

*Др Зоран Јовановић, ванредни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

УДК: 338.465:004(497.11)

DOI: 10.46793/XXIV-12.251J

ДИГИТАЛИЗАЦИЈА ЈАВНИХ УСЛУГА ДРЖАВЕ КАО СЕКМЕНТ РЕФОРМЕ ЈАВНЕ УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ*

Резиме

Информационо-комуникационе технологије представљају можда и најзначајнији покретач развоја савременог друштва и тржишта. Као незаобилазни елемент у функционисању друштва и тржишта јавља се и држава, која сама по себи, као и кроз своје органе, долази под утицај нових појава. Њихов утицај је толики да оне мењају саму улогу државе и природу њених органа која се осликава кроз бројне реформе јавне управе широм света. Један од основних реформских елемената и појмова у модерној јавној управи односи се на њену дигитализацију, односно електронизацију. Електронска управа, као модеран концепт, подразумева дигитализацију целокупног рада органа јавне власти, тако што се традиционални институти и концепти замењују новим који укључују информационе и комуникационе системе. Захваљујући дигиталним реформама, повећава се транспарентност и ефикасност рада органа управе, њихова доступност заинтересованим лицима, а поред тога се и мења улога јавне власти у јавну службу. Процес реформи и електронизације јавне управе, обухвата и дигитализацију јавних услуга које органи државе пружају грађанима, привредним субјектима и другим лицима са којима долазе у контакт и чија права и интересе штите. Јавне услуге се односе на бројне услуге из различитих области живота попут здравства, економије, екологије, унутрашњих послова, итд. Имајући у виду значај јавних услуга за нормално функционисање грађана, привреде и целокупног друштвено-политичког система, дигитализација јавних услуга представља важан корак у развоју који захтева и одговарајући академски и научни приступ.

Кључне речи: *информационо-комуникационе технологије, јавне услуге, дигитализација управе, Портал еУправа, реформа јавне управе.*

* Рад је написан у оквиру Програма истраживања Правног факултета Универзитета у Крагујевцу за 2021. годину који се финансира из средстава Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

1. Дигитализација управе – ка појму електронске управе

Најмасовнији и највећи део извршне гране власти представљају органи управе. Као општи заједнички појам за све органе управе у оквиру једне државе користи се појам *јавна управа*. Она се најопштије може одредити као систем организованих управних органа и организације једне државе, при чему се односи како на управне органе и организације у саставу државе, тако и на оне органе који нису у саставу државе, али због јавних овлашћења која су им поверена, ипак, припадају јавној управи и обављају оне послове које обављају и државни органи управе.¹

Захваљујући јавној управи, право и правне норме не остају само „слово на папиру”, већ долази до њихове стварне примене у свакодневном животу. Управо се блискост органа управе са грађанима и ствара због природе посла и задатака које органи обављају у друштву, што управну грану власти чини знатно ближе свакодневним проблемима и изазовима грађана, него било коју другу грану власти. На тај начин она чини „важан део институционалне архитектуре друштва па се мења под утицајем општег друштвеног развоја, како глобалног, тако и оног на разини поједине земље”.² Због тога, управа је нужно усмерена на друштвене процесе, друштвене промене и новине у развоју. „У цјелини, тенденције друштвеног развоја одражавају се као повећање квалитете и достојанства људског живота. Одликује их комплексност и међуповезаност те стварање нуспојава, за које друштво тражи одговоре, а за те одговоре ангажира јавну управу. Те су тенденције међусобно повезане и испреплетене.”³

Поменути наводи јасно су уочљиви и у односу јавне управе са процесима дигитализације и употребе информационо-комуникационих технологија. Таква дешавања нису производ новог доба, имајући у виду да је још у XIX веку Макс Вебер (*Max Weber*) указао да „основни извор супериорности бирократског облика управљања (државом) лежи у техничком знању које, због развоја модерне технологије и пословних производних метода, постаје потпуно неопходно”.⁴ Његове речи указују да је знање у ствари моћ, те да је оно неопходно у раду управе. То се практично и остварило, па се органи управе постепено модернизују, прихватајући и имплементирајући нове обрасце и концепте деловања у свој рад и организацију. Зато се целокупни уплив дигитализације и нових технологија у органе управе може обухватити појмом *електронска управа*. Електронска управа представља нову појаву у развоју

¹ Лилић, С., *Управно право и управно процесно право*, Београд 2013, стр. 165–166.

² Копрић, И., Марчетић, Г., Муса, А., Булабић, В., Лалић Новак, Г., *Управна знаност*, Загреб 2014, стр. 27

³ Исто, стр. 28.

⁴ Weber, M., *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology*, University of California Press, Berkeley - Los Angeles - London 1978, стр. 223.

јавне управе и резултат је развоја савремене информационе и комуникационе технологије.⁵

2. Дигитални портали органа управе

Дигитални портали могу се идентификовати као део инфраструктуре електронске управе у Србији. Најзначајнија „спољна“ контактна тачка са грађанима, привредом и другим органима јавне власти јесте *Портал еУправа*.

Портал еУправа представља најзначајнији облик електронске комуникације грађана, привредних субјеката и органа управе. Реч је о националном веб порталу који представља јединствену приступну тачку електронској управи органа.⁶ Дакле, реч је о електронском јавном сервису преко кога грађани и привредни субјекти могу захтевати испуњење дигитализованих услуга и издавање електронских докумената и остваривање различитих права и правних интереса. Као јединствена приступна тачка и јавни управни сервис, Портал служи остваривању демократских вредности и принципа у раду управе. О значају Портала еУправа сведоче и поједини статистички параметри. Наиме, чак 1.026.347 грађана користи Портал еУправа,⁷ што је изузетно велика и значајна бројка имајући у виду укупну популацију Србије (око 6.950.000 грађана),⁸ која говори о томе да су грађани имали потребу и разумели домете електронске управе и Портала еУправа.

Приступ порталу је упрошћен, будући да се грађани за коришћење услуга са овог портала могу пријавити само на основу своје електронске адресе и изабране шифре за приступ. За овлашћена лица у правном лицу поступак је сличан, уз допунски услов да администратор портала добије потврду о томе да је то лице званично овлашћено од стране правног лица. Званично овлашћење доставља се администратору у виду извода из одговарајућег регистра. Порталу се може приступити и путем *електронског сертификата*. Електронски сертификат одређује се као „потврда којом се потврђује веза између података за проверу електронског потписа и идентитета потписника. Квалификовани електронски сертификат може да се схвати као дигитални идентификациони документ, јер садржи податке о кориснику сертификата као и податке о његовом издаваоцу”.⁹ Као пример можемо навести издавање квалификованог

⁵ Јовановић, З., *Електронска управа у Србији*, Зборник радова: Правни систем Србије и стандарди Европске уније и Савета Европе, књ. 3, Крагујевац 2008, стр. 13.

⁶ Чл. 4, ст. 1, тач. 22 Закона о електронској управи.

⁷ Наведено према подацима Портала еУправа, доступно на: <https://euprava.gov.rs/>, 11. 10. 2021.

⁸ Процене становништва за 01.06.2020. године, према Републичком заводу за статистику, доступно на: <https://www.stat.gov.rs/sr-Latn/oblasti/stanovnistvo/procene-stanovnistva>, 11. 10. 2021.

⁹ Портал еУправа, Квалификовани електронски сертификати, доступно на: <https://euprava.gov.rs/kvalifikovani-elektronski-sertifikati-0?>, 12.10.2021.

електронског сертификата на личним картама са чипом, које су израђене сагласно препорученим стандардима. У Србији тренутно постоји неколико сертификационих тела која издају квалификоване електронске сертификате. Реч је о Министарству унутрашњих послова (лична карта са чипом), ЈП Пошта Србије, Привредна комора Србије и два привредна друштва – *Halcom* и *E-Smart Systems*.

Пријавом на Портал, корисник добија могућност да користи понуђене електронске услуге органа управе, да испуњава понуђене јавне обавезе у дигиталном облику, да прати статус свог предмета у вези са поднетим захтевима у управном поступку, да електронски учествује у актуелним јавним расправама о законима и другим општим актима и да обавља друге омогућене активности.¹⁰ Изградњом новог Портала, омогућена је и електронска комуникација странака и органа управе коришћењем мобилног телефона, уз тзв. *двофакторску аутентикацију*.

Двофакторска аутентикација представља додатно обезбеђење од незаконитог злонамерног приступа дигиталном профилу и личним подацима корисника. У циљу замене једноставног куцања шифри, које су обично тривијалне и лако проходне за неовлашћена стручна лица, усвајају се системи вишестепене провере идентитета, а што је данас и оствариво захваљујући паметним мобилним телефонима. Сликвито речено „двофакторска аутентикација функционише тако што, када се улогујете на неки систем уносећи корисничко име и лозинку, систем замрзава процес пријављивања и шаље јединствени код који примате на мобилном телефону. Тек када унесете тај код у маску која се исписује на екрану рачунара, процес пријављивања се успешно завршава и добијате приступ систему. Дакле, ако неко зна вашу лозинку, не може да се пријави без вашег мобилног телефона. Ако на неки начин дође до телефона, не може да се пријави без лозинке”.¹¹ На тај начин Портал еУправа развија могућности електронске комуникације и развија посебне могућности у погледу развоја мобилне електронске управе, где је електронским услугама управе могуће приступити и путем мобилног телефона.¹²

Велики број грађана који користи услуге Портала еУправа, последица је дигитализације јавних услуга органа управе. Услуге електронске управе на

¹⁰ Андоновић, С., *Заштита података у електронској јавној управи у Републици Србији – правни аспекти*, (докторска дисертација), Правни факултет Универзитета у Београду, 2019, стр. 68.

¹¹ Ристановић, Д., *Шта је и на који начин штити двостепену ауторизацију?* PS Press 2018, доступно на: <https://pcpress.rs/sta-je-i-na-koji-nacin-stiti-dvostepena-autorizacija/>, 12.10. 2021.

¹² Вид. Министарство државне управе и локалне самоуправе, Нови портал еУправа доступан грађанима Србије, доступно на: <http://mduls.gov.rs/reforma-javne-uprave-u-srbiji/aktuelnosti/novi-portal-euprava-dostupan-gradjanima-srbije/?script=lat>, 13.10.2021.

Порталу омогућила су различита министарства попут Министарства просвете, науке и технолошког развоја, Министарства унутрашњих послова,¹³ Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарства трговине, туризма и телекомуникација, Министарства државне управе и локалне самоуправе, Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде, Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Министарства за бригу о породици и демографију. Поред министарстава, услуге на Порталу еУправа пружају и Канцеларија за информационе технологије и електронску управу, Национална служба за запошљавање, Републички фонд за здравствено осигурање (који пружа преко 200 електронских услуга), Агенција за лекове и медицинска средства, Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, Канцеларија за људска и мањинска права, Агенција за борбу против корупције, Служба за управљање кадровима, Завод за интелектуалну својину Републике Србије, Генерални секретаријат Владе, Прекршајни суд у Смедереву и Покрајински секретаријат за здравство. Такође, поједини градови и општине, омогућили су електронске услуге. Реч је о градовима попут Београда, Лознице, Ваљева, Ниша, Сремске Митровице и Панчева, односно општине Крупањ. Значајан број предшколских установа такође је започео са омогућавањем електронске комуникације преко Портала, а њихов број се свакодневно повећава.

Портал се ослања на Јединствену информационо-комуникациону мрежу управних органа и служи као „дигитални прозор“ у комуникацији управних органа и грађана. Грађани и привредни субјекти могу преко Портала да захтевају испуњавање електронских услуга управе, да плаћају таксе, накнаде и друге дажбине, пријављују неправилност у раду органа, службеника и томе слично.

Преко портала еУправа, органи управе обављају различите *активности електронске управе*, као што су: 1. Објављивање услуга електронске управе, 2. Управљање правима приступа овлашћених службених лица објављеним услугама електронске управе, 3. Поучавање корисника услуга електронске управе о начину остваривања права, 4. Примање електронских поднесака за признавање права или друга поступања у управним стварима, 5. Обавештавање корисника о предузетим радњама и донетим правним актима, односно о статусу предмета у поступку, 6. Омогућавање плаћања такси, накнада и других трошкова, 7. Прибављање, односно уступање и достављање података преко Сервисне магистрале органа, 8. Праћење статистике коришћења услуга електронске управе, 9. Пријављивање сваке неправилности у раду на Порталу еУправа ЦЕРТ-у.¹⁴

¹³ Министарство унутрашњих послова издваја се са чак 143 доступне електронске услуге преко Портала еУправа. Свакако, то је похвална чињеница, али то је и дужност овог министарства имајући у виду његову надлежност у погледу пружања услуга.

¹⁴ Вид. чл. 18 Закона о електронској управи.

Орган на Порталу еУправа може успоставити *јединствено дигитално управно место*. Јединствено управно место оснива се када је за остваривање једног или више права потребно поступање једног или више органа, при чему странка не мора да се обраћа свим тим органима, већ се обраћа само јединственом управном месту, где може бити поучена о даљем току свог захтева, предати захтев за признавање права и обавештена о другим могућностима у вези са својим захтевом.¹⁵ На овај начин конкретизоване су готово одредбе *Закона о општем управном поступку* који је отворио могућност успостављања јединственог управног места, при чему је предвиђено да се радње на овом месту могу вршити и електронским путем.¹⁶

У Србији је Министарство државне управе и локалне самоуправе покренуло Програм успостављања јединственог управног места, када је 2018. године подржан одређени број локалних самоуправа у отварању јединственог управног места. Тако је јединствено управно место отворено у Лазаревцу, Сомбору, Смедеревској Паланци, Шапцу, Белој Паланци, Житишту, Крушевцу и Ужицу. Подршка је настављена и у 2019. години, када је подржано још шест градова и општина.¹⁷

Закон о електронској управи установљава и поједина права и могућности за кориснике услуга електронске управе на Порталу еУправа. Корисник услуга може на Порталу да:

1. остварује своја права и испуњава обавезе коришћењем успостављених услуга електронске управе;
2. подноси електронске поднеске и комуницира са органом;
3. прима обавештења о предузетим радњама и донетим актима надлежних органа и прати статус свог предмета;
4. прима акте надлежних органа у Јединствени електронски сандучић;
5. користи и друге функционалности Портала еУправа.¹⁸

3. Услуге доступне на Порталу еУправа

Све јачи фокус на електронску управу и развој њених потенцијала омогућио је и значајан број електронских услуга које се могу остваривати преко Портала еУправа. Тиме се убрзавају пословни токови и олакшава функционисање и комуникација грађана и привредних субјеката, који могу брже да остваре права и интересе у вези са управним поступком. Због тога, и

¹⁵ Чл. 18 Закона о електронској управи.

¹⁶ Чл. 42 Закона о општем управном поступку.

¹⁷ Наведено према: Министарство државне управе и локалне самоуправе, Грађани Ужица и Власотинца добили јединствено управно место, <http://mduls.gov.rs/reforma-javne-uprave-u-srbiji/aktuelnosti/gradjani-uzica-i-vlasotinca-dobili-jedinstveno-upravno-mesto/?script=lat>, 14.10.2021.

¹⁸ Чл. 23 Закона о електронској управи.

органи управе добијају прилику да организују свој рад у складу са захтевима и потребама странке и тиме да постану ефикаснији у обављању својих послова. Имајући у виду субјекте којима се пружају услуге, на Порталу еУправа јављају се три посебна одељка, подељена према корисницима услуга. Те категорије односе се на: *грађане, привредне субјекте и друге државне органе.*

3.1. Грађани и електронске услуге на порталу еУправа

Услуге које се пружају грађанима класификоване су у неколико категорија у зависности од предмета услуге и органа који пружају конкретну услугу. Тако се јављају категорије које се односе на *лична документа, децу, здравље, образовање, саобраћај, туризам, финансије, послове, пројекте и јавни ред и мир.*

У вези са личним документима, грађани могу електронским путем да закажу термин за *добијање или промену личне карте или пасоша*, као важних личних докумената, у различитим јединицама Министарства унутрашњих послова. На тај начин избегавају се редови и непотребно дуго чекање у редовима. Грађани могу да захтевају *замену возачке дозволе* након истека рока важења пробне или истека рока раније издате возачке дозволе. Министарство је омогућило и опцију да се нова возачка дозвола достави на адресу пребивалишта подносиоца захтева. У циљу реализације ове услуге грађани морају да буду пријављени на Порталу, да поседују важећу личну карту, да имају апликацију за електронско потписивање на рачунару и да дају одговарајуће потврде о непостојању препрека за издавање нове дозволе.

Град Ниш је омогућио својим становницима да могу да покрену поступак за *упис у јединствени бирачки списак*. На Порталу еУправа Министарству унутрашњих послова може се поднети *захтев за издавање уверења о (не)кажњавању*. Градови Панчево, Лозница и Сремска Митровица омогућили су подношење захтева за *извод из матичне књиге рођених* и електронским путем. Такође, преко Портала еУправа у многим градовима може се заказати термин за *издавање квалификованог сертификата за електронски потпис*, којим се поуздано гарантује идентитет потписника и интегритет електронских докумената. На крају, у циљу замене папирних исправа о оружју које спада у Б категорију, електронским путем се може поднети захтев за издавање новог оружаног листа у електронском облику.

Посебна пажња у вези са услугама електронске управе треба да буде усмерена према најмлађима, односно деци. Због тога се као један од најважнијих пројеката електронске управе у Србији истиче пројекат „Бебо добро дошла на свет“, односно пројекат „Е-беба“.¹⁹ На овом пројекту укључена су различита министарства, попут Министарства државне управе и локалне самоуправе, Министарства здравља и Министарства унутрашњих

¹⁹ Андоновић, С., *нав дисертација*, стр. 72–73.

послова. Основни циљ овог пројекта јесте изградња информационо-комуникационог система који ће упростити и олакшати процедуре око пријављивања новорођене дече надлежним органима, што подразумева и пријаву имена и пребивалишта, родитеља и других статусних питања у вези са новорођенчадима.

Уместо да родитељи прикупљају бројна документа и носе по различитим органима управе, захваљујући овом пројекту, они могу одмах након рођења детета у самом породилишту да дају пристанак за електронску пријаву рођења детета, што се врши преко информационог система. У пријави се уносе лично име детета, адреса пребивалишта, а пријава обухвата и другу пријаву на здравствено осигурање. Електронским путем, на њихову мејл адресу или поруком на мобилни телефон, родитељи добијају повратну информацију након успешног завршетка пријаве.²⁰ Треба напоменути да је овај пројекат и даље у развоју, те да се тежи ка повећању броја услуга које се тичу односа управних органа и родитеља у вези са вршењем родитељског права. Велики број родитеља прихватио је могућност електронског коришћења ових услуга. Чак 90% родитеља укупног броја новорођених беба (родитељи 95.524 бебе) определило се за коришћење електронских услуга овог пројекта.²¹

Што се тиче услуга у области здравља, грађани могу електронским путем да поднесу захтев за издавање здравствене картице и замену здравствене књижице здравственом картицом у локалним испоставама Републичког фонда за здравствено осигурање. Значајна могућност за грађане јесте и могућност претраживања различитих регистара и база података у вези са здравством. Грађани могу да претражују регистре лекова за употребу у хуманој медицини за које је Агенција издала дозволу за лек и лекове за употребу у ветеринарској медицини, регистре медицинских средстава, сертификата лекова за употребу у хуманој медицини, да преузимају отворене податке о одобреним клиничким испитивањима и о генеричким називима медицинских средстава.

Велики значај електронске управе показао се у време пандемије вируса корона где је преко Портала еУправа грађанима омогућено да искажу интересовање за вакцинисање против овог вируса, као и да закажу тестирање за PCR тестове ради путовања у иностранство. И у овим областима успостављена је комуникација употребом мобилних телефона, па се грађани обавештавају о завршеним тестовима и информацијама потребним да би приступили ревакцинацији.

Дигитализација рада и услуга учињена је и у области образовања, креирањем и имплементацијом пројекта *електронског система дневника*,

²⁰ Пројекат „Бебо добродошла на свет”, доступно на: <https://www.ite.gov.rs/tekst/81/bebo-dobro-dosla-na-svet.php>, 15.10.2021.

²¹ Подаци су наведени према: РТС, Систем „Бебо добро дошла на свет” усклађен са изменама закона, <http://www.rts.rs/page/stories/sr/story/125/drustvo/3186661/bebo-dobrodosla-na-svet-uskladjeno-za-izmenama-zakona.html>, 16.10.2021.

односно „есДневника”. Пројекат је усмерен на замену папирних дневника, које наставници и надлежни органи воде у основним и средњим школама, електронским дневницима. У електронском дневнику воде се исти подаци који се воде и у његовом папирном облику, само што електронска форма омогућава лакшу размену информација између родитеља, деце и школских установа. „Циљ пројекта електронског дневника је објективније и ефикасније вођење евиденције о образовно-васпитном раду ученика. Повећање објективности се односи на реалније оцењивање, јер је наставницима онемогућен увид у оцене из других предмета, а тиме и стицање предрасуда о знању ученика. Ефикасност се огледа и у смањењу административног рада наставника, јер се све потребне евиденције налазе на једном месту. Постигнут је и увид у наставни процес у реалном времену и тиме омогућено превентивно деловање. Додатно, приликом интересовања родитеља о напретку детета, наставнику је у електронском дневнику омогућено да показује евиденције само о том детету. Такође, примењено решење омогућава родитељима индивидуални увид у евиденције о ученику путем Интернета”.²²

Захваљујући овом пројекту, родитељи и законски заступници добијају могућност да приступе електронским путем оценама своје деце (не и туђе), чиме се олакшава њихов образовни и родитељски задатак надзора над образовањем и васпитањем деце. Уз то, евидентна је корист овог пројекта за наставнике, али и целокупни образовни систем који се развија и унапређује захваљујући новим технологијама. Због тога се и наводи да „есДневник омогућава објективније и ефикасније вођење евиденције о образовно-васпитном раду ученика, те скраћује наставницима време администрације за три четвртине, наставник може да види само оцене за свој предмет и не може да упише неколико оцена одједном (као раније при закључивању). Систем обезбеђује да се поштује законско ограничење да ученик не може да буде питан из више од 2 предмета дневно и знатно је смањио жалбе на оцене због своје транспарентности.”²³ Према плану обука, чак 1764 основне и средње школе у Србији ушле су у систем есДневника, при чему се водило рачуна о потребном нивоу опремљености информационо-комуникационим технологијама у школама, па је пуни прелазак на електронску форму био постепен.²⁴

Портал еУправа омогућио је физичким лицима – власницима путничких возила да захтевају продужење регистрације возила, која су уписана у јединствени регистар возила, без обавезе да одлазе у полицијску станицу. Тиме се грађанима смањује ниво обавеза у вези са регистрацијом возила, а уједно се

²² Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Електронски дневник (есДневник), <http://www.mpn.gov.rs/elektronski-dnevnik-esdnevnik/?lng=cir>, 18.10.2021.

²³ Портал еУправе, есДневник, доступно на: <https://euprava.gov.rs/usluge/5192>, 18. 10. 2021.

²⁴ Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Електронски дневник (есДневник), <http://www.mpn.gov.rs/elektronski-dnevnik-esdnevnik/?lng=cir>, 18.10.2021.

смањују редови у полицијским станицама, будући да свако лице долази у заказаном термину.

На крају, треба поменути да се на Порталу еУправа могу наћи и информације у вези са различитим пословима и усавршавањима у вези са радним местима у државној и недржавној (јавној) управи. Тако се може приступити порталу Службе за управљање кадровима, где се могу наћи јавни и интерни конкурси за попуњавање положаја и извршилачких радних места, као и конкурси органа који се налазе ван система државне управе. Поред тога, може се приступити и програмима и услугама Националне службе за запошљавање.

3.2. Привредни субјекти и електронске услуге на порталу еУправа

Поред грађана, различите врсте електронских услуга на Порталу еУправа доступне су и *привредним друштвима*. Захваљујући квалитетном раду *Агенције за привредне регистре*, заинтересована лица могу приступити електронском оснивању, односно регистрацији предузетничких радњи, као и регистрацији и оснивању једночланих и вишечланих друштава са ограниченом одговорношћу. Поред тога, већ основана привредна друштва имају обавезу да Агенцији за привредне регистре достављају финансијске извештаје искључиво електронским путем, а ту је обавезу могуће извршити и преко Портала еУправа, односно преусмеравањем на сајт Агенције.

Привредни субјекти који делују у области *здравствене заштите* имају могућност да приступе различитим регистрима (попут Регистра лекова и медицинских средстава), да подносе захтеве (пример – захтев за регистрацију медицинског средства) и да преузимају податке државних органа који су од значаја за њихову делатност. Преко Портала еУправа, још једном захваљујући Агенцији за привредне регистре, може се приступити Централној евиденцији обједињених процедура кроз коју се региструју *електронске грађевинске дозволе*.²⁵ У тренутку рада на истраживању, а према јавно доступним подацима, поднето је чак 217.989 захтева, од чега је већина – 204.995 – успешно решена.²⁶

Поједине услуге Портала еУправа, које су поменуте код физичких лица, примењују се и у областима деловања правних лица. Реч је о могућности

²⁵ Почетком 2016. године почело је и издавање електронских грађевинских дозвола у свим локалним самоуправама. У овој области корупција је била најизраженија, како на локалном, тако и на републичком нивоу. Увођењем обједињене процедуре издавања грађевинских дозвола, знатно је смањена корупција. Опширније вид. Симоновић, Б., Јовановић, З., *Електронска управа и превенција корупције*, Правни живот, бр. 10/2017, стр. 427–440.

²⁶ Наведено према: Подршка систему издавања дозвола, доступно на: <http://gradjevinskedomozvole.rs/>, 19.10.2021.

подношења електронског захтева за регистрацију возила, регистрацију оружја, као и приступа систему е-Инспектор. Поред свега наведеног, преко Портала еУправа, правна лица могу пронаћи и информације у вези са финансирањем различитих пројеката.

3.3. Државни органи и услуге електронске управе на Порталу еУправа

Могућност приступа појединим сервисима електронске управе предвиђена је и за органе управе. Једна од тих услуга тиче се *временског жига*. Временски жиг представља дигитални траг, односно информацију која потврђује да је садржај електронског документа у одређено време примљен, односно послат. Као такав, он се прикључује електронском документу и један је од елемената којим се гарантује његова аутентичност. Због важности временског жига, Канцеларија за информационе технологије и електронску управу приступила је изградњи инфраструктуре за издавање временских жигова којима се користе органи целокупне јавне управе Републике Србије. „Услуге намењене трећој страни, везане за проверу издатих временских жигова и приступ јавним информацијама о раду издаваоца временских жигова су слободно доступне свим заинтересованима у складу са правима и обавезама наведеним у *RS-GOV TSA* Политици издавања временског жига.“²⁷

Поред временског жига, органима државне управе и локалне самоуправе, омогућено је да изаберу опцију да се одређене услуге плате и електронским путем. Органи управе могу да евидентирају и приступају електронским путем регистрима који се односе на *јавну својину*. Овим регистрима је корисницима, односно носиоцима права коришћења на непокретностима у јавној својини, дата могућност да у електронској форми воде посебну евиденцију о непокретностима, збирне податке о непокретностима, податке о структури и вредности нефинансијске имовине, да генеришу релевантне извештаје као и евиденцију корисника и администрацију шифарника.²⁸

4. Уместо закључка

Информационо-комуникационе технологије и свеопшта дигитализација у јавном сектору највише се примењују у области јавне управе која је у најближем односу са грађанима. Успостављањем нових трендова у процесу реформе јавне управе неминовно доводи до измењене улоге и начина обављања послова органа управе. Нова улога утицала је и на промену правне

²⁷ Портал еУправа, Временски жиг, доступно на: <https://euprava.gov.rs/usluge/1635>, 20.10.2021.

²⁸ Портал еУправа, Пријава на регистар непокретности у јавној својини, <https://euprava.gov.rs/usluge/2852>, 20.10.2021.

природе јавне управе. Сви наведени фактори утицали су на практично остварење потреба грађана и државе, које су се теоријски и практично остварили у појму електронске јавне управе.

Електронска јавна управа представља концепт промењене и савремене јавне управе који је променио начин и сврху обављања државних послова у савременим условима. Посматрано у техничком смислу, она се заснива на коришћењу интернета и информационо-комуникационих технологија за извршавање редовних државних послова и предвиђања стања у различитим друштвеним областима. Технички елементи су утицали и на њену правну природу. Они су значајно допринели органима управе да ефикасније и квалитетније обављају послове, уз ближи контакт грађана са својом државом, која им сада даје могућност увида у државне послове, који утичу на њихова права и интересе. Напред наведено, доводи до трансформације правне природе јавне управе ка јавној служби чији је примарни циљ пружање квалитетних јавних услуга и задовољство грађана. Због тога, унапређење система електронске јавне управе омогућава ефикасније испуњавање задатака, обавеза и дужности према грађанима.

*Zoran Jovanović, Ph.D, Associate professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

DIGITALIZATION OF STATE PUBLIC SERVICES AS A SEGMENT OF THE PUBLIC ADMINISTRATION REFORM IN THE REPUBLIC OF SERBIA

Summary

Information - communication technologies perhaps represent the most significant drive for the development of contemporary society and market. State is always the constant, unavoidable element in the functioning of every society and market and is, itself and through its bodies, susceptible to the influence of new trends and concepts. Their effects are so large that they change the role of the state and the nature of its bodies reflecting the need for continuous reform of public administration worldwide. One of the principal reforming elements and concepts in modern public administration refers to its digitalization, that is the process of electronization. Electronic government, that is e-government as a modern concept which assumes the digitalization of the entire work of public sector by replacing the traditional institutes and functions with modern concepts that include the application of information and

communication systems. Thanks to digital reform, the work of public administration has become more transparent and efficient making it more accessible to interested parties and stakeholders, but also leading to the changed role – from public government to public service. The process of electronization and reform of public administration includes the digitalization of public services which public bodies offer to their citizens, enterprises, commercial sector and other persons they come in contact with, and whose rights and interests they protect. Public services include numerous services from different spheres of life: health, economy, ecology, internal affairs, etc. Bearing in mind the significance of public services for the citizens' and companies' regular work and functioning, their digitalization represents an important developmental phase which requires adequate academic and scientific approach.

Key words: *Information - communication technologies, public services, digitalization of the administration, e-government portal, reform of public administration.*