

Upitnik za procjenu digitalne zrelosti za korisnike EDIH-a

Ciljana grupa: **Organizacije javnog sektora**

Faza: T0 (prije početka podrške EDIH)

MODUL 1: Podaci o kupcima

U ovom modulu navedite osnovne opšte informacije o organizaciji javnog sektora koja je zainteresirana za primanje EDIH podrške. Ovi podaci su potrebni za analizu nivoa digitalne zrelosti vaše organizacije u poređenju sa sličnima.

M1.1. Opšti podaci:

1. Datum
2. Naziv organizacije koju podržava EDIH:
3. Drugi identifikacijski broj (PDV ili ekvivalent):
4. Osoba za kontakt:
5. Uloga u organizaciji:
6. Email adresa:
7. Telefon:
8. Web stranica:
9. Vrsta organizacije javnog sektora:
 1. Državna uprava
 2. Regionalna uprava
 3. Pokrajinska/opštinska uprava
 4. Ostalo
10. Veličina organizacije prema broju zaposlenih
 1. Mala (0-49)
 2. Srednja (50-249)
 3. Velika (250 ili više)
11. Kompletna adresa (ulica, poštanski broj, grad, država)
12. PIC¹ broj (ako je dostupan, popunjava EDIH)

M1.2. Sektor djelatnosti:

13. Kojoj od sljedećih oblasti državne uprave pripada vaša organizacija²? Molimo odaberite do dvije opcije:

Primarna (jedna obavezna):

1. Opšte javne usluge
2. Odbrana
3. Javni red i sigurnost
4. Ekonomski poslovi
5. Zaštita okoline
6. Stambeni i društveni objekti
7. Zdravlje

¹ Participant Identification Code (Identifikacioni kod učesnika)

² Klasifikacija funkcija vlade (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

8. Rekreacija, kultura i religija
9. Obrazovanje
10. Socijalna zaštita
11. Ostalo

Sekundarna (jedna, nije obavezno):

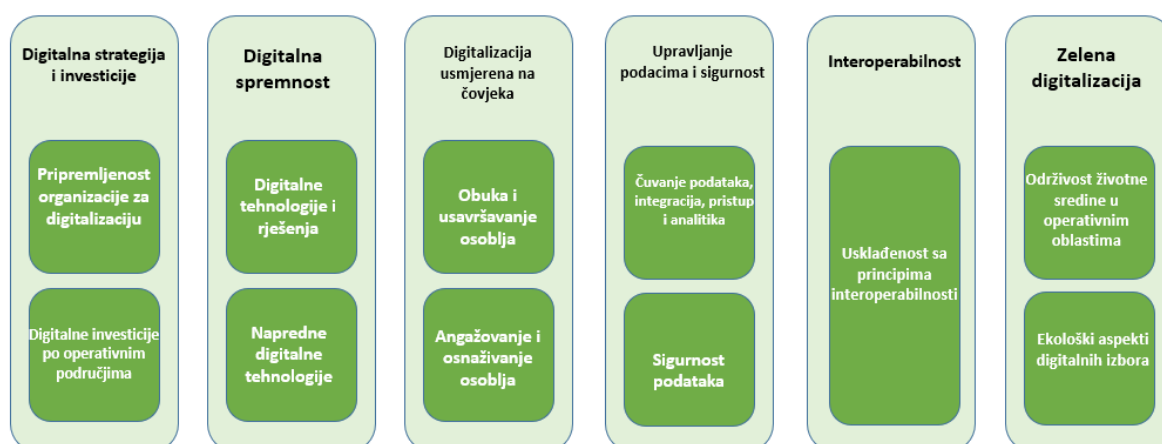
1. Opšte javne usluge
2. Odbrana
3. Javni red i sigurnost
4. Ekonomski poslovi
5. Zaštita okoline
6. Stambeni i društveni objekti
7. Zdravlje
8. Rekreacija, kultura i religija
9. Obrazovanje
10. Socijalna zaštita
11. Ostalo

MODUL 2: Digitalna zrelost

Pitanja u ovom modulu imaju za cilj mjerenje digitalne zrelosti vaše organizacije. Ove informacije će vam pomoći da okarakterizirate polaznu tačku za digitalnu transformaciju vaše organizacije, identifikujući područja u kojima bi vam mogla biti potrebna podrška EDIH-a. Takođe će pomoći u procjeni usluga koje eventualno pruža EDIH, kao i pomoći u procjeni politika EU i finansijskih instrumenata koji podržavaju EDIH. Sljedeće dimenzije će se ocjenjivati (primjenjujući kriterije bodovanja detaljno navedene na posljednjoj stranici):

Okvir za digitalnu procjenu zrelosti za organizacije javnog sektora (OJS)

Izvor: Vlastiti elaborat EC JRC-a



M2.1. Digitalna strategija i investicije

Pitanja ove dimenzije imaju za cilj da obuhvate cjelokupni status strategije digitalizacije u vašoj organizaciji. Govore o spremnosti organizacije da krene na digitalno putovanje koje bi moglo zahtijevati organizacijske i ekonomske napore koji još nisu predviđeni i povezana ulaganja u digitalizaciju po području aktivnosti (bilo izvršene ili planirane).

1. Na koji od sljedećih načina je vaša organizacija pripremljena za (veću) digitalizaciju? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju

1. Potrebe za digitalizacijom su identifikovane i usklađene sa kreiranjem politika/administrativnim ciljevima
2. Identifikovani su finansijski resursi (sopstvena sredstva, grantovi, zajmovi) za obezbjeđivanje projekata digitalizacije tokom najmanje naredne dvije godine
3. ICT infrastrukture³ su pripremljene da podrže planove digitalizacije
4. ICT stručnjaci su zapošljeni/angažovani su podizvođači (ili su identifikovane potrebe za zapošljavanjem/podizvođačima)
5. Postoji odgovarajući nivo političke posvijećenosti za vođenje neophodnih organizacionih promjena
6. Rukovodstvo organizacionih jedinica/odjeljenja i osoblje su pripremljeni i spremni da podrže planove digitalizacije
7. Interni i eksterni operativni procesi mogu se prilagoditi po potrebi digitalizacijom
8. Offline usluge su spremne za dovođenje na internet ili daljnju modernizaciju digitalnim tehnologijama
9. Zadovoljstvo građana i drugih zainteresovanih strana (preduzeća, nevladinih organizacija itd.) online uslugama/interakcijama se redovno prati (npr. putem formulara za povratne informacije, razmjene e-pošte, društvenih medija, itd.)
10. Razmatraju se rizici digitalizacije (npr. neplanirani efekti na druga područja⁴)

2. U koje je od sljedećih operativnih područja vaša organizacija već investirala u digitalizaciju, a u koja planira ulagati u budućnosti? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju.

	Već uloženo	Planirano ulaganje
1. Interno poslovanje (administrativni, strukturni, organizacioni procesi) ⁵		
2. Eksterne operacije (procesu upravljanja uključujući nove načine učešća građana) ⁶		

³ Uopšteno govoreći, odnosi se uglavnom na hardver, ali takođe uključuje mrežnu infrastrukturu, infrastrukturu oblaka (skladištenje podataka i isporuku usluga), servere (lokalno skladištenje i upravljanje podacima) i tablete/terminale/računare za osoblje itd.

⁴ Rizici od implementacije napredne digitalizacije mogu uključivati: višak radne snage, uvođenje tehnološke pristranosti i nepravednosti, prijetnje privatnosti podataka itd.

⁵ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi poboljšanja kvaliteta i efikasnosti internih i eksternih procesa. Stvaranje novih organizacionih oblika, uvođenje novih metoda i tehnika upravljanja, nove metode rada.

⁶ Odnosi se na uvođenje digitalizacije za stvaranje novih metoda upravljanja (za odnose između građana (i/ili) biznisa i administracije), uključivanje novih aktera, novih obrazaca ko-kreacije i interakcije.

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">3. Kreiranje politike (ciklus kreiranja politike: postavljanje dnevnog reda, formulacija politike, usvajanje politike, implementacija politike, evaluacija politike)⁷4. Pružanje javnih usluga⁸ (ili proizvoda)5. Finansijska administracija (računovodstvo, logistika, eFakture itd.)6. Upravljanje ljudskim resursima7. Kupovina i javne nabavke8. Planiranje i upravljanje projektima | | |
|---|--|--|

M2.2. Digitalna spremnost

Dimenzija digitalne spremnosti pruža procjenu trenutnog usvajanja digitalnih tehnologija (kako uobičajenih tako i naprednijih tehnologija).

3. Koje od sljedećih digitalnih tehnologija i rješenja vaša organizacija već koristi? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:

1. Infrastruktura za povezivanje (npr. brzi (optički) internet, usluge računarstva u oblaku, daljinski pristup kancelarijskim sistemima)
2. Web stranica
3. Veb-obrasci ili forumi za komunikaciju sa građanima
4. Chatovi uživo, društvene mreže i/ili chat botovi za komunikaciju sa građanima
5. Alati za daljinsku saradnju (npr. platforma za rad na daljinu, videokonferencije, virtuelno učenje, platforme i alati za specifične usluge)
6. Interni web portal (Intranet)
7. Sistemi upravljanja informacijama (npr. planiranje resursa preduzeća, računovodstvo, upravljanje ljudskim resursima, upravljanje odnosima s klijentima, e-fakturiranje)
8. Alati za digitalne javne usluge (online interakcija sa građanima i/ili preduzećima, pružanje online usluga)
9. Alati za javnu nabavku (eProcurement)

4. Koje od sljedećih naprednih digitalnih tehnologija⁹ vaša organizacija već koristi? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju koristeći priloženu skalu.

(Nije korišćeno, Razmišlja se o upotrebi, Izrada prototipa, Testiranje, Implementacija, Operativno):

⁷ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi poboljšanja u prepoznavanju potreba konstituenata i skraćivanja vremena potrebnog za razvoj, testiranje, implementaciju i širenje politike.

⁸ Odnosi se na uvođenje digitalizacije za stvaranje novih javnih usluga ili proizvoda ili poboljšanje postojećih.

⁹ Nedavno je JRC studija predložila brojne nove i tehnologije koje su već dugo u upotrebi u javnom sektoru kao relevantne za dizajn i implementaciju pružanja digitalnih javnih usluga: European Commission, Joint Research Centre, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services : a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, Misuraca, G.(editor), Lobo, G.(editor), Publications Office, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

1. Vještačka inteligencija (npr. mašinsko učenje, duboko učenje (Deep learning); sistemi zasnovani na ekspertima i pravilima; kognitivno računarstvo, prediktivna analitika; robotska automatizacija procesa; obrada prirodnog jezika, analitika teksta, kompjuterska vizualizacija podataka)
2. Komunikacijske tehnologije (npr. 5G mreže i ručni uređaji; softverski definisane mreže)
3. Računarske infrastrukture (npr. računarstvo visokih performansi; Cloud Computing; Edge Computing)
4. Tehnologije distribuirane knjige (npr. lanac blokova (eng. Blockchain); druge tehnologije distribuirane knjige)
5. Digitalni identitet i sigurnost (npr. Firewall i protokoli; antivirusni skeneri i skeneri ranjivosti; biometrijski skrining; sajber sigurnost orijentisana na oblak; napredna korisnička analitika; mobilni ID; okviri digitalnog identiteta)
6. Imerzivne tehnologije (npr. proširena stvarnost; virtuelna stvarnost)
7. Internet stvari (eng. Internet of things) i pametni uređaji (npr. mobilni uređaji, nosivi uređaji i senzori; platforme interneta stvari)
8. Softver i servisne tehnologije (npr. API-ji, web usluge, mikrousluge uključujući registre i tržište; Enterprise Service Bus tehnologije i vladine usluge)

M2.3. Digitalizacija usmjerena na čovjeka:

Ova dimenzija razmatra kako je osoblje obučeno, angažirano i osnaženo digitalnim tehnologijama i pomoću njih, te kako su poboljšani njihovi radni uslovi, s ciljem povećanja produktivnosti i blagostanja.

5. Šta vaša organizacija radi na prekvalifikaciji i usavršavanju osoblja za digitalizaciju? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:

1. Procjenjuje raskorake u digitalnim vještinama osoblja
2. Osmišlja plan za obuku i usavršavanje osoblja
3. Organizuje kratke obuke, daje tutorijale/smjernice i druge resurse za e-učenje
4. Omogućava prilike za učenje kroz rad/vršnjačko učenje/eksperimentiranje
5. Nudi praksu i zapošljavanje u ključnim područjima izgradnje kapaciteta
6. Sponzorira učešće osoblja na obukama koje organizuju eksterne organizacije (pružaoi obuke, akademska zajednica, dobavljači)
7. Koristi subvencionisane programe obuke i usavršavanja

6. Prilikom usvajanja novih digitalnih rješenja, kako vaša organizacija angažuje i osnažuje svoje osoblje i krajnje korisnike (građane/biznis u slučaju digitalnih javnih usluga)? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:

1. Povećava svijest osoblja o novim digitalnim tehnologijama
2. Saopštava osoblju planove digitalizacije na transparentan i inkluzivan način
3. Prati prihvaćanje osoblja i poduzima mjere za ublažavanje potencijalnih kolateralnih efekata (npr. strah od promjene; kultura „uvijek u radu“ u odnosu na ravnotežu između posla i privatnog života; zaštita od rizika od kršenja privatnosti itd.)
4. Uključuje osoblje (uključujući osoblje koje nije ICT) u osmišljavanje i razvoj digitalizacije proizvoda/usluge/procesa
5. Daje osoblju veću autonomiju i odgovarajuće digitalne alate za donošenje i izvršavanje odluka

6. Redizajnira/prilagođava poslove i tokove posla na osnovu povratnih informacija od osoblja
7. Postavlja fleksibilnije radne aranžmane omogućene digitalizacijom (npr. rad na daljinu, hibridni rad)
8. Osoblju stavlja na raspolaganje tim/uslugu za digitalnu podršku (internu/vanjsku)
9. Krajnjim korisnicima stavlja na raspolaganje tim/uslugu za digitalnu podršku (internu/vanjsku)
10. Koristi povratne informacije od krajnjih korisnika (građana/biznisa) za poboljšanje digitalnih javnih usluga

M2.4. Upravljanje podacima i sigurnost

Ova dimenzija obuhvata način na koji se podaci digitalno čuvaju, organiziraju unutar organizacije, kako su dostupni preko povezanih uređaja i iskorištavaju se u poslovne svrhe, vodeći računa o osiguravanju dovoljne zaštite podataka putem shema cyber sigurnosti. Pitanje obuhvata podatke čuvane u svim mogućim oblicima uključujući dokumente.

7. Kako se upravlja podacima vaše organizacije (tj. kako se čuvaju, organiziraju, pristupaju i iskorištavaju)? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:

1. Organizacija ima uspostavljenu politiku/plan/skup mjera za upravljanje podacima
2. Organizacija ne koristi papirne obrasce za prikupljanje podataka
3. Podaci se čuvaju samo digitalno u organizaciji (npr. u office aplikacijama, email mapama, samostalnim aplikacijama, bazama podataka, sistemima za upravljanje dokumentima, ERP-u itd.)?
4. Podaci su pravilno integrisani (npr. kroz interoperabilne sisteme, interfejsa za programiranje aplikacija) čak i kada su distribuirani između različitih sistema
5. Podaci su dostupni u realnom vremenu sa različitih uređaja i lokacija
6. Prikupljeni podaci se sistematski analiziraju i prijavljuju za donošenje odluka
7. Podaci organizacije obogaćeni su podacima trećih strana (tj. podacima drugih organizacija iz javnog sektora i/ili aktera iz privatnog sektora)
8. Analitici podataka organizacije možete pristupiti bez redovne stručne pomoći (npr. putem nadzornih ploča)
9. Podaci organizacije dostupni su javnosti putem plana politike otvorenih podataka

8. Da li su podaci vaše organizacije dovoljno zaštićeni? Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:

1. U našoj organizaciji postoji politika sigurnosti podataka/skup mjera
2. Postoje utvrđeni planovi i mjere za zaštitu podataka organizacije od cyber napada
3. Osoblje se redovno informiše i obučava o pitanjima/rizicima u vezi sa cyber-bezbednošću i zaštitom podataka
4. Cyber-prijetnje se redovno prate i procjenjuju
5. Održava se potpuna sigurnosna kopija kritičnih podataka (van lokacije/u oblaku)
6. Postoji plan kontinuiteta poslovanja u slučaju katastrofalnih kvarova (npr. svi podaci zaključani napadom ransomware-a ili fizičko oštećenje IT infrastrukture)

M2.5. Interoperabilnost

Ova dimenzija istražuje nivo interoperabilnosti¹⁰ koji je organizacija dostigla u odnosu na nivo planiranja/implementacije niza od 12 principa interoperabilnosti novog Evropskog okvira interoperabilnosti (EIF)¹¹.

9. **Dok digitalizuje procese i usluge, šta vaša organizacija čini da dijeli podatke, informacije i znanje sa drugim organizacijama u javnom sektoru? Odaberite sve opcije koje se odnose na vašu organizaciju koristeći datu skalu:**

(Nije implementirano i/ili nema planova za implementaciju, Planirana implementacija, Već implementirano)

	Implementirano	Planirano
<ol style="list-style-type: none">1. Objavljuje podatke kao otvorene podatke2. Osigurava jednake uslove za softver otvorenog koda3. Daje prednost otvorenim specifikacijama4. Osigurava internu vidljivost i obezbijediti eksterne interfejse za pružene usluge5. Ponovno koristi i dijeli rješenja, informacije i podatke6. Ne nameće nikakva rješenja specifična za tehnologiju krajnjem korisniku7. Osigurava prenosivost podataka8. Daje krajnjim korisnicima opcije za pristup uslugama koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama9. Omogućava jednu tačku kontakta za pristup uslugama10. Pita korisnike samo jednokratne i relevantne informacije11. Osobe sa invaliditetom, starije osobe i druge grupe u nepovoljnom položaju mogu pristupiti uslugama12. Usluge su dostupne na više od jednog jezika13. Osigurava da je razmjena podataka sa krajnjim korisnicima sigurna i pouzdana14. Daje prednost korišćenju usluga putem digitalnih kanala15. Formati za čuvanje podataka osiguravaju dugoročnu dostupnost16. Digitalna rješenja se procjenjuju uzimajući u obzir potrebe korisnika i balansiranje između troškova i koristi		

M2.6. Zelena digitalizacija:

¹⁰ Za potrebe EIF-a, interoperabilnost je sposobnost organizacija (jedinica javne uprave ili bilo kojeg subjekta koji djeluje u njihovo ime, ili institucija ili tijela EU) da komuniciraju u cilju ostvarivanja obostrano korisnih ciljeva, uključujući razmjenu informacija i znanja između ovih organizacija, putem poslovnih procesa koje podržavaju, putem razmjene podataka između njihovih ICT sistema.

¹¹ Novi EIF definiše 12 principa interoperabilnosti kao fundamentalne aspekte ponašanja za pokretanje akcija interoperabilnosti. To su opšti principi interoperabilnosti relevantni za proces uspostavljanja interoperabilnih evropskih javnih usluga. Više informacija: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

Ova dimenzija obuhvata kapacitet organizacije da poduzme digitalizaciju sa dugoročnim pristupom koji preuzima odgovornost i brine o zaštiti i održivosti prirodnih resursa i životne sredine.

**10. Kako vaša organizacija koristi digitalne tehnologije da doprinese održivosti životne sredine?
Molimo odaberite sve opcije koje se primjenjuju:**

1. Održivi organizacioni model (npr. ekološki osviještene operacije)
2. Održivo pružanje usluga (npr. digitalne javne usluge bez papira)
3. Nabavka održivih proizvoda (npr. uzimajući u obzir kriterije kao što su: eko-dizajn, end-to-end proizvod planiranje životnog ciklusa, kraj životnog vijeka i produženje korisnog vijeka trajanja)
4. Uzimajući u obzir emisije, zagađenje i/ili upravljanje otpadom
5. Održiva proizvodnja energije u vlastitom pogonu
6. Optimizacija potrošnje/troškova energije
7. Smanjenje troškova transporta
8. Digitalne aplikacije za podsticanje odgovornog ponašanja građana
9. Bezpapirni administrativni procesi

**11. Uzima li vaša organizacija u obzir uticaj na okolinu u svojim digitalnim izborima i praksi?
Molimo vas da ocijenite sve opcije koje se primjenjuju koristeći priloženu skalu: *Ne, Djelimično, Da*:**

1. Briga o okolini i standardi ugrađeni su u digitalnu strategiju organizacije
2. Implementiran je sistem upravljanja zaštitom životne sredine/sertifikacija
3. Ekološki aspekti su dio kriterija nabavke digitalnih tehnologija/dobavljača
4. Potrošnja energije digitalnih tehnologija i skladištenja podataka se prate i optimizuju
5. Organizacija aktivno praktikuje recikliranje/ponovnu upotrebu stare tehnološke opreme