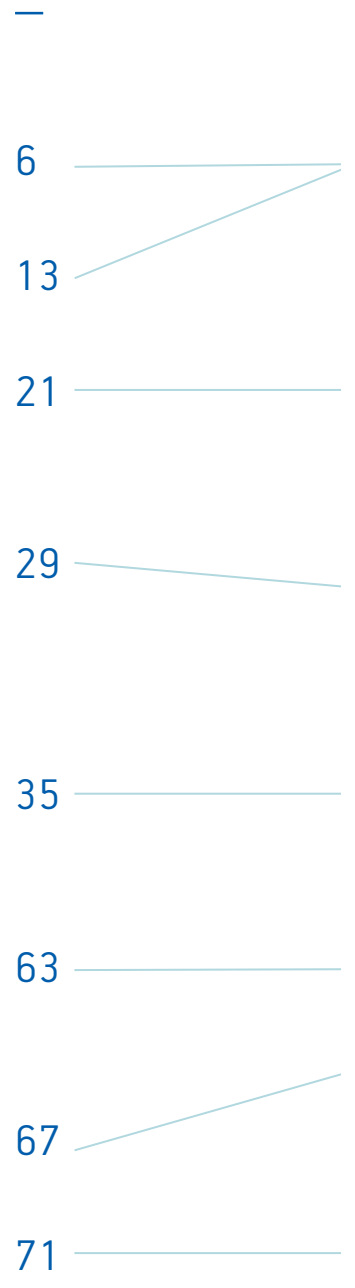

ПРОГРАМ РАЗВОЈА У ПЕРИОДУ ОД 2011. ДО 2013. ГОДИНЕ



Република Србија
Агенција за
привредне регистре

Београд, децембар 2011.



— САДРЖАЈ

—
ПРЕДГОВОР ДИРЕКТОРА АГЕНЦИЈЕ

I ВИЗИЈА, СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И ВРЕДНОСТИ

II ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ОСТВАРЕНИХ
ЗА ПЕРИОД 2005–2010.

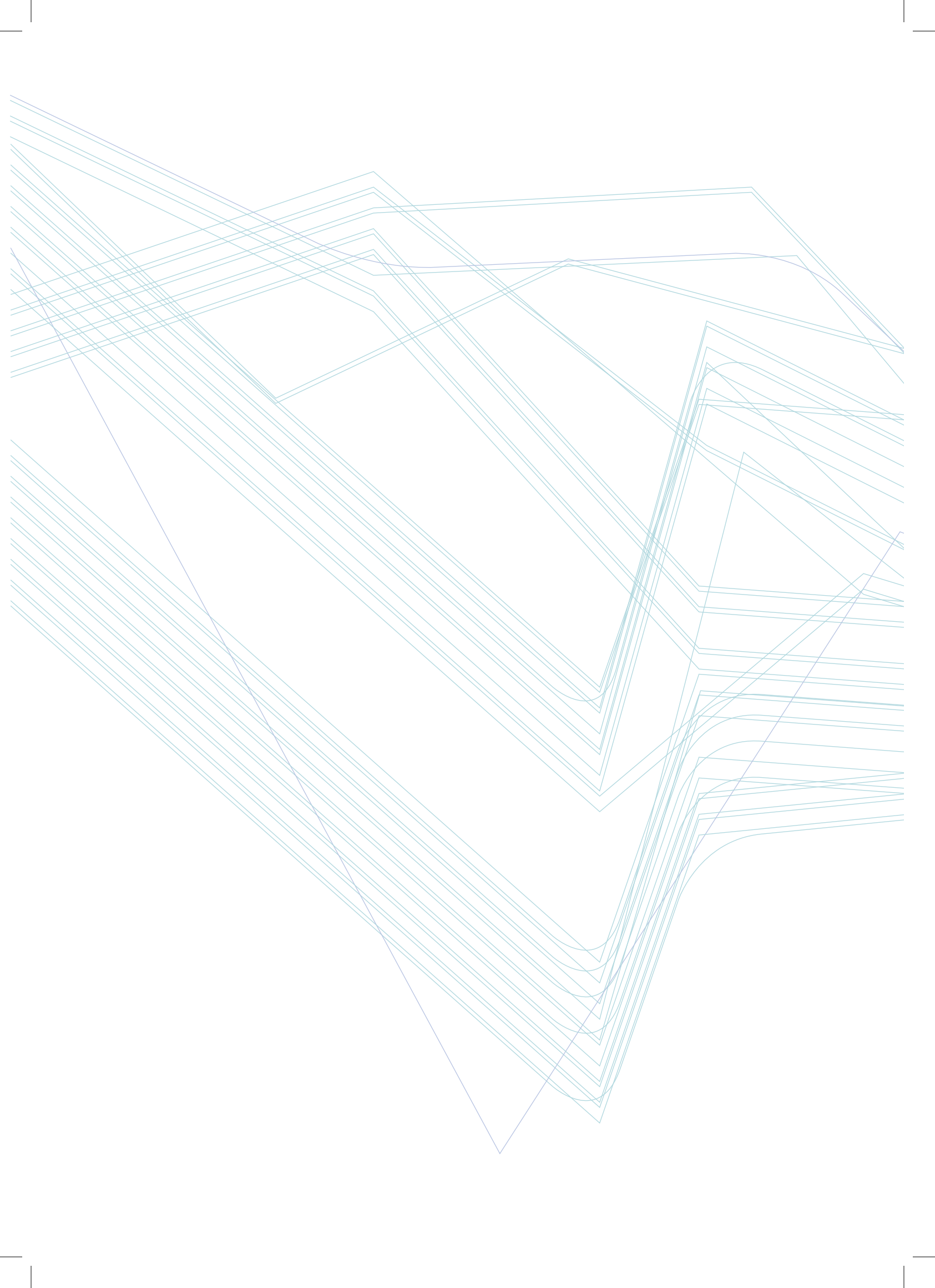
III СТРАТЕГИЈСКА АНАЛИЗА СТАЊА И
ОПИС РАЗЛОГА ЗА ПОКРЕТАЊЕ НОВЕ
ФАЗЕ РАЗВОЈА АГЕНЦИЈЕ

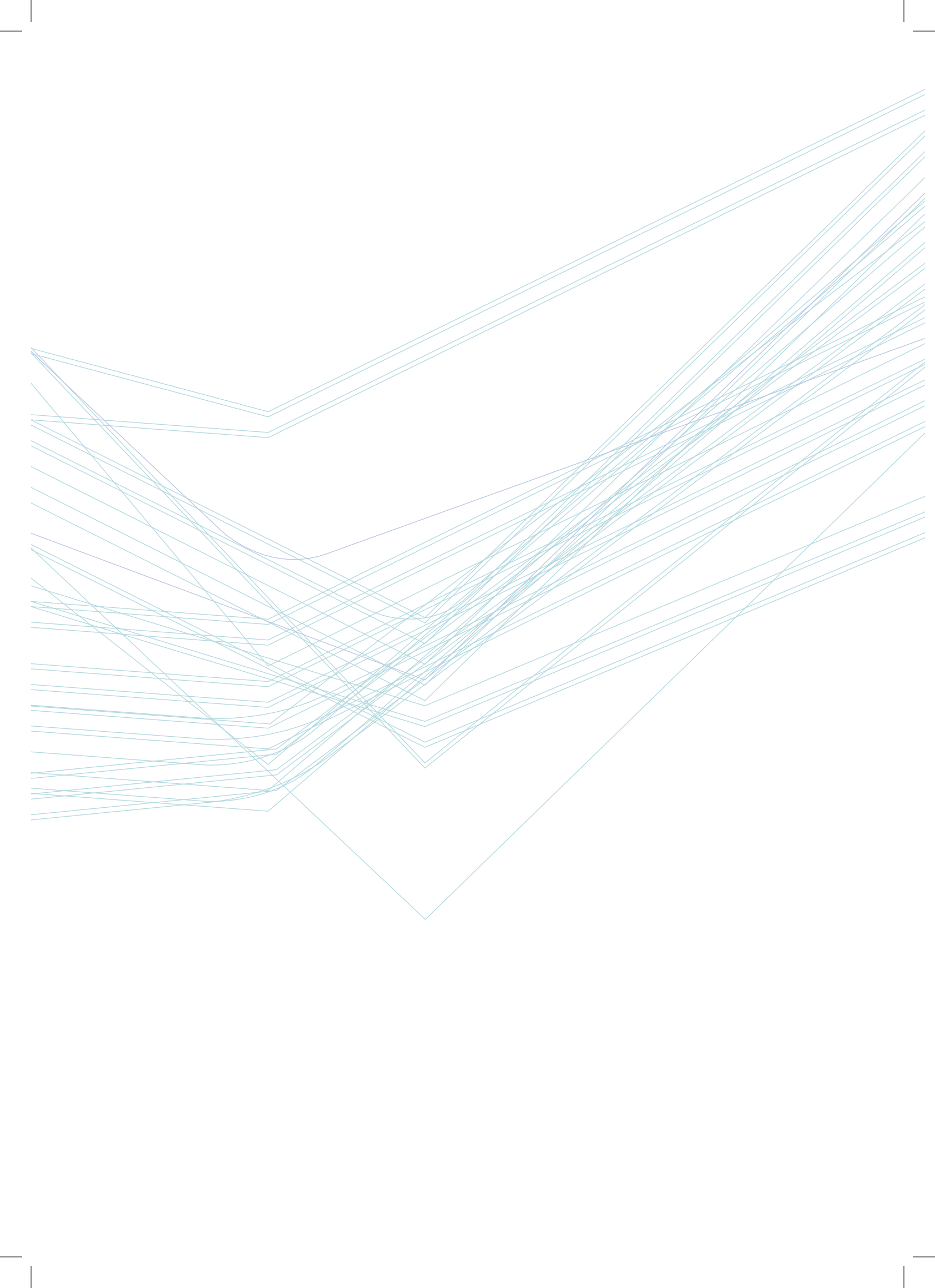
IV КОНЦЕПТ ПРОГРАМА РАЗВОЈА –
СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ

V ФИНАНСИЈСКИ РЕСУРСИ – ОСТВАРИВОСТ И
ОПРАВДАНОСТ УЛАГАЊА У РАЗВОЈ АГЕНЦИЈЕ

VI СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА РАЗВОЈА

VII ПРЕТПОСТАВКЕ ЗА УСПЕШНО
СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА РАЗВОЈА





ПРЕДГОВОР

ДИРЕКТОРА АГЕНЦИЈЕ



Програм развоја Агенције за привредне регистре за период од 2011. до 2013. године је акт Агенције за привредне регистре (у даљем тексту: Агенција), који је донет у складу са одредбама члана 8. став 4. *Закона о Агенцији за привредне регистре* („Службени гласник РС”, бр. 55/2004 и 111/2009), а на који је Влада дала сагласност Закључком 05, број: 923-3680/2011-001, на седници из јула месеца 2011. године. Овим документом се на целовит начин дефинишу основни циљеви, приоритети и начела унапређења стања у области деловања Агенције, утврђују активности које треба предузети у наредном периоду и ресурси за реализацију стратешких развојних пројеката и активности.

Под изразом „развој Агенције”, у смислу овог Програма, подразумева се темељно унапређење поступка регистрације; свеобухватнија примена информационих и комуникационих технологија и е-пословања у раду Агенције; успостављање система централизованог чувања и управљања архивском и документарном грађом са успостављеним документ-менаџмент системом; јачање људских потенцијала, система организације и процеса управљања и контроле, којим се постиже ефикаснији и ефективнији рад Агенције при обављању њених надлежности.

Мисија и визија Агенције је да постане централна јавна агенција која ће водити све оне јавне регистре и евиденције о пословним субјектима у држави који обезбеђују и повећавају сигурност у правном промету пословних субјеката и на други начин доприносе стварању прегледнијег и стимулативнијег пословног окружења, уз успостављен највиши ниво квалитета пружених услуга и највећи могући степен друштвене ефикасности и успешности у обављању поверених послова.

У претходних шест година основни задатак и циљ Агенције за привредне регистре био је да обезбеди успешан прелазак регистрације пословних субјеката са судског и управног на административно ефикаснији, централизован и електронски начин вођења података и регистара, што је Агенција успешно остварила, установљавањем 15 регистара и више

евиденција и сервиса у свом саставу. Упоредо са ширењем делатности Агенције, руководство и запослени су уложили посебан напор у осмишљавању и спровођењу низа пројеката ради повећања административних капацитета, усмерених ка пружању што квалитетнијих, ефикаснијих и трошковно јефтинијих услуга, од којих издвајамо: једношалтерски систем регистрације; систем обједињеног пријема захтева у Агенцији; систем електронског пријема годишњих финансијских извештаја; веб сервис за потребе достављања података на дневном нивоу свим пословним банкама и превођење у електронску форму путем скенирања документа којима располаже Агенција. Са задовољством можемо констатовати да је систем регистрације пословних субјеката у Агенцији на завидном нивоу квалитета и ефикасности у поређењу са најнапреднијим институцијама у управи Србије, али такође и у поређењу са сродним административним сервисима држава ЕУ и света.

Према оценама релевантних међународних и домаћих институција (Светска банка, ОЕЦД, Савет страних инвеститора, Савет за регулаторну реформу Владе Републике Србије, Национална алијанса за локални економски развој и други), Агенција је постала пример успешно спроведене реформе, која је привреди и грађанима донела конкретне и мерљиве користи у односу на стање из периода пре успостављања Агенције.

Међутим, брзо ширење опсега делатности Агенције у кратком временском раздобљу, промена структуре и унутрашње конфигурације, као и комплексни захтеви које намеће развој окружења у којем делујемо, условили су потребу за озбиљним прилагођавањима Агенције овим променама и изазовима у правцу темељне унутрашње консолидације и модернизације процесних, нормативних, технолошких и управљачких сегмената пословног система Агенције. Исто тако, убрзана глобализација, развој нових пословних модела регистрације пословних субјеката и примена савремене технологије код пружања услуга административних сервиса, повећали су очекивања корисника услуга за савременијим начином комуникације са Агенцијом.

У процесу промишљања квалитативних промена досадашњег развојног концепта водиле су се тематске стручне расправе о појединим сегментима овог развојног концепта, на нивоу менаџмента Агенције, као и са домаћим и иностраним консултантима. Резултати ових анализа и расправа указали су на потребу темељне унутрашње консолидације и модернизације постојећег развојног обрасца Агенције, између осталог и због тога што је досадашњи градуалистички приступ у вези са успостављањем и развојем Агенције исцрпео своје реформске и имплементацијске могућности.

Програм развоја представља крвни развојни документ Агенције, заснован на досадашњим резултатима и искуствима и усаглашен са општим стратешким оквиром за развитак Републике Србије, али и са специфичним стратегијама и документима, од којих посебно издвајамо: *Стратегију реформе државне управе у Републици Србији, Стратегију развоја информационог друштва у Републици Србији, Стратегију развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2009. до 2013. године, Стратегију привредног развоја Републике Србије, Извештај о спровођењу Акционог плана за испуњавање препорука из Годишњег извештаја ЕК за 2010. годину, ради убрзања стицања статуса кандидата.*

Овај документ опредељује визију, мисију и циљеве развоја Агенције у задатом временском раздобљу, са посебним акцентом на *пет стратешких подручја деловања, односно стратешких циљева*, који представљају темељ за израду пословног система Агенције као савремене институције, са великим угледом и интегритетом код корисника услуга, домаће и међународне јавности.

Наш први стратешки циљ јесте да се *даљим унапређењем система регистрације* обезбеде на закону засноване, ефикасне и иновативне услуге из надлежности Агенције, како би пословни субјекти, грађани и држава лакше и ефикасније испуњавали своје законске обавезе и остваривали друге потребе из делокруга рада Агенције. Планираним доношењем јединственог процесног закона о регистрацији у Агенцији отклониће се фрагментарности појединачних поступака

регистрације које примењују регистри Агенције, чиме се стварају услови за достизање већег степена стандардизације регистрационих поступака и оптимизације пословних процеса. Остваривањем развојног концепта стварају се и услови да се, у складу са опредељењима Владе и мисијом Агенције, обезбеде услови и капацитети за вођење нових регистара и евиденција јавних и других података о пословним субјектима у држави.

Да би Агенција испунила своју мисију и свој први стратешки циљ, мора да ојача два важна ослонца пословног система, а то су: *људски потенцијали и технологија*. Те темеље подржавају други и четврти стратешки циљ, који одражавају опредељење да даљим развојем људских потенцијала, пословно-управљачких процеса и технологије Агенција постане високо оспособљена, иновативна и ка резултатима усмерена организација. Запосленима у Агенцији ће бити обезбеђен јасан правни оквир, контролисани пословни процеси и савремена технологија која је потребна за побољшање њихове успешности, што је од највећег значаја за превентивну заштиту од потенцијалних злоупотреба и незаконитости, пре свега на оним подручјима деловања где су ризици највећи. Такође ћемо одржавати и јачати своју финансијску независност преко промовисања квалитета и ефикасности пословног модела Агенције.

Остварење трећег стратешког циља тиче се *стварања просторних, технолошких и других услова за чување и управљање архивском и документарном грађом Агенције*, која већ сада прелази бројку од десет милиона предмета и за Агенцију представља незаобилазну законску обавезу и важан пословни задатак. У склопу овог циља планирано је увођење документ-менаџмент система и е-архиве.

Агенција ће моћи да буде успешна у остваривању своје мисије под условом да постигне *квалитетну сарадњу са другим државним органима и организацијама у Србији и сродним институцијама у међународном окружењу*. Ова сарадња нам је посебно важна, због чега смо је записали као посебан стратешки циљ. Такво учешће и ангажовање Агенције, иако

превазилази ужи оквир њене мисије, снажно доприноси привредном и друштвеном развоју уже и шире заједнице.

Приликом концептуално-методолошког осмишљавања и израде овог кровног развојног документа Агенције посебно се водило рачуна о кохерентности постављених циљева и приоритета, имплементацијски усмереној структури, јасно дефинисаним активностима, мерљивим оперативним циљевима и роковима за наредне три године. Финансијска улагања у реализацију овог програмског концепта, и то пре свега у техничко-технолошко осавремењивање рада Агенције и успостављање Централне архиве Агенције, осмишљена су и пројектована, како би дала жељене ефекте и била реализована на најпоузданији и најекономичнији начин.

Визија, мисија, стратешке мере и акциони планови сами по себи не доводе до успешног извођења стратешких развојних докумената. Њих је могуће остварити само са људима, вредностима и културом развојних промена. Агенција има високо мотивисан руководећи састав и запослене који разумеју њену мисију и деле њене организацијске вредности. То је и најбоља гаранција да ће наставити да посвећено раде на даљем јачању и развоју Агенције, као административног јавног сервиса препознатљивог по резултатима достигнутим на плану законитости, ефикасности, одговорности и делотворности, окренутог ка корисницима услуга.

Радује ме што сам у прилици да Вам представим програм дугорочних усмерења Агенције. Руководство и запослени у Агенцији побринуће се да овај Програм развоја постане жив документ, који ће се користити у свим областима и на свим нивоима деловања, као водиља у раду, а на корист свих наших грађана.



Звонко Обрадовић,
директор Агенције





I

—

ВИЗИЈА, СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И ВРЕДНОСТИ

—

СТРУКТУРА РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОГРАМА

ВРЕДНОСТИ

При остваривању својих циљева и задатака Агенција се брине да запослени деле и поштују вредности као што су: законитост, прегледност, ефикасност и успешност пружања услуга, уз поштовање кодекса јавних службеника и стално побољшавање задовољства корисника својих услуга.

1

2

3

4

5

СТРАТЕШКИ ЦИЉ:

Модернизован систем регистрације, са увођењем нових сродних регистара, који обезбеђује поуздану заштиту у правном промету пословним субјектима и доприноси прегледнијем и конкурентнијем пословном окружењу, снажно усмерен према процесима и задовољењу потреба корисника услуга.

СТРАТЕШКИ ЦИЉ:

Итегрисан, ефикасан, поуздан и безбедан информациони систем и развијено е-пословање.

СТРАТЕШКИ ЦИЉ:

Обезбеђен и намени приведен Централни архивски простор за чување, рад и управљање архивском и документарном грађом Агенције и успостављен документ-менаџмент систем Агенције.

СТРАТЕШКИ ЦИЉ:

Посебна пажња се усмерава на развој људских потенцијала, пословних процеса и технологије, како би потврдили и оснажили углед и поверење које Агенција има као стручна, одговорна, транспарентна, прилагодљива институција, квалитетним услугама оријентисана према корисницима и утемељена на професионалним вредностима.

СТРАТЕШКИ ЦИЉ:

Ефикасним успостављањем и развијањем партнерских односа на државном и међународном нивоу значајно доприносимо економском и друштвеном развоју и стварању услова за придруживање ЕУ.

ВИЗИЈА / МИСИЈА

Визија Агенције је да постане централна јавна агенција која ће водити све оне регистре и евиденције јавних и других података о пословним субјектима у држави, који обезбеђују и повећавају сигурност у правном промету пословних субјеката и на други начин доприносе стварању прегледнијег и стимулативнијег пословног окружења, уз успостављен највиши ниво квалитета пружених услуга и највећи могући степен друштвене ефикасности и успешности у обављању поверених послова.



II

—
ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА
ОСТВАРЕНИХ ЗА ПЕРИОД
ОД 2005. ДО 2010. ГОДИНЕ
—

Успостављање Агенције, као битан сегмент регулаторне реформе у области регистрације привредних субјеката у Србији, било је засновано на следећим стратешким циљевима:

- ✓ Унапређење услова за отпочињање пословања, у правцу уклањања непотребних административних препрека и смањења трошковних оптерећења привредних субјеката и грађана;
- ✓ Успостављање Агенције као ефикасне, прилагодљиве, финансијски самоодрживе и успешне институције, окренуте корисницима услуга и пословним процесима, уз снажну подршку ИКТ;
- ✓ Успешна сарадња Агенције са другим државним органима и организацијама, јавношћу и сродним институцијама из међународног окружења.

Са задовољством се може констатовати да су руководство и запослени у Агенцији у реалативно кратком временском раздобљу, од 2005. до 2010. године, упркос сталном ширењу обима делатности, постављене циљеве и очекивања успешно остварили, што је потврђено оценама корисника услуга и релевантних домаћих и међународних институција.

ДОСТИЗАЊЕ 1. ЦИЉА:

УНАПРЕЂЕЊЕ УСЛОВА ЗА ОТПОЧИЊАЊЕ ПОСЛОВАЊА ОТКЛАЊАЊЕМ НЕПОТРЕБНИХ АДМИНИСТРАТИВНИХ ПРЕПРЕ- КА И СМАЊЕЊЕМ ТРОШКОВНИХ ОПТЕРЕЂЕЊА ПОСЛОВНИХ СУБЈЕКТА И ГРАЂАНА

Од почетка рада, 1. јануара 2005. године, Агенција је успела да „преведе“ из судских регистара сва активна и неактивна постојећа привредна друштва (73.000 активних и 160.000 неактивних), а да при томе не направи ни најмањи застој у оснивању нових, као ни у раду на променама и брисању код постојећих привредних субјеката. Све врсте регистрација оснивања, промена и давања извода и потврда из регистра кретале су се у оквиру законског рока од најпре 10, па

затим пет дана, да би се *данас готово све регистрације обављале за 1-3 дана.*

Агенција је из регистра 164 општинска органа (који су до тада водили регистре предузетника) „превела“ ефикасно у систем регистра Агенције око 165.000 активних предузетника. Тренутно се оснивање предузетника одвија за један, а највише за четири дана.

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА ОДЛУКА У РЕГИСТРАЦИОНОМ ПОСТУПКУ

Година	(1) Укупан број предмета	(2) Број изјављених жалби	(3) Број усвојених жалби и измењених решења	Однос укупног броја жалби и предмета (2:1)	Однос броја основаних жалби и броја предмета (3:1)
2010.	785.637	890	502	0,11%	0,06%
2009.	514.053	951	353	0,19%	0,07%

Агенција је током 2005. и 2006. године у поступку пререгистрације бесплатно уписала, односно превела у електронски регистар око 210.000 привредних субјеката, који су преузети од трговинских судова и јединица локалне самоуправе.

У периоду од 2005. до 2010. године, упоредо са успостављањем и вођењем основна три регистра, Агенцији је поверено вођење нових послова регистрације које су до тада водили други државни органи и организације: Министарство за државну управу и локалну самоуправу, Министарство унутрашњих послова, Министарство спољних послова, Народна банка Србије, Министарство културе, Министарство за економију и регионални развој и Министарство за спорт и омладину. Агенција се тако са *три регистра из 2005. године, проширила на 15 регистра половином 2011. године.* Број корисника услуга Агенције

у 2005. години износио је око 100.000, у октобру 2009. године око 400.000, док крајем 2010. године Агенција има преко 600.000 корисника услуга.

Према оценама Светске банке из 2006. године, поједностављивање процедура и примена информацио-них технологија у раду Агенције довели су до драстичног скраћења времена трајања поступка регистрације привредних субјеката (са 71 на пет дана), док су укупни трошкови регистрације смањени са око 15.000 динара (око 200 УСД) на мање од 5.000 динара (60 УСД). Захваљујући резултатима оствареним у области регистрације привредних субјеката, Светска банка је 2006. године прогласила Републику Србију за *реформатора године у свету* у области унапређења услова за отпочињање пословања, уклањања непотребних административних баријера и трошковних оптерећења.

РАСТЕРЕЋЕЊЕ ПРИВРЕДЕ ОД НЕПОТРЕБНИХ АДМИНИСТРАТИВНИХ ТРОШКОВА (у мил. динара)

Година	(1) Остварен приход Агенције од накнада за регистрацију привредних субјеката	(2) Процењени приход административних такси (без Агенције у систему регистрације)	Уштеда (2-1)
2005.	107,3	268,2	160,9
2006.	359,9	899,8	539,9
2007.	503,1	1.257,7	754,6
2008.	475,9	1.189,7	713,8
2009.	473,7	1.184,2	710,5
2010.	433,8	1.084,5	650,7
Укупно:	2.353,7	5.884,1	3.530,4

У поређењу са трошковима које би имали у судском поступку регистрације, привредни субјекти су, захваљујући систему регистрације који се примењује у Агенцији, за период од 2005. до 2010. године *растеређени непотребних административних трошкова у висини од укупно 3,5 млрд. динара или за око 0,6 млрд. динара годишње*, при чему висина накнада за услуге регистрације правних лица и предузетника није повећавана пуне четири године.

Увођењем друге фазе *Једношалтерског система регистрације* обједињена је предаја годишњих финансијских извештаја правних лица и предузетника, где је интеграција истородних функција реализована између Народне банке Србије и Агенције. Само на основу укидања више накнада,

које су раније наплаћивале и Агенција и НБС, остварена је *уштеда од преко 1,5 мил. евра на годишњем нивоу*.

Унапређењем електронских сервиса Агенције у 2011. години омогућено је да од 153.000 поднетих годишњих финансијских извештаја (ГФИ) правних лица и предузетника у Србији, 123.000 или 80 % од укупног броја поднесе извештаје преко интернета (без плаћања накнаде). По том основу је привреди остало на располагању око 3,5 мил. евра. Кумулативно посматрано, за 2010. и 2011. годину правна лица и предузетници су, по основу подношења годишњих финансијских извештаја у дигиталном облику, *растеређени трошкова у укупном износу од око седам мил. евра*.

УШТЕДЕ ЗА ПРИВРЕДУ ПОДНОШЕЊЕМ ГФИ ЕЛЕКТРОНСКИМ ПУТЕМ

Година	(1) Остварени приход од обраде ГФИ поднетих у папирној форми	(2) Процењени приход под условом да су сви ГФИ поднети у папирној форми	Уштеда у динарима (2-1)
2010.	126.252.000,00	431.237.000,00	304.985.000,00
2011.	70.000.000,00	415.052.000,00	345.052.000,00
Укупно:	196.252.000,00	846.289.000,00	650.037.000,00

Сајт Агенције, који дневно посети око 50.000 корисника, драгоцен је извор важних информација о подацима којима располаже Агенција, о поступку и статусу регистрације. Он уједно омогућава бесплатно преузимање свих врста ре-

гистрационих формулара, као и модела оснивачких аката, тако да је само у току 2010. године са сајта Агенције преузето преко 350 хиљада разних образаца.

ДОСТИЗАЊЕ 2. ЦИЉА:

АГЕНЦИЈА ПОСТАВЉЕНА КАО ЕФИКАСНА, ПРИЛАГОДЉИВА, ФИНАНСИЈСКИ САМООДРЖИВА И УСПЕШНА ИНСТИТУЦИЈА, ОКРЕНУТА ПРОЦЕСИМА И КОРИСНИЦИМА УСЛУГА, УЗ ЕФИКАСНУ ПОДРШКУ ПОСЛОВНИМ ПРОЦЕСИМА ИКТ

Агенција је од самог почетка успостављена као институција која је успела да успостави оптималан начин организације обављања послова из своје надлежности, са оптималним бројем ангажованих извршилаца. Захваљујући томе су омогућене уштеде за кориснике услуга Агенције, али и за Агенцију, у смислу економичнијег пословања.

Примена информационих и комуникационих технологија у свакодневном раду и процесу комуникације са пословним субјектима и грађанима представљала је једно од главних оруђа за повећавање ефикасности и поузданости, почев од установљавања регистара Агенције као електронских јавних база података, па до припрема за увођење електронског пословања, а такође и као инструмента којим се подаци и информације Агенције брзо и лако могу учинити доступним најширој јавности.

Напредном применом савременог информационог система, поједностављеним поступцима регистрације и избалансираним приступом у ангажовању стално запослених и привремено ангажованих лица, Агенција је успела да током

петогодишњег рада реализује како послове из своје редовне надлежности, тако и ванредне обимне послове у вези са успостављањем нових регистара, али и превођењем у електронску форму (тзв. пререгистрација) података преузетих од других институција. Агенција половином 2011. године води 15 регистара са мање од 350 запослених у центрالي Агенције у Београду и у 12 организационих јединица на подручју Србије. Подизањем нивоа стручности и одговорности запослених у Агенцији преко одабира кадрова, сталним усавршавањем током рада и стварањем укупног амбијента подстицајног за мотивацију и успешност запослених, као и ефикасним управљањем руководећег нивоа Агенције, допринело се достизању завидног нивоа успешности наше институције у претходном периоду.

И по овом показатељу Агенција је пример рационалног и продуктивног ангажовања особља, што се може закључити из поређења са бројем запослених у сродним регистрима у региону и Европи: Румунија – 1.500 запослених; Велика Британија – 1.200; Словенија – око 350; Норвешка – око 500; Шведска – око 520; Македонија – око 350 запослених.

ДОСТИЗАЊЕ 3. ЦИЉА:

УСПЕШНА САРАДЊА АГЕНЦИЈЕ СА ДРУГИМ ДРЖАВНИМ ОРГАНИМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА, МЕЂУНАРОДНИМ СТРУКОВНИМ АСОЦИЈАЦИЈАМА И ЈАВНОШЋУ

У циљу испуњавања своје мисије, Агенција је остварила активну сарадњу са другим институцијама у јавном сектору (Пореска управа, НБС, Републички завод за статистику, МУП, Министарство финансија, Министарство за информационо друштво, Министарство за економију и регионални развој, Републичка дирекција за имовину и други), али и са сродним институцијама у региону и међународном окружењу. Агенција је учествовала са другим министарствима и државним органима у важним међуинституционалним пројектима и припреми бројних законских решења из области које су повезане са њеном делатношћу.

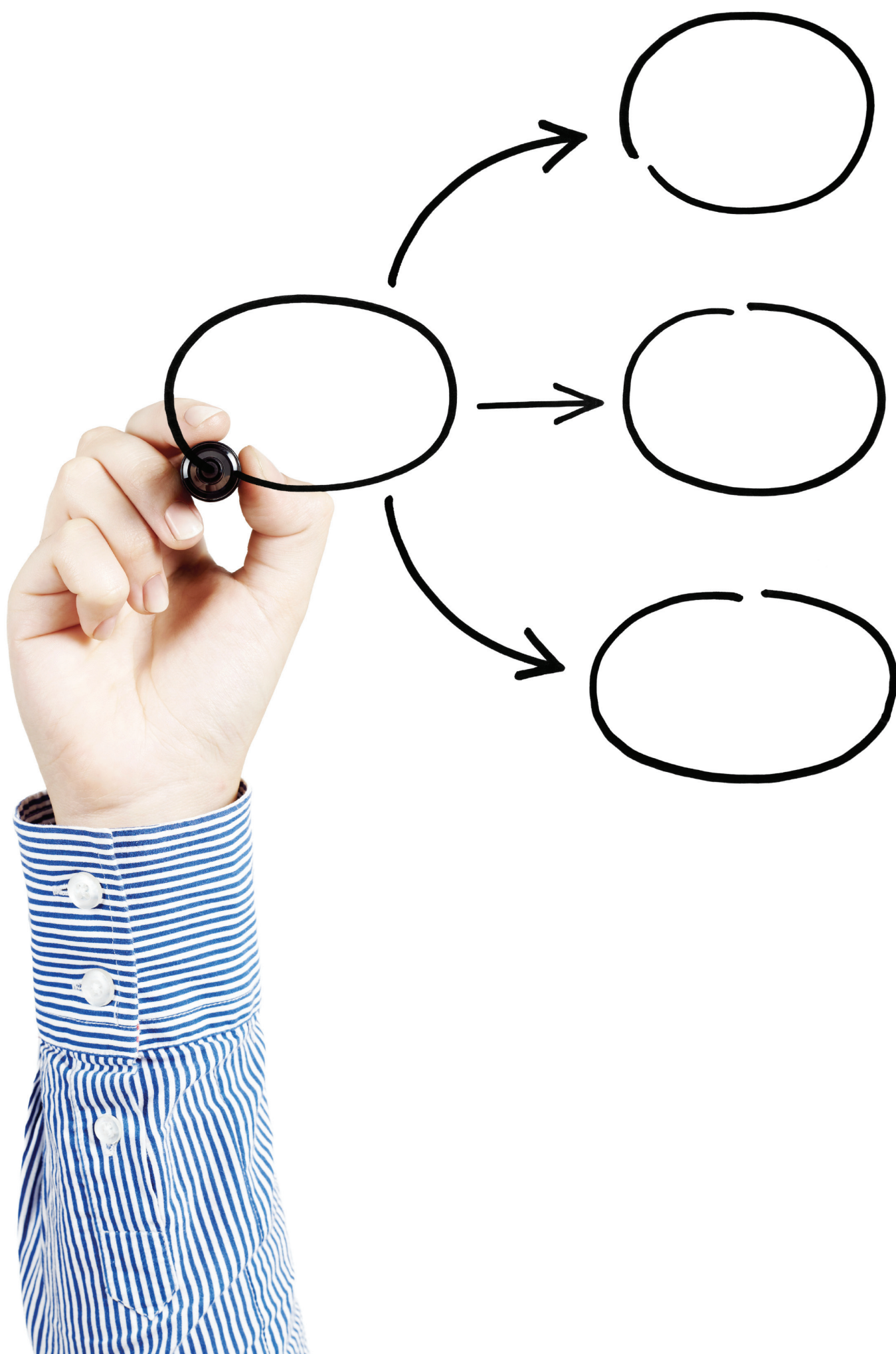
Агенција је, почев од маја 2009. године, започела прву фазу *Једношалтерског система регистрације привредних субјеката*, интеграцијом послова размене електронских података између више институција: Пореске управе, Фонда ПИО и РЗЗО, захваљујући чему у законском року од пет дана Агенција, као „институција интегратор“, издаје решење о регистрацији привредног субјекта, заједно са матичним и пореским бројем (ПИБ), пријавом Фонду ПИО, потврдом и регистарским бројем обвезника плаћања доприноса РЗЗО. Уштеде за привредне субјекте остварене реализацијом приступа „једног шалтера“, према подацима Јединице за свеобухватну реформу прописа (СРП), износе око 1,2 мил. евра на годишњем нивоу.

Крајем 2010. године Агенција је сопственим стручним знањем успела да успостави по садржају специфичан *Регистар мера и подстицаја регионалног развоја*, који интегрише податке о мерама и финансијским подстицајима државе регионалном развоју из 11 извора (државних органа и организација), чиме Агенција наставља активност на обједињавању података о пословним субјектима у Србији, који ће бити од велике користи Влади и државним институцијама код формулисања и спровођења јавних политика и мера у области економског и регионалног развоја.

Као потписник споразума о размени података (*Information Sharing Agreement – ISA*) у оквиру асоцијације Европских привредних регистара (*European Business register – EBR*), Агенција учествује и у размени података и информација на нивоу 15 европских земаља, од којих су највећи број чланице ЕУ. Поред тога, организовани су бројни студијски обиласци сродних институција у ЕУ и свету, ради размене добре праксе и трансфера знања у систем Агенције. Посебно признање за Агенцију јесте место председавајућег у оквиру Форума европских привредних регистара (*European Commerce Register – Forum ECRF*) током 2007. године.

У оквиру сарадње са Агенцијом за међународну сарадњу Републике Кореје (*Korea international Cooperation Agency – KOICA*) спроведен је, током 2009. и 2010. године, „Пројекат за унапређење пословних процеса Агенције“, уз донаторску подршку Владе Кореје, вредан 3,2 мил. америчких долара.







—

СТРАТЕГИЈСКА АНАЛИЗА СТАЊА И ОПИС РАЗЛОГА ЗА ПОКРЕТАЊЕ НОВЕ ФАЗЕ РАЗВОЈА АГЕНЦИЈЕ

—

Стратегијска анализа треба да пружи опис стања у окружењу Агенције, стања кључних интерних показатеља успешности система регистрације и пословног система Агенције, као и да реално покаже оправданост покретања нове фазе развоја Агенције. Програмски оквир је дефинисан кроз ситуациону анализу, која је обухватала тзв. CBOT (SWOT) и ПЕСТЕЛ (PESTLE) анализу заинтересованих страна, анализу проблема и додатне анализе: система регистрације, информационог система, услова за чување, рад и управљање архивском и документарном грађом, система организације, управљања и стања људских и материјалних ресурса.

При анализи и сагледавању стања пословног система Агенције коришћени су и стратешки циљеви Владе изнети у оквиру *Стратегије реформе државне управе од 2009. до 2013. године*, *Стратегије развоја е-Управе у Србији*, *Стратегије развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године* и *Стратегије привредног развоја Србије*. Такође, коришћени су и резултати анализа, препоруке и закључци из извештаја и студија: Светске банке *Doing Business*; „Беле књиге страних инвеститора“ – предлози за побољшање пословног окружења у Србији; препоруке СРП-а; извештаји Европске комисије о напретку реформи у Србији; извештаји Националне алијансе за локални економски развој (НАЛЕД) и друго.

Анализа је укључила и резултате пројеката Агенције који су у току: *Пројекат електронског предавања и обраде годишњих финансијских извештаја*; *Пројекат реструктурирања података за испоруку и Пилот-пројекат електронске испоруке података Агенције*; *Пројекат успостављања и унапређења Регистра мера и подстицаја регионалног развоја*; *Пројекат прилагођавања историјских података о бонитету европским стандардима и одговарајуће извештавање*; *Проширење опсега услуга Агенције расположивих на Порталу е-Управа*.

За развој интегрисаног информационог система вођења регистара и документ-менаџмент система коришћени су подаци и резултати до којих се дошло интерном анализом процеса регистрације у Агенцији, кроз вишедневну радионицу коју је водио светски признати независни експерт г. Алан Гликенхаус (*Global Business Integration Tiger Team, New York*).

На основу спроведених анализа стања, узимајући у обзир сталне и брзе промене у окружењу, очекивано установљавање нових функција и надлежности Агенције и друге комплексне факторе, створена је могућност за формулисање стратешких развојних циљева и вредности Агенције у наредном трогодишњем периоду.

-1-

АНАЛИЗА ОКРУЖЕЊА

Окружење Агенције је комплексно и подложно сталним променама, с тим да га у основи чине две кључне групе заинтересованих страна, снага и фактора:

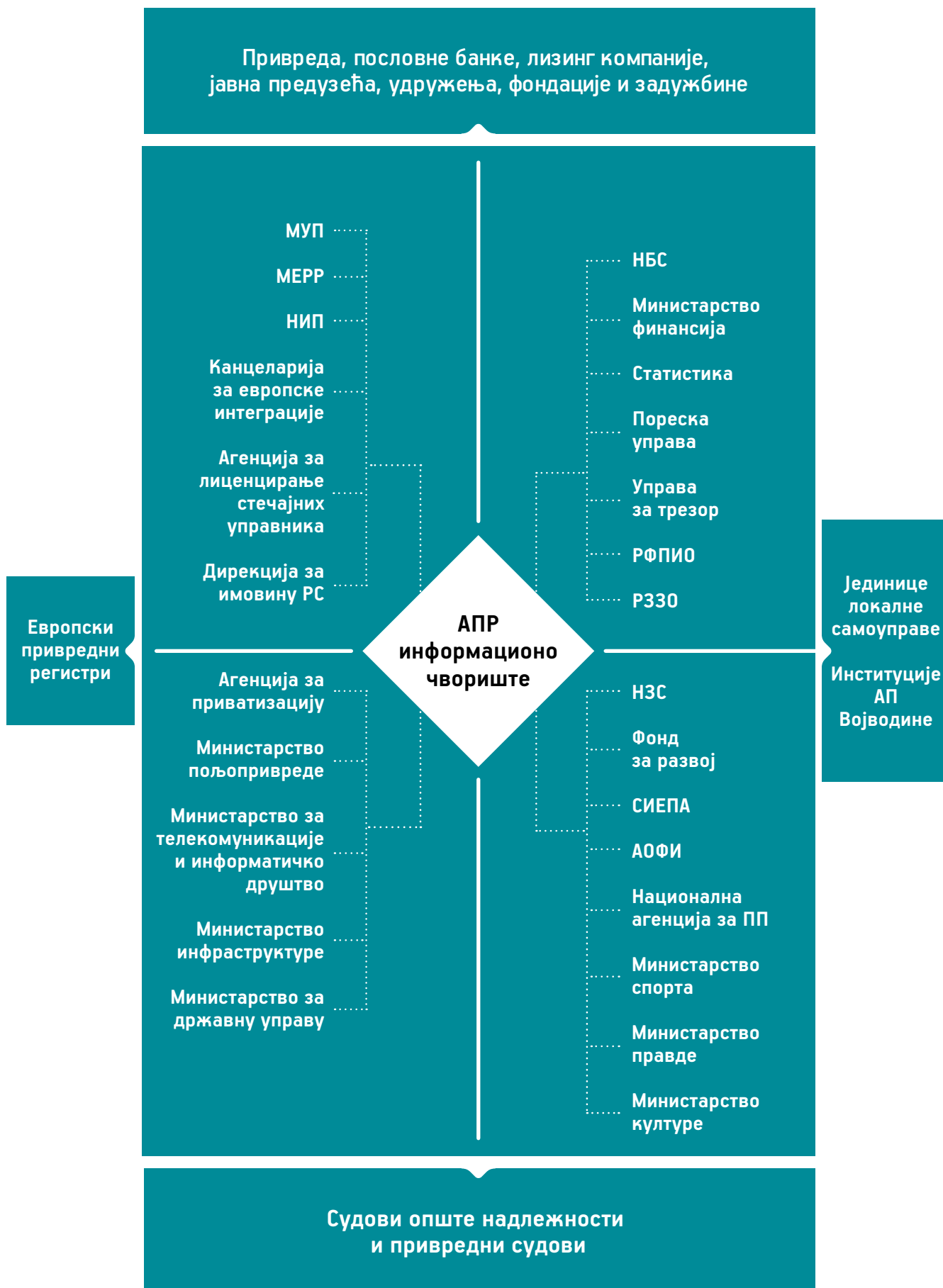
- институционално окружење, које обухвата јавну управу у најширем смислу и
- корисничко окружење, које обухвата пословне субјекте, друга правна лица и грађане.

Брзи развој технологије и нових пословних модела у јавном сектору је повећао очекивања корисника услуга Агенције (*привредних корпорација, осигуравајућих и лизинг компанија, мобилних оператора, трговинских ланаца, комерцијалних банака, адвокатских канцеларија и приватних финансијских агенција*) за пружање комплекснијих услуга, уз примену електронског пословања, од којих посебно издвајамо:

- припрему пакета *изведених података* (неретко комбинованих статусних и финансијских података), који потичу из различитих регистара и извора у оквиру Агенције, на шта Агенција троши непотребно много времена и ресурса, с обзиром на непостојање потребне интероперабилности између база података различитих регистара;
- омогућавање плаћања по систему *prunejd (prepiad)* и *онлајн (online)* финансијских трансакција (e-Banking; електронске картице; плаћање путем мобилног телефона и слично).

Многи државни органи и организације (Министарство финансија, Министарство економије и регионалног развоја, Министарство за информационо друштво, Пореска управа, Републички завод за статистику, Фонд за развој, Агенција за страна улагања и промоцију извоза (СИЕПА), Привредна комора и други), јединице локалне самоуправе и локалне пореске администрације, поред захтева за стандардним сетовима изворних података, захтевају од Агенције и обраду података из различитих извора, њихово рангирање по различитим критеријумима, као и израду специфичних вишекритеријумских извештаја са елементима статистичке анализе, што претпоставља одговарајуће оспособљавање Агенције у технолошком и кадровском погледу.

Агенција је, по основу решења дефинисаних *Законом о платном промету*, у обавези да, у циљу превентивне заштите од прања новца и других криминалних активности, свим пословним банкама и НБС, већ током 2011. године, омогући *дневно преузимање ажурних података из Регистра привредних субјеката, што подразумева реструктурирање постојећих база података и израду одговарајућег веб сервиса*.



Осим редовних испорука података (дневних и периодичних) другим органима и институцијама, најважнија функција која се обавља на бази ових веза је *Једношалтерски систем регистрације (One Stop Shop)*, чија је прва фаза успешно реализована 2009. године, с тим да је потребно њено додатно унапређење у наредном развојном циклусу, кроз повезивање са партнерима на овом послу на трансакционом нивоу (*тзв. веб сервисима*).

Функција Агенције као информационог чворишта података о пословним субјектима битно је усложнена и унапређена формирањем *Регистра мера и подстицаја регионалног развоја*, који ће до краја 2011. године бити у пуној функцији, обухватајући податке из 11 различитих извора (институција – обвезника уноса података) за период од 2008. до 2011. године. Формирање и ажурирање заједничке базе података и одговарајућих извештаја из овог регистра захтева дневну везу са свим изворима података, као и пуну расположивост (24x7) апликације за унос података преко интернета.

Агенција је уложила озбиљан напор и ресурсе како би се припремила за укључивање у систем *Портала е-Управе* и исказала практичну спремност за укључивање у најављене стандарде за комуникацију државних органа (*Interoperability framework*), као и за повезивање на одговарајућу националну ИКТ инфраструктуру (*пројекат „X-road“* или одговарајући). Међутим, пуно укључивање система Агенције у ове активности захтева озбиљно прилагођавање информационог и пословног система Агенције, уз издвајање значајних финансијских средстава, којима она у овом тренутку не располаже.

-2-

АНАЛИЗА СТАЊА ИНТЕРНОГ ПОСЛОВНОГ СИСТЕМА АГЕНЦИЈЕ

Динамичан раст надлежности Агенције у кратком временском периоду није могао бити праћен правовременим и целовитим прилагођавањима система регистрације и укупног пословног система Агенције, променама унутрашње конфигурације Агенције и захтевима из окружења.

На основу свеобухватне анализе, Агенција је утврдила следећа подручја рада од стратешког значаја за будући развој:

-2.1-

СИСТЕМ РЕГИСТРАЦИЈЕ

Систем регистрације представља језгро пословних процеса и произлази из базичне мисије Агенције, а то је регистрација и размена података и чињеница од значаја за правни промет пословних субјеката у Србији.

А) Нормативни оквир регистрације

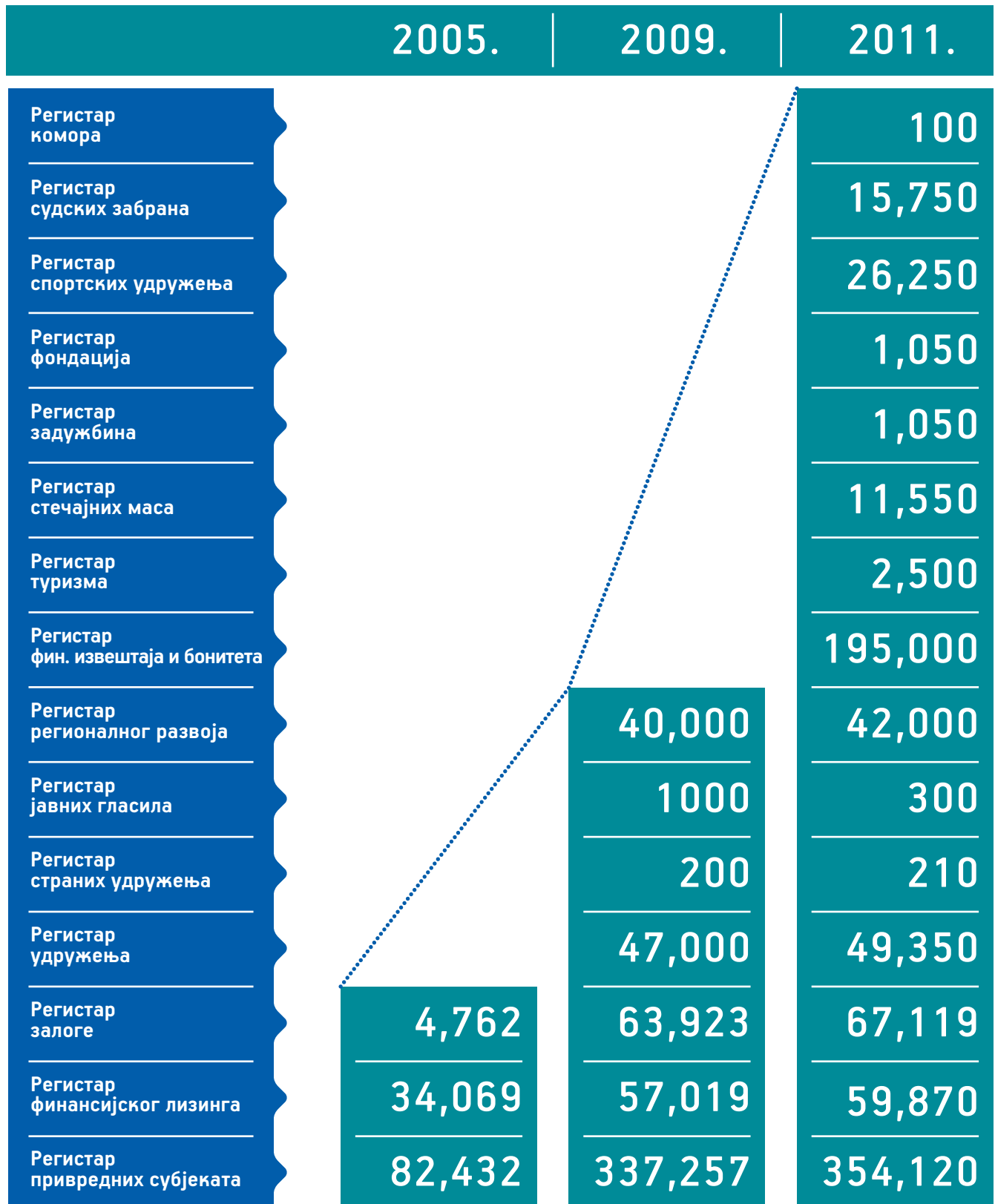
Нормативни оквир који регулише процесе регистрације у Агенцији обухвата бројне материјалне и процесне законе, подзаконска и интерна акта. Бројност и разноврсност нормативних аката које примењује Агенција у свом раду утичу да се поступци регистрације у различитим регистрима Агенције спроводе по различитим принципима и правилима, што додатно усложњава вођење регистара, формирање интегрисаних и усаглашених база података, али и будући развој система регистрације у Агенцији. Материјални прописи којима се регистри установљавају у појединим нормама садрже различит приступ и нејасну границу примене између закона којим се уређује регистрација привредних субјеката и закона којим се уређује општи управни поступак.

Нормативна фрагментираност регистрационих поступака код 14 регистара Агенције који примењују посебне процесне законе, као и неопходност доношења новог *Закона о регистрацији привредних субјеката ради усклађивања са новим Законом о привредним друштвима*, упућују на целисходност доношења посебног јединственог процесног закона, којим би се поступак регистрације у свим регистрима, који се сада воде и који ће се убудуће водити при Агенцији, уредио на процесно уједначен начин.

Б) Процеси и поступци регистрације

Фрагментираност правних норми и института по којима се врши поступак регистрације представља ограничавајући фактор за достизање већег степена стандардизације, оптимизације и информатизације процеса регистрације и са њима повезаних функција у Агенцији.

Агенција је путем посебног интегративног система *IRIS (Integrated Reception Information System)* извршила стандардизацију и обједињавање поступака пријема предмета за све регистре које води, чиме су омогућени: стандардизација и поједностављење процеса пријема захтева за све регистре на једном месту, са ангажовањем мањег броја оператера и ИКТ ресурса, као и скраћење времена и смањење трошкова за имплементацију ове функције приликом увођења нових регистара.



РАСТ ОБИМА ДЕЛАТНОСТИ АГЕНЦИЈЕ ПРИКАЗАН КРОЗ
БРОЈ РЕГИСТАРА И БРОЈ КОРИСНИКА УСЛУГА

Међутим, процес обраде предмета регистрације, као темељни пословни процес Агенције, и даље је необједињен, с обзиром на непостојање заједничких правних института, норми и начела по којима се спроводи поступак регистрације у свим регистрима Агенције.

Непостојање стандардизованих поступака и процеса регистрације у Агенцији има за последицу: нижи степен економичности и ефикасности вођења регистара; ограничења у размени података између регистара и између Агенције и корисника њених услуга; мању усмереност запослених на кориснике услуга и пословне процесе и нижи ниво доступности података и информација; ограничења у погледу могућности испуњавања захтева екстерних корисника везаних за припрему извештаја са комбинованим подацима из различитих регистара; увећане трошкове развоја и одржавања информационог система заснованог на посебним и независним апликативним решењима; отежано праћење радних учинака запослених и управљање људским потенцијалима.

-2.2-

ИНФОРМАЦИОН И СИСТЕМ АГЕНЦИЈЕ И КАПАЦИТЕТИ ЗА ПРУЖАЊЕ Е-УСЛУГА

Информациони систем Агенције представља скуп разнородних софтверских концепција и ИКТ, без заједничке основе за потребном интеграцијом. Успостављајући бројне регистре у изузетно кратким роковима задатим посебним законима, без дугорочне стратегије развоја, Агенција је била принуђена да у периоду од 2004. до 2010. године информациони систем непрекидно дограђује, у складу са текућим оперативним потребама и законским обавезама.

У Агенцији тренутно постоји 7 апликативних система (9 база података). На софтверском решењу Регистра привредних субјеката из 2005. године воде се процеси регистрације за још 3 регистра (Регистар удружења, Регистар страних удружења и Регистар стечајних маса), док се пословни процеси за преостале регистре воде на посебним апликативним системима.

Софтвер Регистра привредних субјеката заснован је на Мајкрософт технологијама са *MS SQL* базом података и апликацијом у *.NET* окружењу из 2005. године. Садашњи ниво *.NET* технологија примењен у Агенцији не подржава рад са сервисима развијеним у новим технологијама и стандардима и представља препреку за интеграцију пословних процеса унутар Агенције и повезивање са сервисима и базама података других државних органа и организација и заинтересованим

корисницима услуга које Агенција пружа.

Коришћење интернета у Србији од 2005. године до данас је вишеструко порасло. Динамичан развој интернета у сегменту приступа подацима Агенције (око 50.000 посета дневно) достигао је гранични случај доступности података на нивоу стандарда који важе у овој области.

Недовољна интегрисаност информационог система Агенције представља озбиљан ограничавајући фактор, који за последицу има: отежану, а неретко и онемогућену размену података са екстерним корисницима, како због неповезаности софтвера за вођење процеса регистрације и неконсолидованих података тако и због технолошке неуједначености на апликацијама регистара; недовољан степен сигурности радно-технолошког окружења заштићеног од недозвољеног приступа; смањену расположивост и доступност због немогућности коришћења разноврсних комуникационих канала; недовољан степен прилагодљивости, у смислу способности брзе обраде података без обзира на промене из окружења и нове услове пословања; недовољну скалабилност простора за складиштење података и незадовољавајућу ефикасност у погледу могућности довољног проширења по основу раста количине података и повећања броја корисника; ограничену могућност пружања масовних е-услуга и примене веб сервиса у размени података са јавном управом и другим корисницима података Агенције; увећане трошкове одржавања постојећег софтвера и развоја новог софтвера.

-2.3-

СИСТЕМ АРХИВСКЕ И ДОКУМЕНТАРНЕ ГРАЂЕ И ДОКУМЕНТ-МЕНАЏМЕНТ СИСТЕМ АГЕНЦИЈЕ

У складу са одредбама из члана 4. Закона о Агенцији за привредне регистре, Агенција је дужна да се „самостално стара о документацији и архиви, применом мера које се односе на обраду, управљање, смештај, техничко-технолошку и безбедносну заштиту“.

Архивска и документарна грађа великим делом је настала преузимањем надлежности за вођење послова регистрације од других државних органа, организација и институција, као што су: трговински судови, јединице локалне самоуправе, Министарство државне управе и локалне самоуправе, Министарство унутрашњих послова, Министарство спољних послова, Народна банка Србије и други. Архивска и документарна грађа из надлежности Агенције већ сада превазилази број од десет милиона предмета, који представљају активну ста-

тусну и финансијску документацију за преко 600.000 субјеката регистрације.

Архивска документација чува се на 13 различитих локација, које обухватају више од 3.000 м², у просторима јавних склоништа у Београду и Новом Саду, просторијама НБС, објектима Војске Србије и на другим местима. Услови за смештај не задовољавају критеријуме предвиђене прописима који уређују архивску грађу, услед чега је ова документација објективно изложена ризицима од оштећења.

Поред тога, свакодневна манипулација дислоцираном документацијом, ради њеног „проналажења, изузимања, прегледања и враћања у депое“, неефикасна је и производи додатне трошкове за Агенцију, привредне субјекте и државне органе, који свакодневно користе ову архивску документацију (МУП, инспекцијски органи и други) за обављање свог посла.

Непостојање просторних услова отежава напоре Агенције да успостави „централизован систем за управљање електронским документима и архивом“ (DMS – Document management system), којим би се обезбедило: ефикасније и безбедније руковање репозиторијумом електронских докумената; управљање логистичким подацима у вези са кретањем папирних докумената; увођење „самоуслугне претраге и испоруке података“, посебно када се ради о финансијским извештајима правних лица и предузетника, као и о сложенијим наменским претрагама података и испоруци одговарајућих података; ефикасније и безбедније руковање папирним документима који се чувају у централној архиви и „мета подацима“ о њима.

-2.4-

СИСТЕМ ЉУДСКИХ ПОТЕНЦИЈАЛА, ОРГАНИЗАЦИЈЕ И УПРАВЉАЊА

Пословни систем Агенције, поред система регистрације, ИКТ, чини и систем организације, људских и материјалних ресурса, управљачких и контролних процеса.

Постојећи модел организације, заснован превасходно на пословним процесима регистрације, помоћним пословним процесима (експедиција поште, архива, информативни центар, систем пријема предмета) и на заједничким функцијама Агенције (кадрови, финансије и ИКТ), не омогућава потпуну и ефикасну примену савремених система праћења и оцењивања рада свих запослених, односно успешности и ефикасности рада Агенције и њених појединих саставних делова.

Агенција, као комплексан систем јавних сервиса који на дневном нивоу обради око 3.000 предмета, мора непрестано да се прилагођава потребама корисника својих услуга, а да би то била у стању мора да успостави пословни систем чију ће организацијску културу и ланац вредности карактерисати:

- максимална законитост и одговорност у примени прописа и поступању,
- усмереност запослених на корисника услуга и пословне процесе,
- креативност и иновативност,
- интензивно коришћење знања,
- богато искуство у послу,
- спремност руководећег кадра и запослених да стално уче,
- ефикасан систем надзора и контроле.

Сталне промене у вези са установљавањем нових надлежности и функција и промене условљене потребом сталног развоја пословних процеса налажу озбиљно редефинисање и редизајнирање постојећих уходаних процеса, у циљу побољшања у обављању послова из делокруга рада Агенције. Агенција се сусреће са проблемом да задржи постојеће висококвалификоване стручњаке и посебно да привуче дефицитарне стручњаке, врло тражене професионалце на подручјима рада као што су: информационе технологије, корпоративно право са познавањем права ЕУ, развијање модела бонитета и рејтинга, контролинг, стратегијски менаџмент и систем квалитета у јавном сектору.

Постојећи нормативни и организацијски оквир Агенције, који регулише унутрашњу организацију и систематизацију послова и задатака у Агенцији (Закон о Агенцији за привредне регистре, Правилник о раду, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији радних места и послова и друга пратећа интерна акта), не садржи механизме потребне за привлачење и задржавање стручњака са специјалистичким експертским знањем, без чијег ангажовања није могуће ефикасно и одрживо спровођење кључних сегмената из Програма, али и за примену савремених управљачких система.

Имплементација Програма захтева прилагођавање система организације, развоја људских потенцијала и унапређење система управљања и контроле променама које са собом носи нови развојни концепт, због чега је потребно спровести одговарајућа унапређења кључних сегмената организацијско-управљачког система, укључујући и систем планирања и остваривања прихода Агенције.



IV

—
**КОНЦЕПТ ПРОГРАМА РАЗВОЈА —
СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ**
—

Концепт Програма развоја биће остварен кроз реализацију следећих стратешких циљева:

1. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Модернизован систем регистрације, са увођењем нових сродних регистара, који обезбеђује поуздану заштиту у правном промету пословним субјектима и доприноси прегледнијем и конкурентнијем пословном окружењу, снажно усмерен према процесима и потребама корисника услуга.

2. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Интегрисан, ефикасан, поуздан и безбедан информациони систем и развијено е-пословање.

3. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Обезбеђен и намени приведен Централни архивски простор за чување, рад и управљање архивском и документарном грађом Агенције и успостављен документ-менаџмент систем Агенције.

4. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Развоју људских потенцијала, пословних процеса и технологије посветиће се посебна пажња, како бисмо потврдили и оснажили углед и поверење које Агенција ужива као одговорна, ефикасна, иновативна, ка корисницима усмерена и на професионалним вредностима утемељена институција.

5. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Ефикасно успостављање и развијање партнерских односа на државном и међународном нивоу, чиме Агенција значајно доприноси економском и друштвеном развоју и стварању услова за придруживање наше земље ЕУ.

1. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Модернизован систем регистрације, са увођењем нових сродних регистара, који обезбеђује поуздану заштиту у правном промету пословним субјектима и доприноси прегледнијем и конкурентнијем пословном окружењу, снажно усмерен према процесима и потребама корисника услуга.

Остварење мисије Агенције подразумева натпросечне резултате на подручју законитости и ефикасности спровођења прописа из надлежности Агенције, како би корисници услуга могли што поузданије и лакше да изврше своје законске обавезе и остваре друге потребе у поступцима пред Агенцијом.

Конкурентније и прегледније пословно окружење у нашој земљи, поред осталог, подразумева и висок ниво доступности и интегрисаности свих података и информација од значаја за поуздано и предвидиво пословање. Агенција ће наставити са унутрашњом консолидацијом постојећих регистара и пословних процеса, као и са обједињавањем у оквиру свог система сродних регистара и евиденција које сада воде други државни органи и организације, како би постала заокружен централни и интегрисани систем статусних и финансијских података од значаја за правни промет свих пословних субјеката у држави.

Суштинска модернизација пословног система Агенције подразумева унапређење поступака и процеса регистрације и повезано са тим других пословних процеса, са снажном применом напредне информационе и комуникационе технологије.

КОМПОНЕНТЕ

1.1.

Модернизован нормативни оквир система регистрације, доношењем јединственог процесног закона о регистрацији у Агенцији.

1.2.

Модернизовани процеси регистрације, у правцу веће стандардизације, оптимизације и информатизације.

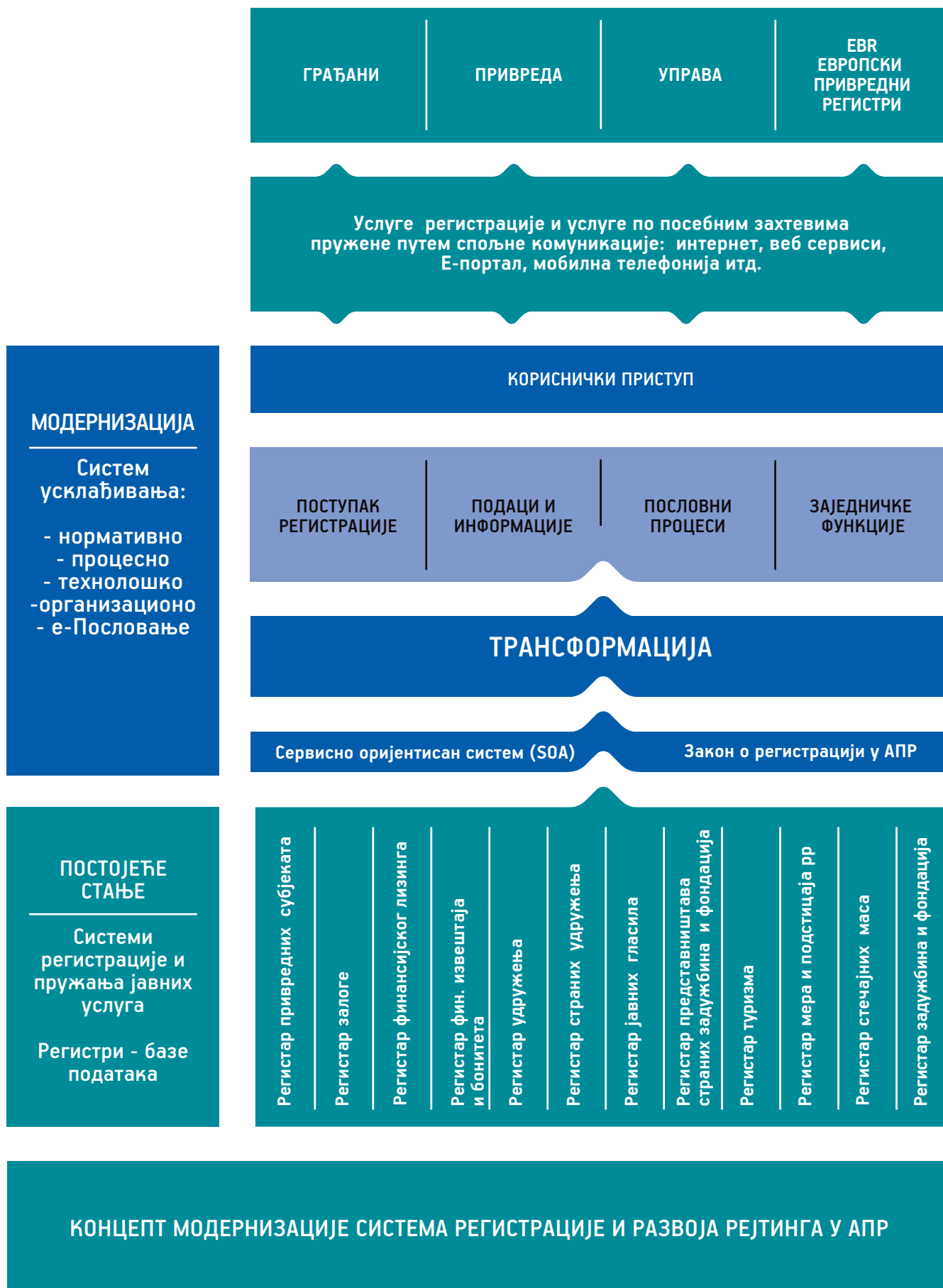
1.3.

Успостављени нови регистри, евиденције и базе података.

1.4.

Обезбеђени услови за увођење и развој Рејтинг модела.





Компонента 1.1.

Модернизован нормативни оквир система регистрације, доношењем јединственог процесног закона о регистрацији у Агенцији.

Материјални прописи којима се поједини регистри установљавају у појединим нормама садрже различит приступ и недовољно јасну границу примене између закона којим се уређује регистрација привредних субјеката и закона којим је уређен општи управни поступак.

Пошто нормативни оквир (закони, уредбе, правилници и друго) дефинише поступке, правила, организационе шеме, пословне процесе, структуре и значење података, а има утицаја и на техничке норме, потребно га је стандардизовати доношењем јединственог процесног закона, који

би у највећој мери примењивали сви регистри из састава Агенције.

Модернизацијом правног оквира процеса регистрације стварају се услови за отклањање изражене фрагментарности у оквиру базичног пословног процеса *обрада регистрационих предмета*, али и претпоставке за достизање већег степена стандардизације и оптимизације целокупних пословних процеса, уз постизање веће интеграције података, ефикасније управљивости и размене података између регистара у оквиру Агенције, као и између Агенције и екстерних корисника.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Донет јединствени процесни Закон о регистрацији у Агенцији за привредне регистре, који омогућава унапређење система регистрације на корист пословних субјеката, грађана и државе.
2. Измене и допуне Закона о Агенцији за привредне регистре, којима би се нормативни оквир за функционисање Агенције ускладио са новим концептом регистрације и развоја пословног система Агенције.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Закон донет у року предвиђеном новим Законом о привредним друштвима (рок: 2011).
- ✓ Припремљена су подзаконска и интерна акта за спровођење Закона у Регистру привредних субјеката (рок: 2011).
- ✓ Припремљена су подзаконска акта и интерна акта за спровођење Закона из надлежности других регистара (рок: 2012).
- ✓ Донете измене и допуне Закона о Агенцији за привредне регистре (рок: 2011).

Компонента 1.2.

Реформисани процеси регистрације, у правцу веће стандардизације, оптимизације и информатизације.

Агенција која ће до краја 2011. године водити 15 регистара нема одговарајућих нормативних и организацијских услова да успостави потребан ниво интероперабилности и комуникације између различито постављених поступака регистрације и разнородно структурираних база података појединих регистара, што за последицу има: мањи степен економичности и ефикасности вођења регистара; ограничења у размени података између појединих регистара унутар Агенције и између Агенције и корисника њених услуга; мању доступност података и информација Агенције; увећане трошкове развоја и одржавања информационог система Агенције заснованог на

посебним и независним апликативним решењима и отежано праћење радних учинака запослених и управљање људским потенцијалима.

Највећи део ограничења и недостатака организационо-процесног карактера Агенција ће отклонити спровођењем ове компоненте, која је тесно повезана са нормативним решењима која ће дефинисати нови Закон о регистрацији у Агенцији за привредне регистре (прва компонента), као и са информатичким решењима која пружа концепт сервисно оријентисане архитектуре (SOA) за који се Агенција определила (други стратешки циљ).

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Заокружени процеси регистрације за све регистре у Агенцији.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Сprovedена анализа пословних процеса Агенције, као основа за оптимизацију, стандардизацију и информатизацију поступака (рок: половина 2011).
- ✓ Сprovedено нормативно уједначавање и конвергенција стандарда формата података, стандарда протокола електронске документације, функционалних карактеристика система и стандарда приступачности за шест базичних сервиса (функционалности) Регистра привредних субјеката и четири сервиса Регистра стечајних маса и Регистра удружења (рок: 2011).
- ✓ Сprovedено нормативно уједначавање и уједначавање стандарда формата података, стандарда протокола електронске документације, функционалне карактеристике система и стандарда приступачности за остале регистре у Агенцији, на 50 % постојећих и планираних регистара (рок: 2012).
- ✓ Заокружен развој пословних процеса регистрације заснован на јединственим нормативним решењима и развоју информационог система заснованог на SOA архитектури, за све регистре у Агенцији (рок: 2013).
- ✓ Каталог података и информација о поступку регистрације и о базама података Агенције посредством развијених корисничких порталаа увећан за 30 % (рок: крај 2013).

Компонента 1.3.

Успостављени нови регистри, евиденције и базе података.

За даље унапређење прегледности и конкурентности пословног окружења неопходно је обједињавање свих *постојећих регистра, евиденција и база података о нефинансијским трансакцијама пословних субјеката* у оквиру Агенције, и то: преузимањем од НБС *послова принудне наплате и конституисањем одговарајућег Регистра и Регистра ималаца рачуна*, као и доношењем нових посебних прописа којим би били успостављени *Регистар дисквалификованих лица, Регистар меница и Регистар факторинга* у оквиру Агенције, чиме би била обезбеђена јавна доступност око 90 % укупних података и информација о статусном и имовинском стању и пословном резултату од значаја за правни промет и положај пословних субјеката.

Поред установљивања нових функција, Агенција мора да усмери пажњу ка организацијској, процесној и кадровској консолидацији постојећих регистра, који су успостављани у кратким временским роковима и неретко са неадекватним законским решењима.

Обухват података о мерама и подстицајима који се воде у оквиру Регистра мера и подстицаја регионалног развоја (сада податке доставља 11 институција) треба проширити на остале органе и организације са централног нивоа власти, као и на јединице локалне самоуправе и институције из АП Војводине. Потпуним обухватом ове врсте података и даљим унапређењем информационо-комуникационих перформанси Регистра, укључујући и стварање услова за одређене статистичке обраде и анализе, Регистар ће оправдати установљивање.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Успостављени нови регистри, евиденције и базе података у Агенцији.

2. Повећана обухватност Регистра мера и подстицаја регионалног развоја и дефинисан методолошки и статистички инструментаријум за обраду података и креирање извештаја.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Регистар спортских удружења (рок: 2011).
- ✓ Регистар судских забрана (рок: 2011).
- ✓ Регистар јавних установа (рок: 2012).
- ✓ Регистар дисквалификованих лица (рок: 2012).
- ✓ Регистар принудне наплате, успостављање преузимањем ове функције из НБС (рок: 2013).
- ✓ Регистар ималаца рачуна, преузимањем из НБС (рок: 2013).
- ✓ Регистар факторинга (рок: 2012).

- ✓ Допуна Уредбе о вођењу Регистра мера и подстицаја регионалног развоја, како би сви државни органи и организације централне власти постали обвезници уноса података у Регистар (рок: 2012).
- ✓ Проширење обухвата података о мерама и подстицајима регионалног развоја на јединице локалне самоуправе и институције АП Војводине (рок: 2012).
- ✓ Доградња апликативних софтверских решења и структуре базе података у правцу добијања агрегираних извештаја по више критеријума, са могућношћу примене статистичке анализе.

Компонента 1.4.

Обезбеђени услови за увођење и развој Рејтинг модела.

Почетак примене Базел II стандарда (Међународна сагласност о мерењу капитала и стандардима капитала) у нашој земљи предвиђен је за крај 2011. године, што намеће потребу за развојем интерних и екстерних рејтинг модела, који би обављале финансијске институције и екстерне кредитне рејтинг агенције (ECAI).

Агенција ће од 2012. године отпочети са активностима у вези са развојем система рејтинга, и то најпре кроз израду *Студије изводљивости о развоју рејтинга у Агенцији*,

а потом кроз *обезбеђивање претпоставки и услова за развој рејтинга (нормативни, кадровски, методолошки, финансијски, информациони и други)*. По обезбеђивању ових услова планира се отпочињање развоја рејтинг модела и експертских система за подршку тим моделима, да би се касније, током вишегодишње примене тог модела на тржишту, стекао неопходан кредибилитет за добијање статуса екстерне кредитне рејтинг Агенције и обављање послова у складу са захтевима Базел II стандарда.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Обезбеђени потребни услови за успостављање и развој модела Рејтинга.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Израда Студије изводљивости о успостављању и развоју Рејтинга у Агенцији (рок: 2012).
- ✓ Обезбеђивање услова за отпочињање развоја Рејтинг модела и експертских система за подршку: нормативни, методолошки, стручни, информациони, финансијски (рок: 2013).

2. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Развијати и користити ИКТ тако да ефикасно подржава пословне процесе којима Агенција остварује потребе корисника услуга.

ИКТ представља значајан сегмент деловања Агенције и од незаобилазне је важности за достизање пројектованих циљева. Агенција следи за једног од напредних корисника модерних технологија за потребе обезбеђења бољих услуга својим корисницима. Бројни циљеви дефинисани у овом стратешком документу захтевају иновативно и домишљато коришћење ИКТ, посебно оних које су повезане са заузимањем Агенције за стално побољшавање услуга из њене надлежности.

Агенција жели да обезбеди развојно и оперативно информационо окружење које би ефикасно подржавало њене пословне процесе и било способно за брзо прилагођавање променама интерног система Агенције и променама у окружењу.

Настојаћемо да развој информационог система ускладимо са стратешким компонентама пословања из овог програма и да подигнемо ниво зрелости интегрисаног информационог система, поред осталог и применом интегралног управљања информационим системом.



КОМПОНЕНТЕ

2.1.

Архитектура и управљање ИКТ су организовани јединствено и трошковно ефикасно, подржавајући мисију, стратешке циљеве и радне задатке Агенције и постављајући у први план кориснике услуга.

2.2.

Унапређено електронско пословање Агенције.

2.3.

Обезбеђен виши ниво безбедности, стандарда и квалитета информационог система.

У циљу повећавања административног капацитета Агенције развијаћемо и усавршавати концепт интегралног и сервисно оријентисаног информационог система, који ће успешно подржавати активности и пословне процесе дефинисане овим програмом и другим документима Агенције.

Компонента 2.1.

Архитектура и управљање ИКТ су организовани јединствено и трошковно ефикасно, подржавајући мисију, стратешке циљеве и радне задатке Агенције, постављајући у први план кориснике услуга.

Постојећи информациони систем Агенције, установљен у периоду од 2005. до 2010. године, представља скуп разнородних софтверских концепција и информационо-комуникационе инфраструктуре, без заједничке основе за потребну интеграцију пословних процеса унутар Агенције и повезивање са базама података и сервисима других државних органа и организација и корисницима услуга.

Након опсежне систем анализе, Агенција се определила за концепт који даје одговоре на захтеве Агенције, а то је тзв. концепт сервисно оријентисане архитектуре (Service Oriented Architecture, SOA), који представља поставку и праксу развоја информационих система засновану на развоју скупа потребних сервиса, који међусобно комуницирају, размењују податке и омогућавају интеграцију пословних процеса кроз повезивање

и понављање пословних функција.

Наша ИКТ мора да буде што више и боље усклађена са потребама корисника услуга и са нашим пословним потребама, као и да стално искоришћава нове прилике и могућности.

Са успостављањем интегрисаног сервисно оријентисаног информационог система омогућиће се пуно обједињавање и стандардизација процеса регистрације свих регистара, уз могућност брже и ефикасније реализације процеса регистрације, бољу искоришћеност људских потенцијала, као и потпуније и ефикасније извештавање из базе података јединствене за све регистре Агенције, што ће унапредити праћење статусних и финансијских података и информација од значаја за пословно окружење у Србији.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Сprovedена интеграција информационог система Агенције на бази сервисно оријентисане архитектуре (SOA).

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Успостављен је сет шест базичних сервиса (функционалности), усклађених са решењима из новог закона и са SOA архитектуром за Регистар привредних субјеката (рок: 2011).
- ✓ Сprovedена дорада и прилагођавање четири сервиса по SOA архитектури, развијена за модул обједињеног пријема IRIS и имплементација на три регистра: Регистар привредних субјеката, Регистар удружења и Регистар стечајних маса (рок: 2011).
- ✓ Успостављен је сет 6-7 базичних сервиса (функционалности) усклађених са решењима из новог закона и са SOA архитектуром на 50 % постојећих и планираних регистара (рок: 2012).
- ✓ Дорада и прилагођавање четири сервиса развијена за IRIS и имплементација на седам постојећих регистара (рок: 2012).
- ✓ Сprovedена дорада и прилагођавање развијених сервиса (функционалности) на све регистре у Агенцији (рок: 2013).
- ✓ Информациони систем пружа пуну подршку запосленима Агенције у постизању веће ефикасности у раду.

Компонента 2.2.

Унапређено електронско пословање Агенције.

Успостављање предложеног „сервисног концепта“ информационог система Агенције већ сада је неопходан услов за снажнији искорак Агенције у правцу развоја *е-Сервиса* и довршетка започетих пројеката за потребе јавне управе, привреде и банкарског сектора.

Агенција мора да буде оспособљена да, након испуњавања преосталих услова за пуну примену „квалификованих електронских потписа“, као и бољих услова у окружењу за електронска и мобилна плаћања услуга из делокруга управе, понуди привреди и држави - као корисницима услуга, широк избор масовно коришћених електронских услуга, као што су: пуна електронска

регистрација; испорука комплексних података у електронском облику; услуге аутоматског обавештавања; самоуслужна претрага и наручивање и испорука података; мултидимензионалне анализе и извештаји који омогућавају увид у податке из различитих димензија и аспеката, итд.

Обезбеђење услова за сигурну размену електронских докумената између корисника услуга и Агенције представља темељ електронског пословања Агенције.

Агенција жели интензивније да подстиче електронско пословање са пословним субјектима и јавним сектором, уз употребу савремених ИКТ, као и обезбеђивањем високог степена операбилности база података.

Прелазак са папирних на електронске документе и електронске евиденције подразумева да Агенција претходно реши бројна питања интерног карактера, како би била припремљена за пуну примену електронских услуга која се очекује у наредном периоду.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Даљи развој електронских сервиса.

2. Развој е- услуга.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Публиковање већег броја услуга Агенције на „Порталу е-Управе“ (рок: 2011).
- ✓ Сервис дневне испоруке података за пословне банке и НБС (рок: 2011).
- ✓ Повезивање база података Агенције и података грађана из база Министарства унутрашњих послова (рок: 2011).
- ✓ Друга фаза „Једношалтерског система регистрације“, у правцу повезивања са Пореском управом на трансакционом нивоу (рок: 2011).
- ✓ Проширење скалабилности и унапређење структуре базе података Регистра мера и подстицаја регионалног развоја (рок: 2012).
- ✓ Сервис за стандардне сетове података за јединице локалне самоуправе и локалне пореске администрације (рок: 2012).
- ✓ Пројекат унапређења интероперабилности са информационом системом Европског привредног регистра - European Business Register - EBR (рок: 2012).
- ✓ Пуна електронска регистрација (рок: 2012).
- ✓ Испорука комплексних података из различитих регистара (рок: 2012).
- ✓ Увођење плаћања услуга електронским путем, употребом платне картице и мобилног телефона (рок: половина 2012).
- ✓ Самоуслужна претрага наручивања и испоруке података (рок: 2013).

Компонента 2.3.

Обезбеђен виши ниво безбедности и стандарда квалитета информационог система.

Свеобухватне, квалитетне и безбедне информације од кључног су значаја за остваривање мисије Агенције, за шта је потребно успостављање поузданог система за управљање безбедношћу информација, као дела целовитог управљачког система намењеног за успостављање, увођење, извођење, надзирање, одржавање и побољшање безбедности информационе заштите.

За обезбеђење тачности, целовитости и расположивости информација успоставићемо систем за управљање информационом заштитом, као део целовитог управљачког система Агенције.

Динамичан раст и развој примене ИКТ решења у Агенцији, као и велика посећеност интернет стране Агенције, неминовно доводе до повећаних безбедносних ризика. Да би Агенција, као електронска и јавна база података, отклонила потенцијалне ризике (интерног и екстерног карактера), мора да обезбеди на много вишем нивоу систем заштите ИКТ.

Реализација програмских активности обухвата и стварање услова за примену стандарда менаџмента безбедности (ISO 27001) и добре праксе на подручју пројектовања и испоруке информатичких услуга (ITIL - Information Technology Infrastructure Library).

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Унапређење заштите и увођење стандарда квалитета информационог система.
2. Уведен је потребан систем надзора и мере за успостављање одговарајућег нивоа заштите информација.
3. Систем управљања информационом заштитом се стално допуњава и унапређује.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Донета је општа политика информационе заштите Агенције (рок: 2011).
- ✓ Донете подручне политике информационе заштите: ИКТ инфраструктура, безбедне софтверске апликације, безбедна мрежа, сервери, персонални рачунари, безбедни подаци на преносивим медијима, одговарајућа организација, безбедне електронске услуге и информационо безбедна култура (рок: 2012).
- ✓ Усвојена политика чувања и заштите личних података у складу са директивама и добром праксом Европске уније (рок: 2012).
- ✓ Унутрашња организација сектора ИКТ је усклађена са потребама из политике информационе безбедности и заштите (рок: 2011).
- ✓ Систем информационе безбедности се стално допуњаје и побољшава.
- ✓ Агенцији је додељен сертификат усклађености са стандардом ISO 27001 (рок: 2013).
- ✓ Стварање услова за примену добре праксе у области пројектовања и испоруке информатичких услуга (ITIL).

3. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Намени приведена зграда Централне архиве Агенције за чување, рад и управљање архивском и документарном грађом Агенције, у складу са прописима и добром праксом, и успостављен документ-менаџмент систем Агенције.

Успешност остварења овог стратешког циља зависи преваходно од обезбеђења финансијских средстава потребних за санацију и реконструкцију зграде Централне архиве Агенције у Раковици, чиме би се створили услови за обједињавање архиве на једном месту и заштита од могућег физичког оштећења, укључујући и могућност систематског развоја и успостављања е-архиве и документ-менаџмент система Агенције.

КОМПОНЕНТЕ

3.1.

Успостављање Централне архиве Агенције.

3.2.

Успостављање документ-менаџмент система Агенције и е-архиве.



Компонента 3.1.

Успостављање Централне архиве Агенције.

Агенција има непосредну одговорност, у складу са одредбама из члана 4. Закона о Агенцији за привредне регистре, да се „самостално стара о документацији и архиви применом мера које се односе на обраду, управљање, смештај, техничко-технолошку и безбедносну заштиту“.

Стално ширење делатности Агенције и интензивно усвајање информационе технологије и њене употребе у свим областима деловања генерише мноштво појавних облика документарне и архивске грађе, који се остварују како у физичком, тако и у електронском облику. Количина и значај документације којом располаже Агенција има тренд сталног увећавања.

Успостављање Централног архива Агенције створиће претпоставке за пуну примену е-архиве, за шта је даље неопходно обезбедити стручне и организацијско-технолошке поступке за претварање облика и садржине папирних докуманата у дигитални облик, ради обезбеђивања материјалне заштите архивске грађе (заштита од оштећења) и стварања услова за ширу и бржу доступност архивираних садржаја.

Стратешки циљеви Агенције за сегмент архивске и документарне грађе обухватају следеће посебне циљеве и компоненте:

- обезбеђење ефикасне заштите архивске и документарне грађе;
- повећање доступности архивске и документарне грађе крајњим корисницима, независно од њихове мобилности и могућности;
- развијање, успостављање и коришћење безбедног, савременог, одрживог и међународно примереног система стручне и правне заштите архивске грађе, са јасно дефинисаним поступцима преузимања, коришћења и чувања најразличитијих врста архивске грађе;
- достизање високог степена стручне оспособљености запослених у Агенцији на подручју управљања физичком и електронском архивом и документацијом;
- смањење трошкова по основу закупа архивског простора и манипулативних трошкова свакодневног коришћења архивске грађе.



ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Зграда за Централну архиву Агенције приведена намени.

2. Успостављена одговарајућа организација система Централне архиве Агенције и утврђени стандарди и поступци за управљање свим облицима архивске и документарне грађе.

3. Установљена е-архива.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Израда пројектне документације, прибављање дозвола и реализација I фазе санације и реконструкције објекта Централне архиве (рок: 2011).
- ✓ Реализација II фазе реконструкције објекта Централне архиве (рок: 2012).
- ✓ Опремање архивског простора потребном архивском и другом техничком и комуникационом опремом (рок: половина 2013).
- ✓ Обезбеђена ефикасна заштита архивске грађе, у складу са прописима и добром праксом (рок: 2013).

- ✓ Припремљен пословни модел „Успостављање ефикасног система организације и пословних процеса Архиве” (рок: 2012).
- ✓ За око 50 % повећана доступност архивске и документарне грађе крајњим корисницима, независно од њихове мобилности и могућности (рок: 2013).
- ✓ Сачињен и реализован Програм оспособљавања и образовања кадрова који раде на пословима архиве (рок: половина 2012).
- ✓ Дефинисан и јасно назначен поступак преузимања, чувања, употребе и управљања архивском грађом у физичком и дигиталном облику (рок: половина 2012).

- ✓ Израда студије изводљивости за установљивање е-архиве (рок: половина 2012).

Компонента 3.2.

Успостављање документ-менаџмент система Агенције.

Трајно решење архивирања и чувања докумената у папирном облику омогућиће пуну функционалност планираног „централизованог система за управљање електронским документима и архивом“ – документ-менаџмент система (*DMS*), који ће бити реализован као значајан део новог, интегралног информационог система Агенције.

Посматрано са техничког аспекта, нови документ-менаџмент систем мора бити постављен тако да прима информације од јавне управе, али и од околине (корисника услуга), на начин да приказ тих информација буде једнозначан и да управља следећим подацима и документима: руковање складиштем (репозиторијумом) електронских докумената који су настали у софтверским модулима за поједине регистре и чувају се у

е-архиви; руковање складиштем (репозиторијумом) електронских докумената који су настали скенирањем (превођењем папирних докумената у електронски облик) и чувају се у е-архиви.

Нови документ-менаџмент систем, поред аспекта у вези са управљањем документарном и архивском грађом и документацијом, треба да омогући: анализу понашања корисника услуга; одређивање кључних корисника услуга; дефинисање трошковног аспекта пружања услуга; ефикасније услуживање и бољу комуникацију; анализу ефикасности услуживања; понуду специфичних услуга одређеним групама корисника и лакше и једноставније успостављање нових функција и услуга.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Успостављен документ-менаџмент систем у Агенцији.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Израда Студије изводљивости за успостављање документ-менаџмент система у Агенцији (рок: половина 2012).
- ✓ Спроведене организационе, процесне и управљачке промене неопходне за успостављање документ-менаџмент система (рок: половина 2013).
- ✓ Прва фаза успостављања документ-менаџмент система (рок: 2013).

4. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Развоју људских потенцијала, пословних процеса и технологије, усмерава се посебна пажња како би потврдили и оснажили углед и поверење које Агенција ужива као одговорна, ефикасна, иновативна, ка корисницима усмерена и на професионалним вредностима утемељена институција.

Људски потенцијали, уклопљени у делотворан организацијски систем и препознатљив ланац вредности и организацијске културе, представљају основни стуб свакодневног рада и развоја Агенције. Развој људског фактора у Агенцији мора да буде пажљиво осмишљен на дужи рок и прилагођен остваривању мисије, стратешких циљева и вредности Агенције. Систем развоја људских потенцијала потребно је унапредити и стално надограђивати.

Морамо снажно наставити са развојем стручних знања и вештина и бити посебно осетљиви на све мањкавости у знањима и вештинама, да бисмо модернизовали пословни систем Агенције и успешно се суочили са бројним и разноврсним изазовима.

Управљачки систем Агенције је потребно унапредити у делу управљања пословним процесима регистрације, финансијама, информацијама, документима и логистиком. Сваки од наведених елемената је потребно посебно сагледати у светлу постојећег стања и планираног побољшања.

КОМПОНЕНТЕ

4.1.

Стална брига о развоју запослених у Агенцији и јачању система управљања људским потенцијалима.

4.2.

Унапређен систем организације и управљања.

4.3.

Ефикасно планирана и искоришћена финансијска и материјална средства, као и систем организације.

Да бисмо достигли основне пословне циљеве, Агенција мора наставити са јачањем оспособљености својих запослених, упоредо са улагањем у ИКТ и у организацијску ефикасност. Посебну пажњу посветићемо успешној имплементацији нашег система регистрације и запослених.



Компонента 4.1.

Стална брига о развоју запослених у Агенцији и јачању система управљања људским потенцијалима.

Основни стуб развоја пословног система Агенције, конципираног као *јединствена електронска и јавна база података, информација и знања, јесу високо образовани и стручни појединци спремни да стално уче, уклопљени у препознатљив ланац вредности и организацијске културе.*

Знање, искуство и иновативност запослених у Агенцији, као и њихова преданост и љубазност приликом извршавања задатака и послова, од одлучујуће су важности за остваривање завидних резултата Агенције, упркос сталном повећавању броја њених корисника и броја и сложености радних задатака који се морају извршити.

Стално повећање функција и послова Агенције и модернизација њеног пословног система у правцу стандардизације и оптимизације процеса регистрације, уз примену савремених ИКТ решења и планираног све већег учешћа електронског пословања, намећу потребу интензивнијег улагања у стручни развој запослених, са циљним оспособљавањем и образовањем за иновирани пословне процесе, примену нових технологија, специјалистичку обуку и обуку за руководиоце.

Систем организације људских потенцијала треба прилагодити модернизованом систему регистрације и целокупном пословном систему Агенције, у правцу успостављања система који учи, што се постиже запошљавањем високо ранжираних стручњака за: *корпоративно и финансијско право, развијање и примену модела бонитета, скоринга и пословног рејтинга, нове технологије, експертске системе, системе за управљање знањем, заштиту информационог система, увођење и одржавање система квалитета и за интернет технологије и решења.*

Постојећи нормативни оквир Агенције који регулише унутрашњу организацију и систематизацију послова и задатака у Агенцији: *Закон о Агенцији за привредне регистре, Правилник о раду Агенције, Правилник о унутрашњој организацији и систематизацији и друга пратећа интерна акта*, треба доградити у правцу стварања конзистентног и делотворног правног оквира и имплементационих механизма, ради ефикаснијег остваривања основних развојних циљева Агенције, који у основи значе модернизацију система пословања у најважнијим сегментима: регистрације, информатике, логистике, документ-менаџмента, кадровске политике и управљачких и контролних поступака.

Кадровска служба биће надограђена у модерну службу за управљање људским ресурсима, која ће бити у стању да реализује унапређени концепт управљања запосленима, заснован на савременим стандардима, критеријумима и процедурама пријема, напредовања, селекције и оспособљавања у професионалној каријери. Развијању свих облика личне одговорности сваког запосленог посветиће се посебна пажња. Напредовање у служби и награђивање мора да буде засновано на транспарентним процедурама, уз коришћење одговарајућег система интерних контрола и оцењивања.

Руководећа структура мора да има обавезу успостављања препознатљивог ланца вредности и организацијске културе у Агенцији. Жеља је да се даље унапређују стилови руковођења, који су отворени, прилагодљиви и на тај начин јачају међусобну комуникацију, иновативност и тимски рад, атмосферу сарадње и уважавања на свим нивоима организације у Агенцији.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Руководиоци и запослени у Агенцији добро оспособљени и високо мотивисани за рад у комплексном и променама изложеном окружењу, у коме се срећу са бројним изазовима који морају брзо да се решавају.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Припремљен кадровски стратешки план за трогодишњи период (рок: 2011).
- ✓ Успостављају се и реализују програми за побољшање стручне оспособљености запослених, као одговор на долазеће изазове (рок: 2011).
- ✓ Повећана мобилност запослених, којима се нуди могућност за добијање нових знања и вештина, као и веће могућности за сопствени развој.
- ✓ Уведен целовит и на јасним процедурама заснован нови систем за пријем и напредовање запослених (рок: половина 2012).
- ✓ Уведен целовит и стимулативан систем награђивања радног учинка и успешности запослених (рок: 2011).
- ✓ Уведен посебан систем награђивања за дефицитарне стручњаке из области ИКТ, експертних система, развоја квалитета, модела рејтинга, заштите информационих система и безбедности података и слично (рок: 2011).
- ✓ Успостављен систем подстицања иновативности и награђивања иновирања (рок: половина 2012).
- ✓ Јачање мотивације менаџерских структура за рационализацију пословања и увођење организацијске културе (рок: половина 2012).
- ✓ Увођење стратешког менаџмента на основу визије, мисије и програма развоја усмереног на остваривање задатих циљева (први квартал 2012).
- ✓ Смањен број притужби корисника услуга на рад особља Агенције.
- ✓ Систематично мерење задовољства корисника услуга изводи се најмање једном у 18 месеци (рок: 2012).

Компонента 4.2.

Унапређен систем организације и управљања.

Агенција се суочава са ширењем обима делатности и укрупњавањем целокупног система, што захтева одговарајуће прилагођавање организацијског модела и система управљања и руковођења *мисији, функцијама и пословним процесима*.

Извршићемо ревизију интерних процедура за рад у Агенцији, како бисмо обезбедили ефикасно функционисање и оптималну хоризонталну комуникацију. Процедуре које су усмерене ка екстерним субјектима учиниће се рационалнијим, тако да омогуће најефикасније остваривање потреба привреде, грађана и управе и ефикасније праћење и оцењивање одговорности деловања Агенције и њеног особља.

У том циљу, Агенција ће спровести функционалну анализу својих пословних процеса и основних оперативних функција (архива, експедиција, информациони центар, пријемни шалтери, дислоциране организационе јединице, логистика и заједничке функције), како би се сагледао и оценио степен и карактер потребних измена организационе конфигурације у Агенцији, усаглашен са унапређеним моделом деловања Агенције.

Да би на трајно одржив начин одговорили овим промена, Агенција мора да обезбеди услове за дугорочно планирање и одређивање приоритета у кључним подручјима рада, кроз развој методологије, праксе и стручних знања, неопходних

за усвајање, имплементацију и оцењивање стратешких одлука и заштиту од потенцијалних ризика.

Постојећи организационо-функционални и кадровски оквир ИКТ и развоја у Агенцији треба сагледати перспективно, имајући у виду постојећи ниво зависности Агенције од спољних приватних партнера, у правцу постепеног осамостаљивања од спољних ИТ партнера (посебно када се ради о аспектима управљања базама података и пружања услуга корисницима, укључујући сопствени развој софтвера, посебно веб сервиса и других корисничких функција). Истовремено је потребно успостављање квалитетнијих партнерских односа и ефикасног „трансфера знања“ у областима у којима ће спољне услуге и даље бити неопходне (интеграција система, развој врло сложених програмских решења, увођење најновијих технологија, итд.).

Послове обраде и издавања података, извештаја и информација по посебним захтевима корисника услуга Агенције, анализу понашања корисника услуга, дефинисање трошковног аспекта пружања услуга и дефинисање понуда специфичних услуга одређеним групама корисника, потребно је дизајнирати као посебан организациони и функционални сегмент Агенције, са јасним описом послова, надлежности, задатака и линијама комуникације са регистрима, финансијском и ИТ функцијом Агенције и окружењем.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Успостављено стално побољшање квалитета, успешности и ефикасности пословања.

2. Закон о Агенцији за привредне регистре усклађен са новим решењима дефинисаним у Програму развоја Агенције.

3. Ефикасније пословно планирање и мерење остваривања утврђених циљева.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

✓ Агенција је добила сертификат квалитета по стандарду ISO 9001:2008 (рок: 2013).

✓ Учешће правовремено реализованих мера, препорука и иновација се повећава.

✓ Побољшан информациони систем за подршку одлучивању (рок: 2012).

✓ Уведена функција интерне ревизије (рок: 2011).

✓ Оцена интерног надзора финансијског управљања и контроле се побољшава.

✓ Ревизијски прегледи кључних пословних подручја Агенције се изводе редовно на сваке две године.

✓ Закон о Агенцији за привредне регистре усагласити са променама које се дешавају у нормативним, организационим, технолошким и кадровским областима и другим променама које произилазе из Програма развоја (рок: 2011).

✓ Развијен и уведен рачунарски информациони систем који омогућава ефикаснију и квалитетнију подршку процесима планирања на свим нивоима (рок: 2012).

✓ Уведен је целовит модел уравнотеженог система показатеља успешности пословања BSC - *Balanced Scorecard, Koncept* (рок: 2012).

✓ Успостављен систем евидентирања трошкова по организационим целинама у Агенцији (рок: 2013).

✓ Увести информациони систем набавки и праћења реализације уговора (рок: половина 2012).

Компонента 4.3.

Ефикасно планирана и искоришћена финансијска и материјална средства, као и систем организације.

Ефективни и ефикасни механизми интерног и екстерног надзора над радом Агенције, као и транспарентност и неговање партнерског односа између Агенције, корисника услуга и јавности, предуслов су модерног и са стандардима административног простора ЕУ усклађеног деловања.

Агенција ће у најскорије време *успоставити функцију интерне ревизије*, у складу са Законом о Агенцији за привредне регистре и са прописима који уређују област интерне ревизије у јавном сектору. Исто тако, извршићемо анализу свих интерних процедура и контролних поступака, ради сагледавања критичних места и фактора и успостављања потпуног и одрживог система финансијског управљања и интерне контроле у Агенцији, у циљу јачања превенције од потенцијалних злоупотреба и незаконитог поступања запослених. Разрадићемо и донети годишњи план унутрашњих контрола и, упоредо са тим, образовати запослене на подручју унутрашњих контрола и система управљања ризицима. Установићемо оцењивање економичности пословних процеса и поступака и усавршити систем мера борбе против корупције.

У циљу економичног и контролисаног располагања средствима Агенције, у оквиру финансијске функције успоставићемо везу између уложених средстава и остварених резултата рада. Процес јавних набавки, праћење реализације уговора и управљање имовином Агенције потребно је организацијски и процесно унапредити, ради повећања успешности пословања.

Потребно је развити апсорпционе капацитете Агенције за реализацију стране донаторске помоћи, а посебно средстава *IPA* фондова ЕУ, уз обезбеђивање контролних механизма, у складу са стандардима ЕУ. Пројектни менаџмент мора постати део редовних активности Агенције.

Посебно ће бити значајно стварање организационе, процесне и технолошке претпоставке за реализацију електронских и мобилних плаћања услуга Агенције, уз одговарајуће олакшице за кориснике електронских верзија услуга, јер се очекује да ће такав приступ омогућити да ове услуге, уз коришћење комбинованих података из регистара, постану значајан део прихода Агенције и један од стубова дугорочне одрживости самофинансирања делатности Агенције.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Ефикасно и успешно планирање и коришћење финансијских и материјалних извора.

2. Политика планирања и остваривања прихода од накнада за пружене услуге омогућава стабилно финансирање делатности Агенције, уз уважавање захтева корисника услуга.

3. Корисницима услуга Агенције омогућено електронско плаћање.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

✓ Урађени су и спроводе се годишњи програми штедње (рок: 2011).

✓ Планирање и поступак спровођења јавних набавки је делотворнији и ефикаснији.

✓ Успостављен је систем давања и усвајања предлога за рационализацију пословања (рок: 2011).

✓ Сачињен је и успостављен систем за мерење успешности и ефикасности употребе финансијских и материјалних извора (рок: половина 2012).

✓ Сачињен и од Владе одобрен јединствени тарифни систем накнада за услуге које пружају различити регистри Агенције (рок: 2011).

✓ Успостављен целовит процесни и информациони систем праћења, евидентирања и контроле прихода које Агенција остварује од накнада за услуге које пружа (рок: половина 2012).

✓ Створен правни основ и техничка подршка која корисницима омогућава да накнаде за услуге Агенције плаћају електронским путем, преко платних картица, употребом мобилног телефона и других модалитета плаћања (рок: 2011).

5. СТРАТЕШКИ ЦИЉ

Ефикасним успостављањем и развијањем партнерских односа на државном и међународном нивоу значајно доприносимо економском и друштвеном развоју и стварању услова за придруживање ЕУ.

Прва и основна надлежност и одговорност Агенције јесте да законито и ефикасно обавља послове регистрације свих промена пословних субјеката из надлежности регистара Агенције. Ипак, Агенција има и нешто ширу улогу – она доприноси економском и друштвеном развоју државе и посебно стварању пословног миљеа који је подстицајан за привредни раст, иновативност и јачање конкурентности наше економије.

Активним учествовањем у асоцијацијама европских регистара желимо да овладамо знањима и искуствима, да иста применимо и тиме омогућимо брже и делотворније остваривање стратешких циљева.

КОМПОНЕНТЕ

5.1.

Ефикасно доприносити решавању проблема из привредног и друштвеног подручја, у активној сарадњи са другим органима, организацијама, струковним удружењима и јавношћу.

5.2.

Активно деловати у европским и светским асоцијацијама регистара, са циљем овладавања напредним знањима и искуствима и њиховог увођења у пословни систем Агенције.

5.3.

Стално деловање у правцу постизања веће јавности рада и сазнавања мишљења корисника услуга о квалитету рада Агенције.

ECRF годишња конференција, Београд, јун, 2008.



Компонента 5.1.

Ефикасно доприносити решавању проблема из привредног и друшвеног подручја, у активној сарадњи са другим органима, организацијама, струковним удружењима и јавношћу.

Агенција треба да настави са јачањем позитивне улоге и сарадње, коју је и до сада имала на широком подручју владиних и међуресорних делатности и акција. Заједно са другим државним органима и организацијама, Агенција ће активно учествовати у међуресорским програмима и пројектима од значаја за ефикасније деловање државе, на корист правних лица и грађана: портал е-управе; једношалтерски систем регистрације; пројекат повезивања са Министарством унутрашњих послова (база података Агенције и база података грађана); повезивање са 11 државних органа и организација у оквиру вођења Регистра мера и подстицаја регионалног развоја и друго.

Агенција планира да ојача сарадњу са локалном самоуправом

и институцијама АП Војводине, посебно у делу припреме е-сервиса, стандардних података потребних за рад локалне самоуправе и локалне пореске администрације. У оквиру успостављања снажније сарадње са институцијама АП Војводине биће иновирани и садржајно проширени постојећи споразуми о размени података, које је Агенција у претходном периоду имала са Фондом за развој Војводине (сада Развојном банком Војводине).

Планира се оснаживање сарадње Агенције са интересним и струковним удружењима, образовно-научним институцијама и корисницима њених услуга, пре свега са циљем да се заједнички обликују стандарди који би омогућили ефикасније и успешније извршавање задатака и послова Агенције.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Успостављен свеобухватан и ефикасан систем размене података између Агенције и других органа и организација.

2. Квалитетан и ефикасан допринос Агенције у сарадњи са другим органима, организацијама, струковним удружењима и стручном јавношћу.

3. Законодавство у вези са делатношћу Агенције обезбеђује ефикасно и успешно остваривање права њених корисника.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

✓ Успостављен целовит систем правовремене и квалитетне припреме података за размену (рок: 2012).
✓ Учешће електронским путем размењених података се повећава.

✓ Споразуми и протоколи о размени података су обновљени и садржински редефинисани (рок: 2012).

✓ Потписани су нови споразуми и протоколи са новим органима, организацијама, струковним и интересним удружењима (рок: 2012).

✓ Потписани су нови споразуми и протоколи и редефинисани стари у вези са стандардима учествовања на саветовањима и семинарима са тематиком из надлежности Агенције.

✓ Усклађени су прописи који регулишу материју регистрације из надлежности Агенције са прописима из повезаних области (рок: 2013).

Компонента 5.2.

Активно деловати у европским и светским асоцијацијама регистара, са циљем овладавања напредним знањима и искуством и њиховог увођења у пословни систем Агенције.

Агенција је активни члан електронске мреже европских привредних регистара (*European Business Register - EBR*), који окупља 26 држава, од којих су 20 чланице ЕУ. Агенција заинтересованим страним инвеститорима и свим заинтересованим правним и физичким лицима у 26 земаља Европе омогућава увид у податке свог Регистра привредних субјеката.

Као члан Форума европских привредних регистара (*European Commerce Registers' Forum - ECRF*), а на основу Меморандума о разумевању са немачким Министарством правде области Северна Рајна – Вестфалија, Агенција учествује у Пројекту израде платформе за међурегистарску размену регистрованих података, који се имплементира у периоду од 2011. до 2014. године.

Агенција ради на пројекту развоја веб Портала директних страних инвестиција (*Foreign Direct Investments - FDI Portal*), захваљујући коме ће, посредством интернет стра-

нице Агенције, заинтересовани страни инвеститори моћи да добију ажурне податке (Пореске управе, Републичког завода за статистику, Агенције за страна улагања и промоцију извоза – *SIEPA*, Националне службе за запошљавање, НБС и јединица локалне самоуправе), релевантне за инвестирање у привреду Србије.

У циљу стварања услова за увођење система квалитета у пословне процесе Агенције, укључујући унапређење система организације и управљања процесима и људским потенцијалима, Агенција намерава да успостави консултантско-техничку сарадњу са *OECD – SIGMA (Support for Improvement in Governance and Management)*.

Ради унапређења методологије вођења Регистра мера и подстицаја регионалног развоја, Агенција ће настојати да успостави сарадњу са сродним регистрима из неке од земаља ЕУ које имају напредан систем вођења података ове врсте, како би овладава вишим стандардима и усвојила квалитетнија знања и искуства из области праћења, мерења и извештавања о подстицајима регионалном развоју.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Побољшани облици и методи за размену добре праксе и искустава са другим регистарским институцијама у Европи.

2. Агенција активно учествује у одговарајућим струковним асоцијацијама и сарађује са међународним експертским организацијама.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

✓ Склопљени су споразуми са другим регистарским институцијама и сродним институцијама о међусобном учествовању на подручју образовања и усавршавања и размене добре праксе (рок: 2012).
 ✓ Ниво и квалитет међународне стручне помоћи на подручју регистрације се повећава (израђују се радне анализе и повратне информације).
 ✓ Програми обилазака иностраних институција ради усвајања нових знања и искустава су припремљени (рок: 2011).

✓ Активна размена података преко мреже EBR и учешће у раду ECRF.
 ✓ Успостављена сарадња са OECD - SIGMA (рок: 2011).

Компонента 5.3.

Стално деловање у правцу постизања веће јавности рада и сазнавања мишљења корисника услуга о квалитету рада Агенције.

Агенција, у складу са законом, поред тога што је „централизована и електронска“ јесте и „јавна база података“. На интернет страници Агенције су без накнаде доступни сви кључни подаци и информације којима она располаже, чиме је већ достигнут завидан степен јавности у раду, што су корисници услуга и релевантне међународне институције оценили високом оценом.

Међутим, у циљу потпунијег прихватања напредних принципа рада који важе за јавну управу ЕУ, Агенција треба да настави са унапређењем јавности свога рада, јачањем формалних линија комуникације за све врсте упита, коментара и примедба, кроз више комуникационих канала (електронска пошта, информативни центар, пријемни шалтери, дежурна правна служба), активним учешћем на многим стручним и јавним скуповима, као и ширењем садржаја интернет стране Агенције, која се стално унапређује.

У складу са одредбама Закона о јавним агенцијама и препорукама добре праксе, Агенција треба једном годишње да утврди мишљење корисника услуга о свом раду и о могућем побољшању квалитета пружених услуга. Мишљење корисника услуга о раду Агенције, у виду посебно структурираног извештаја, треба да буде обавезан саставни део годишњег извештаја о раду Агенције, на који сагласност даје Влада.

Мишљење и оцене корисника услуга би се односили на следеће садржаје: лакоћа приступа информацијама Агенције, оцена интернет странице Агенције, оцена квалитета пружених услуга, оцена рада организационих јединица Агенције, оцена љубазности и професионалности запослених, али би и садржали предлоге корисника за побољшање квалитета услуга Агенције.

ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ

1. Стално усавршавање система јавности рада Агенције и укључивање корисника услуга у систем оцењивања квалитета пружања услуга Агенције.

2. Обезбеђен широк обим и једноставан приступ јавним подацима посредством е-пословања и објављивањем на интернет страници/порталу Агенције.

АКТИВНОСТИ / ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ

- ✓ Успостављање интегрисаног и целовитог система јавности рада преко официјелних линија комуникације, за све врсте упита, коментара и примедба, кроз више канала: електронска пошта, информативни центар, пријемни шалтери, дежурна правна служба (рок: 2012).
- ✓ Обавезна припрема годишњег Извештаја о мишљењу корисника услуга о раду Агенције (рок: 2011).
- ✓ Стварање технолошких услова да се степен, модалитети и обим доступности података и информација којим располаже Агенција стално увећавају и унапређују.
- ✓ Израда пројекта „Даљи развој интернет презентације Агенције“ (рок: прва половина 2012).
- ✓ Успостављена редефинисана конфигурација, садржај и дизајн интернет стране Агенције (рок: 2012).



1160 428

70 607

10 647

10 875

189 673

48 640

253 694

1744 564

1741 670

-75 874

-298 745

0

108 323

15 249

20 024

233 917

44 548

9 501

24 064

4 571

1 017

33 074

1 217

51 715

140 200

165 841

-36 429

-36 827

91

-

12 564

985

33 975

140 200

Pro-forma

7 939

9 960

736

402

12 946

11 524

2 446

45 953

37 539

-31 825

82

19 838

427

32 703

45 953

Pro-forma

2 848

285

3 255

7 168

2 88

7 978

-5

-2 606

3 549

4 208

3 32

V

—
ФИНАНСИЈСКИ РЕСУРСИ —
ОСТВАРИВОСТ И
ОПРАВДАНОСТ УЛАГАЊА
У РАЗВОЈ АГЕНЦИЈЕ
—

Извори финансирања

Развојна политика Агенције, дефинисана преко наведених пројектних планова, основа је за утврђивање и реализацију инвестиционе политике, односно политике финансирања Програма за период 2011-2013. године. Политика финансирања је заснована на усклађености циљева, инструмената, развојних ефеката и могућности Агенције.

Планирано је да се средства за финансирање два кључна инвестициона пројекта Агенције за период 2011-2013. године:

- успостављање Централне архиве Агенције и
- изградњу Сервисно оријентисаног информационог система регистрације

обезбеде, у складу са Закључком Владе 05, број: 023-3680/2011-001, од 14. јула 2011. године, из средстава буџета Републике Србије за 2011. и 2012. годину и средстава Агенције за привредне регистре за 2011, 2012. и 2013. годину.

Економска оправданост улагања у развој Агенције

Анализа економске оправданости ових улагања показује да ће се уложена средства вратити држави и привреди по основу:

- трошковног растерећења пословних субјеката и грађана,
- уштеда у пословању Агенције.

А) Непосредна финансијска корист за привреду и грађане
Улагање у модернизацију система регистрације у Агенцији не треба посматрати као трошак већ као улагање, које ће за свој ефекат имати додатно растерећење од административних трошкова за кориснике услуга Агенције (око 600.000 пословних субјеката), у висини од око 2,0 мил. евра на годишњем нивоу. Ово смањење ће се односити пре свега на смањење трошкова штампања и достављања докумената, укључујући смањење послова у вези са курирском доставом и поштанском допремом и отпремом докумената, смањење потребе за пословима који се односе на издавање потврда о чињеницама из евиденција и база

података које води Агенција, као и других послова који ће се рационализовати аутоматизацијом управних поступака и процеса.

Б) Рационализација пословања и уштеде у Агенцији

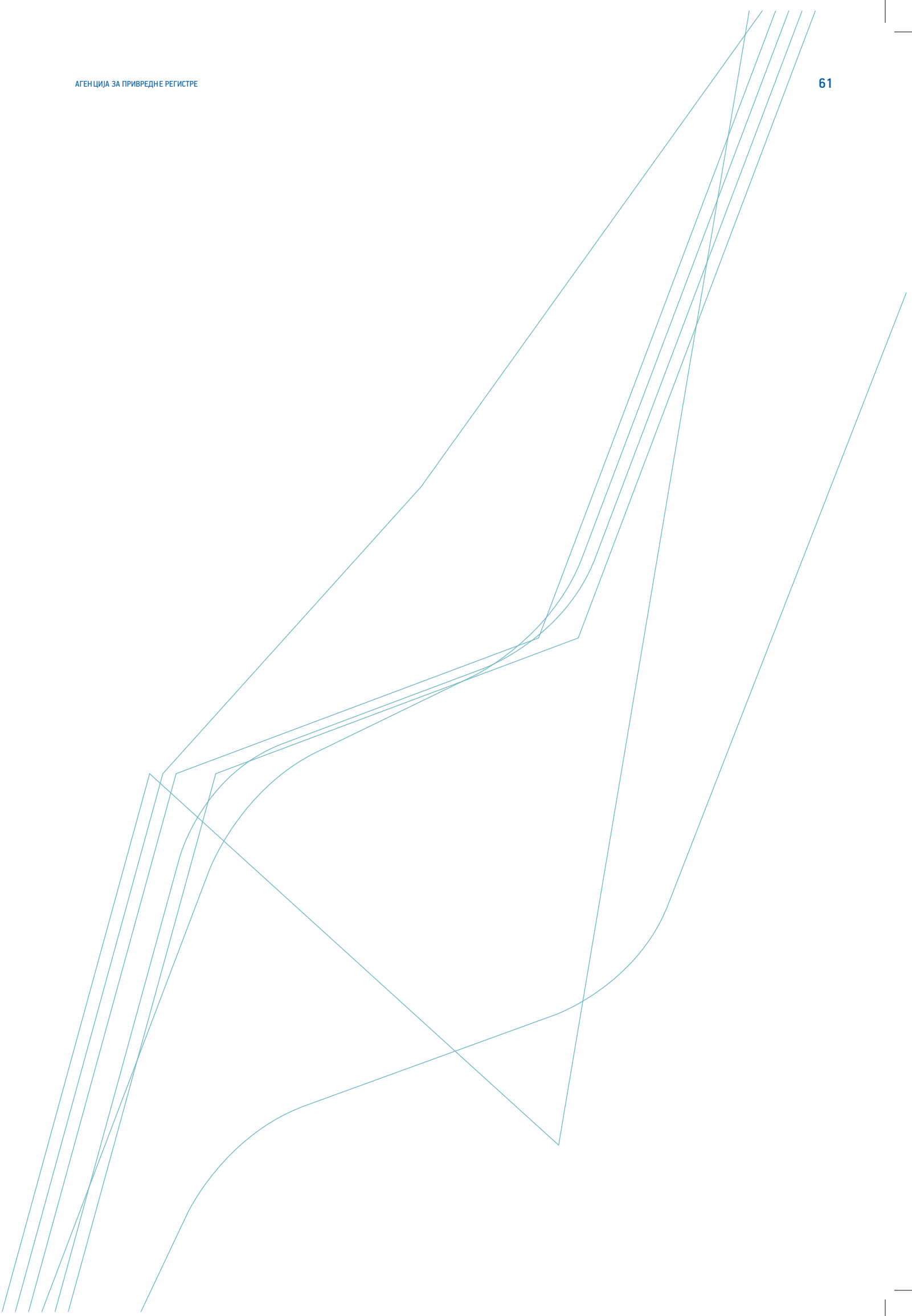
Реализацијом Програма развоја стварају се неопходне претпоставке за унапређење организације пословног система Агенције и примену савремених метода управљања делатношћу Агенције, што ће за резултат имати уштеде од око 70,0 мил. динара на годишњем нивоу, по основу повећања ефикасности и ажурности рада запослених и смањења трошкова закупа архивског простора, доставе поште, пријема и обраде предмета.

Друштвена оправданост улагања у развој Агенције

А) Јавна управа ће повезивањем са интегрисаним базама података и информација Агенције учинити свој свакодневни рад ефикаснијим, док ће огромна база знања Агенције моћи да буде употребљена као квалитетна информацио-на и документациона подлога за потребе припремања и реализације одговарајућих јавних политика и мера Владе.

Б) Хармонизација са прописима и праксом ЕУ

Остваривањем пројектованих активности и циљева, систем регистрације и целокупан пословни систем Агенције ће већ 2013. године бити у највећој мери хармонизован са праксом препознатљивом за административни оквир ЕУ.





VI

— СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА РАЗВОЈА —

Спровођење Програма развоја представља интерну оперативну вођену активност, која укључује организовање, буџетирање, мотивацију, праћење, оцењивање и извештавање и води ка испуњењу задатих циљева са ослањањем на Акциони план Програма развоја. У вези с тим, образоваће се *Тим за праћење спровођење Програма*.

Праћење ће се спроводити у редовним временским оквирима, квартално и годишње, у складу са елементима из Акционог плана. Систем за праћење спровођења Програма ће обухватити дефинисане активности и задатке, носиоце активности, уз именовање одговорних лица за праћење и извештавање, ресурсе, индикаторе, ризике и рокове.

Оцењивање је дефинисано као систематско и објективно праћење резултата спровођења Програма. У зависности од врсте индикатора, процењиваће се реализација и ефекти планираних и реализованих активности, као и институционалне и нормативне промене.

Извештавање - Агенција ће на годишњем нивоу израђивати и објављивати извештаје о спровођењу Програма, степену имплементације циљева и активности, проблемима и изазовима. Извештај о току имплементације Програма развоја ће бити саставни део Годишњег извештаја о раду Агенције, који се редовно доставља Влади на сагласност.



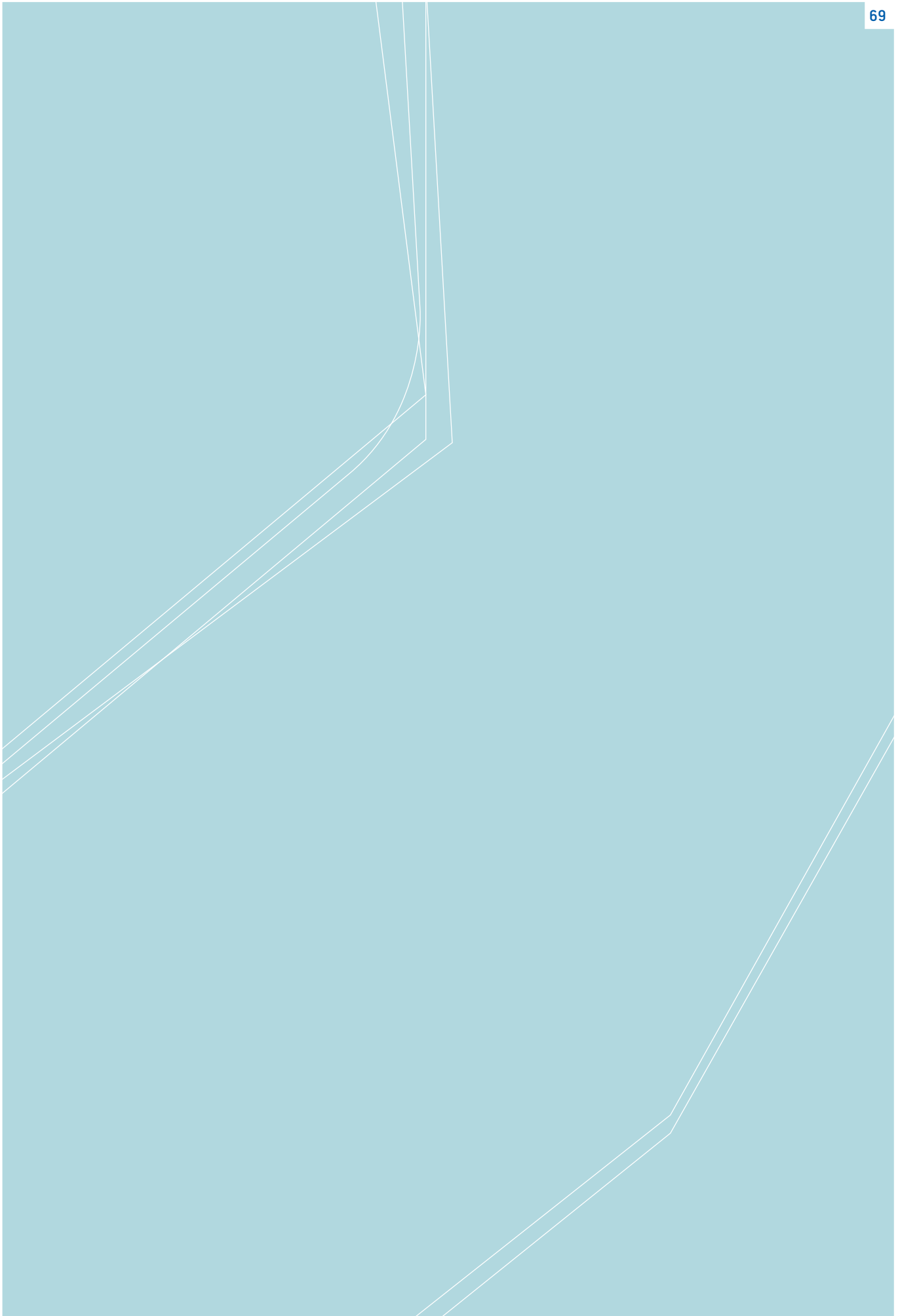


VII

— ПРЕТПОСТАВКЕ ЗА УСПЕШНО СПРОВОЂЕЊЕ ПРОГРАМА РАЗВОЈА —

Кључне претпоставке за успешно спровођење активности из Програма развоја Агенције за период од 2011. до 2013. године су:

- ✓ Благовремено доношење прописа из надлежности Народне скупштине Републике Србије, односно Владе, од значаја за спровођење Програма;
- ✓ Стабилна и предвидива финансијска самоодрживост Агенције, посебно у делу улагања у развој и у привлачење стручњака са специјалистичким знањима из области које имају стратешки значај за развој Агенције;
- ✓ Остварење континуитета ангажовања на реализацији Програма од стране постојећег стратешког менаџмента Агенције;
- ✓ Бржи институционални развој окружења Агенције и одговарајућа спремност других државних органа и организација за сарадњу на међуресорним и мултифункционалним пројектима;
- ✓ Обезбеђивање финансијских средстава на начин и у роковима утврђеним Програмом.



РЕЧНИК ПОЈМОВА

XML

XML (енгл. *Extensible Markup Language*), у преводу „језик за означавање података”, представља општеприхваћени међународни стандард за приказ структуре података и за размену података. Стоји у основи веб сервиса (*Web Services*).

ITIL

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) скуп је процеса за испоручивање и подржавање ИТ услуга, описаних у библиотеци ИТ инфраструктуре. Настао је у Британији, али је постао општеприхваћени стандард за ИТ услуге. Стално се иновира (1989, 2000, 2005. године).

IT / ICT

IT (*Information Technologies*) / ICT (*Information-Communication Technologies*), у преводу „информационе технологије” (ИТ) / „информационо-комуникационе технологије” (ИКТ) – општеприхваћени назив који обухвата све аспекте бављења рачунарством и телекомуникацијама.

АПЛИКАЦИЈА

Апликација (енгл. *Application*) софтверски је програм намењен крајњим корисницима, у циљу аутоматизације пословних процеса свих врста, решавања научно-техничких проблема, итд.

ПОРТАЛ, ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛ

Комплексна интернет страница (енгл. *Web Site*), која се одликује пре свега интерактивношћу у односу на своје кориснике који јој приступају преко интернета. Стандарди и добра пракса, који дефинишу функционалност модерних порталаа, познати су као спецификације „Web 2.0 ” (већ у широкој примени) и „Web 3.0” (новији стандарди, све више у употреби).

ISO 27000

ISO/IEC 27000-series је важна серија широко прихваћених међународних стандарда, која прописује добру праксу и препоруке у области управљања безбедношћу података (*information security management*). У контексту управљања безбедношћу информационих система (ISMS – *Information Security Management System*) обухвата све аспекте, укључујући приватност, тајност и техничке аспекте заштите информација. Логички се надовезује на серије стандарда ISO 9000 (системи за управљање квалитетом) и ISO 14000 (заштита животне средине).

E-АРХИВА

e-Архива или електронска архива (енгл. *e-Archive*) подразумева сложене софтверске системе за чување архивске грађе у електронском облику. Електронски документи, на одговарајући начин електронски потписани и по потреби кодовани (енкриптовани), трајно се чувају у специјалним уређајима за складиштење података (енгл. *storage*). Правила за чување дефинисана су међународним стандардима, као и међународном (ЕУ) и националном легислативом.

СИСТЕМ КВАЛИТЕТА

Систем управљања квалитетом или систем менаџмента квалитетом (енгл. *Quality Management System – QMS*) чине организациона структура, поступци, процеси, документација и ресурси који су потребни за управљање квалитетом. Систем управљања квалитетом организације је првенствено пројектован да потпуно задовољи интерне потребе управљања организацијом, не само захтеве неког одређеног купца. Квалитет производа или услуге је скуп свих карактеристика које се односе на њихову способност да задовоље исказане потребе корисника и потребе које се подразумевају. Ове потребе су обично исказане као карактеристике са специфичним захтевима за квалитет и могу обухватити разне аспекте перформанси, употребљивост, сигурност функционисања (расположивост, поузданост, погодност одржавања), безбедност, утицај на околину, економичност, естетику итд.

Међународни стандарди серије ISO 9000 допуњавају се одговарајућим техничким стандардима за производе и услуге, чиме се гарантује не само квалитет процеса, већ и самог производа/услуге.

Е-УСЛУГЕ

е-Услуге или електронске услуге (енгл. *e-Services*) представљају услуге које државна управа или приватни сектор пружају крајњим корисницима коришћењем савремених средстава комуникације (информационо-комуникационе технологије – ИКТ), а пре свега коришћењем интернет мреже. Осим жељене расположивости и функционалности услуге, неопходно је обезбедити и њену пуну безбедност, како по питању стриктне контроле приступа услузи, тако и на нивоу заштите података.

Пуни ефекат ова врста услуга постиже комбинацијом са електронским плаћањем (енгл. *e-Payment*) и, ако је могуће, електронском испоруком (нпр. књига, чланака, електронски потписаних докумената, итд.).

Е-УПРАВА

е-Управа или електронска управа (енгл. *E-Government*) обухвата услуге које владине установе, у ширем смислу и цео јавни сектор, дају грађанима и привреди (такозване G2C, односно G2B услуге). Ове услуге могу бити пружене на више нивоа, од једноставних информација путем интернет страница владиних установа до потпуних електронских услуга (подношење пореских пријава, регистрација предузећа, итд.).

ОНЛАЈН

Енглеска реч *online* (чита се *онлајн*), у буквалном преводу „коришћењем жице”, користи се да се опише начин коришћења електронских услуга, гледано са стране корисника. С обзиром на све ширу расположивост широкопојасне интернет мреже и мобилних мрежа, овај израз може се тумачити и као „коришћењем интернета, мобилне мреже или других електронских средстава комуникације”.

ПРИПЕЈД (рачун са претходном уплатом)

Енглеска реч *prepaid* (чита се *принејд*), у преводу „плаћено унапред”, означава пре свега начин плаћања услуга мобилних оператера и разних врста електронских услуга. Генерално, то значи да купац уплаћује одређену суму унапред и троши је према ценовнику даваоца услуга, зависно од обима коришћења одређених услуга. За разлику од *postpaid* метода плаћања, где се услуге плаћају после коришћења, обично по месечном рачуну, *prepaid* плаћање омогућава директну контролу и могућност благовременог ограничења трошкова коришћења услуга.

Е-BANKING (електронско банкарство)

Енглеска реч *e-Banking* (чита се *и-бенкинг*), у преводу „е-банкарство”, означава услуге тзв. електронског банкарства, које клијент обавља коришћењем интернета, уз неопходне мере безбедности, као што је строго контролисана додела права приступа (стандардно тзв. PIN код). Ове услуге обухватају пре свега непосредан увид у стање и историју промена стања својих рачуна код одређене банке, али и могућност електронског плаћања – преноса новца на друге рачуне, у својој или у другој банци.

ВЕБ СЕРВИС

Веб сервис, енглески *Web service*, широко је коришћен, флексибилан начин комуникације између електронских уређаја и представља стандардизовани софтверски систем који омогућава међусобни рад (интероперабилност) различитих уређаја у мрежи.

Стандардизацијом и унапређењем веб сервиса на глобалном нивоу управља W3C (*World Wide Web Consortium*) <http://www.w3.org/>, међународна организација која развија „отворене стандарде” за интернет. Најважнији стандарди који се тичу веб сервиса су XML (формат порука које размењују веб сервиси), SOAP (механизам размене XML порука), WSDL (језик за опис веб сервиса), UDDI (регистар веб сервиса) и други.

X-ROAD

X-Road је сложени национални инфраструктурни систем, који представља основу (енгл. *backbone*) за реализацију услуга у оквиру „електронске владе” у Естонији (*e-Estonia*). Оформљен је још 2001. године, децентрализован је и базиран на коришћењу веб сервиса, којима се управља кроз механизам познат као *ESB – Enterprise Service Bus*. Омогућава повезивање најразличитијих база података и не само да је основа за „сложене сервисе” више владиних установа, већ и повезује неколико стотина корисника у јавном и приватном сектору.

INTEROPERABILITY FRAMEWORK

Енглески израз, у преводу „окружење за међусобни рад“, означава скуп стандарда, правила и препорука за међусобни рад учесника у електронској размени података. Ово се односи пре свега на „електронску владу“ (енгл. *e-Government*), односно размену података између установа јавног сектора (G2G) у циљу давања квалитетнијих електронских услуга грађанима и привреди, али може обухватити и шире аспекте електронске трговине (енгл. *e-Commerce*) и пословања.

„.NET ОКРУЖЕЊЕ“

Microsoft .Net Framework – комплетна платформа за развој софтверских програма (апликација), предвиђених да раде пре свега на оперативном систему *Microsoft Windows*. Обухвата изузетно обимну библиотеку (енгл. *Library*) и подржава више различитих језика (стандардни програмски језик је *C#* - „си шарп“). Програми написани за *.Net Framework* извршавају се у комплетном софтверском окружењу (*CLR* – *Common Language Runtime*) – „виртуелној машини“ која пружа важне опште услуге, као што су безбедност, управљање меморијом, руковање изузецима, итд.

MS SQL БАЗА ПОДАТАКА

Један од најчешће употребљаваних система за управљање релационим базама података (енгл. *RDBMS*), реализован кроз серверски софтверски производ фирме *Microsoft*, тренутно на нивоу *Microsoft SQL Server 2008 R2*.

Базиран је на међународном стандарду SQL (*Structured Query Language*) – програмском језику за складиштење, управљање и упите у податке смештене у релационим базама података.

ИРИС ПРОГРАМСКИ МОДУЛ

ИРИС или „Информациони систем интегрисаног пријема“ је софтверски модул у оквиру Информационог система Агенције за привредне регистре, који омогућава стандардизовани пријем свих врста корисничких захтева за било који од регистара Агенције. Овај модул аутоматизује почетак процеса регистрације у било ком од регистара Агенције и представља део „сервисно оријентисане архитектуре“ (енгл. *SOA* – *Service Oriented Architecture*), која ће бити комплетирана до краја 2013. године.

—

ЛИСТА

СКРАЋЕНИЦА

—

СКРАЋЕНИЦА

ЗНАЧЕЊЕ

BSC	Balanced Scorecard Concept Уравнотежени систем показатеља успешности пословања
ГФИ	Годишњи финансијски извештај
DMS	Document management system Систем за управљање документима
EBR	European Business Register Европски привредни регистар
ECAI	External Credit Assessment Institution Екстерне институције за процену кредитне способности
ECRF	European Commerce Registers' Forum Форум европских привредних регистара
ИКТ	Информационе технологије
IPA	Instrument for pre-accession assistance Инструмент за претприступну помоћ
IRIS	Integrated Reception Information System Информациони систем интегрисаног пријема
ISA	Information Sharing Agreement Споразум о размени података
ISO	International Organization for Standardization Међународна организација за стандардизацију
ITIL	Information Tehnology Infrastructure Library Инфраструктурна библиотека информационих технологија
KOICA	Korea International Cooperation Agency Агенција за међународну сарадњу Републике Кореје
NALED	Национална алијанса за локални економски развој
OECD-SIGMA	OECD - Support for Improvment in Governance and Managment Организација за економску сарадњу и развој - Подршка за побољшање управљања
One Stop Shop	Једношалтерски систем регистрације
SIEPA	Serbia Investment and Export Promotion Agency Агенција за страна улагања и промоцију извоза
SOA	Service Oriented Architecture Сервисно оријентисана архитектура
СРП	Јединица за свеобухватну реформу прописа
SWOT	Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats Снаге, слабости, могућности, претње
FDI	Foreign Direct Investments Директне стране инвестиције
FIC	Foreign Investors Council Савет страних инвеститора

—
ПРОГРАМ РАЗВОЈА
У ПЕРИОДУ ОД 2011. ДО 2013. ГОДИНЕ
—

Издавач

Агенција за привредне регистре Републике Србије
Бранкова 25, Београд
Тел.: +381 11 3331 488
Факс.: +381 11 3331 410
Е-mail: registar@apr.gov.rs
www.apr.gov.rs

За издавача

Звонко Обрадовић
директор Агенције за привредне регистре

Уредници

Звонко Обрадовић
Љубисав Јоловић

Штампа

Мултидизајн, Нови Сад

Тираж

350 примерака

Београд, 2011

Ова публикација штампана је на рециклираном папиру.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

351:347.714]:005.21(497.11)»2005/2013»

РЕПУБЛИКА Србија. Агенција за привредне
регистре (Београд)

Програм развоја у периоду од 2011. до
2013. године / Република Србија, Агенција за
привредне регистре. - Београд : Агенција за
привредне регистре Републике Србије, 2011
(Нови Сад : Мултидизајн). - 71 стр. : илустр.
; 28 см

Тираж 350. - Речник појмова: 70-[73].

ISBN 978-86-915197-0-4

а) Агенција за привредне регистре
(Београд) - Развојна политика - Србија -
2005-2013
COBISS.SR-ID 188140812