



**CRNA GORA
OPŠTINA TIVAT**

**Služba za informacione sisteme i
zajedničke poslove**

Broj: 1101-032-10/1

Tivat, 20.02.2018.

**IZVJEŠTAJ O RADU
SLUŽBE ZA INFORMACIONE SISTEME I ZAJEDNIČKE POSLOVE
ZA 2017. GODINU**

U Službi za informacione sisteme i zajedničke poslove u protekloj godini obavljani su poslovi u oblasti informatike, kao i drugi pomoćno-tehnički poslovi neophodni za funkcionisanje svih organa lokalne uprave.

❖ INFORMATIKA

Pored redovnih aktivnosti u oblasti informatičkih, odnosno računarskih poslova što podrazumijeva održavanje računarske opreme, svakodnevnu tehničku podršku zaposlenima, ažuriranje i unaprijeđenje zvanične internet prezentacije opštine, održavanje informacionih sistema koji se koriste u radu organa lokalne uprave, održavanje servera, backup-ovanje svih baza podataka i iGard uređaja (uređaj za kontrolu radnog vremena), urađene su i značajne novine.

Izvršen je detaljan popis kompletne računarske opreme, uz posebne inventarske brojeve (mimo redovnog popisa imovine), što obuhvata računare, monitore, štampače, ups, mrežnu opremu, perifernu opremu, video nadzor, telefone. Prilikom popisa izvršena je kontrola kompletne opreme.

Nastavljen je rad na usavršavanju IT poslovanja te su usvojene **IT POLITIKE I PROCEDURE** (sa obrascima):

1. Prijava novog zaposlenog/promjena radnog mjesta zaposlenog/prestanak zaposlenja
2. Sprovođenje izmjena nad informacionim sistemom
3. Omogućavanje udaljenog pristupa
4. Evidencija incidenata
5. Backup procedure
6. Evidencija administrativnih korisničkih naloga na sistemima
7. Praćenje performansi rada informacionih sistema i IT službe

Kreiran je SERVER SHARE – servis za centralno dijeljenje dokumenata unutar organizacije, što u značajnom olakšava razmjenu i rad na dokumentima unutar Opštine, i po organima.

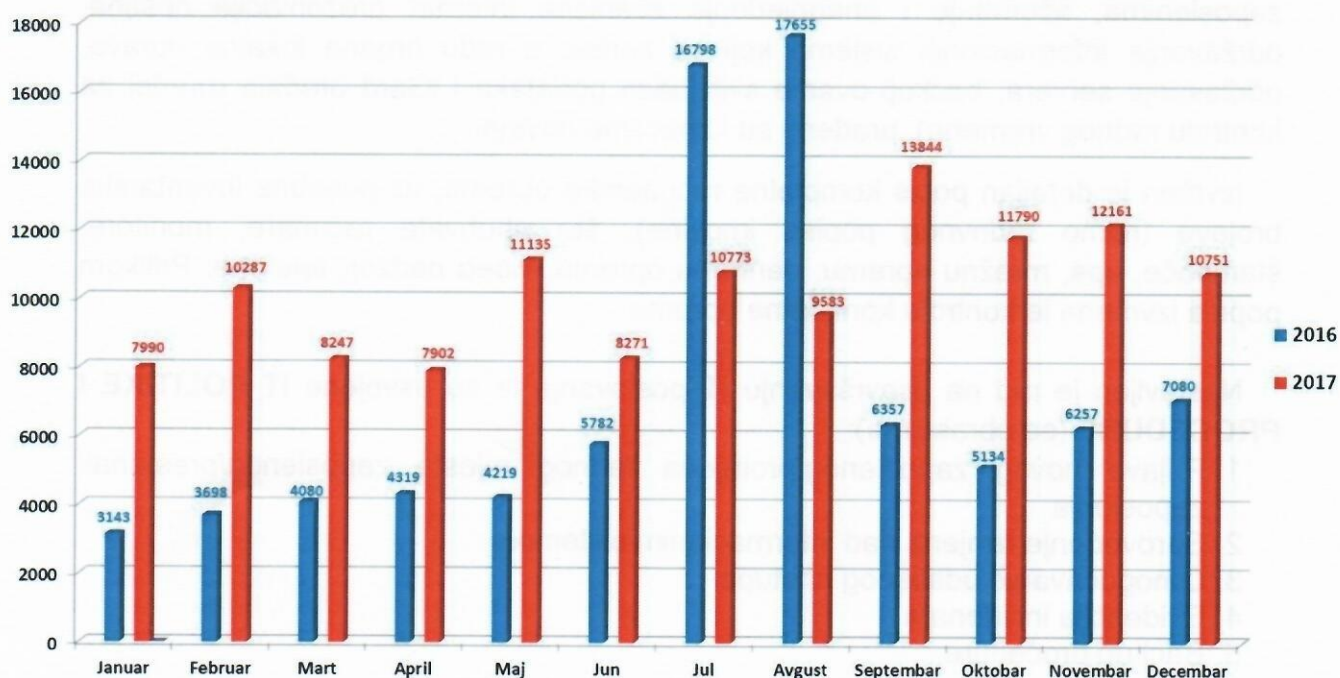
Instaliran je i program za BACKUP podataka i mailova na korisničkim računarima, kako bi se spriječio gubitak podataka uslijed incidenta bilo koje vrste.

U skladu sa prethodno navedenim, organizovana je obuka za sve zaposlene za korišćenje IT resursa, izrađeno je korisničko uputstvo i **IT PRIRUČNIK** za osnovnu upotrebu IT sistema i računarske opreme u Opštini Tivat. Obuku će ubuduće prolaziti svaki novi zaposlenik.

Krajem 2017. godine u skladu sa IT politikama i procedurama instaliran je **AD Audit Plus**, servis koji omogućava efikasnu reviziju svih aktivnosti koje se sprovode svakodnevno nad opštinskim korisničkim nalogima, serverima i PC mašinama. Praćenje se obavlja u realnom vremenu. IT službenici su automatski obavješteni o incidentnim situacijama i aktivnostima koje su definisane, i imaju pristup izvještavanjima istorije promjena.

Na zvaničnoj internet prezentaciji Opštine Tivat aktivirana je stranica na engleskom jeziku u dijelu prevođenja vijesti za koje se procijeni da bi mogle biti interesantne i korisne za strance koji se ne služe crnogorskim jezikom. Evidentan je značajan rast pošećenosti sajta u skoro svim mjesecima (osim jula i avgusta) u odnosu na 2016. godinu, a u nekima se bilježi preko 100% veća pošećenost nego u istom periodu prošle godine, kada su u pitanju jedinstveni korisnici (vidi sliku ispod).

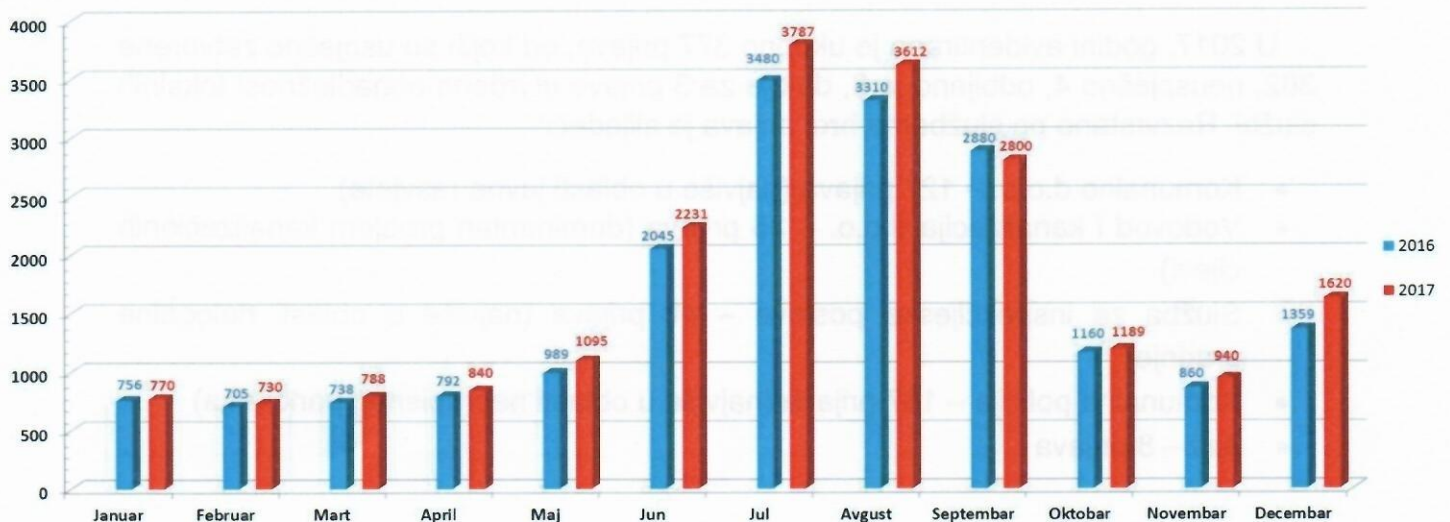
SAJT OPŠTINE TIVAT - BROJ JEDINSTVENIH POŠETILACA PO MJESECIMA ZA 2016 I 2017 GODINU



Služba za informacione sisteme i zajedničke poslove Opštine Tivat nastavlja uspješnu realizaciju projekta besplatne distribucije bežičnog interneta na teritoriji opštine Tivat – popularno nazvan „Tivat Free Wi-Fi“. Zahvaljujući pohvalnoj saradnji sa lokalnim stanovništvom i privrednim subjektima, koji su nam izašli u susret i

dozvolili postavljanje antena na svojim objektima uz obezbjeđivanje strujnog priključka neophodnog za funkcionisanje istih, pokrivena je većina javnih površina, naročito u šetališno kupališnom pojasu centralnog dijela opštine, kako bi građani, pošetiooci i turisti mogli koristiti navedenu uslugu u što većoj mjeri na teritoriji naše opštine. Protok interneta je izmjenjen sa modela 256/256 kbps na model 384/128 kbps u ukupnom kapacitetu od 10/10 Mbps, što je dalo rezultate i predstavlja dovoljan protok za osnovno korišćenje (pr. mail, medijski portali, društvene mreže). Dnevna količina prenesenih podataka kreće se od 5.4 Gb do 18.7 Gb u zavisnosti od broja korisnika i doba godine. Broj dnevnih poseta jedinstvenih korisnika po mjesecima u 2016. i 2017. godini možete pogledati u grafiku, đe je lako uočljiv rast broja korisnika u svakom mjesecu u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu, kao i skok oko 400% u broju jedinstvenih korisnika dnevno u periodu turističke sezone u odnosu na ostale mjesece, što dokazuje opravdanost realizacije projekta i postizanje željenog cilja (vidi sliku ispod):

TIVAT FREE WI-FI - PREŠEK BROJA JEDINSTVENIH KORISNIKA DNEVNO PO MJESECIMA U 2016 I 2017 GODINI

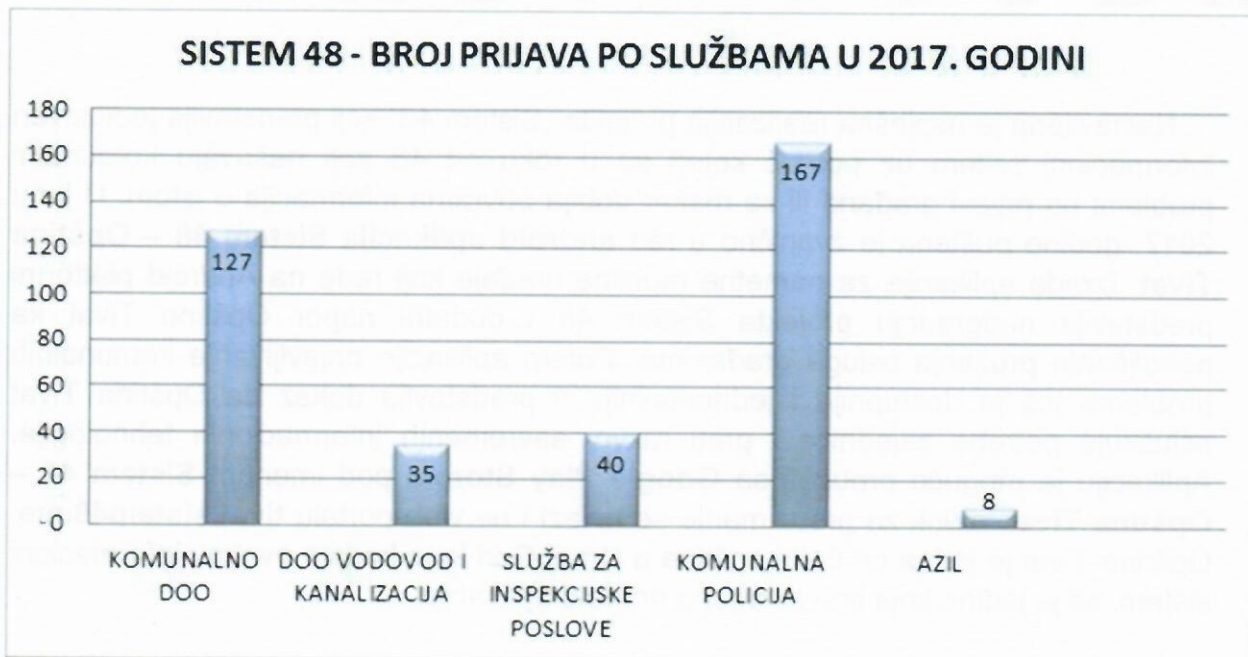


Nastavljena je uspješna realizacija projekta „Sistem 48” koji predstavlja jedinstven informacijski sistem uz pomoć kojeg se u roku od 48 sati rješavaju komunalni problemi po prijavi građana ili se makar dobija povratna informacija o istom. U junu 2017. godine puštena je zvanično u rad **android aplikacija Sistem 48 – Opština Tivat**. Izrada aplikacije za pametne mobilne uređaje koji rade na Android platformi predstavlja nadgradnju projekta Sistem 48 i dodatni napor Opštine Tivat ka poboljšanju pružanja usluga građanima. Putem aplikacije prijavljivanje komunalnih problema još je dostupnije i jednostavnije, i predstavlja dokaz da Opština Tivat osluškuje potrebe zajednice i prati razvoj savremenih informacionih tehnologija. Aplikaciju je moguće preuzeti sa **Google Play Store**-a pod imenom **Sistem 48 – Opština Tivat**, a link za preuzimanje se nalazi i na web portalu **tivat.sistem48.me**. Opština Tivat je jedna od četiri opštine u Crnoj Gori koje koriste ovakav informacijski sistem, ali je jedina koja ima razvijenu android aplikaciju.



U 2017. godini evidentirano je ukupno 377 prijava, od kojih su uspješno zatvorene 362, neuspješno 4, odbijeno je 8, dok je za 3 prijave utvrđena nenadležnost lokalnih službi. Razvrstano po službama broj prijava je slijedeći:

- Komunalno d.o.o. – 127 prijava (najviše u oblasti javne rasvjete)
- Vodovod i kanalizacija d.o.o. – 35 prijava (dominantan problem kanalizacionih cijevi)
- Služba za inspekcijeske poslove – 40 prijava (najviše u oblasti nelegalne gradnje)
- Komunalna policija – 167 prijava (najviše u oblasti nepropisnog parkiranja)
- Azil – 8 prijava



Sa zadovoljstvom možemo da konstatujemo da je projekat koji je bio predviđen strateškim planom razvoja grada zaživio. Ovo je novo iskustvo za lokalnu samoupravu i sve njene službe obuhvaćene sistemom, drugačiji način komunikacije sa građanima, ali možemo reći da smo uspješno ovladali sistemom koji predstavlja značajnu olakšicu građanima kao dodatni „alat“, koji u mnogome pojednostavljuje proceduru kada je u pitanju rješavanje komunalnih problema na teritoriji naše opštine. Računajući validne prijave za koje je utvrđena nadležnost navedenih službi uspješno je zatvoreno skoro 100% prijava, što znači da službe reaguju u svojoj nadležnosti. Ovaj podatak ne govori da svaka uspješno zatvorena prijava podrazumijeva i riješen problem u konačnom, što zavisi između ostalog i od složenosti prijavljenog problema, ali je dokaz da su službe na usluzi građanima, da reaguju i da pružaju informacije vezano za dati problem ukoliko ga nije moguće odmah riješiti, što znači da sistem postiže svrhu postojanja i da su službe bliže građanima.

U 2017. godini izvršena je nabavka 35 desktop računara sa licenciranim operativnim sistemom, jedan laptop i 7 multifunkcionalnih uređaja (štampač, kopir, skener) za nove službenike, i radi obnavljanja dotrajale opreme. Izvršena je i nadogradnja postojećih računara radi upotrebe tehnički zahtjevnih programa koji se koriste u Sekretarijatu za uređenje prostora i izgradnju objekata.

Poručen je novi iGuard uređaj za evidenciju radnog vremena za staru upravnu zgradu Opštine Tivat uz nabavku 20 novih kartica zbog povećanja broja zaposlenih.

Instaliran je program Katalog propisa svim zainteresovanim službenicima.

Izvršena je donacija JUOŠ „Drago Milović“ u vidu 9 flat monitora i jednog štampača za opremanje računarske učionice (korišćena oprema koju smo imali u rezervi).

Što se tiče postavljanja servisa Opštine Tivat na portalu eUprave Crne Gore još uvijek se čeka ispunjavanje obaveza nadležnog ministarstva u smislu tehničke spremnosti.

❖ POMOĆNO - TEHNIČKI POSLOVI

U toku 2017. godine vršeni su poslovi održavanja poslovnih objekata (nova i stara upravna zgrada) i opreme Opštine Tivat.

Kada su u pitanju poslovi ekonomata u toku 2017. godine trebavano je ukupno 105 artikala kancelarijskog materijala u ukupnom iznosu od 25704,40 eura i 67 artikala za održavanje higijene u ukupnom iznosu od 4203,05 eura.

Vršeni su i eksterni kurirski poslovi za sve organe i službe, prevoz za službene potrebe zaposlenih u lokalnoj upravi, poslovi održavanja voznog parka (redovno i vanredno, adekvatno i stručno servisiranje i održavanje službenih vozila u svojini Opštine Tivat), portirski poslovi, održavanje higijene, poslovi ugostiteljstva za organe

uprave, a organizovani su i praćeni poslovi obezbjeđenja poslovne zgrade opštine. Od aprila 2017. godine uvedeno je 24-časovno fizičko-tehničko obezbjeđenje imovine i lica u novoj i staroj upravnoj zgradi Opštine Tivat. Izrađen je i Plan zaštite upravne zgrade Opštine Tivat.

Poslovi održavanja voznog parka su značajno intenzivirani u protekloj godini zbog povećanog korišćenja službenih vozila, koje je uzrokovano značajnim povećanjem broja zaposlenih. Troškovi održavanja službenih vozila su veći, servisi se češće moraju odrađivati zbog veće kilometraže, veća je potrošnja goriva, a i vanredni servisi i popravke su češći zbog povećane upotrebe, a i starosti određenog broja vozila. Uprkos nabavci šest novih vozila u proteklih godinu ipso dana od strane Opštine Tivat, ova Služba nije u mogućnosti kvalitetno odgovoriti potrebama za službenim prevozom zaposlenih u svim organima uprave, jer raspolaže samo sa dva službena vozila. Neophodno je povećanje broja vozila u nadležnosti ove Službe što je moguće postići ili nabavkom novih vozila ili racionalnijom raspodjelom postojećih u vlasništvu Opštine Tivat.

Izvršena je nadogradnja sistema za dojavu požara – ugrađeno je 6 novih senzora zbog pregrađivanja prostorija u novoj upravnoj zgradi. Ugrađeni su protivpožarni sistemi (splinker sistem PP aparati) u tehničkoj sobi i depou 2 pisarnice, a nabavljeno je i 11 ručnih PP aparata S-9 za potrebe organa uprave.

Vršene su popravke na toplotnoj pumpi, telefonskoj centrali, i u sanitarnim čvorovima.

Ugrađena su dva klima uređaja u staroj upravnoj zgradi, dva rolo sistema za prozore u novoj upravnoj zgradi, novi led panel iznad ulaza u novu zgradu, nabavljena je radna uniforma za higijeničarke, kancelarijska oprema u manjem obimu prilikom opremanja novopregrađenih kancelarija, i zamijenjen je određeni broj kancelarijskih stolica zbog oštećenja.

Ova Služba je jedna od rijetkih organa u Opštini Tivat koja je izradila sve neophodne procedure i uputstva za poslovanje. Pored već pomenutih IT politika i procedura u protekloj godini izrađena su slijedeća dokumenta:

- Pravila obrade i zaštite podataka i zbirke podataka o ličnosti
- Odluka o video nadzoru
- Odluka o uslovima i načinu korišćenja službenih vozila u svojini Opštine Tivat
- Odluka o raspodjeli korišćenja službenih vozila u organima lokalne uprave u Opštini Tivat
- Interno uputstvo za izdavanje putnih naloga i održavanje službenih vozila
- Interno uputstvo za rezervaciju i korišćenje sala
- Interno uputstvo za objavljivanje sadržaja na internet prezentaciji Opštine Tivat
- Plan integriteta za Službu za 2017. godinu.

U ovoj službi u protekloj godini vršeni su i poslovi prevođenja (crnogorski-engleski jezik) za potrebe svih organa Opštine Tivat.

U 2017. godini radni odnos na neodređeno vrijeme zasnovalo je 5 lica pri čemu je sprovedena kompletna zakonska procedura:

- o Samostalni referent za Sistem 48 – jedan izvršilac
- o Samostalni referent za vozni park - jedan izvršilac
- o Samostalni savjetnik III za internet prezentaciju i prevođenje - jedan izvršilac
- o Namještenik-higijeničar – dva izvršioca

Jednom zaposlenom je prestao radni odnos zbog odlaska u penziju (Namještenica-higijeničarka).

Služba je u protekloj godini, pored korišćenja sala za službene potrebe i organizovanja različitih događaja za sve opštinske organe, vršila izdavanje sala na korišćenje trećim licima pod zakup prema uslovima određenim **Odlukom o uslovima i načinu korišćenja sala od strane trećih lica**. Po tom osnovu ostvaren je prihod od 2960 eura.


Služba je u saradnji sa Zavodom za transfuziju Crne Gore organizovala dvije akcije dobrovoljnog davalatstva krvi u 2017. godini u Opštini Tivat (07.06. i 22.12.) u kojoj su humanost iskazali zaposleni u organima lokalne uprave. Ova već tradicionalna akcija održava se četvrtu godinu za redom.

PRIJEDLOG AKTIVNOSTI U 2018. GODINI

- Nabavka i ugradnja nove opreme za video nadzor u novoj i staroj upravnoj zgradi Opštine Tivat
- Nabavka i instalacija softvera za serverski backup
- Kupovina licenci za MS Office i User Call
- Usavršavanje Sistema 48
- Nabavka IT opreme za nove službenike i obnavljanje dotrajale opreme
- Formiranje lokalnog CIRT-a (Computer Incident Response Team - Tim za odgovor na računarske incidente)
- Postavljanje servisa Opštine Tivat na portalu eUprave Crne Gore

DOSTAVITI:

1. Predsjedniku opštine
2. Glavnom administratoru
3. Arhivi


RUKOVODILAC,
Goran Božović, dipl. psiholog
