



**Strategija razvoja**  
**Agencije za identifikacione dokumente, evidenciju i**  
**razmjenu podataka Bosne i Hercegovine**  
**za period 2016 – 2020**

---

*(Usvojena na 77. sjednici Vijeća ministara BiH 13.10.2016)*

Banja Luka, juli 2016.

---

# SADRŽAJ

<b>1</b>	<b>Uvod</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Misija i vizija institucije</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Učesnici i partneri</b>	<b>3</b>
	3.1. Ključni partneri na državnom nivou	3
	3.2. Ključni partneri na nivou entiteta, kantona i Brčko distrikta	4
	3.3. Ključni partneri na općinskom nivou	5
	3.4. Ostali partneri IDDEEA-e u zemlji i na međunarodnom nivou	5
<b>4</b>	<b>Analiza okruženja</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Osnovna programska opredjeljenja/strateški ciljevi</b>	<b>8</b>
	5.1 Strateški pravac 1 - Povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja	8
	5.2 Strateški pravac 2 - Unapređenje procesa personalizacije i poboljšanje sigurnosti identifikacionih dokumenata Bosne i Hercegovine	10
	5.3 Strateški pravac 3 – Izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa	12
	5.4 Strateški pravac 4 - Održavanje tehničkih uslova za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacionih kapaciteta	13
	5.5 Strateški pravac 5 – Optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa	15
	5.6 Strateški pravac 6 - Implementacija razvojno-investicionih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne saradnje	16
	5.7 Strateški pravac 7 - Jačanje ljudskih potencijala	18
<b>6</b>	<b>Metodološki okvir Strategije razvoja 2016 – 2020</b>	<b>19</b>
	6.1 Ciljne vrijednosti Strategije razvoja 2016 – 2020	19
	6.2 Finansijski okvir	22
	6.3 Monitoring i evaluacija	22
	<b>Prilog 1 – Akcioni plan Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 - 2020</b>	<b>27</b>

# 1 Uvod

Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: IDDEEA) osnovana je Zakonom o Agenciji za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 56/08).

IDDEEA je nadležna za donošenje standarda iz oblasti identifikacionih dokumenata, administraciju i održavanje servera na kojima se nalaze podaci iz centralnih evidencija, hostovanje aplikacija putem kojih nadležni organi vode upravne postupke oko izdavanje ličnih dokumenata, održavanje mreže za prenos podataka između institucija svih nivoa vlasti i personalizaciju (štampanje) ličnih dokumenata.

IDDEEA je od 1.10.2014. godine prešla na personalizaciju (štampanje) biometrijskih pasoša treće generacije koji su usklađeni sa Dokumentom 9303 - ICAO. Riječ je o Supplemental Access Control (SAC) pasošima čije su osnovne karakteristike sigurniji način upisa i zaštite podataka na čipu i bolja zaštita stranice sa podacima. BiH je prva država van Evropske unije i među prvima u svijetu koja je prešla na ove pasoše, čime ispunjava obaveze preuzete u procesu pregovora za liberalizaciju viznog režima s ciljem zadržavanja povlastica koje donosi bezvizni režim. Obaveza je ispunjena dva mjeseca prije roka koji je Evropska unija postavila svojim članicama.

Jednako važno je i da se u Bosni i Hercegovini od 1.3.2013. godine izdaje elektronska lična karta, a u skladu sa Zakonom o ličnoj karti državljana Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 32/01, 16/02, 32/07, 53/07, 56/08, 18/12). Nova elektronska lična karta pruža najveće mjere zaštite ličnih podataka građana. Svakako treba istaći i činjenicu da je IDDEEA u julu 2012. godine dobila dva ISO certifikata: 9001:2008 i 27001:2005.

U narednom periodu IDDEEA će svoje strateške ciljeve usmjeriti na racionalizaciju, optimizaciju i unapređenje svih radnih procesa. Strateški ciljevi za period 2016 – 2020 usklađeni su sa zakonskim nadležnostima IDDEEA-e te relevantnim EU i međunarodnim dokumentima.

## 2 Misija i vizija institucije

U skladu sa svojim zakonskim obavezama i pozitivnom praksom u proteklom periodu IDDEEA je prepoznala kao buduću misiju i viziju, odnosno razlog svog postojanja i unapređivanja sljedeće:

### **Misija**

*„Obezbijediti i osigurati tehničke uslove za izdavanje i izradu identifikacionih dokumenata Bosne i Hercegovine u skladu sa zakonskom regulativom u BiH, EU direktivama i ICAO standardima“.*

### **Vizija**

*„Obezbijediti kontinuiran kvalitet i bezbjednost u oblasti razvoja i izrade identifikacionih dokumenata Bosne i Hercegovine“.*

## 3 Učesnici i partneri

U okviru svojih zakonskih nadležnosti IDDEEA saraduje sa velikim brojem organa na svim administrativnim nivoima u BiH, sa međunarodnim institucijama i sa stranim kompanijama. Pitanja građanskih stanja i razmjene podataka u BiH rješavaju nadležni organi na različitim nivoima vlasti, a IDDEEA pruža tehničku podršku ovom procesu i samim tim usko saraduje sa ovim organima. Saradnja se uglavnom bazira na: administraciji mreže za prenos podataka, razvijanju informacionih sistema i informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT) u skladu sa zakonskim propisima, vođenju evidencija u vezi sa rješavanjem građanskih stanja (izdavanje ličnih dokumenata, prijava i odjava prebivališta i boravišta, određivanje matičnog broja, registracija vozila, izdavanje pograničnih propusnica i tahografskih kartica) te na razmjeni podataka (razmjena podataka između agencija za provođenje zakona, kao i elektronske provjere podataka u matičnim uredima koji se koriste u procesu izdavanja ličnih dokumenata).

### **3.1. Ključni partneri na državnom nivou**

- Ministarstvo civilnih poslova,
- Ministarstvo vanjskih poslova,
- Ministarstvo sigurnosti,
- Ministarstvo komunikacija i prometa,

- Ured koordinatora za reformu javne uprave (PARCO),
- Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice,
- Agencija za zaštitu ličnih podataka,
- Granična policija,
- Državna agencija za istrage i zaštitu (SIPA),
- Služba za poslove sa strancima,
- Obavještajno-sigurnosna agencija (OSA),
- Centralna izborna komisija (CIK),
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće (VSTV),
- Uprava za indirektno oporezivanje (UINO),
- Direkcija za evropske integracije (DEI),
- Agencija za državnu službu (ADS).

### **3.2. Ključni partneri na nivou entiteta, kantona i Brčko distrikta**

- MUP Republike Srpske,
- Federalni MUP,
- MUP Unsko-sanskog kantona,
- MUP Posavskog kantona,
- MUP Tuzlanskog kantona,
- MUP Zeničko-dobojskog kantona,
- MUP Bosansko-podrinjskog kantona,
- MUP Srednjobosanskog kantona,
- MUP Hercegovačko-neretvanskog kantona,
- MUP Zapadnohercegovačkog kantona,
- MUP Kantona Sarajevo,
- MUP Kantona 10,
- Policijski organi,
- Ministarstvo uprave i lokalne samouprave Republike Srpske,
- Ministarstvo pravde Federacije BiH,
- Kantonalni/okružni sudovi,
- Inspekcije u Federaciji BiH i kantonima,
- Inspektorat Republike Srpske,
- Porezna uprava Federacije BiH,
- Poreska uprava Republike Srpske,
- Javni registar Brčko distrikta,
- Policija Brčko distrikta,

- Pravosudni organi Brčko distrikta,
- Inspektorat Brčko distrikta,
- Poreska uprava Brčko distrikta.

### **3.3. Ključni partneri na općinskom nivou**

- matični uredi,
- općinske izborne komisije,
- općinski/osnovni sudovi,
- komunalne policije,
- inspekcije na općinskom nivou.

### **3.4. Ostali partneri IDDEEA-e u zemlji i na međunarodnom nivou**

Pored domaćih institucija, IDDEEA uspješno saraduje i sa Delegacijom evropske unije u BiH uz čiju je finansijsku podršku u proteklom periodu realizirano nekoliko projekata iz CARDS i IPA fondova. Pored toga, stalna saradnja sa TAIEX uredom iz Brisela omogućava redovno organiziranje radionica i ekspertnih misija.

IDDEEA za potrebe nabavke specifičnih sistema i materijala za personalizaciju ličnih dokumenata, dokumenata za registraciju vozila i za nesmetano obavljanje drugih poslova iz zakonom definiranih nadležnosti, uspješno saraduje sa kompanijama iz zemalja Evropske unije i okruženja.

Saradnja IDDEEA-e sa organima na svim nivoima vlasti, međunarodnim institucijama i stranim kompanijama realizira se po jasno definiranim procedurama koje su zasnovane na odredbama zakona i ostalih zakonskih propisa koji su važeći u BiH, kao i preporukama, standardima, regulativama i konvencijama Evropske unije i UN-a.

Posebna pažnja je usmjerena na tehničke i systemske mjere zaštite prilikom elektronske obrade i razmjene podataka, kao i na samu zaštitu ličnih podataka građana.

Pokazatelj da se svi radni procesi, između ostalog i eksterna saradnja, realiziraju po jasno definiranim i vrlo strogim kriterijima i standardima je činjenica da je IDDEEA 2012. godine certificirana sa ISO 9001:2008 i ISO 27001:2005.

## **4 Analiza okruženja**

Prilikom definiranja strateških ciljeva IDDEEA-e za period 2016 – 2020 izvršila se analiza okruženja kojom su identificirane prednosti i nedostaci te slabosti i snage institucije, kao i vanjski faktori koji bi mogli uticati na realizaciju postavljenih strateških ciljeva.

Rezultati analize okruženja u kojem posluje IDDEEA obavljani su pomoću SWOT analize i predstavljeni su u narednom tabelarnom prikazu.

**Tabela 1 - SWOT analiza**

	<b>Analiza SNAGA IDDEEA-e</b>	<b>Analiza SLABOSTI IDDEEA-e</b>
<b>Resursi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visok stepen kvalificiranih kadrova;</li> <li>2. Postojanje ljudskih resursa za vlastiti razvoj softverskih aplikacija za internu upotrebu i potrebe prijemnih i izvornih organa;</li> <li>3. Edukacija i kontinuiran napredak u izgradnji kapaciteta stručnog kadra;</li> <li>4. Veliki broj radnih zadataka organizirano elektronski kroz odgovarajuće module u okviru informacionog sistema IDDEEA-e;</li> <li>5. Obezbijedena kvalitetna IT oprema i redovno održavanje;</li> <li>6. Razvijen interni portal IDDEEA-e za ekonomičnije i brže obavještanje službenika o aktivnostima IDDEEA-e, zakonskim i internim podzakonskim aktima;</li> <li>7. Dobra informatička pismenost kadrova;</li> <li>8. Osigurani stabilni izvori finansiranja za izvršavanje radnih zadataka IDDEEA-e.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U određenim organizacionim jedinicama nedostaje kadrova predviđenih sistematizacijom radnih mjesta;</li> <li>2. Angažiranje trećih lica (softverskih kompanija) za održavanje i unapređivanje postojećih, odnosno izradu novih aplikacija;</li> <li>3. Neiskorištenost finansijskih sredstva za pohađanje potrebnih obuka u cilju unapređenja stručnih znanja zaposlenih;</li> <li>4. Nedovoljan kapacitet i zastarjelost voznog parka i specijaliziranih vozila u IDDEEA-i;</li> <li>5. Neadekvatan radni prostor za realizaciju radnih zadataka u određenim organizacionim jedinicama zbog nepostojanja vlastite infrastrukture (zgrada);</li> <li>6. Neprecizno definirane odgovornosti za ažuriranje informacija u informacionom sistemu IDDEEA-e.</li> </ol>
<b>Organizacija</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usvojeni ISO standardi iz oblasti upravljanja kvalitetom (ISO 9001) i bezbjednošću informacija (ISO 27001);</li> <li>2. Centraliziran način skladištenja i proizvodnje identifikacionih dokumenata;</li> <li>3. Uspostavljen siguran lanac identiteta u procesu izdavanja identifikacionih dokumenata;</li> <li>4. Razvijen Document Management System (DMS) za elektronsko upravljanje dokumentima;</li> <li>5. Uspostavljen informacioni sistem IDDEEA-e za elektronsko upravljanje sistemom putnih naloga, kontrola goriva, kontrola korištenja telefona, sistem nabavke i sistem izvještanja o radu;</li> <li>6. Razvijen sistem videonadzora osjetljivih tačaka, alarmni i vatrododajni sistem te elektronska evidencija ulazaka i izlazaka;</li> <li>7. Razvijen GPS sistem za elektronsko praćenje službenih vozila;</li> <li>8. Uspostavljen sistem ocjenjivanja državnih službenika i zaposlenika;</li> <li>9. Razvijena eLearning platforma za edukaciju i testiranje znanja službenika;</li> <li>10. Kreditiranje internih obuka od strane ADS-a kroz primjenu eLearning platforme IDDEEA-e;</li> <li>11. Uspostavljen sistem upravljanja projektima;</li> <li>12. Implementiran sistem bezbjednosne provjere kod nadležnog organa svih službenika i eksternih partnera IDDEEA-e;</li> <li>13. Implementiran sistem borbe protiv korupcije;</li> <li>14. Dobra koordinacija sa donatorima i međunarodnim finansijskim institucijama;</li> <li>15. Dobra komunikacija sa nadležnim organima u obavljanju redovnih aktivnosti na razmjeni podataka elektronskim putem.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spora procedura za stvaranje uslova od strane korisnika za neometan pristup SDH sistemu prenosa podataka;</li> <li>2. Nemogućnost dobijanja adekvatnih dozvola od strane nadležnog organa za jačanje kapaciteta i povećanja nivoa bezbjednosti mrežne infrastrukture u Bosni i Hercegovini;</li> <li>3. Složene i teško predvidljive implementacione aktivnosti na instalaciji IT opreme u Agenciji;</li> <li>4. Unapređenje upravljanja, uspostavljanje funkcionalne i efikasne interne revizije i finansijske kontrole;</li> <li>5. Dinamika procesa proizvodnje identifikacionih dokumenata zavisi od kontinuiteta proizvodnje kod isporučioaca obrazaca dokumenata;</li> <li>6. Dug rok izdavanja hitne putne isprave zbog vremena utvrđenog propisom;</li> <li>7. Revizorska mišljenja kojima su utvrđene određene slabosti u planiranju, realizaciji i finansijskom upravljanju (javne nabavke).</li> </ol>
<b>Rezultati rada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izvršavanje zadataka u skladu sa rokovima koji su utvrđeni Strategijom razvoja IDDEEA-e, Planom rada IDDEEA-e, zakonima, pravilnicama, instrukcijama i procedurama;</li> <li>2. Kontinuirana komunikacija i pravovremeno dostavljanje odgovora strankama – fizičkim i pravnim licima;</li> <li>3. Vlastitim ljudskim resursima kreiran sistem za izdavanje ličnih dokumenata u Bosni i Hercegovini na bazi elektronske razmjene podatka između nadležnih organa;</li> <li>4. Razvijena IT infrastruktura za automatsku provjeru podataka kod entitetskih nadležnih organa;</li> <li>5. Razvijena PKI struktura za podršku razvoju eUsluga u Bosni i Hercegovini;</li> <li>6. Usklađenost ličnih dokumenata u BiH (LK, VD i putne isprave) sa najnovijim standardima EU i ICAO.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neblagovremeno donošenje zakonskih propisa na svim nivoima vlasti koji reguliraju oblast projektiranu Strategijom razvoja kao cilj IDDEEA-e;</li> <li>2. Neadekvatni kapaciteti i spor tehnološki napredak institucija sa kojima IDDEEA sarađuje u realizaciji planiranih ciljeva;</li> <li>3. Nedovoljno razumijevanje uloge i značaja elektronskih servisa od strane javnosti i nadležnih organa;</li> <li>4. Sistem javne prezentacije postignutih rezultata Agencije.</li> </ol>

	Analiza PRILIKA IDDEEA-e	Analiza PRIJETNJI IDDEEA-e
<b>Političke</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proces pridruživanja evropskim integracijama i podrška Delegacije EU u BiH;</li> <li>2. Jasne EU smjernice u oblasti sistema identifikacionih dokumenata;</li> <li>3. Nesmetano usvajanje redovnih izvještaja o praćenju aktivnosti donatora/kreditora u BiH;</li> <li>4. Aktivnosti usklađene sa Strategijom reforme javne uprave i Revidiranog akcionog plana;</li> <li>5. Omogućavanje slobodnog kretanje građanima BiH u procesu bezviznog režima (biometrijski pasoš);</li> <li>6. Provođenje reformi javne uprave i drugih reformi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neharmonizirani propisi na nivou države i entiteta;</li> <li>2. Neblagovremeno stvaranje zakonskih pretpostavki za realizaciju određenih aktivnosti iz domena rada IDDEEA-e;</li> <li>3. Neispunjavanje ili veoma sporo ispunjavanje ciljeva iz Revidiranog akcionog plana i Strategije reforme javne uprave u BiH na svim nivoima vlasti;</li> <li>4. Neprovođenje odredbi Zakona o elektronskom potpisu i elektronskom dokumentu BiH.</li> </ol>
<b>Ekonomske</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redovno finansiranje kroz budžet;</li> <li>2. Mogućnost pristupa donatorskim sredstvima kroz IPA II projekte;</li> <li>3. Pristup twinning projektima u oblastima iz nadležnosti IDDEEA-e;</li> <li>4. Značajne uštede finansijskih sredstava za nabavku potrošnog materijala koji se koristi u svakodnevnom radu kroz uvođenje DMS-a i elektronske pisarnice.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finansijska ograničenja za popunjavanje upražnjenih radnih mjesta u IDDEEA-i;</li> <li>2. Česta nekompatibilnost pružaoca usluge sa zahtjevima IDDEEA-e usljed specifične i visokosofisticirane opreme koja je potrebna u obavljanju prioriternih ciljeva;</li> <li>3. Složene procedure na realizaciji aktivnosti za izgradnju zgrade za smještaj sjedišta IDDEEA-e i Centra za skladištenje, personalizaciju i transport ličnih dokumenata;</li> </ol>
<b>Socijalne i društvene</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uspostavljen Kontakt-centar i Helpdesk sistem IDDEEA-e za podršku vanjskim korisnicima;</li> <li>2. Upotreba portala IDDEEA-e u komunikaciji između službenika i obučених korisnika nadležnih organa;</li> <li>3. Razvijen sistem javnih konsultacija putem IDDEEA web-stranice i saradnja sa zainteresiranim stranama i nevladinim organizacijama u izradi pravnih propisa i drugih akata iz nadležnosti IDDEEA-e;</li> <li>4. Primjena odredbi Zakona o slobodi pristupa informacijama u BiH;</li> <li>5. Komunikacija s javnošću putem društvenih mreža Facebook i Twitter;</li> <li>6. Ostvarena saradnja sa akademskom zajednicom kroz projekat „Dan otvorenih vrata“ u smislu pružanja mogućnosti najboljim studentima elektrotehničkih i srodnih fakulteta da se upoznaju sa radom IDDEEA-e.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Odlazak stručnih kadrova;</li> <li>2. Nepostojanje adekvatnog sistema motiviranja ljudskih potencijala;</li> <li>3. Nerazumijevanje okruženja o ulozi IDDEEA-e u oblasti razvoja sistema dokumenata u BiH;</li> <li>4. Prekid isporuke identifikacionih dokumenata prema nadležnim organima dovodi do nemogućnosti da građani BiH koriste prava definirana zakonskim propisima;</li> <li>5. Nepovjerenje javnosti u informacijsku sigurnost i zaštitu ličnih podataka.</li> </ol>
<b>Tehnooške</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korištenje postojećeg informacionog sistema IDDEEA-e u svakodnevnom radu;</li> <li>2. Upotreba kontrolnih mehanizama kroz informacioni sistem IDDEEA-e;</li> <li>3. Savremena i standardizirana IT infrastruktura i stručno znanje;</li> <li>4. Razvijeni mehanizmi interne IT podrške;</li> <li>5. Stvoreni uslovi za eksternu IT podršku drugim organima u cilju uvezivanja u jedinstven IT sistem;</li> <li>6. Postojanje tzv. „disaster recovery“ lokacije koja obezbjeđuje kontinuitet informacionog sistema IDDEEA-e;</li> <li>7. Centralizirani sistemi nadzora rada mrežne infrastrukture i virtualizacije servera IDDEEA-e;</li> <li>8. Uspostavljanje eUprave;</li> <li>9. Razmjena podataka između prijemnih i izvornih organa kroz G2G, G2B i G2C uslugu;</li> <li>10. Stvoreni uslovi za izdavanje smart kartica korisnicima sistema;</li> <li>11. Uvezanost u tahonet;</li> <li>12. Visoko zaštićen proces izrade identifikacionih dokumenata.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nedostatak podrške i sporost u procesu stvaranja uslova za digitalno potpisivanje na osnovu eLK;</li> <li>2. Nezainteresiranost nadležnih organa za pružanje eUsluga korisnicima na bazi elektronske lične karte;</li> <li>3. Neadekvatna ili nedovoljno razvijena informatička infrastruktura kod nadležnih organa za stvaranje uslova za korištenje eUsluga;</li> <li>4. Nedovoljna informatička pismenost u javnom sektoru;</li> <li>5. Neuvezanost postojećih sistema i potreba za uvođenjem novih sistema;</li> <li>6. Ograničena razmjena podataka između organa javne uprave;</li> <li>7. Nepostojanje tzv. backup lokacije za personalizaciju dokumenata manjih kapaciteta u slučajevima prekida ili zastoja rada primarne proizvodne jedinice;</li> <li>8. Nedostatak čuvanih radio-relejnih objekata za potrebe očuvanja SDH mreže.</li> </ol>
<b>Pravne</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Postojanje Strategije razvoja IDDEEA-e;</li> <li>2. Postojanje Srednjoročnog plana rada institucije;</li> <li>3. Provođenje ICAO preporuka;</li> <li>4. Primjena EU direktiva iz oblasti identifikacionih dokumenata;</li> <li>5. Postavljanje i provođenje standarda na lokacijama nadležnih organa i implementacija antikorupcionih programa;</li> <li>6. Stvaranje uslova za članstvo Bosne i Hercegovine u ICAO PKD.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neusvajanje zakonskih pretpostavki za stvaranje tehničkih uslova za podršku izvornim i prijemnim organima u procesu pružanja eUsluga građanima;</li> <li>2. Nedovoljna finansijska sredstava za uplatu kotizacije za članstvo u ICAO PKD;</li> <li>3. Sporost u diplomatskom kanalu za realizaciju članstva u ICAO PKD.</li> </ol>



## 5 Osnovna programska opredjeljenja/strateški ciljevi

Analiza okruženja pomoću SWOT alata je pokazala da u prve dvije godine strateškog perioda IDDEEA mora iskoristiti organizacione prednosti i vlastite resurse u cilju optimizacije i racionalizacije svih radnih procesa, a u svrhu efektivnijeg i efikasnijeg funkcioniranja i dostizanja ključnih strateških ciljeva u periodu od 2018 – 2020.

Strateški pravci doprinose realizaciji misije i vizije IDDEEA-e i isti su usklađeni sa Strateškim okvirom Bosne i Hercegovine te doprinose općem principu razvoja u kojem se sektorski prepoznaje IDDEEA - *“Upravljanje u funkciji rasta”*, a iz kojeg proizilazi i strateški cilj IDDEEA-e - *“Ubrzati proces tranzicije i izgradnja kapaciteta”*.

U narednim poglavljima predstavljeni su strateški ciljevi razvoja IDDEEA-e u periodu 2016 – 2020 na način da su podijeljeni prema operativnosti i funkcionalnosti u sedam cjelina: povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja, personalizacija i poboljšanje sigurnosti identifikacionih dokumenata, izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa, održavanje tehničkih uslova za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacionih kapaciteta, optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa, implementacija razvojno-investicionih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne saradnje te jačanje ljudskih potencijala. Nijednu cjelinu ne treba shvatiti kao potpuno posebnu; cjeline se mogu preplitati, odnosno neki cilj može funkcionalno doprinosti realizaciji više ciljeva ili same cjeline.

### 5.1 **Strateški pravac 1 - Povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja**

U strateškom periodu IDDEEA će posebnu pažnju posvetiti procesu povećanja transparentnosti i poboljšanju procesa upravljanja s ciljem da se sve planirane aktivnosti efikasno realiziraju uz maksimalnu uključenost svih hijerarhijskih nivoa organizacije i upoznavanje javnosti o postignutim rezultatima.

Strateški pravac 1 će se realizirati kroz dvije mjere:

- **Mjera 1 Jačanje saradnje sa nadležnim organima će se postići kroz četiri aktivnosti:**

1) iniciranje aktivnosti kod nadležnih organa u cilju efikasnije isporuke svih vrsta identifikacionih dokumenata. Ovom aktivnošću bi se skratio vremenski period od prijema zahtjeva do izdavanja personaliziranih ID na lokacijama nadležnih organa. Aktivnost će biti implementirana do 2017. godine kako bi se doprinijelo poboljšanju efikasnosti procesa

izdavanja ličnih dokumenta građanima Bosne i Hercegovine i eliminirao broj slučajeva probijanja zakonskih rokova.

2) brža i efikasnija saradnja sa nadležnim organima putem Helpdesk sistema. U ranijem periodu IDDEEA je vlastitim resursima razvila Helpdesk sistem kako bi na brži, lakši i efikasniji način pružila asistenciju nadležnim organima u rješavanju problema sa kojima se suočavaju u svom radu, a koji su vezani za aplikacije uz pomoć kojih se vrši rad na sistemu identifikacionih dokumenata. Namjera IDDEEA-e je da i u narednom strateškom periodu kontinuirano radi na poboljšavanju funkcionalnosti Helpdesk sistema kako bi se omogućilo pravovremeno postupanje po zahtjevima nadležnih organa, a vezano za ispravke grešaka u aplikacijama.

3) Jačanje kapaciteta i funkcionalnosti Helpdesk sistema i efikasnija tehnička podrška nadležnim organima. Cilj je da se kroz ovu aktivnost izrade odgovarajući podzakonski akti kojima će se pobliže definirati način korištenja Helpdesk sistema čime bi se uticalo i na osposobljavanje službenika nadležnih organa za rad na aplikacijama. Na ovaj način IDDEEA očekuje da se ostvari i kvalitetnije funkcioniranje sistema za izdavanje dokumenata u BiH.

4) uspostavljanje registra aplikacija i servisa koji IDDEEA pruža nadležnim organima. Kako bi se ova aktivnost ostvarila neophodno je izraditi portfolio svih servisa i odrediti primarno i alternativno odgovorne osobe. Aktivnost će se realizirati kroz formiranje radne grupe i neće zahtijevati dodatna budžetska sredstva.

- **Mjera 2 Unapređenje institucionalne saradnje**

Web-portal IDDEEA-e je do sada redizajniran samo u vizuelnom smislu. Održavanje tehničkog dijela web-portala vrši se vlastitim resursima, ali nema eksplicitno zaduženih službenika za uređivanje, lektorisanje i prevođenje sadržaja, ažuriranje, praćenje i tehničko rukovođenje portalom, kao ni drugih službenika potrebnih za efikasnu obradu sadržaja za objavu i održavanje web-portala te naloga na društvenim mrežama Facebook i Twitter.

Pored toga, web-portal nema dovoljno tehničkih mogućnosti za dodavanje novih sadržaja i servisa koje je IDDEEA već počela kreirati (npr. eServisi koji se odnose na lične dokumente) i ne zadovoljava nekoliko principa proaktivne transparentnosti objave

informacija, prije svega strukturiranost i pretraživost.

Ovo predstavlja značajnu prepreku u težnji ka otvaranju komunikacije s građanima preko interneta.

Osnivanjem Web redakcije i izradom novog web-portala uspostavio bi se sistem odgovornosti za ažuriranje i tehničko održavanje sadržaja na web-portalu [www.iddeea.gov.ba](http://www.iddeea.gov.ba) i društvenim mrežama Facebook i Twitter, definirale procedure prikupljanja, provjere, obrade i objavljivanja sadržaja i unaprijedili principi proaktivne objave informacija zasnovane na standardima proaktivne transparentnosti u javnoj upravi u BiH.

Pored toga, ovo bi bio jedan korak ka ispunjavanju ciljeva iz Revidiranog akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave – reformska oblast Institucionalna komunikacija i mjera iz OGP inicijative (Open Government Partnership – Partnerstvo za otvorenu vlast) čija je BiH članica od 2. septembra 2014. godine.

## **5.2 Strateški pravac 2 - Unapređenje procesa personalizacije i poboljšanje sigurnosti identifikacionih dokumenata Bosne i Hercegovine**

U skladu sa Zakonom o Agenciji za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 56/08) IDDEEA je usmjerena ka konstantnom unapređenju procesa personalizacije i poboljšanju sigurnosti identifikacionih dokumenata.

Rezultat dosadašnjeg rada se prepoznaje u sljedećim činjenicama:

- Pasoš Bosne i Hercegovine pripada trećoj generaciji elektronskih pasoša, tzv. SAC pasoš koji se personalizira već od 1. oktobra 2014. godine. Bosna i Hercegovina je jedna od zemalja u Evropi koja je prva uvela ovu vrstu putnog dokumenta;
- SAC pasoš je naslijedio elektronski pasoš druge generacije, tzv. EAC koji se personalizirao od 15. oktobra 2009;
- Obje vrste elektronskog pasoša zadovoljavaju stroge svjetske standarde u izradi putnih dokumenata (propisane od ICAO), kao i određene dokumente Evropske unije. Zahvaljujući tome, Bosna i Hercegovina se nalazi na bijeloj šengenskoj listi čime je omogućeno slobodno putovanje građanima Bosne i Hercegovine u evropske zemlje;
- Od 1. marta 2013. godine u Bosni i Hercegovini se izdaje elektronska lična karta. Zahvaljujući tehnologiji izrade nove lične karte spriječeno je falsificiranje dokumenata, a građanima tehnički omogućeno digitalno predstavljanje i digitalno potpisivanje.

I u narednom strateškom periodu IDDEEA će pratiti međunarodne standarde i praksu u cilju postizanja što većeg kvaliteta identifikacionih dokumenata u Bosni i Hercegovini. U tom smislu Strateški pravac 2 će se realizirati kroz tri mjere:

- **Mjera 1 Povećanje nivoa sigurnosti identifikacionih dokumenata koji će se realizirati kroz tri aktivnosti:**

1) u periodu 2019 – 2020 IDDEEA će provesti nabavku hardvera i stvoriti neophodne tehničke uslove za kontrolu viših nivoa zaštitnih elemenata na identifikacionim dokumentima. Ova aktivnost će se finansirati sredstvima iz IPA fonda u iznosu od 50.000 KM.

2) U cilju sprečavanja zloupotrebe ili falsificiranja identifikacionih dokumenata u strateškom periodu kontinuirano će se vršiti izmjena zaštitnih elemenata na ID, a u skladu sa međunarodnim standardima i praksom.

3) Kako bi se povećao nivo sigurnosti prilikom transporta ličnih dokumenata od Centra za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata do lokacija za izdavanje dokumenata kod nadležnih organa, u narednom periodu predviđena je ugradnja videonadzora na specijaliziranim vozilima za transport identifikacionih dokumenata.

- **Mjera 2 Poboljšanje sistema kontrole pristupa, videonadzora i vatrodajave će se realizirati kroz jednu aktivnost:**

1) Nadogradnja integrisanog sistema tehničkog obezbjeđenja koja bi obuhvatila povezane sisteme sigurnosnog nadzora u svim organizacionim jedinicama IDDEEA-e. Cilj ove aktivnosti je povećanje efikasnosti upravljanja sistemom sigurnosti u IDDEEA-i kroz monitoring svih aspekata tehničkog obezbjeđenja sa jedne lokacije. U tom cilju, u toku 2017. godine izvršit će se analiza sistema tehničkog rješenja kako bi se ponudilo najoptimalnije rješenje za nadogradnju integrisanog sistema.

- **Mjera 3 Obezbjedenje backup lokacije za proizvodnju identifikacionih dokumenata:**

IDDEEA je kroz standard ISO 27001 izradila detaljnu proceduru analize rizika i plana neprekidnosti poslovanja. U odnosu na dobijene rezultate, koji u obzir uzimaju parametre od elementarnih nepogoda do terorističkih napada, pokazalo se da bi za sigurnost kontinuiranog procesa rada bilo neophodno omogućiti sekundarnu lokaciju za proizvodnju identifikacionih

dokumenata u situaciji ugroženosti rada Centra za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata. Svi parametri ukazuju na činjenicu da sekundarna (backup) lokacija geografski mora biti udaljena od Centra za skladištenja, personalizaciju i transport dokumenata. Iskustvo IDDEEA-e sugeriše da bi najoptimalnije rješenje u pogledu upravljanja budžetskim sredstvima bilo da se sekundarna lokacija uspostavi u već postojećim regionalnim centrima koji svojim kapacitetima (infrastrukturnim, ljudskim i sl.) mogu promptno preuzeti funkciju personalizacije do normaliziranja radnog procesa u Centru za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata. Pored analize rizika i plana neprekidnosti poslovanja, u strateškom periodu uradit će se dodatna analiza opravdanosti uspostavljanja backup lokacije proizvodnje.

### **5.3 Strateški pravac 3 – Izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa**

Prema Zakonu o IDDEEA-i („Službeni glasnik BiH“, broj 56/08) IDDEEA je nadležna za digitalno potpisivanje u oblasti identifikacionih dokumenata, odnosno zadužena je za elektronske certifikate i elektronske potpise u vezi sa identifikacionim dokumentima, a u skladu sa regulativom koja reguliše elektronski potpis.<sup>1</sup> U tom smislu, IDDEEA će u strateškom periodu usmjeravati svoje resurse s namjerom da postane certificirani autoritet koji bi građanima Bosne i Hercegovine izdavao kvalificirane digitalne certifikate. Kvalificirani digitalni certifikat stvorio bi uslove za sigurniju upotrebu postojećih i inicirao razvoj novih elektronskih servisa. Elektronska lična karta BiH bi se upotrebljavala kao elektronski medij koji bi nosio kvalificirane digitalne certifikate i omogućio korištenje digitalnog potpisa. IDDEEA planira da izdaje kvalificirani digitalni potpis kao strateški pravac kroz realizaciju tri mjere:

- **Mjera 1 Obezbjedivanje pravnih uslova za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa.** U tom smislu potrebno je da IDDEEA posjeduje politiku certifikacije i praktična pravila rada u domenu digitalnog potpisivanja, tj. izdavanja kvalificiranih digitalnih certifikata. Drugim riječima, donošenje odgovarajućih podzakonskih akata i procedura u skladu sa postojećom pravnom regulativom stvorio bi i pravni osnov

<sup>1</sup> Pravni osnov, tehnička sredstva i postupci za siguran elektronski potpis u BiH propisani su Zakonom o elektronskom potpisu BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06)

za početak realizacije ovog strateškog pravca.

- **Mjera 2 Obezbjedenje kadrovskih resursa i upravljanje operativnim radom ovjerioca.** Za ostvarenje ove mjere IDDEEA će izvršiti odgovarajuće pripreme i analize za pouzdano obavljanje poslova izdavanja kvalificirane potvrde te odgovarajuću pripremu za stručno osposobljavanje osoba koje bi obavljale specifične poslove u domenu digitalnog potpisivanja. Shodno zakonskim propisima, nadležni organ ima mogućnost da ovjeriocu<sup>2</sup> zabrani pružanje svih ili pojedinih usluga u vezi sa elektronskim potpisom i ovjeravanjem ako ovjerilac ili njegova zaposlena lica nemaju potrebna specifična znanja, iskustvo i stručne kvalifikacije.
- **Mjera 3 Obezbjedenje tehničkih uslova za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa.** Za realizaciju ove mjere IDDEEA će uraditi odgovarajuću analizu kako bi se ponudila rješenja i uradile određene pripreme u cilju stvaranja uslova za sigurno i korektno funkcioniranje sistema s minimalnim rizikom od kvarova. U tom smislu radit će se na stvaranju tehničkih uslova neophodnih za izdavanje ili opoziv digitalnih certifikata u skladu sa predloženim standardima iz Zakona o elektronskom potpisu i drugim relevantnim propisima.

#### **5.4 Strateški pravac 4 - Održavanje tehničkih uslova za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacionih kapaciteta**

U okviru strateškog pravca 4 IDDEEA će kontinuirano raditi na povećanju funkcionalnosti telekomunikacionog sistema koji pored radio-relejnog prenosa u skorijem periodu treba biti pojačan kroz prenos pomoću Elektroprenosa BiH (optička veza). Ova druga veza bi mogla poslužiti kao najbolji mogući backup radio-relejnog vezi koja bi i dalje imala prednost održavanja vlastitim resursima.

IDDEEA je predvidjela da se strateški pravac 4 realizira kroz četiri mjere:

- **Mjera 1 Jačanje kapaciteta backup sitea u RC Sarajevo.** Ova mjera će se realizirati kroz rekonstrukciju server sale u Regionalnom centru Sarajevo što će unaprijediti funkcionalnost i pouzdanost “disaster recovery” lokacije. Ovo podrazumijeva rekonstrukciju server sale u

---

<sup>2</sup> CA tijelo

smislu zamjene ili popravke postojećeg elektrostatičkog poda, elektroinstalacija, zamjena postojećih klima uređaja i ovlaživača zraka, sistema videonadzora – senzora, UPS-ova, zamjena postojeće vatrodajne centrale, remont agregata i drugih klima uređaja itd. Na ovaj način bi se obezbijedili resursi za nesmetano funkcioniranje kritičnih servisa IDDEEA-e u slučaju kada primarna lokacija nije dostupna. Ukupno planirani troškovi za realizaciju ove aktivnosti iznose 350.000 KM.

- **Mjera 2 Povezivanje TK/SDH sistema sa optikom Elektroprenosa BiH.**

Uvezivanje na optiku Elektroprenosa BiH tako da IDDEEA dobije određen broj vlakana na određenim pravcima za korištenje, što doprinosi značajnom povećanju raspoloživosti i pouzdanosti telekomunikacionog sistema. Realizacija ove aktivnosti zavisi od dobijanja saglasnosti i adekvatnih dozvola od strane Elektroprenosa BiH, kao i drugih nadležnih organa.

- **Mjera 3 Jačanje kapaciteta TK sistema ostvarit će se kroz tri aktivnosti:**

1) optimizacija održavanja TK sistema ima za cilj da se izvrši analiza i praćenje troškova optimalnog modela održavanja opreme. Na ovaj način bi se izbjeglo eventualno skupo održavanje i u narednom strateškom periodu ovo bi bila kontinuirana aktivnost.

2) povećanje sigurnosti TK sistema bi rezultiralo: izrađenom sigurnosnom analizom i analizom rizika, nabavljenom opremom i neophodnim softverom za sigurnost sistema te izrađenim internim podzakonskim aktima kojima bi se regulirao način korištenja opreme, softvera i sigurnosnih procedura. Ukupna budžetska sredstva za realizaciju ove aktivnosti iznose 400.000 KM.

3) u pogledu obnavljanja opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju zamijenit će se postojeća TK oprema u skladu sa usvojenom Strategijom zamjene opreme.

- **Mjera 4 Unapređenje uslova za vođenje evidencija (hardver, softver itd) podrazumijeva dvije aktivnosti:**

1) zamjena hardverske opreme u skladu sa Strategijom zamjene opreme. Ova mjera obuhvata povećanje performansi instaliranog hardvera i zamjene dotrajalog, a prema Strategiji zamjene opreme.

2) analiza i praćenje troškova održavanja sistema uz uspostavljanje optimalnog modela održavanja hardvera i softvera u IDDEEA-i. Ova aktivnost podrazumijeva kontinuiranu analizu i praćenje troškova održavanja sistema uz uspostavljanje optimalnog modela održavanja.

## **5.5 Strateški pravac 5 – Optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa**

U cilju povećanja stepena sigurnosti IDDEEA će u periodu od 2016 – 2020 kroz upravljanje kvalitetom i standardizaciju radnih procesa raditi na revidiranju procedura iz oblasti sigurnosti sistema, što će se realizirati kroz tri aktivnosti vezane za dobijanje sertifikata za rad sa tajnim podacima, održavanje i ažuriranje ISO 9001 i ISO 27001 standarda, kao i nabavku novog ISO 20000 standarda. Pored toga, u realizaciji strateškog pravca 5 pomoći će i mjera unapređenja procesa razmjene podataka.

- **Mjera 1 Revidiranje procedura iz oblasti sigurnosti sistema realizirat će se kroz tri aktivnosti:**

1) Pribavljanje sertifikata od Ministarstva sigurnosti BiH/Sektor za zaštitu tajnih podataka za rad sa tajnim podacima. Da bi IDDEEA bila certificirana neophodno je doraditi postojeće sisteme sigurnosti, odnosno izgraditi sigurnu sobu za obradu i čuvanje tajnih podataka.

2) U okviru ISO standarda za naredni strateški period planirano je nekoliko važnih aktivnosti koje se odnose na održavanje postojećih i eventualno uvođenje novog ISO standarda.

Postojeći ISO 9001 i 27001 standardi moraju redovno biti provjeravani od strane trećih lica. Tokom 2016. godine izvršit će se eksterna provjera za oba navedena standarda čime će se pouzdano provjeriti postojeći sistem i identificirati sve eventualne slabosti, prjetnje ili neusaglašenosti. Tokom iste godine održat će se i obuka za interne i eksterne auditore iz standarda ISO 27001.

Tokom 2018. godine planirana je recertifikacija ISO 27001: 2013 koja se realizira u skladu s planiranim ciklusom recertifikacije.

U periodu 2018 – 2019 bit će neophodno izvršiti prelazak na verziju ISO 9001: 2015 standarda te će se ažurirati radni procesi i procedure u skladu sa zahtjevima nove verzije norme. Ova izmjena će zahtijevati ponovnu obuku internih i eksternih auditora za ISO 9001 standard.

3) U zadnje dvije godine strateškog perioda IDDEEA namjerava da uvede ISO 20000 standard koji se odnosi na zahtjeve za sistem



upravljanja servisima (uslugama) u informacionim tehnologijama. Realizacija ove aktivnosti bi istovremeno uticala na optimizaciju, racionalizaciju i sigurnost radnih procesa, što i jeste ključni strateški cilj IDDEEA-e u periodu 2016 – 2020.

- **Mjera 2** Unapređenje procesa razmjene podataka. Ova mjera će se ostvariti kroz povećanje broja korisnika stalnog pristupa putem web-servisa IDDEEA-e. Povećani broj korisnika bi omogućio efikasniji i jednostavniji način pristupa podacima iz evidencija.

## **5.6 Strateški pravac 6 - Implementacija razvojno-investicionih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne saradnje**

Da bi IDDEEA u svim perspektivama unaprijedila proizvodne i radne procese te sa ekonomske tačke gledišta smanjila značajna budžetska izdavanja na ime zakupa, u ovom strateškom periodu od izuzetne važnosti jeste izgradnja smještajnog kapaciteta za sjedište IDDEEA-e i Centra za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata.

Pored toga, a u skladu sa svojim zakonskim nadležnostima, IDDEEA će kontinuirano u periodu 2016 – 2020 jačati svoje kapacitete i sigurnosne aspekte informacionih sistema u skladu sa EU i međunarodnim standardima iz oblasti identifikacionih dokumenata i kroz ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama u oblastima iz svoje nadležnosti.

U postizanju planiranih ciljeva u okviru Strateškog pravca 6 IDDEEA će provesti tri mjere:

- **Mjera 1** Rješavanje smještaja organizacionih jedinica je važan segment za unapređenje ukupnog poslovanja, ali i za dostizanje odgovarajućih sigurnosnih i ekonomskih rezultata u skladu sa regulativom. U tom smislu IDDEEA planira da do 2018. izgradi vlastiti objekat koji bi svim svojim karakteristikama zadovoljio potrebe sjedišta i Centra za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata. Pored sigurnosnih aspekata veoma važno je dostizanje ekonomskih kriterija, odnosno racionalizacija budžetskih troškova vezanih za iznajmljivanje adekvatnih smještajnih prostora. Ukupna investicija za realizaciju ovog projekta u skladu sa planiranim i odobrenim budžetom iznosi 22.530.000 KM. IDDEEA će u periodu izgradnje nastojati da maksimalno moguće eliminiira situacije pojavljivanja naknadnih i nepredviđenih radova koji bi mogli uvećati planirane troškove, kroz angažiranje adekvatnog nadzornog organa i projektnog menadžera koji bi bili uključeni u svim

fazama izgradnje objekta.

- **Mjera 2** Ispunjavanje ciljeva iz Sektorske strategije javne uprave u BiH kroz projekte IPA II ojačat će IDDEEA-u kroz povećano korištenje informatičkih tehnologija u javnoj upravi u skladu sa EU direktivama i standardima o sigurnosnim karakteristikama.<sup>3</sup> Ova mjera odvijat će se kroz dvije aktivnosti:
  - 1) Konsolidaciju i dalje unapređivanje informatičko-tehnoloških sistema IDDEEA-e te SDH mreže. Ova aktivnost realizirat će se kroz unapređenje trenutnih eUsluga koje se odnose na lične dokumente te procjenu, analiziranje i primjenu rješenja za unapređenje informacionih sistema IDDEEA-e putem pružanja usluga svim nadležnim organima.
  - 2) Jačanje kapaciteta i sigurnosti IDDEEA informacionih sistema u skladu sa EU i drugim međunarodnim standardima u smislu podrške nadležnim organima kod prilagođavanja njihovih sistema i procedura sa onima koje koristi IDDEEA kako bi im usluge mogli pružati elektronskim putem. Ova aktivnost podrazumijeva i stvaranje uslova za uvođenje sigurne prostorije za smještaj okvira informatičko-tehnoloških usluga i komunikacijskih čvorišta IDDEEA-e.
  
- **Mjera 3** Ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama iz oblasti identifikacionih dokumenata, što bi imalo benefite za Bosnu i Hercegovinu jer bi pokazalo da se identifikacioni dokumenti BiH razvijaju u skladu sa međunarodnim praksama i standardima. U cilju realizacije ove mjere IDDEEA će u periodu 2017 – 2020 raditi na provođenju aktivnosti na ostvarivanju članstva u ICAO PKD (Direktorij javnih ključeva). Navedenu bazu održava Međunarodna organizacija za civilno vazduhoplovstvo – ICAO, a sadrži podatke o nacionalnim kriptografskim ključevima zemalja članica potrebnim za autentikaciju informacija iz ePasoša. Učešće podrazumijeva prenos certifikata potpisnika dokumenta u ICAO PKD, certifikate linkova certifikacijske ustanove zemlje potpisnice, master liste CSCA i Liste opozvanih certifikata. Prema zvaničnim podacima, zaključno sa martom 2016. godine ICAO PKD broji ukupno 49 zemalja članica među kojima se ne nalazi nijedna zemlja iz regiona. Da bi se postalo učesnikom u ICAO PKD, potrebno je da država

<sup>3</sup> EU direktive o uslugama 2006/123/EZ i 2003/98/EZ

potencijalna članica ICAO dostavi Generalnom sekretarijatu namjeru o učešću i da se nakon toga upiše kod operatera u skladu sa ICAO PKD pravilima i procedurama. Prije predaje javnih ključeva potrebno je da zemlja učesnica uplati jednokratnu naknadu za registraciju u iznosu od 56.000 USD te godišnju članarinu čiji iznos se mijenja u zavisnosti od momenta priključenja, kao i broja korisnika s obzirom da se proporcionalno raspoređuje prema broju učesnica (za 2015. godinu okvirno je iznosio 9.642 USD po korisniku).

## 5.7 **Strateški pravac 7 - Jačanje ljudskih potencijala**

Jedan od kontinuiranih strateških ciljeva IDDEEA-e od osnivanja do danas je jačanje ljudskih potencijala kroz niz obuka, bilo da je riječ o usko specijaliziranim obukama iz oblasti informacionih tehnologija ili općim obukama u organizaciji Agencije za državnu službu BiH, Direkcije za evropske integracije i sl.

O posvećenosti IDDEEA-e najraznovrsnijim vidovima obuka govori i činjenica da raspoložemo platformom »eLearning» kojoj mogu pristupiti svi državni službenici i zaposlenici IDDEEA-e. Putem »eLearning» platforme, koja je razvijena vlastitim potencijalima, do sada se proveo veliki broj obuka i testiranja znanja, a neke od njih su bodovane od strane Agencije za državnu službu BiH.

I u narednom strateškom periodu IDDEEA će ostati posvećena razvoju ljudskih potencijala i unapređenju znanja i vještina svih službenika kako bi se i svi postavljeni strateški pravci realizirali što kvalitetnije i efikasnije uz minimalno angažiranje trećih lica (outsourcing).

Prioritetne oblasti edukacije date su u vidu nekoliko mjera datih kroz sljedeći tabelarni pregled:

**Tabela 2. Pregled predviđenih obuka i ciljeva edukacije kadrove IDDEEA-e za 2016 - 2020**

Mjera za edukaciju	Cilj
Specijalističke obuke iz oblasti sigurnosti identifikacionih dokumenata, održavanja i unutrašnjeg obezbjeđenja objekta, zaštite na radu	Obučeni kadrovi za primjenu aktuelnih standarda iz oblasti identifikacionih dokumenata; Obezbijeđeni certificirani službenici koji rade na poslovima održavanja i unutrašnjeg obezbjeđenja objekta; Unaprijeđene vještine terenskih ekipa u domenu sigurnog i efikasnog rada na terenu prilikom održavanja opreme.
Specijalističke obuke iz oblasti sigurnosti sistema	Obezbijediti 2 certificirana inženjera iz oblasti internet sigurnosti; Obezbijediti 25% certificiranih inženjera iz oblasti administracija baza, razvoja aplikacija, mreže, operativnih sistema i usluga; Obezbijediti 2 certificirana inženjera iz oblasti PKI (autentikacija, certifikacija, LDAP).
Obuke iz oblasti finansijsko-pravnih poslova	Unaprijediti znanja službenika iz oblasti upravno-pravnih postupaka, menadžmenta ljudskih resursa, evropskih integracija, finansijskog poslovanja, planiranja i javnih nabavki, računovodstva i poslovnih finansija.
	Nastaviti saradnju sa Ministarstvom sigurnosti BiH, Sektorom za zaštitu tajnih

Obuke iz oblasti zaštite ličnih i tajnih podataka	podataka i Agencijom za zaštitu ličnih podataka u BiH u cilju unapređenja znanja iz oblasti zaštite ličnih i tajnih podataka.
Obuke iz oblasti informatičkih znanja	Obezbijediti da što veći broj službenika prođe ECDL i slične obuke iz informatike. Cilj je da preko 90% službenika uspješno vlada osnovnim paketom Microsoft Office.
Obuke iz oblasti stranih jezika	Preko 90% službenika IDDEEA-e da koristi engleski jezik.

## 6 Metodološki okvir Strategije razvoja 2016 – 2020

U procesu izrade Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 koristio se analitički pristup kroz SWOT analizu koja je pomogla da se identificiraju prednosti i slabosti IDDEEA-e, odnosno prijetnje i rizici koji mogu uticati na njeno poslovanje.

Koristeći rezultate SWOT analize, a kroz koordinirani pristup sa članovima Radne grupe za izradu Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 i saradnju sa osnovnim organizacionim jedinicama, definirano je ukupno sedam strateških pravaca. U realizaciji strateških pravaca identificirane su mjere koje doprinose njihovoj realizaciji, koje će se provesti kroz niz aktivnosti koje je potrebno ostvariti u periodu 2016 – 2020. Svaka mjera i aktivnost je definirana uz pomoć zaposlenih koji rade na određenim poslovnim procesima, što je doprinijelo da se stečena iskustva i znanje prenesu na naredni strateški period u cilju postizanja što boljih rezultata.

Revizija dokumenta Strategija razvoja 2016 – 2020 planirana je da se izvrši nakon 3 godine (2018) kako bi se analizirali stepen realizacije i efikasnost ispunjenja strateških pravaca u funkciji optimizacije i unapređenja radnih procesa u IDDEEA-i. Revizija će se provesti kroz radnu grupu koja će biti formirana posebnom odlukom direktora. U postupku provođenja procesa revizije ovog dokumenta učestvovat će i rukovodioci osnovnih organizacionih jedinica sa ciljem da se eventualno identificiraju sva odstupanja od planiranih aktivnosti i u skladu s tim izmijene strateški pravci i/ili mjere i aktivnosti za njihovo postizanje.

U narednim poglavljima definiran je finansijski okvir, ciljne vrijednosti i indikatori učinka koji će se koristiti kao metodološki okvir za monitoring i evaluaciju provedbe Strategije razvoja 2016 – 2020.

### 6.1 Ciljne vrijednosti Strategije razvoja 2016 – 2020

Ciljne vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e definirane su indikatorima učinka kojima će se mjeriti nivo ispunjenja aktivnosti definiranih mjerama koje doprinose realizaciji svakog pojedinačnog strateškog pravca. Pregled indikatora učinka i specifičnih pokazatelja dat je u narednoj tabeli.

Tabela 3. Pregled ciljnih vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e za 2016 - 2020

Strateški pravac 1	Strateški pravac 2	Strateški pravac 3	Strateški pravac 4	Strateški pravac 5	Strateški pravac 6	Strateški pravac 7
<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.1.</b></p> <p>1.1.1. Prosječno vrijeme od prepisa u proizvodnju do isporuke ID nadležnom organu</p> <p><b>Pokazatelj:</b> prosječno vrijeme u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu</p> <p>1.1.2. Udio zahtjeva upućenih Helpdesk sistemu u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva na pisarnici</p> <p><b>Pokazatelj:</b> %</p> <p>1.1.3. Broj funkcija Helpdesk sistema u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj</p> <p>1.1.4. Izrađen portfolio svih servisa koje IDDEEA pruža nadležnim organima</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>Određene primarno i alternativno odgovorne</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.2.</b></p> <p>1.2.1. Stvoreni tehnički uslovi i nabavljen hardver za vršenje kontrole</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>1.2.2. Broj izvršenih izmjena zaštitnih elemenata na ID</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj/opisno</p> <p>1.2.3. Ugrađen videonadzor na specijaliziranim vozilima za transport identifikacionih dokumenata</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno i broj</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.2.</b></p> <p>2.2.1. Izvršena analiza za nadogradnju integrisanog sistema tehničkog obezbjeđenja u IDDEEA-i i dat prijedlog za monitoring svih aspekata sigurnosnog nadzora</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.3.</b></p> <p>1.3.1. Doneseni podzakonski akti iz oblasti izdavanja kvalificiranog digitalnog potpisa</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj i opisno</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.3.</b></p> <p>2.3.1. Izvršena analiza u cilju pripreme za stvaranje sigurnog obavljanja poslova izdavanja kvalificirane potvrde. Izvršena priprema da zaposleni posjeduju neophodno znanje za obavljanje poslova ovjerioca</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 3.3.</b></p> <p>3.3.1. Izvršena analiza tehničkih uslova neophodnih za izdavanje</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.4.</b></p> <p>1.4.1. Izvršena rekonstrukcija server sale u RC Sarajevo</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno ili %</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.4.</b></p> <p>2.4.1. Memorandum o razumijevanju sa Elektroprenosom BiH</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>Povezana TK/SDH mreža sa optikom Elektroprenosa BiH</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno kroz faze rada</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 3.4.</b></p> <p>3.4.1. Stvoren optimalan model održavanja opreme</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.5.</b></p> <p>1.5.1. Pribavljen certifikat za rad sa tajnim podacima</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>2.5.1. i 2.5.2. 2016. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2008 i eksterni nadzor ISO 27001:2013</p> <p>2017. godine: Izvršen eksteri nadzor ISO 9001:2008 i eksterni nadzor ISO 27001:2013</p> <p>2018. godine: Implementiran ISO 9001:2015, izvršena recertifikacija, izvršena recertifikacija ISO 27001:2013</p> <p>2019. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2015, izvršen eksterni nadzor ISO 27001:2013, implementiran ISO 20000 i eksterni nadzor ISO 20000:2011</p> <p>2020. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2015, izvršen eksterni nadzor ISO</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.6.</b></p> <p>1.6.1. Izgrađen vlastiti objekat</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno ili %</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.6.</b></p> <p>2.6.1. Ugovor o pružanju usluga u cilju prenosa znanja i najbolje prakse EU</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>2.6.2. Oprema isporučena</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 3.6.</b></p> <p>3.6.1. Ostvareno članstvo Bosne i Hercegovine u ICAO PKD</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 1.7.</b></p> <p>1.7.1., 1.7.2., 1.7.3. i 1.7.4. Obavljene obuke iz oblasti finansijsko-pravnih poslova, evropskih integracija, zaštite ličnih i tajnih podataka</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj i opisno</p> <p>1.7.5. Obučeni službenici za primjenu aktuelnih standarda u pogledu sigurnosti ID</p> <p>Certificirani službenici na poslovima održavanja i unutrašnjeg obezbjeđenja objekta</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj</p> <p>1.7.6. Unaprijeđena znanja iz stranih jezika za službenike i provedene specijalizirane obuke iz evropskih integracija za prevodioce</p> <p><b>Pokazatelj:</b> povećan broj certifikata u personalnim dosjeima službenika</p> <p>1.7.7. i 1.7.8. 25% certificiranih</p>

<p>osobe za pristup portfoliju servisa</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj/opisno <b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.1.</b></p> <p>2.1.1. Osnovana Web redakcija</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>Broj pristupa Web-portalu na mjesečnom nivou</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj</p>	<p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 3.2.</b></p> <p>3.2.1. Urađena analiza najpovoljnije lokacije za backup proizvodnje</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p>	<p>i opoziv digitalnih certifikata</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj i opisno</p>	<p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>3.4.2. Izvršena nabavka opreme i softvera u svrhu unapređenja sigurnosti TK sistema</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p> <p>3.4.3. Odnos potrebne TK opreme za zamjenu i zamijenjene opreme</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno i %</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 4.4.</b></p> <p>4.4.1. Odnos potrebne serverske opreme za zamjenu i zamijenjene opreme</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno i %</p> <p>4.4.2. Uspostavljen optimalan model održavanja hardvera i softvera u IDDEEA-i</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno</p>	<p>27001:2013 i eksterni nadzor ISO 20000:2011</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno po godinama</p> <p><b>Indikatori učinka</b></p> <p><b>Mjera 2.5.</b></p> <p>2.5.1. Povećan broj korisnika stalnog pristupa u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj ili %</p>		<p>inženjera iz oblasti administracije baza, razvoja aplikacija, mreže, operativnih sistema i usluga</p> <p><b>Pokazatelj:</b> %</p> <p>1.7.9. Dva certificirana inženjera za internet sigurnost</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj</p> <p>1.7.10. Dva certificirana inženjera za PKI</p> <p><b>Pokazatelj:</b> broj</p> <p>1.7.11. i 1.7.12. Obavljena obuka terenskih ekipa za rad na visini i održavanju opreme i sigurnosti i zaštite</p> <p><b>Pokazatelj:</b> opisno/broj</p>
---	--	--	--	--	--	---

## 6.2 Finansijski okvir

Za realizaciju definiranih strateških pravaca, odnosno za provođenje identificiranih mjera i aktivnosti za njihovo postizanje, planirano je da se izdvoji okvirno 99.126.000 KM iz budžeta institucija BiH za period prve tri godine (2017 – 2019). Za aktivnosti koje obuhvataju zadnju godinu strateškog perioda date su okvirne procjene na osnovu iskustva u ranijim godinama. Prilikom planiranja budžeta IDDEEA će voditi računa o programiranim aktivnostima za 2020.

Pored toga, za realizaciju projekata kroz program IPA II utrošit će se ukupno 3.400.000 EUR, odnosno 900.000 EUR za implementaciju jednog ugovora o uslugama u okviru aktivnosti 1 (Strateški pravac 6, mjera 2, IPA Action Programme 2016) i 2.500.000 EUR za implementaciju jednog ugovora o nabavkama robe u okviru aktivnosti 2 (Strateški pravac 6, mjera 2, IPA Action Programme 2016).

## 6.3 Monitoring i evaluacija

Strategija razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 podlijevat će svake godine procesu monitoringa i evaluacije. Rukovodioci osnovnih organizacionih jedinica dužni su da svake godine, najkasnije do 15. decembra, izvrše ocjenu stepena realizacije strateških pravaca i planiranih mjera i aktivnosti za tekuću godinu te dostave izvještaj direktoru IDDEEA-e u formi tabele koja će sadržavati sljedeće elemente:

**Tabela 4. Primjer tabele za izvještaj o evaluaciji Strategije razvoja IDDEEA-e**

Izvještaj o monitoringu i evaluaciji Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 za godinu _____				
Naziv organizacione jedinice (navesti naziv OOJ sa kojima se saraduje na realizaciji aktivnosti):				
Strateški pravac:				
Mjera:				
OPIS PROVEDENIH AKTIVNOSTI				
Naziv aktivnosti	Indikator učinka (opis provedenih radnji koje doprinose realizaciji aktivnosti i mjera strateškog pravca)	Ocjena realizacije (izvršeno/neizvršeno/u realizaciji/djelimično realizirano)	Vrijeme završetka aktivnosti	Komentar (npr. navesti razloge neizvršavanja aktivnosti i sl.)
1.				

Prilikom popunjavanja tabele naročito treba imati na umu načela preciznosti i jasnosti, te kao okvir za ocjenu stepena realizacije koristiti i indikatore učinka identificirane u tabeli 3 - Ciljne vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020.

## REFERENTNI DOKUMENTI

1. Zakon o Agenciji za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 56/08)
2. Zakon o ličnoj karti državljana Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 32/01, 16/02, 53/07, 56/08 i 18/12)
3. Zakon o putnim isprava Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 4/97, 1/99, 9/99, 27/00, 32/00, 19/01, 47/04, 53/07, 15/08, 33/08, 39/08 i 50/13)
4. Strategija reforme javne uprave
5. Dokument okvirnog budžeta 2017 – 2019
6. Srednjoročni plan rada IDDEEA-e 2016 – 2018, oktobar 2015
7. Plan rada IDDEEA-e 2016
8. Strategija zamjene opreme u IDDEEA-i
9. Plan obuka 2016
10. Strategija obuka IDDEEA-e
11. ICAO 9303 Dokument, [www.icao.int](http://www.icao.int)
12. Direktiva 2006/123/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2006. o uslugama na unutrašnjem tržištu
13. Direktiva 2003/98/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 17. novembra 2003. o ponovnoj upotrebi informacija javnog sektora
14. Uredba Vijeća (EZ) broj 2252/2004 od 13. decembra 2004. o standardima za sigurnosna obilježja i biometrijske podatke u pasošima i putnim ispravama koje izdaju države članice
15. Uredba (EZ) broj 444/2009 Evropskog parlamenta i Vijeća od 6. maja 2009. o izmjeni Uredbe Vijeća (EZ) broj 2252/2004 o standardima za sigurnosna obilježja i biometrijske podatke u pasošima i putnim ispravama koje izdaju države članice
16. Direktiva 2006/126/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 20. decembra 2006. o vozačkim dozvolama
17. Direktiva Komisije 2009/113/EZ od 25. augusta 2009. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama
18. Direktiva Komisije 2011/94/EU od 28. novembra 2011. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama
19. Direktiva Komisije 2012/36/EU od 19. novembra 2012. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama



20. Uredba Komisije (EU) broj 383/2012 od 4. maja 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva za vozačke dozvole opremljene medijem za pohranu podataka (mikročipom)
21. Direktiva Vijeća 1999/37/EZ od 29. aprila 1999. o dokumentima za registraciju vozila
22. Uredba Vijeća (EZ) broj 2411/98 od 3. novembra 1998. o priznavanju razlikovnih oznaka država članica u kojem su registrovana motorna vozila i njihove prikolice u prometu unutar Zajednice
23. Odluka 2004/387/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 21. aprila 2004. o interoperabilnom pružanju panevropskih elektronskih usluga javne vlasti javnim upravama, privrednicima i građanima (IDABC)
24. Uredba (EU) broj 910/2014 Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. jula 2014. o elektronskoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektronske transakcije na unutrašnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ
25. Uredba (EZ) broj 182/2011 Evropskog parlamenta i Vijeća od 16. februara 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije

## SPISAK SKRAĆENICA

- ADS Agencija za državnu službu
- BiH Bosna i Hercegovina
- CA Certificirani organ (engl. Certification Authority)
- CARDS Program finansijske pomoći zemljama Zapadnog Balkana za obnovu, razvoj i stabilizaciju
- CSCA Certifikat uspostavljen od strane neke zemlje/nadležnog tijela kao njen nacionalni sigurnosni centar u svrhu zaštite elektronskog pasoša (engl. Country Signing Certification Authority)
- DMS Sistem upravljanja dokumentima (engl. Document Management System)
- EAC Elektronski pasoš druge generacije (engl. Extended Access Control)
- eLK Elektronska lična karta
- EU Evropska unija
- EUR Euro
- G2B Elektronske usluge vlade prema poslovnom sektoru
- G2C Elektronske usluge vlade prema građanima
- G2G Elektronske usluge vlade prema vladi
- GPS Globalni navigacijski sistem
- ICAO Međunarodna organizacija za civilno vazduhoplovstvo
- JN Javna nabavka
- PKD Direktorij javnih ključeva (engl. Public Key Directory)
- IDDEEA Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka BiH
- IPA Instrument pretpristupne pomoći
- ISO 9001 Standard za upravljanje kvalitetom
- ISO 27001 Standard za upravljanje sigurnošću informacija
- ISO 20000 Standard za upravljanje servisima u informacionim tehnologijama
- IT Informacione tehnologije

- KM Konvertibilna marka
- LDAP Aplikacijski protokol za čitanje i pisanje imenika preko internet protokol mreže
- LK Lična karta
- NOC SA Mrežni operativni centar Sarajevo
- OGP Partnerstvo za otvorenu vlast
- PKI Infrastruktura javnih ključeva (engl. Public Key Infrastructure)
- RC Regionalni centar IDDEEA-e
- SAC Elektronski pasoš treće generacije (engl. Supplemental Access Control)
- SDH Međunarodni standard za sinhroniziran prenos podataka preko optičkih kablova (engl. Synchronous Digital Hierarchy)
- SWOT Analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji
- TAIEX Instrument Evropske komisije za tehničku pomoć i razmjenu informacija
- TK Telekomunikaciona mreža
- UN Ujedinjene nacije
- UPS Električni uređaj koji obezbjeđuje napajanje strujom u slučaju nestanka primarnog izvora struje
- USD Američki dolar
- VD Vozačka dozvola

## Prilog 1 – Akcioni plan Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 - 2020

Strateški pravac 1	POVEĆANJE TRANSPARENTNOSTI I POBOLJŠANJE PROCESA UPRAVLJANJA						
Mjera 1	Jačanje saradnje sa nadležnim organima						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Saradnja sa nadležnim organima po pitanju efikasnije isporuke svih vrsta ID kako bi se skratio vremenski period od prijema zahtjeva do izdavanja personaliziranih ID na nadležnim lokacijama	Isporuka ID u skladu sa Uputstvom o pravilima i procedurama transporta ID.  Izdavanje ID u zakonskom roku.	Centar za skladištenje personalizaciju i transport dokumenata i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nepoštivanje važećeg Uputstva o pravilima i procedurama u vezi sa transportom ID do nadležnih organa.  Nepostojanje kapaciteta (ljudskih i transportnih) kod nadležnih organa.	Izmjena važećeg Uputstva o pravilima i procedurama u vezi sa transportom ID do nadležnih organa.  Analiza i prezentiranja količine ID po nadležnim lokacijama za koju bi nadležni organi vršili isporuku, kako bi na taj način organizirali svoje kapacitete.	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Brža i efikasnija saradnja sa nadležnim organima putem Helpdesk sistema	Pravovremeno i brzo postupanje po nalogima nadležnih organa vezano za ispravke grešaka u aplikacijama	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	Kontinuirano 2016 - 2020	Nezainteresiranost nadležnih organa za intenzivniju saradnju	Blagovremeno upoznati nadležne organe o neophodnosti unapređenja postojeće saradnje i pogodnostima koje donosi sistem Helpdeska	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Jačanje kapaciteta i funkcionalnosti Helpdesk sistema i efikasnija tehnička podrška nadležnim organima	Definiran pravilnik/uputstvo za korištenje Helpdesk sistema i dobro upoznati i osposobljeni za rad uposlenici nadležnih organa	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017 – 2020	Nisu doneseni odgovarajući interni podzakonski akti ili su postojeći neprimjenjivi	Formiranje radne grupe za navedenu aktivnost sa precizno definiranim zadacima	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Uspostavljanje registra aplikacija i servisa koje IDDEEA daje nadležnim organima	Izrađen portfolio svih servisa koje IDDEEA pruža nadležnim organima, određivanje primarno odgovornih osoba i alternativno odgovornih osoba	Tehnički sektor	2016 – 2020	Nepostojanje adekvatnih internih podzakonskih akata	Formiranje radne grupe za navedenu aktivnosti sa precizno definiranim zadacima	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Mjera 2	Unapređenje institucionalne komunikacije						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjere za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Izrada novog web-portala koji se temelji na standardima proaktivne transparentnosti u javnoj upravi u BiH i mogućnosti dodavanja eServisa	<p>1 – Uspostavljena Web redakcija</p> <p>2 - Uspostavljen sistem odgovornosti za ažuriranje i tehničko održavanje sadržaja na web-stranici <a href="http://www.iddeea.gov.ba">www.iddeea.gov.ba</a> i društvenim mrežama Facebook i Twitter</p> <p>3 - Jasno definirane procedure prikupljanja provjere, obrade i objavljivanja web sadržaja koji se objavljuju na web-stranici <a href="http://www.iddeea.gov.ba">www.iddeea.gov.ba</a></p>	Kabinet direktora, Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017 - 2018	Deficit određenih profila službenika potrebnih za sastav Web redakcije	Uključivanje svih organizacionih jedinica u rad Web redakcije	Budžet	5.000 KM

Strateški pravac 2	UNAPREĐENJE PROCESA PERSONALIZACIJE I POBOLJŠANJE SIGURNOSTI IDENTIFIKACIONIH DOKUMENATA BOSNE I HERCEGOVINE						
Mjera 1	Povećanje nivoa sigurnosti identifikacionih dokumenata						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Nabavka hardvera za kontrolu viših nivoa zaštitnih elemenata identifikacionih dokumenata	Stvoreni tehnički uslovi i nabavljen hardver za vršenje kontrole na sva četiri sigurnosna nivoa	Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata, Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2019 - 2020	Promjena tržišnih uslova za obezbjeđenje hardvera	Ispitivanje tržišta	IPA	50.000 KM
Periodična izmjena zaštitnih elemenata na ID	Otežana mogućnost falsificiranja ID	Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata i Sektor za finansijske i pravne poslove	Kontinuirano 2016 - 2020	Ljudski faktor	Dosljedno praćenje ICAO	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Ugradnja videonadzora na specijalizirana vozila za transport ID	Povećan nivo sigurnosti transporta ID	Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Promjena tržišnih uslova za nabavku opreme za videonadzor	Ispitivanje tržišta	IPA	30.000 KM (online način praćenja)
<b>Mjera 2</b>	<b>Poboljšanje sistema kontrole pristupa, videonadzora i vatrodojave</b>						
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za prevazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni troškovi</b>
Nadogradnja integrisanog sistema tehničkog obezbjeđenja	Izvršena analiza sistema tehničkog obezbjeđenja i dat prijedlog za rješenje nadogradnje integrisanog sistema.	Radna grupa formirana posebnom odlukom direktora	2017	Promjena tržišnih uslova	Ispitivanja tržišta	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
<b>Mjera 3</b>	<b>Obezbjeđenje backup lokacije za proizvodnju identifikacionih dokumenata</b>						
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za pravazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni troškovi</b>
Analiza opravdanosti uspostavljanja backup lokacije za proizvodnju identifikacionih dokumenata: obezbjeđivanje adekvatnog prostora, uvezivanje backup lokacije u postojeću komunikacionu mrežu,	Izvršena analiza opravdanosti uspostavljanja backup lokacije proizvodnje	Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata, Tehnički	2016 – 2017	Nema rizika	Nema rizika	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva



transport opreme za personalizaciju, instalacija opreme za personalizaciju, faza testiranja		sektor, Sektor za finansijske i pravne poslove, Sektor za standarde i međunarodnu saradnju					
<b>Strateški pravac 3</b>	<b>IZDAVANJE KVALIFICIRANOG DIGITALNOG POTPISA</b>						
<b>Mjera 1</b>	<b>Obezbjedenje pravnih uslova za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa</b>						
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za prevazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni troškovi</b>
Donošenje odgovarajućih podzakonskih akata i procedura u skladu sa postojećom pravnom regulativom (Zakon o elektronskom potpisu, prijedlozi pravilnika o mjerama i postupcima upotrebe i zaštite elektronskog potpisa, pravilnika o uslovima za izdavanje kvalificiranih potvrda, pravilnika o evidenciji ovjerilaca)	IDDEEA posjeduje politiku certifikacije i praktična pravila rada u domenu digitalnog potpisivanja, odnosno izdavanja kvalificiranih digitalnih certifikata	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nadležni organ neće izdati odluku o početku rada ovjerioca ako ovjerilac ne dostavi interna pravila o pružanju usluga i sigurnosni koncept za svaku uslugu u vezi sa elektronskim potpisom i ovjeravanjem kojeg pruža	Blagovremeno upućivanje inicijative i izrada adekvatne analize	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
<b>Mjera 2</b>	<b>Obezbjedenje kadrovskih resursa i upravljanje operativnim radom ovjerioca</b>						
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za prevazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni troškovi</b>
Priprema za osigurano, pouzdano, sigurno i nesmetano obavljanje poslova izdavanja kvalificirane potvrde. Priprema da zaposleni u ovjeriocu posjeduju neophodnu	Izvršena odgovarajuća analiza	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne	2017	Nadležni organ će ovjeriocu zabraniti pružanje svih ili pojedinih usluga u vezi sa elektronskim potpisom i ovjeravanjem ako ovjerilac ili njegova zaposlena lica	Nova sistematizacija radnih mjesta: Tehnički sektor dobija odsjek zadužen za obavljanje usluge	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

kvalifikaciju, iskustvo i ekspertsko znanje za obavljanje poslova ovjerioca		poslove		nemaju potrebna specifična znanja, iskustvo i stručne kvalifikacije	izdavanja i generisanja digitalnih certifikata ili zapošljavanje stručnog kadra u odsjeku za podršku i sigurnost sistema. Obuka s ciljem postizanja odgovarajućih specijalističkih znanja		
<b>Mjera 3</b>		<b>Obezbjedenje tehničkih uslova za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa</b>					
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za prevazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni troškovi</b>
Priprema za sigurno i korektno funkcioniranje svojih sistema sa minimalnim rizikom od kvarova	Izvršena analiza	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nadzorni organ će ovjeriocu zabraniti pružanje svih ili pojedinih usluga u vezi sa elektronskim potpisom i ovjeravanjem ako ovjerilac ili njegova zaposlena lica ne pokažu pouzdanost koja se zahtijeva za usluge u vezi sa elektronskim potpisom i ovjeravanjem koje pružaju	Izrada i implementacija certificiranog tehničkog rješenja u skladu sa predloženim standardima iz Zakona o elektronskom potpisu te odgovarajućih drugih propisa	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Strateški pravac 4		ODRŽAVANJE TEHNIČKIH USLOVA ZA VOĐENJE EVIDENCIJA I JAČANJE TELEKOMUNIKACIONIH KAPACITETA					
Mjera 1		Jačanje kapaciteta backup sitea u RC Sarajevo					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Rekonstrukcija server sale u RC Sarajevo	Tehnički opremljena i funkcionalna „disaster recovery“ lokacija	Tehnički sektor i RC Sarajevo	2017 - 2020	Promjena tržišnih uslova	Ispitivanje tržišta	Budžet 2017: 100.000 KM 2018: 100.000 KM 2019: 100.000 KM 2020: 50.000 KM	350.000 KM
Mjera 2		Povezivanje TK/SDH sistema sa optikom Elektroprenosa BiH					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Uvezivanje TK sistema IDDEEA-e na optiku Elektroprenosa BiH	Povećanje sigurnosti, pouzdanosti i kapaciteta dodatnim optičkim backbone-om	Tehnički sektor u saradnji sa radnom grupom Vijeća ministara BiH	2016 - 2020	Nemogućnost dobijanja saglasnosti i adekvatnih dozvola od strane Elektroprenosa BiH i drugih nadležnih organa	Održavanje redovnih kontakata sa Elektroprenosom i komunikacija sa adekvatnim nadležnim institucijama	Budžet	Sredstva su planirana pod stavkom „Instalacija optičke mrežne infrastrukture“, ukoliko se dobiju adekvatne dozvole od strane Elektroprenosa BiH i drugih nadležnih organa

Mjera 3		Jačanje kapaciteta TK sistema					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Optimizacija održavanja TK sistema	Stvoren optimalan model održavanja opreme	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 - 2020	Nemogućnost procjene nepredviđenih troškova	Analiza troškova i evaluacija	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Povećanje sigurnosti TK sistema	Izrađena sigurnosna analiza i analiza rizika; izvršena nabavka opreme i pratećeg softvera za sigurnost sistema prema org. nivoima; izrađena dokumentacija o korištenju opreme, softvera i sigurnosnih procedura	Tehnički sektor	2017 – 2020	Promjena tržišnih uslova	Analiza tržišta	Budžet 2017: 100.000 KM 2018: 100.000 KM 2019: 100.000 KM 2020: 100.000 KM	400.000 KM
Zamjena TK opreme u skladu sa Strategijom zamjene opreme	Omogućiti starost opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 – 2020	Promjena tržišnih uslova	Analiza tržišta	Budžet 2017: 400.000 KM 2018: 400.000 KM 2019: 400.000 KM 2020: 400.000 KM	1.600.000 KM

Mjera 4		Unapređenje uslova za vođenje evidencija (hardver, softver itd.)					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Zamjena hardverske opreme u skladu sa Strategijom zamjene opreme	Omogućiti starost serverske opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017 – 2020	Promjena tržišnih uslova	Analiza tržišta	Budžet 2017: 2.000.000 KM 2018: 2.800.000 KM 2019: 300.000 KM 2020: 900.000 KM	6.000.000 KM
Analiza i praćenje troškova održavanja sistema uz uspostavljanje optimalnog modela održavanja hardvera i softvera	Uspostavljen optimalan model	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 – 2020	Nemogućnost procjene nepredviđenih troškova	Kontinuirana analiza troškova i evaluacija	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Strateški pravac 5		OPTIMIZACIJA I NADogradnja sigurnosti radnih procesa					
Mjera 1		Revidiranje procedura iz oblasti sigurnosti sistema					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Pribavljanje certifikata od Ministarstva sigurnosti/Sektor za zaštitu tajnih podataka za rad sa tajnim podacima	Pribavljen certifikat	Sektor za standarde i međunarodnu saradnju, Sektor za finansijske i pravne poslove i Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata - Odsjek za održavanje i unutrašnje obezbjeđenje objekta	2018 - 2020	Nepronalaženje adekvatnog izvođača za izradu sigurnosne sobe	Analiza tržišta	Budžet	25.000 KM
Održavanje i ažuriranje ISO 9001 i ISO 27001 standarda	1 - Provjeren sistem ISO 9001 i ISO 27001  2 - Obučeni interni i eksterni auditori za ISO 27001:2013  3 – Izvršena recertifikacija postojeće verzije ISO 27001	Sektor za standarde i međunarodnu saradnju, Sektor za finansijske i pravne poslove i Tehnički sektor	2016 – 2019	Promjena tržišnih uslova	Analiza tržišta	Budžet 2016: 20.000 KM 2017: 20.000 KM 2018: 20.000 KM 2019: 15.000 KM	75.000 KM

	4- Ažurirani radni procesi za novu verziju ISO 9001:2015 standarda i obučeni interni i eksterni auditori						
Nabavka standarda ISO 20000	Bolje upravljanje servisima u okviru IT	Sektor za standarde i međunarodnu saradnju, Sektor za finansijske i pravne poslove i Tehnički sektor	2019 – 2020	Promjena tržišnih uslova	Analiza tržišta	Budžet 2019: 35.000 KM 2020: 30.000 KM	75.000 KM

Mjera 2		Unapređenje procesa razmjene podataka					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Povećanje broja korisnika stalnog pristupa putem web-servisa IDDEEA-e	Efikasniji i jednostavniji način pristupa podacima iz evidencija IDDEEA-e  Povećan broj zahtjeva za pristup web-servisu IDDEEA-e	Tehnički sektor, Sektor za finansijske i pravne poslove i regionalni centri	2017 - 2019	Nedostatak informacija javnosti, odnosno korisnika sa pravom pristupa web-servisu IDDEEA-e o funkcionalnosti web-servisa	Upoznavanje javnosti, odnosno korisnika sa web-servisom putem prezentacija, seminara i sl.	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
<b>Strateški pravac 6</b>		<b>IMPLEMENTACIJA RAZVOJNO-INVESTICIONIH I MEĐUNARODNIH PROJEKATA I JAČANJE MEĐUNARODNE SARADNJE</b>					
<b>Mjera 1</b>		<b>Rješavanje smještaja organizacionih jedinica</b>					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Izgradnja objekta za smještaj sjedišta Agencije i organizacione jedinice	Izgrađen vlastiti objekat	Sektor za finansijske i pravne poslove, izvođač radova, nadzorni organ, projektni menadžer	2011 - 2018	Pojavljivanje naknadnih radova i prolongiranje roka izvođenja radova	Angažiranje adekvatnog nadzornog organa i projektnog menadžera	Budžet 2011-2015: 6.500.001 KM 2016: 2.871.000 KM 2017: 9.029.815 KM 2018: 4.129.184 KM	22.530.000 KM



Mjera 2		Ispunjavanje ciljeva iz Sektorske strategije javne uprave u BiH kroz projekte IPA II					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni troškovi
Konsolidovanje i dalje unapređenje informatičko-tehnoloških sistema IDDEEA-e i SDH mreža	1 – IDDEEA ojačana kroz povećano korištenje informatičkih tehnologija u javnoj upravi u skladu sa EU direktivama i standardima o sigurnosnim karakteristikama	Tehnički sektor, Sektor za standarde i međunarodnu saradnju – Odsjek za razvoj projekata RC SA i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 - 2019	Nepredviđena reakcija donatora o usmjerenosti finansijskih sredstava  Nepostojanje adekvatnog broja specijalističkog kadra  Nekoordinacija na horizontalnom nivou između sektorskih institucija	Obezbijediti adekvatna obrazloženja da IDDEEA ispunjava uslove iz Revidiranog akcionog plana.  Efikasno upravljanje ljudskim potencijalima u IDDEEA-i u skladu sa zahtijevanim vremenskim planom	IPA II za servise  900.000 EUR	900.000 EUR

Jačanje kapaciteta i sigurnosti IDDEEA informacionih sistema u skladu sa EU i drugim međunarodnim standardima	2 - Unaprijeđena efikasnost IDDEEA-e kroz obezbjeđivanje opcije revidiranja i prikupljanja podataka i omogućavanje ispravnog korištenja eUsluga	Tehnički sektor, Sektor za standarde i međunarodnu saradnju – Odsjek za razvoj projekata u RC SA i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 – 2019		implementacije projekata  Blagovremeno poduzimanje akcija na sektorskom pristupu realizaciji zadatka iz mape puta za sektorski pristup	IPA II za nabavku  2.500.000 EUR	2.500.000 EUR
<b>Mjera 3</b>		<b>Ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama</b>					
<b>Aktivnost</b>	<b>Očekivani rezultat</b>	<b>Nosilac aktivnosti</b>	<b>Period implementacije</b>	<b>Rizik</b>	<b>Mjera za prevazilaženje rizika</b>	<b>Izvori finansiranja</b>	<b>Ukupni trošak</b>
Provođenje aktivnosti na ostvarivanju članstva u ICAO PKD	Ostvareno članstvo u ICAO PKD	Sektor za standarde i međunarodnu saradnju i Tehnički sektor	2018 - 2020	Nepostojanje finansijskih sredstava za plaćanje međunarodnih obaveza	Upoznavanje nadležnih organa u BiH o koristima članstva Bosne i Hercegovine u ICAO PKD	Iz sredstava za plaćanje međunarodnih obaveza (Ministarstvo vanjskih poslova BiH)	56.000 US \$ + članarina na godišnjem nivou

Strateški pravac 7		JAČANJE LJUDSKIH POTENCIJALA					
Mjera 1		Edukacija kadrova					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nosilac aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori finansiranja	Ukupni trošak
Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmentu planiranja i javnih nabavki	Efikasan rad odsjeka u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za planiranje i poslove nabavki	2016 - 2020 Kontinuirano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nemogućnost obezbjeđenja finansijskih sredstava</li> <li>- Netransparentan utrošak budžetskih sredstava</li> <li>- Odlazak kadrova</li> <li>- Diskriminacija pojedinih ponuđača</li> <li>- Odlazak kadrova</li> </ul>	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Budžet 2016: 3.400 KM 2017: 3.500 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	17.900 KM
Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmentu upravnih postupaka kao i u oblasti upravljanja ljudskim resursima	Efikasan rad zaposlenih u Agenciji na ovim poslovima u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za upravljanje ljudskim resursima i pravne poslove i RC-ovi - odsjeci za administraciju i saradnju sa nadležnim organima	2016 - 2020 Kontinuirano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nemogućnost obezbjeđenje finansijskih sredstava</li> <li>- Odlazak kadrova</li> </ul>	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Budžet 2016: 2.500 KM 2017: 3.000 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	16.500 KM

Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmentu računovodstva i poslovnih finansija	Efikan rad odsjeka u skladu sa pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za knjigovodstvo i kontrolu	2016 - 2020 Kontinuirano	- Nemogućnost obezbjeđenja finansijskih sredstava - Netransparentan utrošak budžetskih sredstava - Odlazak kadrova	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Budžet 2016: 2.400 KM 2017: 3.000 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	16.400 KM
Pohađanje seminara iz oblasti zaštite ličnih i tajnih podataka	Unaprijeđeno znanje državnih službenika koji se susreću s tom problematikom	Svi zaposleni	2016 – 2020 Kontinuirano	Broj organiziranih seminara na predložene teme	Posvećenost službenika učenju stranih jezika i usavršavanju postojećih znanja i podrška menadžmenta	Nema troškova	Nema troškova (koristiti obuke u organizaciji ADS-a i Ministarstva sigurnosti BiH)
Pohađanje specijalističkih obuka (sigurnost ID, održavanja opreme, održavanja i unutrašnjeg obezbjeđenja objekta, zaštite na radu, zaštite od požara)	Unaprijeđena znanja i stečeni certifikati iz oblasti sigurnosti ID, održavanja opreme, održavanja i unutrašnjeg obezbjeđenja objekta, zaštite na radu i zaštite od požara	Centar za skladištenje, personalizaciju i transport dokumenata i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 – 2019	Neobezbijedena finansijska sredstva	Obezbijedena finansijska sredstva	Budžet 2016: 20.000 KM 2017: 20.000 KM 2018: 20.000 KM 2019: 20.000 KM	80.000 KM

Pohađanje obuka iz stranih jezika	Stečeno novo znanje iz stranih jezika od strane svih uposlenika	Svi zaposleni	2016 – 2020 kontinuirano u skladu sa Planom obuka u IDDEEA-i	Broj organiziranih obuka iz oblasti usavršavanja stranih jezika	Posvećenost službenika učenju stranih jezika i usavršavanju postojećih znanja i podrška menadžmenta	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva (koristiti obuke u organizaciji ADS-a)
Povećanje broja certificiranih inženjera za mrežne tehnologije	Definiran model educiranja kadra; Obezbijeđen potreban kapacitet stručnog kadra za obavljanje složenih informatičkih poslova	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Budžet 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje obuke iz oblasti DBA (Oracle), razvoj i testiranje aplikacija (APEX), implementacija web-servisa	Definiran model educiranja stručnog kadra IDDEEA-e; Obezbijeđen potreban kapacitet stručnog kadra za održavanje i razvoj novih servisa	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Budžet 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje posebne obuke po pitanju sigurnosti i internet sigurnosti	Definiran model educiranja kadra	Tehnički sektor i Sektor za Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 -2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Budžet 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM

Provođenje obuke iz oblasti PKI (autentikacija, certifikati, LDAP)	Definiran model educiranja kadra; Obezbijeđen potreban kapacitet stručnog kadra za održavanje i razvoj novih servisa	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Budžet 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje obuka terenskih ekipa IDDEEA-e za održavanje opreme i bezbjedan rad na visini	Terenske ekipe osposobljene za bezbjedan i efikasan rad na terenu prilikom održavanja opreme	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nemogućnost nabavke adekvatne obuke	Blagovremeno provođenje postupka javne nabavke uz prethodno aktivno istraživanje tržišta	Budžet	10.000 KM
Provođenje obuke iz oblasti bezbjednosti i zaštite	Definiran model educiranja kadra; Obezbijeđen potreban kapacitet stručnog kadra	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 -2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Budžet 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM