




Istraživanje stavova građana i privrede o korišćenju Portala eUprava - eŠalteri

Maj 2023. godine



Metodologija i struktura uzorka

 Trajanje prikupljanja podataka: 20. april – 14. maj 2023.

 Metod prikupljanja odgovora: online upitnik

 Veličina uzorka: 192 ispitanika

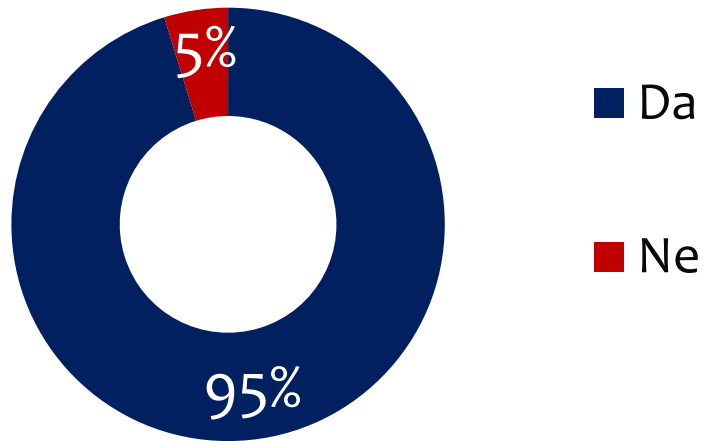
- Građani: 172

- Privreda: 20



Da li su građani i privreda korisnici Portala eUprava?

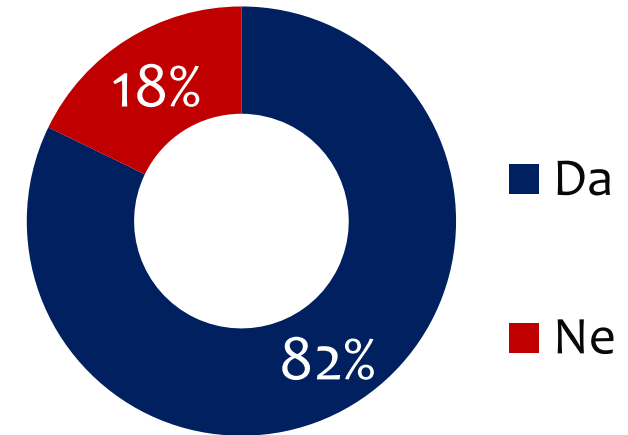
Privreda



Baza: privreda, n = 20

Prema podacima velika većina privrednika, odnosno 95% koristi Portal eUprava.

Građani

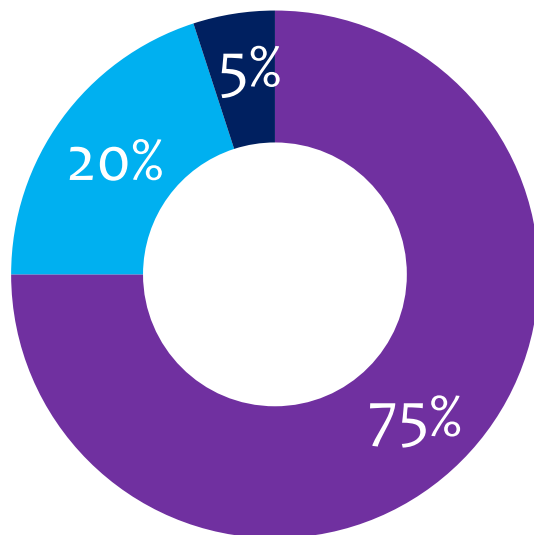


Baza: građani, n = 172

Većina građana, odnosno 82% takođe koristi Portal eUprava.

Na koji način se građani i privreda prijavljuju na Portal eUprava?

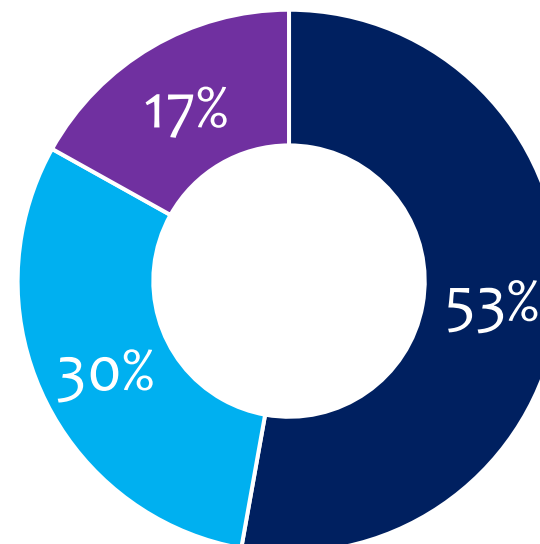
Privreda



Baza: privreda koja ima nalog na Portalu eUprava, n = 19

- Kvalifikovanim elektronskim sertifikatom
- Putem aplikacije ConsentID
- Korisničkim mejlom i lozinkom

Građani

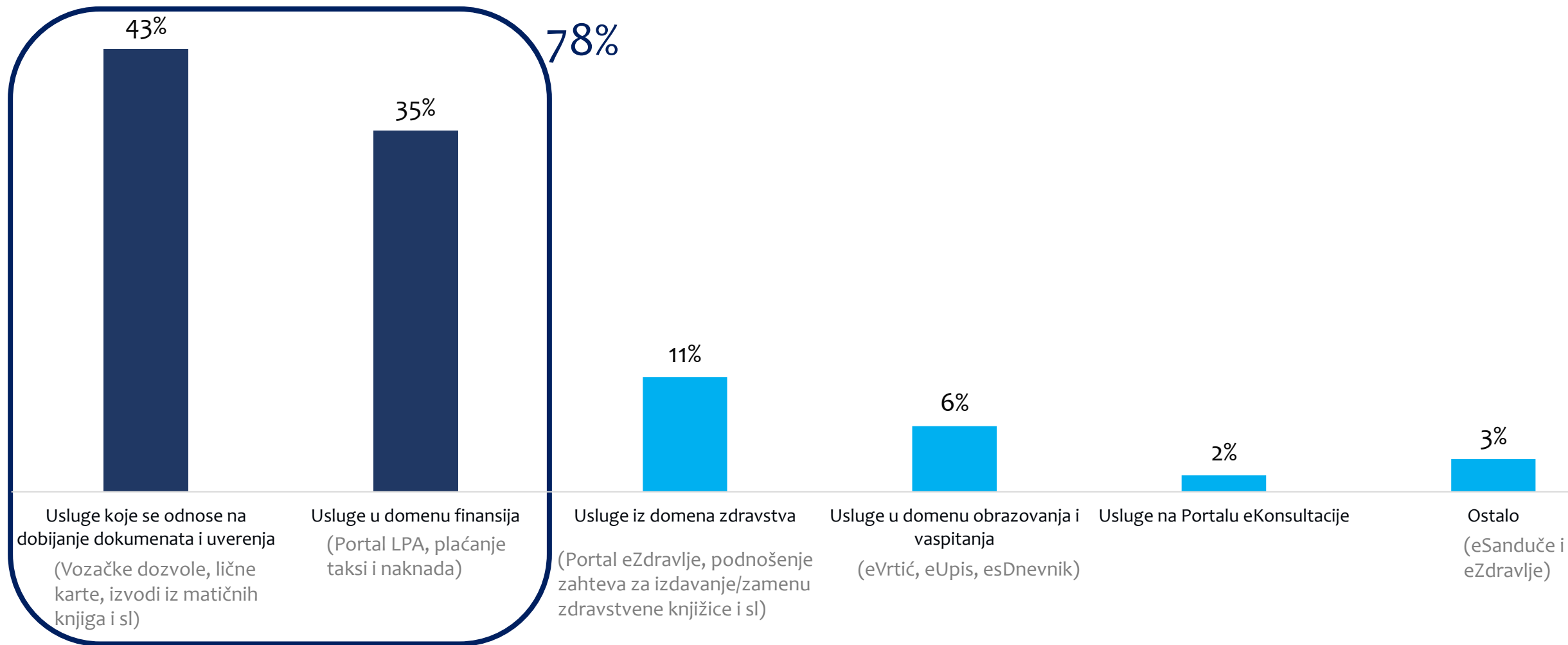


Baza: građani koji poseduju nalog na portalu eUprava, n = 142

Čak 95% ispitanika iz domena privrede, koji su korisnici Portala eUprava, koriste najviši nivo pristupa, odnosno elektronski sertifikat ili aplikaciju Consent ID, dok kod građana i dalje prevladava (53%) prijava sa najnižim nivoom pouzdanosti.



Najčešće korišćene eUsluge od strane građana



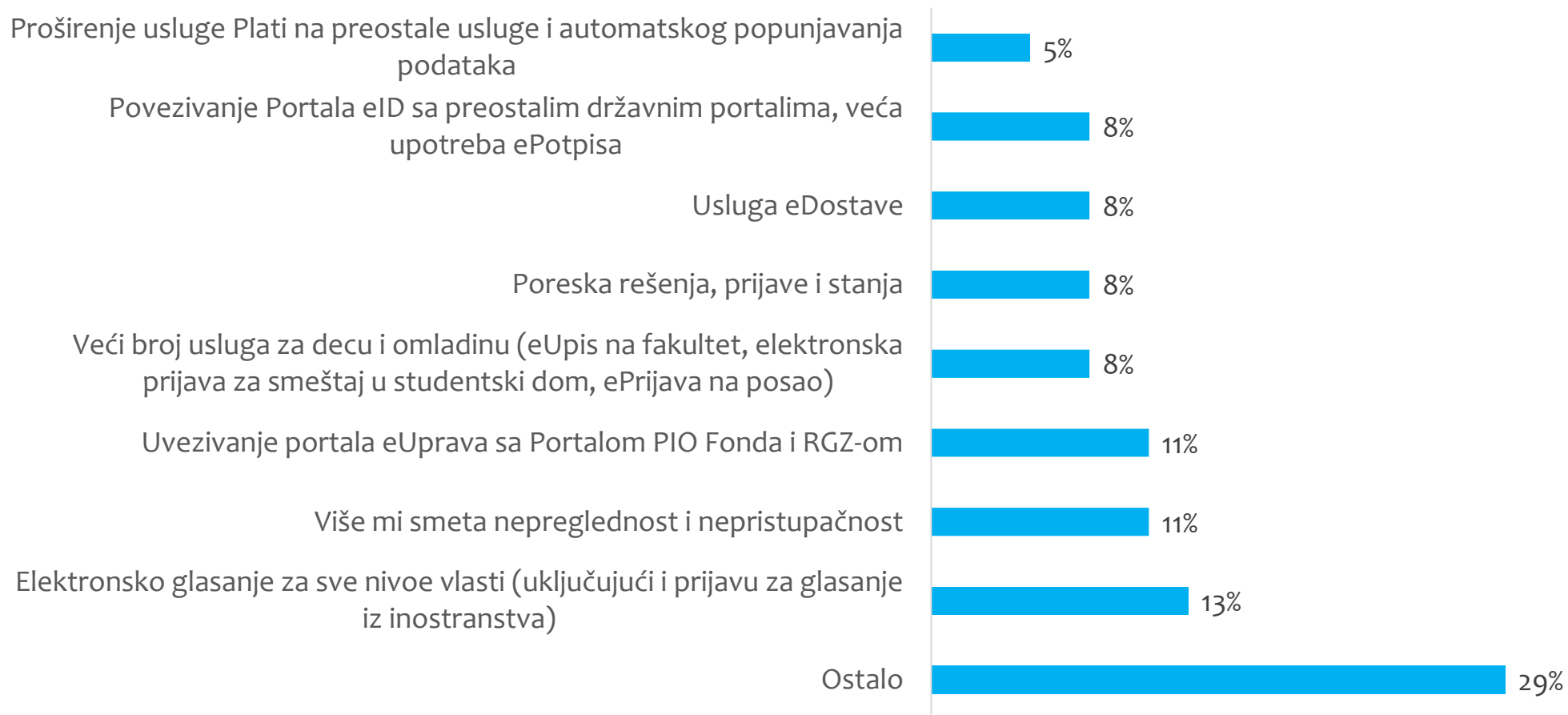
Baza: građani koji pristupaju nalogu na Portalu eUprava putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili ConsentID, n = 63

Pitanje: Koje usluge najčešće koristite na Portalu eUprava i/ili srodnim portalima za pružanje eUsluga?



NALED
Savez za e-upravu
E-Government Alliance

Usluge koje nisu dostupne građanima, a koje bi im značile da se nađu na Portalu eUprava



Ostalo*: odgovori koji se u uzorku pojavljuju samo jednom; primeri tih odgovora su promena mesta boravka, elektronski obrasci za prijavu komunalnih i/ili inspekcijских poslova, mogućnost generisanja uplatnice za zamenu vozačke dozvole, registracija upravnika zgrade, itd

Baza: građani koji pristupaju nalogu na eUpravi putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili ConsentID, n = 63

Pitanje: *Koje usluge trenutno nisu dostupne, a značile bi Vam da se nađu na Portalu eUprava?*



NALED
Savez za e-upravu
E-Government Alliance

Usluge koje nisu dostupne privredi, a koje bi joj značile da se nađu na Portalu eUprava

Među ispitanicima koji su se izjasnili kao privreda, tek 33% je dalo adekvatan odgovor. Njihovi odgovori se nalaze u nastavku:

 eFaktura

 eSanduče

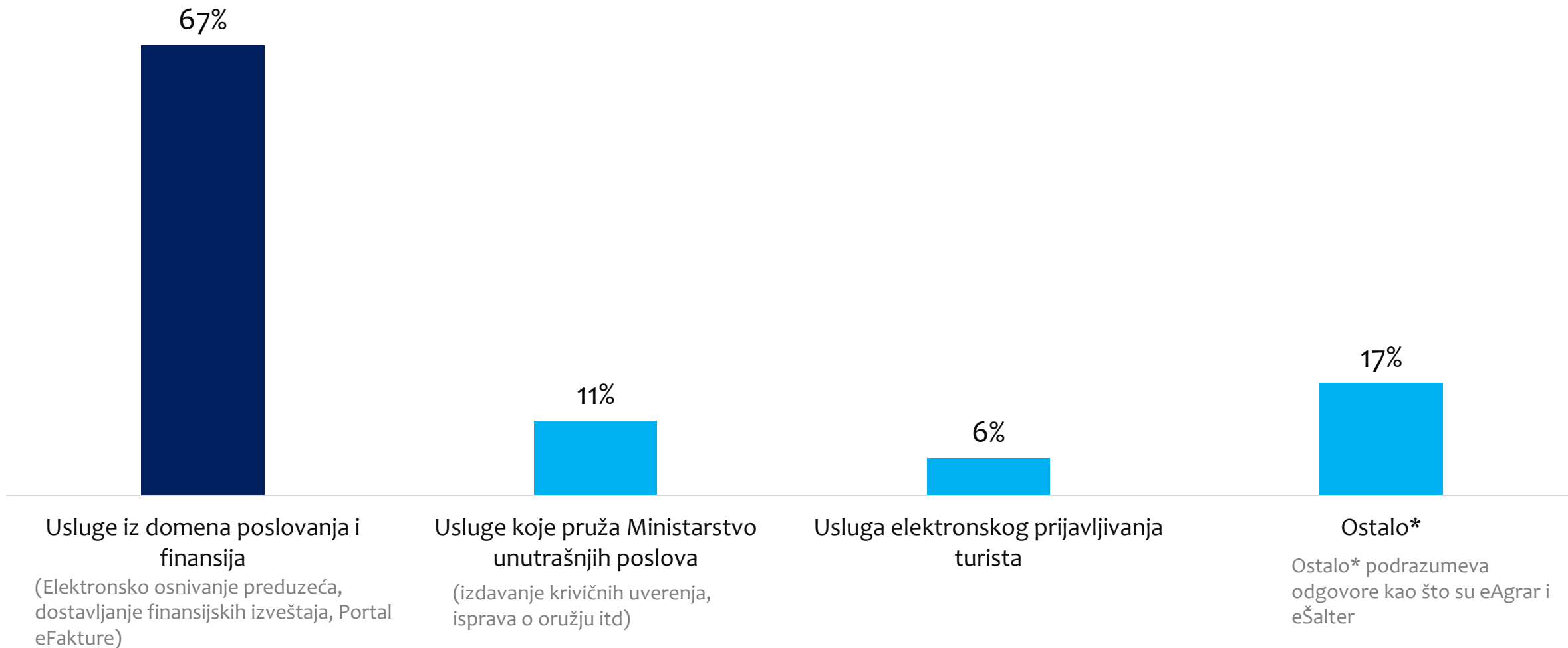
 Zahtev za refundaciju za bolovanje preko 30 dana

 Stanje dugovanja za pojedine račune

 Prijava ekoloških taksi na portalu ePorezi

 ePisarnica (upućivanje dopisa elektronskim putem)

Najčešće korišćene usluge od strane privrede



Baza: privreda koja pristupa nalogu na eUpravi putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili ConsentID, n = 18

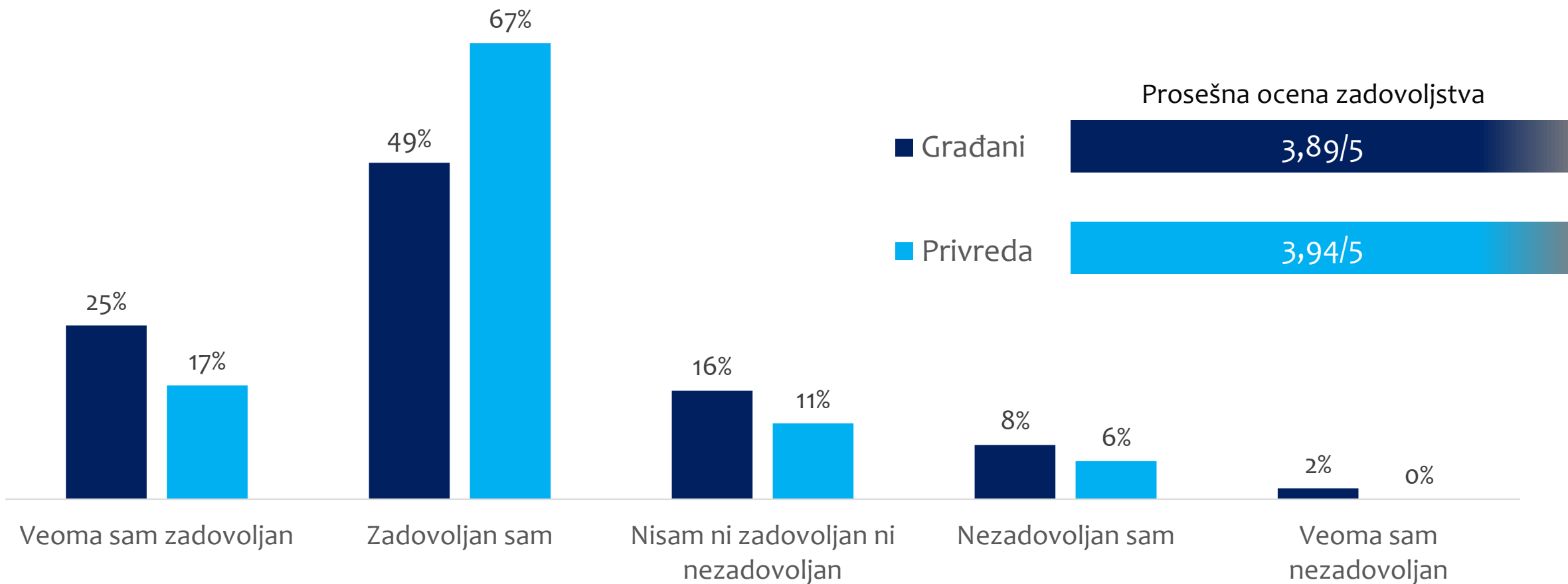
Pitanje: Koje usluge najčešće koristite na Portalu eUprava i/ili srodnim portalima za pružanje eUsluga poput portala APR-a?



NALED
Savez za e-upravu
E-Government Alliance

Zadovoljstvo uslugama od strane građana i privrede

U kojoj meri ste zadovoljni dostupnim uslugama na Portalu eUprava i srodnim portalima?



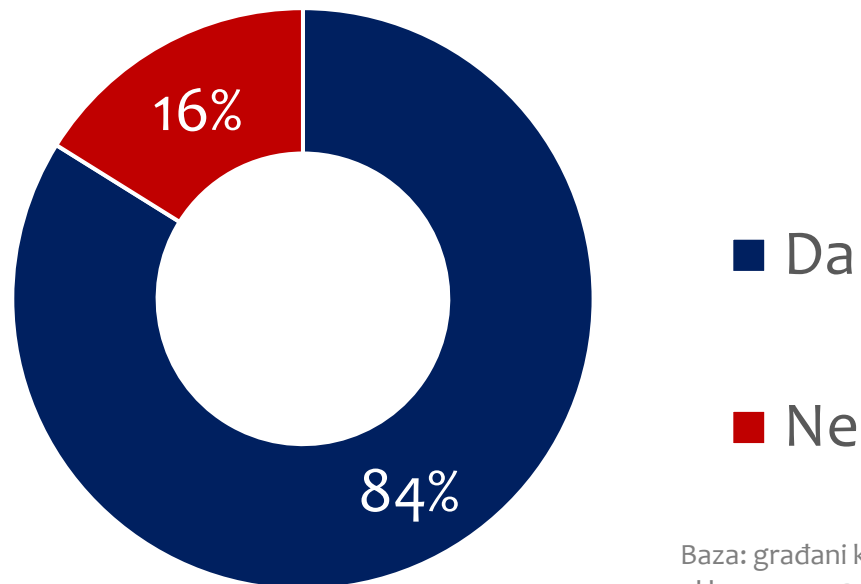
Baza za građane: građani koji pristupaju nalogu na Portalu eUprava putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili ConsentID n = 63

Baza za privredu: privreda koja koriste Consent ID i kvalifikovani elektronski sertifikat, n = 18



NALED
Savez za e-upravu
E-Government Alliance

Da li građani smatraju da je elektronski način rešavanja administrativnih postupaka jednostavniji u odnosu na odlazak na šalter?

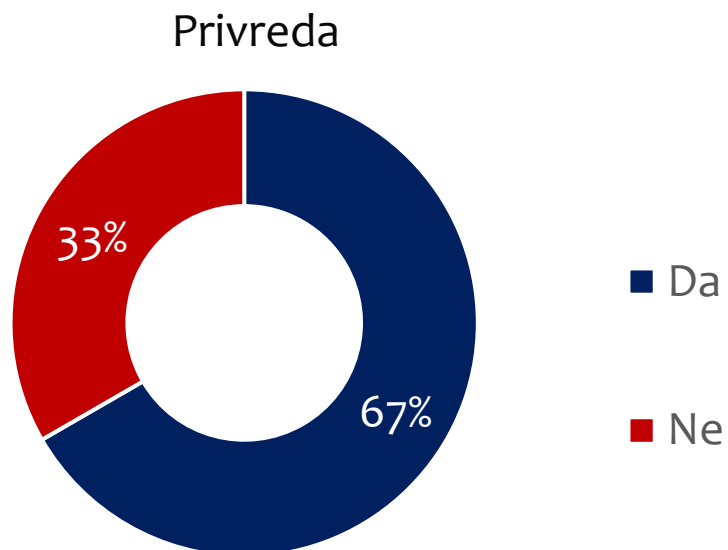


Baza: građani koji ne poseduju nalog na Portalu eUprava, n = 31

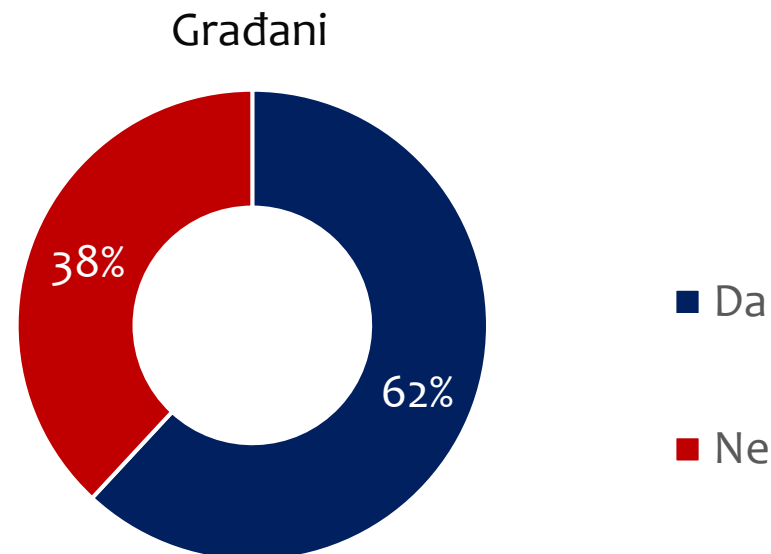
Među ispitanicima, koji ne poseduju nalog na Portalu eUprava, 84% smatra da je elektronski način rešavanja administrativnih postupaka efikasniji u odnosu na tradicionalan način - odlazak na šalter.



Da li bi veći broj šaltera za registraciju naloga doprineo većoj popularizaciji elektronskog načina završavanja postupaka?



Baza: privreda; n = 18

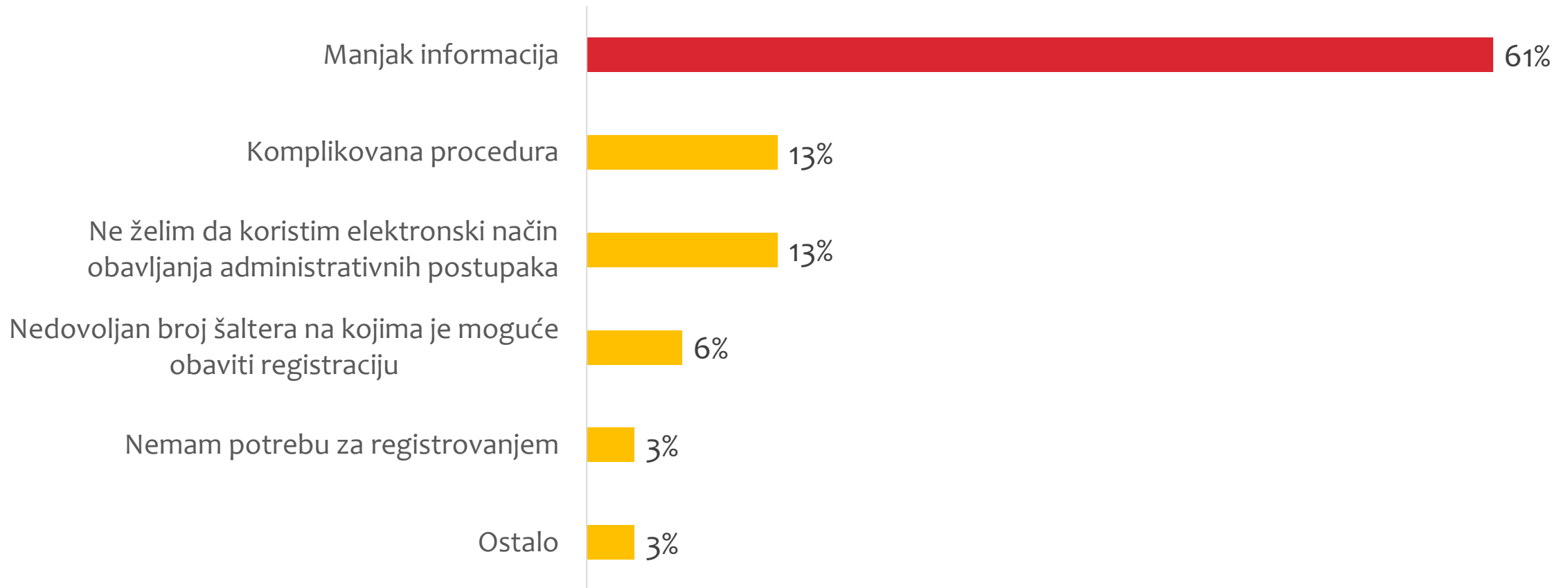


Baza: građani, n = 172

Prema rezultatima istraživanja oko dve trećine građana i privrede smatraju da bi veći broj šaltera za registraciju doprineo većoj popularizaciji elektronskog načina završavanja administrativnih postupaka.



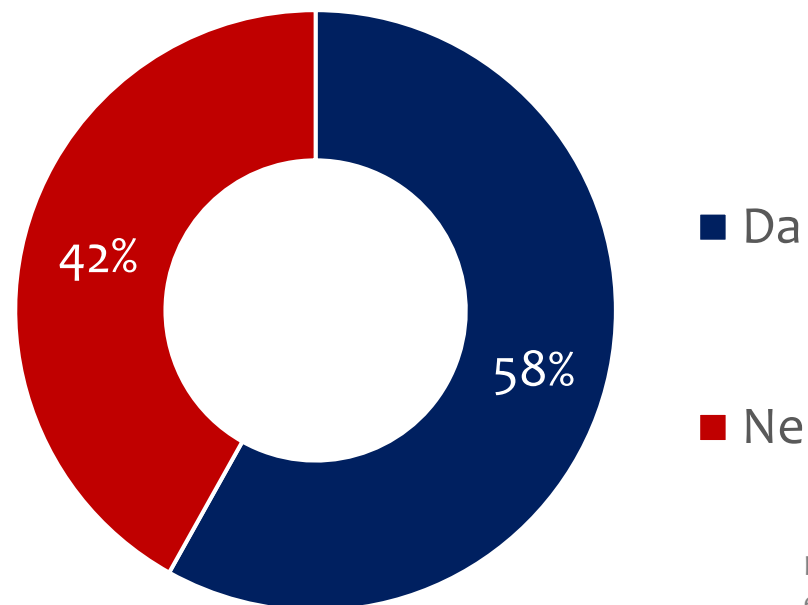
Ključni izazovi zbog kojih građani nemaju nalog na Portalu eUprava



Pitanje: Šta je predstavljalo ključni izazov zbog kojeg građani do sada nisu postali registrovani korisnici Portala eUprava?

Baza: građani koji ne poseduju nalog na Portalu eUprava, n = 31

Da li bi građani želeli da se na Portal eUprava prijavljuju sa većim nivoom pouzdanosti?

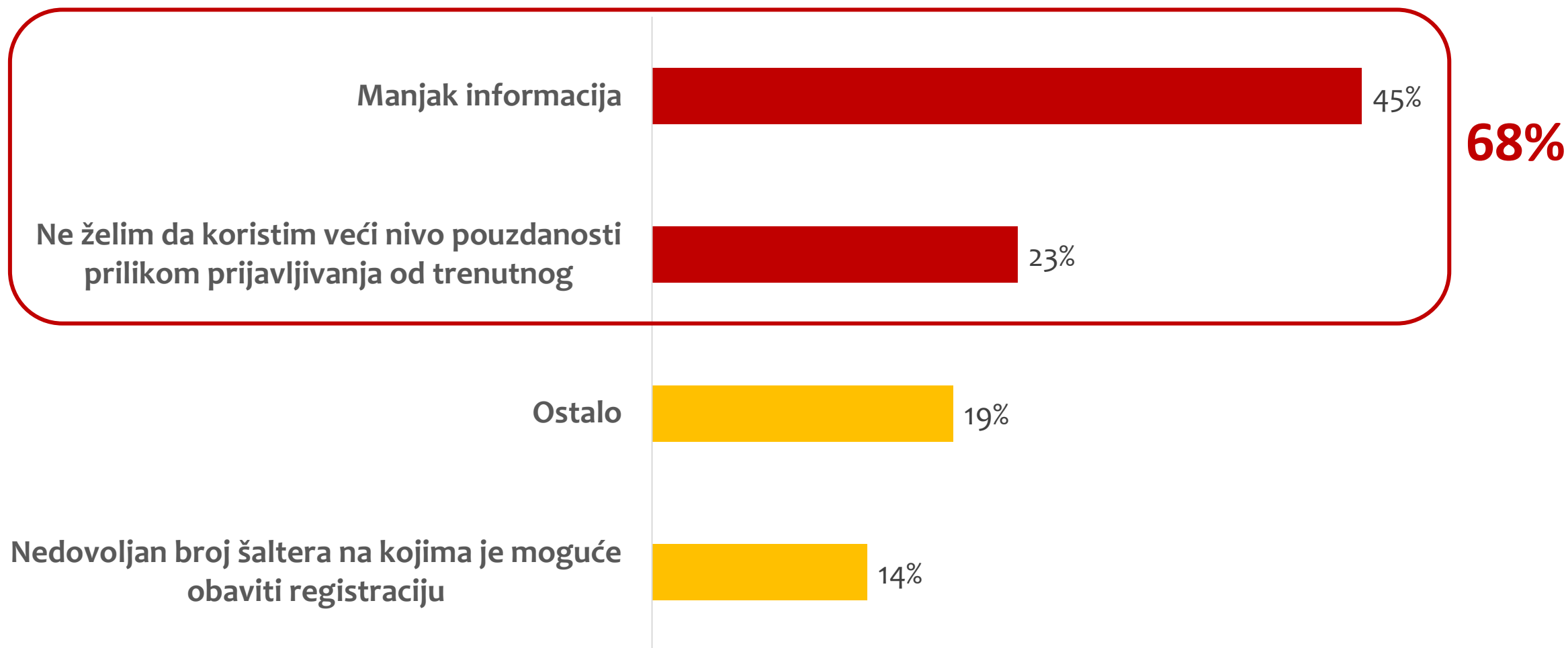


Baza: građani koji pristupaju nalogu na Portalu eUprava putem mejl adrese i lozinke, n = 74

Kada su u pitanju građani koji pristupaju Portalu eUprava putem korisničke mejl adrese i lozinke, 58% njih želi da se na ovaj Portal, i njemu srodne portale, prijavljuje sa većim nivoom pouzdanosti od onog koji trenutno koriste.



Ključni izazovi zbog kojeg građani nisu uspeli da pribave parametre za prijavljivanje na Portal eUprava



Pitanje: Šta je ključni izazov zbog kojeg građani niste uspeli da pribave parametre za logovanje na Portal eUprava ili kvalifikovani elektronski sertifikat?

Baza: građani koja pristupaju nalogu na eUpravi putem mejl adrese i lozinke, n = 74





NALED

Savez za e-upravu
E-Government Alliance

HVALA NA PAŽNJI!

NALED

www.naled.rs