# Портал еУправа

Портал еУправа представља јединствено место свих електронских услуга у Републици Србији.

Веб презентацију одржава [Канцеларија за информационе технологије и електронску управу](https://www.ite.gov.rs).

На Порталу еУправа можете пронаћи информације и услуге за грађане, привреде и државу.

[Услови коришћења услуга електронске управе и политика приватности корисника услуге на Порталу еУправа](https://euprava.gov.rs/uslovi_koriscenja)

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

## Како одржавамо Портал еУправa?

Заједно са осталим институцијама Владе Републике Србије у чијим надлежностима су услуге радимо на тачности садржаја.

Портал еУправа се такође редовно одржава из анкета, као и сугестија грађана.

Уколико имате сугестије пишите нам на [kancelarija@ite.gov.rs](mailto:kancelarija@ite.gov.rs)

## Праћење понашања корисника

Пратимо понашање корисника Портала ради константног унапређивања доступности информација, али не складиштимо личне податке док корисник претражује садржај, односно кориснике не можемо да лично идентификујемо.

Користимо „*Google Analitics*“ како бисмо пратили које странице се посећују, колико дуго се корисници задржавају на одређеним страницима, као и које линкове највише посећују, а све ради унапређења квалитета садржаја.

## Услови коришћења Портала еУправа

Услови коришћења услуга електронске управе и политика приватности корисника услуге на Порталу еУправа

11. децембар 2023. Године

## Шта је Портал еУправа?

Портал еУправа је национални веб портал који представља јединствену приступну тачку електронској управи у Републици Србији на којој се реализују услуге електронске управе. Портал еУправа омогућава приступ и другим веб порталима органа јавне управе.

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

Порталом еУправа управља Канцеларија за информационе технологије и електронску управу (у даљем тексту: Канцеларија).

## Регистрација корисника услуга електронске управе

Корисник услуга електронске управе може постати свако пословно способно лице са навршених 16 година живота.

Портал еУправа могу да користе регистровани и нерегистровани корисници. Као нерегистровани корисник можете се упознати са садржајем услуга електронске управе објављених на Порталу еУправа.

Регистрација налога на Порталу еУправа врши се регистрацијом корисничког налога на Порталу за електронску идентификацију (у даљем тексту Портал еИД), а првом пријавом на Портал еУправа врши се аутоматски упис ваших података у базу корисника Портала еУправа. Вашом пријавом на Портал еУправа сматра се да сте сагласни да постанете корисник услуга електронске управе, што Вам омогућава да:

1. сазнате која права и на који начин можете остварити када наступи одређени животни догађај;  
2. остварујете права и испуњавате обавезе коришћењем услуга електронске управе;  
3. подносите електронске поднеске;  
4. пратите статус свог предмета;  
5. примате обавештења и акте надлежних органа као личну доставу у Јединствени електронски сандучић;  
6. плаћате таксе и накнаде за услуге електронске управе;  
7. проверите личне податке из службених евиденција и обавестите орган ако Ваши подаци нису исправни;  
8. учествујете у јавним расправама и другим дискусијама;  
9.користите друге функционалности Портала еУправа.

Приликом регистрације о Вама се уписују и чувају у Евиденцији о корисницима услуга електронске управе као обавезни следећи подаци: **јединствени матични број грађана, лично име, корисничко име, односно адреса електронске поште, док се подаци о адреси, броју мобилног телефона и евентуално другој адреси електронске поште, уписују и чувају као опциони.** Сврха обраде наведених података је пружање услуга електронске управе регистрованим корисницима.

Приликом пружања услуга електронске управе на Порталу еУправа води се евиденција о приступу систему и коришћењу сервиса која садржи следеће податке: корисничко име,IP адреса са које се приступа, датум и време приступа.

Лични подаци из наведених евиденција чувају се 10 година, уз примену мера информационе безбедности.

Прикупљене податке надлежни органи чувају у роковима прописаним законом.

Можете се регистровати на Порталу еИД корисничким именом и лозинком или коришћењем квалификованог електронског сертификата. Подаци садржани у сертификату се не уписују у Евиденцију о корисницима услуга електронске управе на аутоматизован начин, већ корисник податке неопходне за регистрацију уписује ручно.

Податке из налога на Порталу еУправа можете ажурирати након верификације од стране органа.

Ваш налог можете деактивирати подношењем захтева након чега се, уколико нема услуга које се у поступку реализације, подаци бришу из Евиденције о корисницима услуга електронске управе након истека прописаног рока. Налог се аутоматски брише након истека рока од 10 година од тренутка последње активности на Порталу еУправа

Приликом регистрације новог налога на Портал еИДи пријавом на Портал еУправа,нотификације - обавештења у вези услуга које се односе на следећа документа:Лична карта, Пасош, Возачка дозвола и Регистрациона налепница по аутоматизму су активирана, те корисници с тим у вези добијају обавештења о истеку важности напред наведених докумената и то путем СМС поруке и имејла, а све у складу са законским роковима за издавање докумената.

Уколико желите да активирате обавештења која се односе на друге услуге, или деактивирате обавештења у вези горе наведених услуга, то можете учинити у оквиру „Форме за нотификацију“, којој можете приступити преко падајућег менија у оквиру опције: „Мој налог - нотификације“.

## Коришћење услуга електронске управе

Услуге електронске управе пружају државни органи у складу са законом прописаним делокругом и надлежностима.

Услугу електронске управе користите на начин на који је орган предвидео, од нивоа информације до нивоа потпуне електронске услуге (подношење захтева, плаћања и електронске достављање и др).

Садржај услуга електронске управе органи могу променити, у складу са прописима, без обавештења корисника.

Забрањено је заобилазити мере заштите информационе безбедности, као што су ометање комуникације, неовлашћено мењање садржаја, као и лажно представљање.

Садржај Портала еУправа можете погледати, копирати или одштампати у складу са прописима, односно наменом објављивања.

Дозвољено је на другим веб презентацијама поставити везу (линк, банер, лого) ка Порталу еУправа.

Канцеларија има право да деактивира Ваш налог ако не употребљавате садржај Портала еУправа у складу са Условима коришћења услуга електронске управе и политика приватности корисника услуге на Порталу еУправа, односно ако приликом регистрације достављате податке и чињенице на основу којих Вас овлашћено лице не може идентификовати, односно регистровати као корисника услуга електронске управе.

Након 90 дана од деактивације можете поднети захтев за активирање Вашег налога.

## Употреба ”колачића”

Портал еУправа користи "колачиће" (енг. "cookies") – текстуалне датотеке у којима се бележе подаци од значаја за функционисање Портала, а чувају се у оквиру веб-прегледача посетилаца.

Неопходни колачићи омогућавају да се сачувају подаци о корисничким подешавањима Портала (на пример, избор језика, града, величине слова, колор шеме).

Аналитички колачићи се користе за прикупљање података о начину коришћења Портала у циљу бољег разумевања потреба посетилаца, унапређења корисничког искуства и пружања квалитетније услуге грађанима. За ове потребе, Канцеларија користи сервис[Google Analytics](https://analytics.google.com/analytics/web/). Подаци који се прикупљају с тим у вези укључују, на пример, врсте уређаја са којих се приступа порталу (мобилни или десктоп уређаји), који су извори посете (са претраживача, друштвених мрежа итд.), којим страницама/услугама се приступа, каква је интеракција са одређеним елементима Портала (нпр. поље за претрагу, избор опција менија, дугмади за покретање услуга итд.). Анализа ових података помаже Канцеларији да, између осталог, утврди постојање неисправних линкова, проблема у коришћењу навигационих елемената или унапреди резултате претраге. Сви поменути подаци обрађују се и користе деперсонализовано и збирно (агрегирано), односно не повезују се на било који начин са идентитетом грађана, нити се користе за идентификовање појединачних корисника Портала. Приступ сервису Google Analytics остварују искључиво овлашћена лица Канцеларије, која раде на пословима развоја Портала и унапређењу корисничког искуства.

Корисници и посетиоци Портала еУправа могу спречити употребу колачића повлачењем сагласности у оквиру ”Обавештења о употреби колачића” на самом Порталу, системским подешавањем свог веб-прегледача ([Chrome](https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=sr),[Firefox](https://support.mozilla.org/sr/kb/blokirajte-skladistenje-postavki-veb-sajtova-ili-status-prijave-u-firefoxu),[Safari](https://support.apple.com/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac)) или употребом одговарајућих додатака (екстензија). Више информација о политици приватности сервиса Google Analytics може се наћи на следећем линку:<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=sr>

## Обавештење о обради података о личности

Овим путем информишете се о томе ко и у које сврхе обрађује податке о личности, које уносите приликом коришћења Портала „еУправа“. Обавештење се пружа у складу са Законом о заштити података о личности („Службени гласник РС”, број 87/18). Сврха обраде је извршење законом прописаних овлашћења руковаоца, као и поступање надлежних органа у складу са повереним надлежностима. Правни основ садржан је у Уставу, ратификованим међународним уговорима и позитивним законским и подзаконским актима.

Пријава којом дајете пристанак за обраду податка о личности, сачињена је у складу са чланом 15. Закона о заштити података о личности (у даљем тексту: Закон).

У складу са одредбама чл. 42. и чл. 50. Закона обезбеђена је заштита од неовлашћене или незаконите обраде, као и од случајног губитка, уништења или оштећења података о личности, уз примену одговарајућих техничких, организационих и кадровских мера.

У складу са одредбама чл. 23. и чл. 24. Закона, лице на које се прикупљени подаци односе овим путем обавештава се о следећем:

Надлежни државни органи – пружаоци услуга на Порталу, сматрају се руковаоцима, а Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је обрађивач података о личности у смислу одредби Закона.

Подаци о личности прикупљени овим путем неће се износити из Републике Србије.

Лице на које се подаци о личности односе има право да од руковаоца захтева приступ, исправку или брисање његових података о личности, односно право на ограничење обраде, право на приговор, као и право на преносивост података.

Опозив пристанка може се дати у било које време, али исти не утиче на допуштеност обраде на основу пристанка пре опозива.

Давање података о личности је законом установљена обавеза.

Ако руковалац намерава да даље обрађује податке о личности у другу сврху која је различита од оне за коју су подаци прикупљени, руковалац је дужан да пре започињања даље обраде, лицу на које се подаци односе, пружи информације о тој другој сврси, као и све остале битне информације, сем уколико је ово лице већ упознато са овим информацијама. Руковалац је дужан да ове информације пружи у разумном року, а најкасније у року од 30 дана.

Лица на које се подаци односе могу се обратити лицима за заштиту података о личности, која су именована у надлежним органима у складу са чл.56.Закона, у вези са свим питањима која се односе на обраду податка о личности, као и у вези са остваривањем својих права прописаних законом.

Свако лице има право да у складу са чланом 82. Закона о заштити података о личности поднесе притужбу Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, ако је обрада података о личности извршена супротно одредбама овог закона.

## Измена садржаја Портала еУправа

Ова верзија Услова коришћења услуга електронске управе и политика приватности корисника услуге на Порталу еУправа верзија 2.2 објављена је 11. децембра 2023. године.

# Апликација за електронски потпис

За електронско потписивање неопходно је да поседујете квалификовани електронски сертификат и да је инсталиран на вашем рачунару у складу са Упутством сертификационог тела које вам је издало електронски сертификат.

За електронско потписивање захтева које подносите преко Портала еУправа, као и за електронско потписивање докумената у форматима .PDF и .XML потребно је да инсталирате програм за потписивање.

**Важно:**

* Препоручује се инсталација Microsoft .NET Framework 4.0 који можете преузети на следећем линку: <https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=17851>

**Преузмите инсталцију:**

* [Инсталација за 64-битне системе](https://euprava.gov.rs/media/Instalacije/ePotpis/EupravaRSDigitalSignature_x64.msi)
* [Инсталација за 32-битне системе](https://euprava.gov.rs/media/Instalacije/ePotpis/EupravaRSDigitalSignature_x86.msi)
* [Проверите исправност инсталиране апликације](https://euprava.gov.rs/elektronskopotpisivanje)

# Регистрација корисничког налога

## Регистрација квалификованим електронским сертификатом

За правилно коришћење квалификованих електронских сертификата обавезно је инсталирати софтвер сертификацоног тела које вам је издало сертификат, јер без тога није могуће користити квалификоване електронске сертификате. Софтвер је доступан на интернет страници сертификационог тела.

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

Детаљно упутство како да се региструјете квалификованим електронским сертификатом доступно је [овде](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za_registraciju_kvalifikovanim_elektronskim_sertifikatom.pdf).

## Регистрација корисничким именом и лозинком за грађане Републике Србије

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

Детаљно упутство за регистрацију корисничким именом и лозинком за држављане Републике Србије можете преузети [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za%20_registraciju%20_korisnickim%20_imenom_lozinkom_gradjanin_RS.pdf" \t "_blank)

## Регистрација корисничким именом и лозинком за стране држављане

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

Детаљно упутство за регистрацију корисничким именом и лозинком за стране држављане можете преузети [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za_registraciju_korisnickim_imenom_lozinkom_strani_drzavljanin.pdf)

# Начин пријављивања

## Пријава корисничким именом и лозинком

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

Детаљно упутство за пријављивање корисничким именом и лозинком можете преузети [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za_prijavu_korisnickim_imenom_i_lozinkom.pdf" \t "_blank)

## Пријава мобилним телефоном (апликација ConsentID)

Упутство за пријаву мобилном апликацијом ConsentID доступно је [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Prijava_putem_mobilne_apliakcije_ConsentID.pdf)

Списак шалтера на којима је могуће добити параметре за мобилну апликацију ConsentID погледајте [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Lokacije_eID.pdf)

Мапу свих локација можете погледати [овде.](https://euprava.gov.rs/eidlokacije)

Упутство за инсталирање мобилне апликације ConsentID је доступно [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za_instalaciju_mobilne_aplikacije_ConsentID.pdf)

## Пријава квалификованим електронским сертификатом

Упутство за пријаву квалификованим електронским сертификатом је доступно [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_za_prijavu_kvalifikovanim_elektronskim_sertifikatom.pdf" \t "_blank)

# Правна лица

## Креирање налога правног лица

Детаљно упутство за креирање налога за правна лица можете преузети [овде](https://euprava.gov.rs/media/Uputstva/Uputstvo_za_poslodavce.pdf).

## Подношење захтева за странце

Детаљно упутство за подношење захтева за странце можете преузети [овде](https://euprava.gov.rs/media/Uputstva/Uputstvo_za_poslodavce.pdf).

# Услуге

## еСандуче - преузимање докумената

Јединствено електронско сандуче (еСандуче) на Порталу еУправа добило је нови изглед и унапређене функционалности, при чему се електронска документа могу преузимати кроз еСандуче и еСандуче - архива.

Пријавите се на свој кориснички налог на Порталу еУправа тако што на адреси <https://euprava.gov.rs/> одаберете „**Моја еУправа**“, а затим „**Пријава**“.

Препоручујемо да за рад са еСандучетом користите рачунар и претраживач *Google Chrome*.

Напомињемо следеће:

1. **еГрађани који су овлашћена лица на Порталу еУправа,**тј. овлашћени су да користе услуге и функционалности Портала **у име органа јавне управе или правног субјекта**, након пријаве на Портал у падајућем менију „Избор улоге“ бирају назив органа/правног лица како би могли да преузму електронска документа.

**При томе, уколико овакав корисник жели из свог личног сандучета да преузме електронски документ који му је упућен као физичком лицу**, моћи ће да га види **једино ако се на Портал еУправа пријави као физичко лице**, односно када у падајућем менију „Избор улоге“ одабере своје име и презиме а не назив органа јавне управе или правног субјекта чије је овлашћено лице.

2. Читање порука и преузимање електронских докумената из еСандучета органа јавне управе или правног лица је функционалност која је **доступна искључиво њиховим овлашћеним лицима**. У случају да немате овлашћење, контактирајте са администратором свог сандучета.

3. Сва електронска докумената која су Вам била достављена пре унапређења еСандучета налазе се у еСандуче - архива.

У наступајућем периоду:

 - Нотификације о пристиглим електронским документима биће видљиве кроз обе опције (еСандуче и еСандуче - архива)

 - Сходно томе где је приказана нотификација о приспећу документа: еСандуче или еСандуче - архива, на истом месту и преузимате документ

 - Преузети документ остаје доступан на истом месту са кога сте га и преузели (ако је преузет кроз еСандуче остаје у еСандучету, односно, ако је преузет кроз еСандуче – архива, остаје у еСандучету - архива)

Упутство о преузимању електронских докумената можете пронаћи [**ОВДЕ**](https://euprava.gov.rs/media/Uputstva/eSanduce_Uputstvo_za_preuzimanje_dokumenta.pdf).

## Портал еФактура

Да бисте успешно користили [Портал еФактура](https://efaktura.mfin.gov.rs/login) потребно је да поседујете налог на Порталу [eid.gov.rs](https://eid.gov.rs/sr-Cyrl-RS/pocetna) и да се пријавите највишим нивоом – односно квалификованим електронским сертификатом.

За правилно коришћење квалификованих електронских сертификата обавезно је инсталирати софтвер сертификацоног тела које вам је издало сертификат, јер без тога није могуће користити квалификоване електронске сертификате. Софтвер је доступан на интернет страници сертификационог тела.

Сертификациона тела која издају квалификоване електронске сертификате у Републици Србији су:

* [Сертификационо тело Канцеларије за информационе технологије и електронску управу](https://cloud.eid.gov.rs/ca)
* [Сертификационо тело Министарства унутрашњих послова - свака издата лична карта са чипом](http://ca.mup.gov.rs/)
* [Сертификационо тело ЈП Пошта Србије](https://www.ca.posta.rs/)
* [Сертификационо тело Привредна комора Србије](https://pks.rs/strana/sekcija/usluge-elektronski-sertifikat-procedura-izdavanja)
* [Сертификационо тело HALCOM](http://www.halcom.rs/rs/proizvodi/kvalifikovani-sertifikat/)
* [Сертификационо тело E-Smart Systems DOO Beograd](http://www.e-smartsys.com/sr/uslugemain/Pages/ESS-QCA-kvalifikovani-sertifikati-za-elektronski-potpis.aspx)

Свако сертификационо тело је на свом веб сајту поставило упутства и потребне кораке за успешно инсталирање софтвера.

Детаљно упутство у ком је објашњено како да се региструјете на Порталу eid.gov.rs квалификованим електронским сертификатом можете преузети [овде.](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Za_registraciju_kvalifikovanim_elektronskim_sertifikatom.pdf)

**Важно:**Уколико поседујете квалификовани електронски сертификат било ког сертификационог тела (са списка изнад) увек можете себи издати сертификат Канцеларије за ИТ и еУправу, који се налази на Вашем мобилном телефону или таблету (мобилна апликација [ConsentID](https://eid.gov.rs/sr-Cyrl-RS/kako-do-parametara-za-aktivaciju-mobilne-aplikacije)).

**Упутство како да активирате тај сертификат на мобилном телефону, уколико поседујете квалификован сертификат другог сертификационог тела налази се [овде](https://eid.gov.rs/documents/Uputstvo_Generisanje_parametara_za_ConsentID_pomocu_kvalifikovanog_elektronskog_sertifikata.pdf).**

## еВртић

Портал еУправа се налази на адреси https://euprava.gov.rs/

За подношење захтева неопходно је да имате креиран кориснички налог на Порталу еУправа. Упутство како да креирате налог са корисничким именом и лозинком погледајте[**ОВДЕ**](https://euprava.gov.rs/registracija-korisnico-ime-lozinka-rs)**.**

Пријава електронским путем **није могућа** за родитеље који нису држављани Републике Србије.

За све друге случајеве, где је потребно доставити додатну документацију за доказивање неког специфичног статуса, предшколска установа је у могућности да прихвати пријаву електронским путем (на адресу електронске поште вртића која је доступна у опису сваке услуге).

**Упутства и линкови**

Молимо Вас, пре попуњавања електронског захтева прочитајте текст описа услуге са свим потребним информацијама (контакте, начин обавештавања о пријему ...).

Упутство за попуњавање електронске пријаве детета у предшколску установу (са упутством како да након поднете пријаве видите свој захтев) можете преузети / погледати [**ОВДЕ**](https://euprava.gov.rs/media/Uputstva/Uputstvo_za_roditelje_eVrtic.pdf).

На страници Моја еУправа у доњем делу странице постоји секција „**Активности**“ где можете видети своје поднете захтеве.

## еЗаказивање - тестирање детета у Основној Школи

**Питање: Зашто систем блокира приликом пријаве (немогућност учитавања наредног корака, или враћање на почетак иако је добијена потврда о успешној регистрацији)?**

**Одговор**: Проверите да ли сте добили потврду на мејл о активацији налога (проверити и непожељну пошту). Након што потврдите адресу електронске поште, овлашћена лица ће прегледати податке које сте доставили и активирати Ваш налог најкасније у року до 48 сати, о чему ћете бити обавештени путем електронске поште. Док чекате активацију свог корисничког налога, можете се пријавити на Портал еУправа, али нећете моћи да користите електронске услуге.

**Питање: Да ли је потребно да дете буде вакцинисано пре обављања систематског прегледа као услова за долазак на тестирање?  
Одговор**: Без обављеног лекарског прегледа не може бити обављен упис.

**Питање: Зашто не може да се покрене зелено поље "Покрени услугу"?  
Одговор**: Проверите да ли сте добили потврду на мејл о активацији налога (проверити и непожељну пошту). Након што потврдите адресу електронске поште, овлашћена лица ће прегледати податке које сте доставили и активирати Ваш налог најкасније у року до 48 сати, о чему ћете бити обавештени путем електронске поште. Док чекате активацију свог корисничког налога, можете се пријавити на Портал еУправа, али нећете моћи да користите електронске услуге.

**Питање: Да ли је могуће заказати термин путем еЗаказивања ако је предат захтев школи којој дете територијално не припада?**  
**Одговор**: Родитељи чија деца не припадају територијално школи у којој желе да закажу термин за тестирање, а предали су молбу за упис детета у законски предвиђеном року тој школи, неће моћи у овом моменту да закажу термин за тестирање, док не добију званичан одговор од школе на молбу, а најкасније до 30. априла 2022. године.

**Питање: Да ли је ово једини начин за заказивање термина за тестирање и упис детета у први разред?  
Одговор**: Уколико родитељ нема техничких могућности да закаже термин за тестирање електронским путем, може у зависности од интерне организације школе да: позове школу телефоном и овлашћено лице у школи ће уместо родитеља попунити апликацију и заказати одговарајући слободан термин, електронским путем да се обрати школи или оде у школу.

**Питање: Како отказати заказани термин?**  
**Одговор**: Потребно је поново се пријавити на Портал еУправа, након тога покренути услугу и отворити картицу „Преглед заказаних пријава“ и поред термина који желите да откажете кликнути на иконицу „X у плавом кружићу“. Након тога ће вас систем поново питати „Да ли сте сигурни да желите да откажете термин“, уколико јесте, кликните „Настави“ и тиме сте отказали термин.

**Питање: Зашто нема слободних термина за тестирање за Основну школу?  
Одговор**: Школа након попуњених понуђених термина отвара нове термине за заказивање. Потребно је позвати школу и проверити када ће објавити нове слободне термине.

**Питање: Како проверити заказани термин ?**  
**Одговор**: Потребно је пријавити се на Портал еУправа, покренути услугу и отворити картицу „Преглед заказаних пријава”.