Pristupačnost: Većina direktnih korisnika usluga administrativnih postupaka RUEPK-a su pravna lica. Organizacija se prvenstveno usredsredila na pružanje usluga na službenim jezicima bez sprovođenja ikakvih dodatnih mera za obezbeđivanje pristupačnosti.

Međutim, s obzirom na regulatornu prirodu institucije, ona je uspostavila zaštitne mere za privredne operatere, kako bi se obezbedile univerzalne usluge bez diskriminacije.⁸⁸ Štaviše, novousvojeni Konceptni dokument obavezuje na usklađivanje sa Kodeksom EU o elektronskim komunikacijama, koji sa druge strane promoviše pristup i međusobno povezivanje, nediskriminaciju, neutralnost mreže i univerzalnu uslugu.⁸⁹ Uključivanje principa univerzalnih usluga u kosovsko zakonodavstvo o elektronskim komunikacijama, uključujući podzakonske akte koji pokrivaju ovlašćenja, imaće značajan uticaj na poboljšanje pristupa javnim uslugama i rešavanje strukturnih pitanja u vezi sa digitalnom podelom.⁹⁰

Generalno se može zaključiti da je donekle ostvaren napredak u smislu sprovođenja mehanizama pristupačnosti u pružanju navedenih usluga.

Standardi kvaliteta usluge: RUEPK-u trenutno nedostaju metodologije da obezbedi standardizovan

kvalitet usluge. Nije bilo nikakvih napora da se uvede Zajednički okvir za procenu (ZOP) u napore institucije u pružanju usluga, kako to predviđa Strategija reforme javne uprave (SRJU) i kako je to predložila SIGMA. Shodno tome, RUEPK nije objavio nijedan standard ili smernice koje se odnose na vreme čekanja, vreme odgovora ili druge standarde u vezi sa uslugama.

Generalno, RUEPK je u ranoj fazi u smislu sprovođenja standarda kvaliteta usluga.

Informacije o korisnicima i podrška: Što se tiče informacija korisnika o pružanju usluga, oni se obično obaveštavaju putem internet stranice RUEPK-a, e-pošte i ličnih sastanaka u prostorijama RUEPK-a. Štaviše, usluge RUEPK-a su navedene u Registru dozvola i licenci, gde su predočene informacije o podnošenju zahteva, plaćanju i dokumentacija za podnošenje zahteva.

Nažalost, kada je u pitanju kvalitet informacija u vezi sa uslugama koje se pružaju, on nije uvek naklonjen korisnicima i nije uvek lako snalaziti se sa njim. Dostavljene informacije nisu dobro strukturirane i nije ih lako pronaći. Daje se nedovoljno informacija o podršci ako je potrebna, prilikom podnošenja zahteva za ponudene usluge.⁹¹ Međutim, nedavno ažuriranje internet stranice RUEPK-a predstavlja korak u pravom smeru, imajući u vidu da su informacije o uslugama jasnije i ista je lakša za snalaženje.

Nasuprot tome, informacije o uslugama RUEPK-a koje se nalaze u Registru dozvola i licenci su jasnije, bolje strukturirane i lakše su za snalaženje.⁹² Međutim, ove informacije su zastarele, jer neke od njih nisu dosledne sa informacijama sadržanim u propisima koji uređuju ove usluge.⁹³

87 Razgovori sa zvaničnikom ME, jun 2023.

88 Zakon o elektronskim komunikacijama, Glava V.

89 Direktiva (EU) 2018/1972 Evropskog parlamenta i Saveta od 11. decembra 2018. o uspostavljanju Evropskog kodeksa elektronskih komunikacija. Transponovanje ovog kodeksa u kosovsko zakonodavstvo o elektronskim komunikacijama će, između ostalog, obezbediti pravne mere za suzbijanje efekata digitalne podele, i kao takvo će takođe podržati ukupne napore na pojednostavljenju i digitalizaciji javnih usluga.

90 Strategija e-Uprave identifikuje nejednake digitalne veštine kao jedan od glavnih problema za digitalnu transformaciju u celini, ali i za uvođenje digitalnih usluga.

91 Vidi Uredbu (EU) 2018/1724 Evropskog parlamenta i Saveta od 2. oktobra 2018. o uspostavljanju jedinstvenog digitalnog mrežnog prolaza za obezbeđivanje pristupa informacijama, procedurama i uslugama pomoći i rešavanja problema i o izmenama i dopunama Uredbe (EU) br. 1024/2012, koja u članu 9. postavlja skup kriterijuma o pravima, obavezama i pravilima usluge koja se moraju ispoštovati prilikom pružanja informacija o određenom broju usluga. Iako elektronske i poštanske usluge nisu predmet ove Uredbe, ona je ipak dobar instrument koji se koristi kao najbolja praksa prilikom pružanja informacija korisnicima.

92 <https://lejlicenca.rks-gov.net/Search/Details/1823>.

93 Anкета i razgovori obavljeni maja 2023. Postoji nedoslednost posebno u pogledu naknada za usluge RUEPK-a.

Kada je u pitanju korisnička podrška, e-pošta, telefonski pozivi i lični sastanci se koriste za rešavanje problema i podršku. Korišćenje e-pošte za primanje digitalnih dokumenata učinilo je potrebu za ličnom komunikacijom manje važnom poslednjih godina. S obzirom na nizak nivo digitalizacije, korišćenje svih ovih instrumenata ukazuje na sve veću posvećenost korišćenju višekanalne korisničke podrške.⁹⁴

Uopšteno govoreći, ostvaren je određeni napredak u obezbeđivanju informacija i podrške korisnicima usluga.

Digitalizacija

Od svih usluga, samo EKKO se pruža delimično posredstvom onlajn sistema. Takav sistem omogućava podnošenje, pregled zahteva i donošenje odluka, kao i štampanje digitalnih dokumenata i obaveštavanje podnosilaca zahteva.

RUEPK uglavnom pruža svoje administrativne usluge lično, sa izuzetkom omogućavanja podnosiocima zahteva da dostave informacije i komuniciraju putem e-pošte.

Međutim, organizacija prepoznaje važnost digitalizacije i izrazila je svoju nameru da digitalizuje sve pomenute usluge u bliskoj budućnosti ili na srednji rok, u zavisnosti od finansijske izvodljivosti.⁹⁵

Generalno, RUEPK je u ranoj fazi kada je u pitanju digitalizacija pružanja usluga.

Praćenje i procena

RUEPK nije stavio u primenu posebne mehanizme za praćenje ili procenu svojih usluga. Nisu definisani KPI za praćenje napretka u smislu pružanja usluga. Praćenje se uglavnom obavlja kao deo ukupnog plana rada Uprave. Procena se obavlja tek kada se završi procena regulatornog uticaja, kao deo pripreme konceptnih dokumenata, koji prethode izmenama zakona.

Pregled sprovođenja principa i instrumenata pružanja usluga

Tabela koja sledi u nastavku daje pregled trenutnog stanja primene načela i instrumenata koji imaju za cilj postizanje primarnih ciljeva pružanja usluge usmerene na korisnike u oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga:

94 PPSAO promovise višekanalni servis za korisničku podršku, uključujući čet-botove, glasovnu komunikaciju, e-poštu, društvene medije, SMS i zajedničko pretraživanje (str. 21).

95 Nedavnih godina je RUEPK pokušao da sprovede projekat digitalizacije za celu instituciju, ali tenderske procedure nisu bile uspešne.

Usluga	Istraživački mehanizmi	Mehanizmi povratnih informacija	Praćenje zadovoljstva korisnika	Ko-dizajn	Samo jednom	Besplatno pružanje usluga	Blagovremeno pružanje	Pristupačnost	Standardi kvaliteta usluge	Korisničke informacije	Korisnička podrška	Višekanalno pružanje usluga	Status digitalizacije	Praćenje i procena
1 Radio frekvencije na osnovu pojedinačne dozvole (RFPD)	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno
2 Delatnost elektronske komunikacije po režimu opšteg ovlašćenja (EKO)	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno
3 Rešenja o numeraciji (RN)	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno
4 Poštanske usluge (PU)	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno

Rana faza	Crveno
Određeni napredak	Narandžasto
Dobar napredak	Zeleno

TABELA 4: Trenutna situacija na polju usluga RUEPK-a u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga

4.3 Sektor za građanska stanja (Opština Uroševac)

4.3.1 Opšte informacije o pružanju usluga

Opština Uroševac je odgovorna za pružanje niza javnih usluga, uključujući izdavanje dokumenata o građanskom stanju i upisu, građevinskih dozvola, poslovnih dozvola i pružanje socijalnih usluga građanima.

Ovaj deo izveštaja biće usredsređen na sledeće procedure:

1. Promena ličnog imena;
2. Promena ličnog imena nakon razvoda;
3. Izvod iz matične knjige umrlih;
4. Dokaz o smrti;

5. Ispravka ličnog imena;
6. Kasna registracija rođenja (preko 12 godina).

Gore navedene usluge počivaju na Zakonu 04/L-003 o građanskim stanjima, koji uređuje komponente građanskog stanja i značenje za državljane, strane državljane i lica bez državljanstva, sa prebivalištem ili boravištem. Zakonom su definisana pravila za stvaranje, vođenje i promenu ovih elemenata, uključujući i organizaciju službe za građanska stanja.⁹⁶ Štaviše, promena ličnog imena se zasniva na Zakonu 02/L-118 o ličnom imenu, koji uređuje značenje, sastav, postupak i način određivanja i upotrebe ličnog imena, kao i uslove za njegovu ispravku.⁹⁷ Štaviše, dokaz o smrti se zasniva na Zakonu 03/L-007, o vanparničnom postupku, koji uređuje vanparnični postupak za rešavanje ličnih, porodičnih, imovinskih i drugih prava i pravnih

⁹⁶ Zakon o građanskim stanjima: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2743>.

⁹⁷ Zakon o ličnom imenu: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2570>.

interesa fizičkih i pravnih lica.⁹⁸ Takođe postoji niz podzakonskih akata koji oblikuju ove usluge, kao što je AU 19/2015 o uslovima i postupcima za promenu i ispravku ličnog imena, kao i AU 24/2015 o naknadno upisu u matične knjige.

Usklađivanje sa ZOUP-om

Zakon o građanskim stanjima uređuje kasniji upis rođenih van zdravstvenih ustanova na teritoriji Kosova, sa postupkom koji je detaljnije obrađen u Administrativnom uputstvu br. 24/2015 o naknadnom upisu u matične knjige. Zakon takođe uređuje upis činjenice smrti, što je detaljno propisano u AU (MUP) br. 17/2015 o upisi činjenica rođenja, venčanja i smrti. Kao što je gore navedeno, neki od principa ZOUP-a su odraženi i u Zakonu o građanskim stanjima, uključujući pravo na pravni lek. Mogućnost elektronske prijave se ne pominje. AU navodi niz kriterijuma za ovu vrstu upisa, navodeći dokumente potrebne u tu svrhu. Isti propisuje rok za obradu i proveru zahteva,⁹⁹ međutim, rok u kome nadležni organ mora doneti odluku i obaviti upis nije eksplicitno naveden, što postavlja pitanje usaglašenosti sa članom 10 ZOUP-a. Iako nije jasno da li je za ovu uslugu potrebno plaćanje naknade, Zakon predviđa kaznu od 20 do 50 evra za kasni upis rođenja.¹⁰⁰

Primarno zakonodavstvo koje uređuje lična imena i njihovu promenu doneto je 2008. godine¹⁰¹ odnosno 2011¹⁰², stoga ne odražava u potpunosti principe sadržane u ZOUP-u. Isto važi i za Administrativno uputstvo koje propisuje uslove i postupak za promenu imena, koje je stupilo na snagu 2015. godine.¹⁰³ Uz zahtev za promenu imena mora se priložiti određeni broj dokumenata o građanskom stanju, uključujući ličnu kartu, izvod iz matične knjige rođenih, izvod iz centralnog registra stanovništva, itd, što predstavlja dodatni teret za podnosioca zahteva. Ovo postavlja pitanja u pogledu primene principa neformalnosti i efikasnosti koji su propisani članom 10 ZOUP-a. Dalje, ne pominje se

mogućnost elektronske prijave ili raspitivanja o statusu prijave. Međutim, strankama je omogućeno pravo žalbe nadležnim organima, uključujući i sudske. Procesna pitanja, u vezi sa žalbama, uključujući i rokove, sprovode se u skladu sa Zakonom o upravnom postupku.¹⁰⁴ Trenutno se čini da pravni okvir ne govori o naknadama koje se plaćaju za ovu uslugu. Konačno, Zakon o građanskim stanjima predviđa da se upravna pitanja koja nisu uređena samim zakonom uređuju odredbama Zakona o upravnom postupku.¹⁰⁵ Isto važi i za usluge ispravke ličnog imena i sticanja prethodnog imena nakon razvoda.

Uslovi i postupak za podnošenje zahteva za dobijanje usluge

Promena ličnog imena (uključujući i nakon razvoda i ispravke imena): ova usluga omogućava promenu imena ili prezimena. Podnosilac zahteva treba da dostavi sledeću dokumentaciju prilikom podnošenja zahteva:

1. Ekstrakt iz matične knjige rođenih;
2. Izvod iz matične knjige venčanih;
3. Lična karta;
4. Arhivska potvrda;
5. Dokaz da nije krivično gonjen;
6. Dokaz da podnosilac zahteva nije upisan u kaznenu evidenciju;
7. Potvrda o uplati poreza na imovinu;
8. Dokaz PUK-a da su svi porezi plaćeni;
9. Potvrda roditelja o prebivalištu (ako je podnosilac maloletnik);
10. Izjava roditelja (ako je podnosilac zahteva maloletnik).

Zahtev se mora podneti lično. Za dobijanje rešenja o promeni imena potrebno je do 30 dana. Postoje naknade za postupak, dok je za podnošenje žalbi dostupan rok od 30 dana.

98 Zakon o vanparničnom postupku: <https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=2608>.

99 Vidi član 6.5 AU

100 Vidi član 63.1.1

101 Zakon br. 02/L-118 o ličnim imenima

102 Zakon br. 04/L-003 o građanskim stanjima

103 Administrativno uputstvo (MUP) br. 19/2015 o uslovima i postupcima za promenu i ispravku ličnog imena.

104 Vidi član 7.3 Zakona o građanskim stanjima

105 Vidi član 64

Naknadni upis rođenja: ova usluga omogućava naknadni upis rođenja za lica starija od 12 godina, koja su rođena u nejavnim zdravstvenim ustanovama, na teritoriji Kosova. Da bi podnela zahtev, stranka treba sledeće:

1. Izvodi iz matične knjige rođenih oba roditelja;
2. Izvodi iz matične knjige venčanih oba roditelja;
3. Medicinski izveštaj o detetu;
4. Isprava;
5. Izveštaj o priznanju očinstva/majčinstva; i
6. Lična izjava roditelja i svedoka.

Zahtev se mora podneti lično. Za pružanje usluge potrebno je do 45 dana, uz naknadu od 20 EUR. Dostupan je rok od 30 dana za izjavljivanje žalbi.

Izvod iz matične knjige umrlih: da bi podneli zahtev za izdavanje ovog izvoda, preživeli članovi porodice ili bilo koje drugo lice u skladu sa zakonom, treba da dostavi sledeća dokumenta kancelarijama za civilnu registraciju:

1. Kopija lične karte lica koje prijavljuje smrt;
2. Originalni medicinski izveštaj koji potvrđuje smrt;
3. Kopija lične karte preminulog;
4. Ekstrakt iz matične knjige građana;
5. Izvod iz matične knjige venčanih, ako je preminuli bio u braku;
6. Izvod iz matične knjige umrlih preminulog su-pružnika.

Zahtev se podnosi lično. Za pružanje usluge potreban je jedan dan, dok je za podnošenje žalbe dozvoljen rok od 30 dana. Usluga se pruža uz naknadu od 1 EUR. Međutim, ako se ovaj upis ne obavi najkasnije u roku od 30 dana od nastupanja smrti, naplaćuje se taksa u visini od 50-100 EUR.¹⁰⁶

Dokaz o smrti: ovaj dokumenat je neophodan za ostavinske postupke. Da bi podneo zahtev, podnosilac mora imati sledeće:

Izvodi iz matične knjige rođenih svih živih osoba;

7. Izvod iz matične knjige umrlog lica na čije se ime traži dokaz o smrti;
8. Lična karta podnosioca zahteva;
9. Dokument o imovini koja se vodi na ime pokojnika;
10. Obrazac zahteva.

Zahtev se podnosi lično. Za pružanje usluge potrebno je do 30 dana, uz naknadu od 1 EUR. Žalbe se mogu izjaviti u roku od 30 dana.

4.3.2 Pružanje usluga usmerenih na korisnika

Razumevanje potreba korisnika

Nikakvi istraživački mehanizmi se ne koriste prilikom osmišljavanja ili pružanja ove usluge. Pored toga, kada su u pitanju povratne informacije korisnika, koriste se fizičke kutije za žalbe. E-kutija se koristi za praćenje zadovoljstva korisnika, međutim, slično gore navedenim uslugama, nije jasno kako opština koristi ove informacije da unapredi pružanje usluga.

Ministarstvo unutrašnjih poslova (MUP) i Agencija za civilnu registraciju (ACR) su nedavnih godina vodili proces izmene Zakona o građanskim stanjima, usvajanjem Konceptnih dokumenta i radom na izradi novog zakona.¹⁰⁷ Međutim, tokom pripreme Konceptnog dokumenta nisu preduzete nikakve istraživačke mere. Oba dokumenta su prošla proces javnih konsultacija, sa veoma ograničenim povratnim informacijama od nevladinih aktera.

Nisu preduzete nikakve metodologije usredsređene na korisnika, kao što su mapa puta korisnika ili razmišljanje o dizajnu usluge, da bi se poboljšalo pružanje navedenih usluga.

Generalno, gore navedene usluge su u ranoj fazi u smislu razumevanja korisničkih potreba i preferencija.

¹⁰⁶ Opština Uroševac, Uredba o opštinskim taksama, 2022: <https://kk.rks.gov.net/ferizaj/category/rregulloret/>, Article 7.

¹⁰⁷ Konceptni dokument o građanskim stanjima: <https://kryeministri.rks.gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-gjendjen-civile-30-12-2021/>; i nacrt Zakona o građanskim stanjima: <https://kryeministri.rks.gov.net/blog/koncept-dokumenti-per-gjendjen-civile-30-12-2021/>.

Pojednostavljanje i usklađivanje

Samo jednom: Kao što se vidi iz prethodno navedene liste dokumenata, trenutno je teret kome su korisnici izloženi prilično velik. Jasno je da zbog nedostatka digitalizacije, postoji malo prostora za realizaciju snažnog okvira interoperabilnosti. Međutim, kancelarija za civilnu registraciju je u posedu većine potrebnih dokumenata, koja ima pristup digitalnom registru građanskih stanja. Ovo bi moglo da omogući takvim kancelarijama da same pronađu tražene informacije, a samim tim i znatno smanje zahteve za podnošenje dokumenata.

U 2022. godini, na Kosovu je izdato 2.2 miliona dokumenata o građanskim stanjima.¹⁰⁸ Od toga, 30 odsot je izdato pojedincima, koji su podnosili zahteve za druge isprave o građanskom stanju.¹⁰⁹ Sprovedenjem novog Zakona o građanskim stanjima, otklonjena je obaveza pojedinaca da podnesu dokumenta o građanskim stanjima koja se već nalaze u posedu službi za građanska stanja. Štaviše, u bliskoj budućnosti, ACR razmatra proširenje ove politike kako bi se uklonio zahtev za podnošenjem dokumenata u posedu drugih javnih uprava.¹¹⁰

Ono što je prednost je da dokumenti koje izdaju matične službe imaju neograničeno važenje. Međutim, vredi istaći da mnoge druge institucije, kao što su obrazovne ustanove i banke, često nameću zahtev da dokumenti o građanskom stanju ne budu stariji od 6 meseci. Ova praksa značajno povećava nepotrebno opterećenje za korisnike kao i za službe za građanska stanja, uključujući i Opštinu Uroševac.

Sa pozitivnije strane, usvojeni Konceptni dokument o građanskim stanjima ima za cilj da ojača digitalnu isporuku dokumenata o građanskom stanju, uključujući i pojašnjavanje odredbi koje se odnose na prihvatanje digitalnih kopija datih dokumenata.¹¹¹ Predstojeći Zakon će takođe predložiti mere koje će obezbediti

razmenu informacija sa drugim sistemima, što će u velikoj meri podržati funkcionalizaciju interoperabilnosti.

Usluga koja nosi sa sobom brojna pitanja je Dokaz o smrti. Da bi se pokrenuo ovaj proces, od podnosioca zahteva se obično traži da dostave izvode iz matične knjige rođenih za sve preživjele članove porodice. Međutim, važno je napomenuti da službe za građanska stanja nemaju mogućnost da provere ove spiskove usled nedostupnosti informacija o „porodičnom stablu“ u njihovim matičnim knjigama.¹¹²

Generalno gledano, primena principa „Samo jednom“ je u ranoj fazi kada su u pitanju navedene usluge.

Blagovremeno pružanje: Za pružanje navedenih usluga potrebno je od 30 do 45 dana, što je u skladu sa zahtevima ZOUP-a. Takođe, rok za podnošenje žalbi je 30 dana, što je takođe u skladu sa ZOUP-om. Kada dođe vreme da se odgovori na upit korisnika, to se obično radi što je pre moguće, ali ne više od jednog radnog dana.

Generalno, pružanje ovih usluga je u skladu sa zahtevima ZOUP-a. Dakle, opština je ostvarila dobar napredak u pogledu blagovremenog pružanja usluga.

Besplatno pružanje usluga: Dok su same usluge, uključujući procedure za podnošenje zahteva i zahteve za dokumentima, osmišljene na centralnom nivou zakonima i podzakonskim aktima, o konkretnim naknadama u vezi sa ovim uslugama odlučuje se na lokalnom nivou.¹¹³ Član 12 Zakona o finansijama lokalne samouprave propisuje da opština može da odredi administrativne takse za administrativne usluge, ali te naknade ne bi trebalo „da se utvrđuju na nivou koji premašuje troškove pružanja dotične usluge, uključujući troškove rada, materijala i opreme”.¹¹⁴ Ovo čini da pravni osnov za određivanje administrativnih taksi u potpunosti odgovara zahtevima ZOUP-a o besplatnom pružanju usluga.

108 Institut GAP, 2023, Ndikimi i digitalizimit të shërbimeve të gjendjes civile në të hyrat buxhetore të komunave, str. 23: <https://www.institutigap.org/lajme/3057>.

109 Razgovor sa zvaničnikom ACR, jun 2023.

110 Ibid,

111 Konceptni dokument o građanskim stanjima, str. 35.

112 Pismeni odgovor zvaničnika Opštine Uroševac, maj 2023.

113 Određivanje ovakvih taksi je deo sopstvenih nadležnosti opštine propisanih Zakonom o lokalnoj samoupravi, dok su administrativne takse propisane članom 12. Zakona o finansijama lokalne samouprave.

114 Zakon 03/L-049 o finansijama lokalne samouprave, član 12.

Posebne naknade za administrativne takse opštine Uroševac su određene opštinskom uredbom o opštinskim taksama.¹¹⁵ Iako je većina ovih naknada skromna, postoji nedovoljna jasnost u pogledu načina njihovog proračunavanja. Posledično, ove naknade mogu biti u suprotnosti sa zahtevima za besplatno pružanje usluga, navedenim u Zakonu o finansijama lokalne samouprave, a samim tim i sa ZOUP-om. Međutim, vredni napomenuti da su osobe koje primaju socijalnu pomoć, članovi ratnih udruženja i osobe sa invaliditetom oslobođene plaćanja ovih naknada.¹¹⁶

Generalno, opština je u ranoj fazi kada je u pitanju uvođenje principa besplatnog pružanja usluga.

Pristupačnost: Opština nije prijavila nikakve posebne mere za rešavanje prepreka sa kojima se suočavaju grupe u nepovoljnom položaju. Međutim, važno je napomenuti da se usluge koje se pružaju na zahtev korisnika pružaju na svim službenim jezicima, uključujući i ćirilčno pismo. Štaviše, ljudi iz grupa u nepovoljnom položaju su oslobođeni administrativnih taksi, uključujući i osobe sa invaliditetom.¹¹⁷

U nastojanju da modernizuju procese, predstojeći izmenjeni Zakon o građanskim stanjima ima za cilj da olakša izdavanje svih dokumenata o građanskom stanju u digitalizovanom formatu. Prateći konceptni dokument prepoznaje izazove koji se mogu pojaviti za određene segmente ciljne publike i predlaže sprovođenje opsežnih aktivnosti javnog informisanja i podrške, kako bi se obezbedio nesmetan prelazak na digitalizovane usluge.¹¹⁸

Štaviše, stupanjem na snagu novog zakona, ACR razmatra razvoj sistematskog pristupa prema kojem se neregistrovani pojedinci identifikuju i registruju korišćenjem mobilnih timova.¹¹⁹

Takođe, pomenuti konceptni dokument se bavi i integracijom rodne perspektive kroz uređivanje postupka

promene rodnih podataka u skladu sa Zakonom o rodnoj ravnopravnosti i Zakonom o zabrani diskriminacije.¹²⁰

Gledano u celosti, primetan je određeni napredak kada je reč o naporima da se osigura dostupnost navedenih usluga.

Standardi kvaliteta usluge: Slično gore navedenim uslugama, za navedene usluge ne postoje standardi kvaliteta usluga. Do sada nisu prijavljene nikakve metodologije merenja standarda kvaliteta, uključujući i one zasnovane na ZOP-u. Posledično, ne postoje objavljeni standardi za Opštinu Uroševac.

Generalno gledano, korišćenje standarda kvaliteta se i dalje nalazi u ranoj fazi kada su u pitanju navedene usluge.

Informacije o korisnicima i podrška: Korisnici mogu pristupiti informacijama o zahtevima za prijavu putem lične pomoći i službene internet stranice opštine. Internet stranica sadrži link koja vodi do sveobuhvatne liste usluga koje opština nudi, koja uključuje detaljne zahteve za izdavanje dokumenata, naknade, pravni osnov, postupke za podnošenje žalbi i procenjene rokove za pružanje usluga.¹²¹ Međutim, vredni napomenuti da pružene informacije mogu biti izazovne za snalaženje i pronalaženje.

Alternativno, pojedinci mogu da posete prostorije opštine kako bi dobili jasnije i korisnije informacije o postupcima za podnošenje zahteva. Međutim, ovaj pristup zahteva direktan kontakt sa opštinom radi dobijanja potrebnih detalja. Štaviše, u okviru platforme eKosovo je ubačen poseban odeljak za opštinske usluge, ali do sada sadrži samo informacije o uslugama koje pružaju opštine Prizren i Lipljan.¹²²

Što se tiče podrške, korisnici imaju mogućnost da traže informacije o rešavanju problema putem ličnih interakcija, telefonskih poziva preko kontakt brojeva dostupnih na

115 Opština Uroševac, Uredba o opštinskim taksama, 2022, član 7.

116 Ibid, član 8.

117 Ibid.

118 Konceptni dokument o građanskim stanjima, 2022, str. 36

119 Razgovor sa zvaničnikom ACR, jun 2023.

120 Ibid, str. 30. Promena rodnih podataka je propisana aktuelnim zakonima, međutim nisu uspostavljeni jasni mehanizmi. Predstojeći zakon će obezbediti stvaranje jasne pravne osnove za uspostavljanje relevantnih postupaka za omogućavanje takvih radnji.

121 <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/category/sherbime/qendra-per-sherbim-te-qytetareve/>.

122 E-Opština: <https://ekosova.rks-gov.net/Service/27>.

internet stranici opštine ili slanjem upita putem e-pošte. Pružanje podrške posredstvom nekoliko kanala znak je posvećenosti opštine usvajanju višekanalnog pristupa pružanju usluga.

Generalno, postoji određeni napredak kada su u pitanju korisničke informacije i podrška za navedene usluge.

Digitalizacija

Navedene usluge trenutno ne podrazumevaju mogućnost njihovog onlajn pružanja. U smislu digitalizacije, podaci o građanskom stanju se čuvaju i u elektronskom i u fizičkom formatu u okviru primarnog i centralnog registra državnih službi. Ovaj registar je dostupan kancelarijama državne službe. Neki dokumenti o građanskom stanju, uključujući izvode iz matične knjige rođenih, ekstrakte, izvode iz matične knjige venčanih, izvode izvod iz matične knjige umrlih, već su dostupni na platformi eKosovo. Korisnici mogu besplatno preuzeti ove dokumente. Međutim, važno je napomenuti da početne procedure podnošenja zahteva za ove usluge i dalje treba da se obave lično.

Novim Zakonom o Agenciji za civilnu registraciju, po njegovoj primeni, uspostaviće se pravna valjanost elektronskih dokumenata u vezi sa građanskim stanjem, priznajući ih tim putem isto kao i štampane primerke.¹²³

Pored toga, prema novom Zakonu o građanskim stanjima, upis rođenih i umrlih obavljaoće se onlajn. U bliskoj budućnosti, medicinske ustanove će dobiti pristup onlajn sistemima Agencije za civilnu registraciju (ACR), što će im omogućiti da direktno upišu činjenice o rođenju i smrti za događaje koji se dese u njihovim ustanovama. Na srednji rok, ovaj proces će biti dodatno poboljšan uspostavljanjem interoperabilnosti između sistema ACR i predstojećeg zdravstvenog informacionog sistema (HIS).¹²⁴

Štaviše, na srednji rok, drugi postupci građanskog stanja će takođe biti dostupni onlajn, posredstvom platforme eKosovo. To znači da će pojedinci biti u stanju elektronskim putem da obavljaju različite zadatke u vezi sa građanskim

stanjem, povećavajući efikasnost i pristupačnost ovih procesa. Štaviše, platforma eKosovo već ima odeljak o opštinskim uslugama, eopština, koji je i dalje u fazi nastanka.¹²⁵

Predloženi pristup za digitalizaciju opštinskih usluga uključuje stvaranje centralizovanog onlajn sistema koji omogućava svakoj opštini da ima poseban pristup i korišćenje. Ovaj sistem je osmišljen tako da poboljša efikasnost i pojednostavi upravljanje pošto većina opština pruža slične skupove usluga. Pored toga, nudi prednost usklađivanja usluga sa zahtevima za poznavanjem i doslednošću, obezbeđujući jedinstveno iskustvo za korisnike.

U celosti, digitalizacija navedenih usluga i dalje je u ranoj fazi.

Praćenje i procena

Trenutno, ni MUP ni opština ne koriste KPI specifične za usluge, niti bilo kakve druge mehanizme praćenja i procene. Pružanje usluga se obično u određenoj meri ocenjuje kroz pripremu konceptnih dokumenata, što se dešava kad god relevantne institucije planiraju izmene zakona. Pored toga, ACR raspolaže i inspekcijskim organima koji imaju mandat da obave inspekciju opštinskih kancelarija za građanska stanja, osiguravajući odgovarajuću primenu pravnog osnova, kao i osiguravanje sigurnosti informacija. ACR takođe razmatra izradu strateškog dokumenta, koji će, između ostalog, uključivati i KPI koji se odnose na pružanje usluga građanskog stanja.¹²⁶

Međutim, generalno gledano, korišćenje praćenja i procene za navedene usluge, se i dalje nalazi u ranoj fazi.

Pregled sprovođenja principa i instrumenata pružanja usluga

Tabela koja sledi u nastavku daje pregled trenutnog stanja primene načela i instrumenata koji imaju za cilj postizanje primarnih ciljeva pružanja usluge usmerene na korisnike u oblasti usluga građanskih stanja:

123 Potvrdio ACR, pismenim odgovorom, jun 2023.

124 Razgovor sa zvaničnikom ACR, jun 2023.

125 Ibid,

126 Razgovor sa zvaničnikom ACR, jun 2023.

Usluga	Razumevanje korisnika	Mehanizmi povratnih informacija	Praćenje zadovoljstva korisnika	Ko-dizajn	Samo jednom	Besplatno pružanje usluga	Blagovremeno pružanje	Pristupačnost	Standardi kvaliteta usluge	Korisničke informacije	Korisnička podrška	Višekanalno pružanje usluga	Status digitalizacije	Praćenje i procena
1 Promena ličnog imena	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno
2 Promena ličnog imena nakon razvoda	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno
3 Dokaz o smrti	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno
4 Izvod iz matične knjige umrlih;	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno
5 Ispravka ličnog imena	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno
6 Naknadni upis rođenja	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno	Crveno	Zeleno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Narandžasto	Crveno	Crveno	Crveno

Rana faza	Crveno
Određeni napredak	Narandžasto
Dobar napredak	Zeleno

TABELA 5: Trenutna situacija na polju službi za građanska stanja u vezi sa primenom načela i instrumenata osmišljavanja i pružanja usluga

5. Zaključci i preporuke

Iako je ostvaren značajan napredak u određenim aspektima pružanja usluga na Kosovu, kao što je blagovremeno pružanje i poštovanje principa besplatnog pružanja usluga, sveukupna primena principa i instrumenata usmerenih na korisnika je još uvek u ranoj fazi. Jedna oblast koja iziskuje dalju pažnju jeste razumevanje potreba i preferencija korisnika kroz istraživačke mehanizme i napredne metodologije. Uključivanjem ovih praksi u proces osmišljavanja i pružanja usluga, institucije mogu steći dragocen uvid u očekivanja korisnika i prilagoditi svoje usluge u skladu sa tim.

Još jedan važan aspekt koji treba poboljšati je dosledna primena principa „Samo jednom.“ Ovaj princip ima za cilj da svede na minimum teret kojima su korisnici izloženi, tako što će osigurati da moraju samo jednom da pruže informacije, koje se zatim mogu podeliti u različitim institucijama. Međutim, trenutno se ovaj princip ne primenjuje na širokoj osnovi, čak ni unutar iste institucije, što dovodi do suvišnih zahteva za informacijama od korisnika.

Štaviše, odsustvo standarda usluga i konkretnih mehanizama za praćenje i procenu, predstavlja izazov za efikasno merenje i unapređenje pružanja usluga. Uspostavljanje standarda usluga bi obezbedilo jasna merila kvaliteta i učinka, omogućavajući institucijama da procene svoj napredak i identifikuju oblasti koje iziskuju dalja poboljšanja. Pored toga, sprovođenje opsežnih procesa praćenja i ocene omogućilo bi stalnu procenu osmišljavanja i pružanja usluga, olakšavajući kontinuirane napore za poboljšanje.

Da bi se dalje unapredio pristup usmeren na korisnika, ključno je dati prioritet digitalizaciji usluga. Iako je postignut određeni napredak u pogledu pristupačnosti i korisničke podrške, celokupan nivo digitalizacije je i dalje nizak. Širenje upotrebe digitalnih kanala i alatki može značajno unaprediti dostupnost i pogodnost usluga za korisnike. Ovo uključuje funkcije kao što su onlajn podnošenje, pregled, donošenje odluka, plaćanje i izdavanje digitalnih dokumenata.

Odgovorom na ove oblasti koje iziskuju dalja poboljšanja i sprovođenjem preporuka navedenih u dokumentu, Kosovo može da napravi značajne korake ka okruženju osmišljavanja i pružanja usluga koje je u većoj meri usmereno na korisnike. Boljim razumevanjem korisnika, pojednostavljenim procesima, većom digitalizacijom i opsežnijim mehanizmima praćenja i procene, može se postići cilj pružanja efikasnih i delotvornih usluga, koje zadovoljavaju potrebe i očekivanja pojedinaca.

Preporuke u oblasti upisa u privredni registar

APRK može dodatno ojačati svoj pristup usredsređen na korisnika uzimajući u obzir sledeće preporuke:

● Uvesti mehanizme razumevanja korisnika:

1. Postepeno uvesti istraživanje i mape puta korisnika u proces osmišljavanja i pružanja usluge.
2. Obezbediti ocenu korisničke usluge u onlajn sistemu.
3. Prilikom unapređenja internet stranice APRK-a razmisliti o integrisanju odeljka o povratnim informacijama korisnika (žalbe, sugestije itd.).

● Ojačati pojednostavljivanje i usklađivanje kroz:

1. Dalje pojašnjavanje administrativne takse za podnošenje zahteva za promenu podataka, usklađivanjem sa principom besplatnog pružanja usluga iz ZOUP-a.
2. Obezbediti interoperabilnost sa PUK-om, tako da se sprovede samo jednom.
3. U izmenjenim propisima, ukloniti potrebu da podnosioci zahteva podnesu originalne dokumente nakon što su učitali skenirane dokumente u onlajn sistem;

4. Razmisliti o postepenom uvođenju alatki za pristup onlajn sistemu, kao što su ekrani na Brajevoj azbuci, čitači ekrana i lupe.
5. Postarati se da su informacije o uslugama jasne i lake za upotrebu. Voditi ažurirane informacije o potrebnim dokumentima, procedurama i naknadama.
6. Postarati se da su informacije o uslugama podrške lako dostupne na internet stranici.
7. Postepeno uvesti upotrebu standarda kvaliteta usluga i krenuti sa njihovim objavljivanjem na sajtu APRK-a.

● Dalje ojačati digitalizaciju registracije privrednih subjekata, kroz:

1. Obezbeđivanja da elementi interoperabilnosti i onlajn plaćanja budu funkcionalni.
2. Zajedno sa AIS-om, izložiti na portalu eKosovo.

● Što se tiče praćenja i izveštavanja:

1. Uspostaviti KPI specifične za uslugu,
2. Uspostaviti redovne procese praćenja i procene za merenje napretka u osmišljavanju i pružanju usluga.

Preporuke u oblasti elektronskih komunikacija i poštanskih usluga

RUEPK može dodatno ojačati pružanje usluga uzimajući u obzir sledeće:

● Uvesti upotrebu mehanizama za razumevanja korisnika:

1. Postepeno uvesti istraživanje i mape puta korisnika, u proces osmišljavanja i pružanja usluga, uključujući i za krajnje korisnike.
2. Obezbediti ocenu korisničke usluge na veb stranici RUEPK-a i predstojećim onlajn sistemima.
3. Integrisati deo o povratnim informacijama korisnika (žalbe, sugestije itd.) na internet stranici RUEPK-a.

● Ojačati pojednostavljivanje i usklađivanje kroz:

1. Intenziviranje napora da se osigura pravna i organizaciona interoperabilnost sa relevantnim upravnim organima. Za ovim procesima će uslediti digitalizacija, pri čemu treba da se obezbedi tehnička interoperabilnost.
2. Dalje razjasniti utvrđena godišnja plaćanja za opšta ovlašćenja i poštanske usluge, usklađivanjem predstojećeg Zakona o elektronskim komunikacijama, sa principom besplatnih usluga predviđenih ZOUP-om. Razmotriti isto kada je reč o Zakonu o poštanskim uslugama.
3. U predstojećem Zakonu o elektronskim komunikacijama uspostaviti jasnu osnovu za plaćanje administrativnih troškova i za dodelu elektronskih komunikacionih resursa, u skladu sa Evropskim kodeksom elektronskih komunikacija.
4. Postarati se da su informacije o uslugama jasne i lake za korišćenje. Voditi ažurirane informacije o potrebnim dokumentima, procedurama i naknadama.
5. Postarati se da su informacije o uslugama podrške lako dostupne na internet stranici.
6. Postepeno uvesti upotrebu standarda kvaliteta usluga i početi sa njihovim objavljivanjem na veb sajtu.

● Digitalizacija:

1. Započeti procese digitalizacije usluga, sa funkcionalnim karakteristikama podnošenja, pregleda, odluka, plaćanja i izdavanja digitalnih sertifikata.
2. Postarati se da su predstojeća IKT rešenja u skladu sa zahtevima AIS-a, smeštena u Nacionalnom centru podataka i da su u potpunosti integrisana u GG.
3. Osigurati tehničku interoperabilnost sa APRK, MUP-om i NKM.
4. Razmisliti o postepenom uvođenju alatki za pristup onlajn sistemu, kao što su ekrani na Brajevoj azbuci, čitači ekrana i lupe.
5. Izložiti digitalizovane usluge na portalu eKosovo.

● Praćenje i procena

1. Uspostaviti KPI specifične za uslugu,
2. Uspostaviti redovne procese praćenja i ocene za merenje napretka u osmišljavanju i pružanju usluga.

Preporuke u oblasti građanskih stanja (Opština Uroševac)

MUP i Opština Uroševac mogu dalje da ojačaju osmišljavanje i pružanje usluga, uzimajući u obzir sledeće:

● Uvesti mehanizme razumevanja korisnika:

1. Postepeno uvesti istraživanje i mape puta korisnika, u proces osmišljavanja i pružanja usluge.
2. Obezbediti ocenu korisničkih usluga na veb stranici Opštine Uroševac. Osigurati da se podaci iz ekutije-a koriste u nastojanjima da se unapredi osmišljavanje i pružanje usluga.
3. Integrisati odeljak o povratnim informacijama korisnika (žalbe, sugestije itd.) na internet stranici opštine.

● Ojačati pojednostavljivanje i usklađivanje kroz:

1. Dalje razjasniti administrativne takse utvrđene za podnošenje zahteva za navedene usluge, usklađivanjem sa principom njihovog besplatnog pružanja, propisanog ZOUP-om.
2. Intenzivirati napore da se osigura pravna i organizaciona interoperabilnost sa relevantnim upravnim organima. Takvi naponi će biti praćeni digitalizacijom, za kojom će uslediti tehnička interoperabilnost.
3. Obezbediti da su informacije o uslugama jasne i lake za korišćenje na internet stranici opštine. Voditi ažurirane informacije o potrebnim dokumentima, procedurama i naknadama.
4. Postarati se da su informacije o uslugama podrške lako dostupne na internet stranici.
5. Uložiti napore da se poveća svest o neograničen-

om važenju dokumenata o građanskom stanju. Ovo može pomoći u suprotstavljanju ustaljenoj praksi drugih administrativnih organa da traže dokumente o građanskom stanju, koji nisu stariji od 6 meseci.

6. Postepeno uvesti standarde kvaliteta usluga i krenuti sa njihovim objavljivanjem na internet stranici.

● Dalje ojačati digitalizaciju usluga na polju građanskih stanja, kroz:

1. Napore za digitalizaciju usluga, sa funkcionalnim karakteristikama podnošenja, pregleda, odluka, plaćanja i izdavanja digitalnih izlaznih dokumenata.
2. Osigurati tehničku interoperabilnost sa HIS-om;
3. Razmisliti o postepenom uvođenju alatki za pristup onlajn sistemu, kao što su ekrani na Brajevoj azbuci, čitači ekrana i lupe.
4. Izložiti takve usluge na portalu eKosovo.

● Što se tiče praćenja i izveštavanja:

1. Uspostaviti KPI specifične za uslugu,
2. Integrisati KPI pružanja usluga u predstojeći strateški dokument.
3. Uspostaviti redovne procese praćenja i procene, za merenje napretka u osmišljavanju i pružanju usluga.

