

Дејан Вучинић*

*Прегледни научни чланак
УДК:342.51:004(497.11)
35.077:004(497.11)
DOI: 10.46793/GP.1101.45V*

ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА - КОНЦЕПТ И УСЛУГЕ СА ОСВРТОМ НА ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

*Рад примљен: 15. 08. 2020.
Рад исправљен: 22. 09. 2020.
Рад прихваћен за објављивање: 24. 09. 2020.*

Савремено друштво карактерише изузетна динамика политичких, друштвених и економских процеса, како на националном, тако и на глобалном нивоу. Више него икада, знање и информације постају кључни ресурси који одређују политички, економски, културолошки, научни, војни статус једне земље, тачније „премоћ“ једног националног система над другим. Речено не значи изолацију једне земље у односу на друге, уз ослањање само на сопствене ресурсе и достигнућа, већ на против. Повезивање са другим националним, регионалним и интернационалним субјектима, комуницирање, размена података и информација и искустава, претпоставка је развоја. Анализирајући развијене земље, тзв. државе благостања, можемо доћи до закључка да су у њима присутни такви модели јавне управе који у значајној мери примењују већину принципа тржишне економије, посебно у погледу принципа ефикасности и економичности – благовремена и квалитетна услуга уз најмањи утрошак времена и материјалних средстава. У том смислу, употреба савремених технологија долази посебно до изражаја, како у унутрашњој организацији рада јавне управе, тако и у односу управе према привреди, појединцима и свим другим субјектима. Управо примена савремених технологија у раду представља кључну карактеристику модела Електронске управе, која од класичне „папир управе“ чини модерну и оперативну, способну да брже и ефикасније одговори на изазове који се пред њом налазе.

У раду ће се анализирати концепт електронске управе, са освртом на електронску управу у Републици Србији, савремене технологије рада, предности и могућности преласка на електронску управу као и најзначајнији

* Сарадник у настави Правног факултета Универзитета у Крагујевцу,
dvucinic@jura.kg.ac.rs

сервиси односно услуге које електронска управа пружа привреди и појединцима.

Кључне речи: *концепт електронске управе, модели е-управе, е-управа у Србији, услуге електронске управе.*

І УВОД

Поред основне функције управе - функције вршења власти, управу карактерише и читав низ послова и задатака где она иступа неауторитативно. Наиме, наредбодавна улога, премда присутна и данас, ни изблиза нема значај и улогу коју је имала раније. Ни послови и задаци управе нису остали непромењени, већ су проширени на многе аспекте друштвеног живота. Истина, поједини послови управе због свог значаја за државу остали су у домену државних органа, док су други пренети на различите субјекте недржавног карактера. У свој укупности послова и задатака, као и субјеката који их обављају, јавна управа постаје такав фактор који утиче на динамику и квалитет бројних друштвених процеса. Да ли ће јавна управа стимулативно утицати на нпр. привреду, зависи прво од степена организације саме јавне управе, а потом од њене усмерености ка спољном окружењу.

Јавна управа је током времена мењала своју организацију и приоритете, па се тако поред модела државне управе јавља модел управе као јавне службе (Леон Диги), који подразумева да се владање људима замењује управљањем стварима. Дакле, социјална функција управе је сада остваривање друштвене добробити.¹ Модел Нове јавне управе јавља се средином XX века, ослања се на претходни модел, али и уводи тржишне механизме у њен рад. Суштински, он осликава потребу да се управом другачије управља у циљу њене веће ефикасности, ефективности и економичности („три Е“). Практично, уместо административне културе, која наглашава поштовање процедура, континуитета, правилности без обзира на трошкове и сигурност, уводи се нова менаџерска култура – култура одговорности, иновације, свести о тршковима и прогресивног развоја.²

Модел Е-управе, у суштини, почива на вредностима и принципима претходних модела, али и иде корак даље, имајући у виду тренутно широку распрострањеност интернета и информационо-комуникационих технологија (ИКТ). Степен научно-технолошког развоја друштва, са краја XX века па до савременог доба пружа такве могућности које значе побољшања како у самој јавној управи – у начину управљања и обављања различитих послова и задатака (процес рада), тако и у оном сегменту који се тиче рада са грађанима и

¹ Вид. L. Digi, *Preobražaji javnog prava*, Geca Kon, Beograd, 1929; Pravni fakultet u Beogradu, 1998.

² I. Koprić, *Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama*, Zagreb, 1999, 267.

различитим организацијама, где се управа јавља као јавна служба, пружајући различите сервисе и услуге.

Да би се сагледали сви елементи и својства Е-управе, није довољно само рећи поједностављен процес рада употребом нових информационо-комуникационих технологија и нови, поједностављени сервиси и услуге које ти сервиси нуде грађанима и правним лицима. Е-управа представља много више од тога, па ће тако у делу који следи бити анализирани различити аспекти Е-управе.

II КОНЦЕПТ Е-УПРАВЕ

Е-управа је појам за који се користе различити термини. Електронска Влада, електронска администрација, електронско управљање, „online“ управа, дигитална управа и други. Имајући у виду то да се на овом пољу преплићу различите научне дисциплине, попут правних, економских, социолошких, техничко-технолошких, организационих, то се и дефинисање Е-управе може извести из угла сваке од поменутих дисциплина. Свака од њих ставља акценат на поједине елементе онога што представља Е-управа, па је зато тешко наћи или тешко извести једну свеобухватну дефиницију. Додатна потешкоћа огледа се у томе што се поједини елементи који би морали бити обухваћени мењају, јер су везани за технолошки аспект у којем се веома често јављају иновације. Ипак, неки појмови, везани за Е-управу, опште су прихваћени: ефикасност и ефективност владе, унапређена испорука информација и услуга државне управе, подизање нивоа демократије, повећано учешће грађана у политичком животу заједнице и процесима одлучивања и повећана транспарентност владиних одлука и рада.³

Дефиниција Е-управе такође може да зависи од субјекта који је дефинише. Тако, према дефиницији Светске банке: Е-управа има за циљ да омогући лакшу, јефтинију, транспарентнију интеракцију између владе и грађана (G2C), владе и компанија (G2B), самих владиних агенција (G2G).⁴

Према дефиницији коју је дала Организација за економску сарадњу и развој (OECD), која прати развој Е-управе у многим државама, она значи: значи употребу информационо-комуникационих технологија, посебно Интернета, као оруђа за постизање бољих резултата владе.⁵

Влада Републике Србије означила је Е-управу као коришћење информационо комуникационих технологија (ИКТ), које пружају могућности грађанима и привреди да комуницирају и пословно сарађују са јавном управом,

³ G. Oyomno, *Towards a framework for assessing the maturity of government capabilities for e-government*, The Southern African Journal of Information and Communication, 2004/4, pp. 77-97.

⁴ <https://www.worldbank.org/en/news/speech/2013/05/31/speech-eGovernment-transformation>, приступљено: 10.04.2020.

⁵ <http://www.oecd.org/internet/digital-government/>, приступ: 10.04.2020.

користећи електронске медије (интернет, мобилни телефон, паметне картице итд).⁶

Према дефиницији појединих аутора, Е-управа је генерични термин за услуге које владе (локалне, државне и федералне) пружају преко интернета. Том приликом, Е-управа користи информационе технологије, посебно интернет, које подржавају владине операције, укључују грађане и обезбеђујући им пружање поменутих услуга. Ова интеракција може бити у облику: обезбеђивања информација, регистрација, вршење плаћања, и читавог низа других услуга преко глобалног система рачунарских мрежа (world wide web-a).⁷

Дакле, бројне су дефиниције које варирају углавном од угла посматрања, међутим, ако бисмо уопштено издвојили суштину, по мишљењу аутора, Е-управа не представља другачију, нову филозофију или идеологију, већ другачију димензију деловања (трансформацију) према спољним субјектима – грађанима, привреди и јавним институцијама. Трансформација подразумева и промене у организовању и функционисању унутар саме управе, а све ово уз примену савремених информационо-комуникационих технологија.

III МОДЕЛИ КОМУНИКАЦИЈЕ Е-УПРАВЕ

За моделе комуникације Е-управе можемо рећи исто што и за дефиницију, односно, да постоји мноштво различитих модела преко којих управа ступа у интеракцију са корисницима. Међутим, чини се да се најчешће може сresti класификација која прави три основне типове модела комуникације на основу тога ко је учесник е-комуникације.

У првом моделу комуникације (G2C)⁸ учесници су управа (влада) и грађани. Овај модел је можда и најважнији управо из разлога што се највећи број услуга Е-управе управо налази окренут ка појединцу, знатно више него према пословним субјектима или према другим јавним институцијама. Е-Европа (акциони план Европске комисије) који садржи пројекат развоја Е-управе, предвиђа 20 основних електронских сервиса и то 12 услуга за грађане, а осам услуга било је дефинисано за привреду.⁹

Разлог томе лежи у чињеници да су управо грађани (појединци) субјекти који стоје најчешће у интеракцији са управом и који овим путем обављају

⁶ Ј. Ђурашковић, *Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима* (докторска дисертација), Универзитет у Новим Саду – Факултет техничких наука, Нови Сад, 2016, 17.

⁷ З. Јовановић, *Електронска управа - Пут ка услужној управи*, Право и услуге, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу - Институт за правне и друштвене науке, Крагујевац, 2012, 745-746.

⁸ G2C (Government to Citizen) – скраћеница која у енглеском језику значи: управа (влада) ка грађанима.

⁹ Ј. Ђурашковић, *op.cit.*, 18.

различите послове попут: прибављања извода и уверења, пријаве пореза, захтева за издавање различитих дозвола, личних докумената и др.

Други модел комуникације (G2B)¹⁰ учесници су управа (влада) и привреда, односно, пословни субјекти. Сервиси Е-управе који пружају услуге имају за циљ подршку привреди кроз е-услуге којима се пословним субјектима обезбеђује лакши приступ информацијама, уштеда времена и средства у односу на класичне административне процедуре, смањењу регулаторног оквира и сл. На овај начин подстиче се конкурентност привредних субјеката и стварају предуслови за развој економије уз максималну примену принципа ефикасности и економичности.

Управа се у односу према овој врсти субјеката појављује у двојакој улози. С једне стране, имајући у виду њихов економски значај, управа кроз своје мере и активности и услуге подстиче њихов развој, односно, има улогу фактора који треба позитивно да утиче на опште пословно окружење. Са друге, управа је регулатор активности привредних субјеката, кроз креирање регулаторног оквира – прописа, којима се обезбеђују предуслови за „фер“ и коректно тржишно надметање и пословање.

Због великог општег значаја који привреда има, како за државу тако и за целокупно друштво, даљи развој G2B модела комуникације Е-управе мора да иде у корак са потребама привредних субјеката. У том смислу, посебно су значајна постојећа истраживања која се баве овим моделом комуникације са аспекта корисника услуга, без обзира у оквиру које научне дисциплине се врше, јер доприносе развоју и унапређењу ове области комуникације Е-управе. Потенцијал који пружа G2B модел комуникације Е-управе за привреду је изузетан.

Трећи модел комуникације (G2G)¹¹ предвиђен је за интеракцију разних субјеката јавне управе, за сарадњу између владиних служби, као и између савезне или републичке владе и локалних органа власти. Постоје две врсте овог модела комуникације и то хоризонтални и вертикални. Хоризонтални се односи на сарадњу и комуникацију структура власти на истом нивоу, док вертикални на комуникацију између хијерархијски различитих структура власти, нпр. (нпр. општина и влада).

Овај модел комуникације сматра се основним (базичним), од којег зависе сви други сегменти Е-управе. Од интерне комуникације и степена ефикасности и економичности у унутрашњем систему зависи колико ће исто тако управа бити ефикасна у комуникацији и пружању услуга грађанима и пословним субјектима. Као неки од интерних сервиса са услугама намењених корисницима у „G2G“ моделу можемо навести: е-седнице - вођење

¹⁰ G2B (Government to Business) – скраћеница која у енглеском језику значи: управа (влада) ка пословним субјектима.

¹¹ G2G (Government to Government) – скраћеница која у енглеском језику значи: између владе и органа државне управе, јавних служби и агенција, на свим нивоима власти.

електронских седница владе: е-писарница - евиденцију предмета, праћење кретања предмета; е-захтеви - управљање електронским документима и др.¹²

Поред поменутих модела комуникације Е-управе за које смо рекли да су најчешће истицани и такорећи неспорни, поједини аутори наводе да поред ова три постоји још један, тзв. G2E¹³ модел. Корисници сервиса и услуга Е-управе у овом моделу су запослени. Овај сервис се ослања на коришћење интранет мрежне инфраструктуре, која омогућава низ услуга за запослене: електронску пријаву годишњих одмора, електронске извештаје о исплатама запосленима, е-учење, е-обуку, ефикаснију размену знања и друге активности, а увођењем овог домена смањују се трошкови функционисања управе, повећавају ефикасност, поузданост, сигурност и квалитет рада укупне администрације.¹⁴

Приметно је да је у земљама које тренутно спроводе трансформацију јавне управе, сегмент "G2G" најмање развијан (што се односи и на G2E ако га посматрамо као посебан модел).

IV Е-УПРАВА У ЗЕМЉАМА У РАЗВОЈУ

Развој Е-управе у земљама у развоју ослања се у највећој мери на искуства развијених земаља. Међутим, мотивација за трансформацију јавне управе и начин на који се то чини ни изблиза нису слични. Земље у развоју покушавају да „прескоче“ заостатак, надоместе пропуштено и приближе се развијеним земљама, често користећи мере *ad hoc* карактера. Наиме, претпоставке функционалних сервиса Е-управе није само нормативни оквир, већ и континуирано улагање у јавну управу, у њену техничку опрему, информациону инфраструктуру, едукацију кадрова и њихово усавршавање, другим речима у компјутерску писменост запослених, бољу међусобну повезаност и сарадњу субјеката јавне управе, едукацију крајњих корисника о начину и бенефитима коришћења услуга Е-управе и др. Не треба занемарити ни друге аспекте једног ширег друштвеног контекста, попут стања у погледу корупције, транспарентности пословања, слободе медија, политичке стабилности...

Осим тога, стратегије развоја Е-управе често су засноване на пракси успешних земаља, која у овом случају не могу бити непосредно примењена.

¹² З. Обрадовић, *Електронска држава у обостраном интересу грађана и институција*, доступно на: http://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/elektronska-drzava-u-obostranom-interesugradjana-i-institucija_403937.html, приступљено: 15. 05.2020.

¹³ G2G (Government to Employee) – скраћеница која у енглеском језику значи: између владе (управе) и запослених.

¹⁴ Вид. W. Seifert, *A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance*, Congressional Research Service: The Library of Congress, 2003; S. Ivanov, *Menadžerski informacioni sistemi*, Fakultet za menadžment, Zaječar, 158.

Главни проблем остаје трансформација наслеђених бирократских и административних процеса.¹⁵

V СЕРВИСИ Е-УПРАВЕ (УСЛУГЕ)

Концепт Е-управе, са једне стране, представља значајну унутрашњу реорганизацију органа јавне управе, бољу функционалност, бољи интерни проток информација и података, као и већу ефикасност у процесу рада. Другим речима, примена нове информационо-комуникационе технологије доводи до промена у раду управе, што за последицу има: (1) комбинацију више послова у један - некада раздвојени послови сада су поново интегрисани, (2) већу самосталност у доношењу одлука, (3) комуникација је интензивнија и индиректна путем интернета, (4) смањује се време провера и контроле, (5) информације које се креирају у току процеса рада постају доступне свима за које се одреди да их могу користити, (6) све процесне информације се могу користити за његову анализу и унапређење (базе података процеса и резултата) и (7) токови информација су континуални (послови око дистрибуције информација су сувишни - састанци, курири, архиве докумената).¹⁶

Са друге стране, за појединце и пословне субјекте Е-управа представља могућност да већину својих послова (обавеза или разних потреба) могу завршити без одласка у просторије државних органа, различитих јавних служби и др. Начелно, све што је неопходно јесте поседовање рачунара, „таблет“ уређаја или „паметног“ телефона, као и интернет конекције и електронске услуге постају доступне свима.

Имајући у виду да се Е-управа заснива на примени информационо-комуникационих технологија, у којима се често јављају различите иновације и могућности, сервиси који грађанима и привреди стоје на располагању су у сталном процесу развоја. С тим у вези, број е-услуга је променљив и има тенденцију раста, па је незахвално говорити бројкама конкретних е-услуга. Осим тога, наведене услуге пружају различити субјекти, најчешће локалног нивоа, али и покрајинског и републичког, па је отуда још теже направити тачан попис наведених.

На овом месту поменућемо сервисе које пружа највећи број земља са развијеном Е-управом, па тако грађани имају на располагању:

изводи из матичних књига рођених, венчаних, умрлих; пријава промене пребивалишта; лични документи; тражење запослења; накнаде социјалне заштите; пријаве годишњег пореза на доходак грађана; регистрација и одјава

¹⁵ Вид. L. Šereš, I. Horvat, *eGovernment in Serbia*, Prospects and Challenges, доступно на: https://www.researchgate.net/publication/290981830_eGovernment_in_Serbia_Prospects_and_challenges, приступ: 10.04.2020.

¹⁶ P. Dimitrijević, *Menadžment javne uprave*, Pravni fakultet Univerziteta u Nišu, Niš, 2015, 133-134.

возила; пријаве полицији; грађевинске дозволе; пореска пријава, захтев за продужење рока; здравствене услуге; јавне библиотеке; уписи на високо образовање; приступ законодавству и др.

Привреди је такође доступан одређени број сервиса, али са значајно мањим бројем услуга. Разлог томе лежи у чињеници што су управо грађани субјекти који најчешће ступају у контакт са јавном управом. Привредни субјекти могу путем ових сервиса обављати различите послове везане за: регистрацију предузећа; порез на добит предузећа; порез на додату вредност (ПДВ); допринос за запослене; царинску декларацију, статистичко извештавање, еколошке дозволе, јавне набавке и друго.

На подручју Европе лидер на пољу развоја и имплементације Е-управе је Литванија, што представља посебан куриозитет имајући у виду да је она једна од земаља која је прошла транзициони период након 90-их. Готово да не постоји услуга Е-управе која се не може обавити употребом рачунара (са интернет конекцијом) који у себи садржи читач електронских картица – личне карте, платних картица и др.

VI Е-УПРАВА У СРБИЈИ

Дигитализација података у Србији коришћена је од 90-их година прошлог века, као начин да се створе и сачувају различити подаци у дигиталним базама државних органа. Међутим, у контексту Е-управе, тек након 2004. године и усвајања Стратегије реформе државне управе у Републици Србији¹⁷ ствара се почетна основа за њен развој. Овај документ представља настојање да се државна управа осавремени, реорганизује и припреми за нове изазове које носи савремено друштво. Једним делом, Стратегија помиње и шире увођење ИКТ технологија у рад управе.

Како је управо Е-управа кључни елеменат развоја целокупне јавне управе, убрзо су уочене главне нормативне и техничке препреке за њено успостављање и функционисање у пуном капацитету. Зато су у наредном периоду донети значајни документи и прописи.

Како је Стратегија реформе државне управе обухватала циљано само државне органе, као ужу целину од које је започета реформа, следећи корак био је усвајање Стратегије реформе јавне управе у Републици Србији¹⁸ 2014.године, како би се домашај реформе проширио на све субјекте јавне управе. Једно од поглавља односи се директно на Е-управу, а према Стратегији, употреба информационо-комуникационих система треба да буде усмерена на

¹⁷ Доступно на: <http://www.gs.gov.rs/lat/strategije-vs.html>, приступ 10.04.2020.

¹⁸ "Сл. Гласник РС", 9/2014, 42/2014 - испр. и 54/2018.

Дејан Вучинић, Електронска управа - концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији (стр. 45-56)

ефикасност и економичност обављања послова органа јавне управе, али и на пружање јавних услуга грађанима и правним лицима.¹⁹

У даљој фази, усвојен је документ који се односи искључиво на Е-управу – Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период 2015-2018.²⁰ Уз стратегију је усвојен и Акциони план за њено спровођење 2015-2016.год. Стратегија тежи да обједини различите области у којима се одвијају послови Е-управе попут образовања, здравства, социјалних политика, сектора јавних набавки и др. у један дигитални систем. Још једно значајно питање којим се Стратегија бави представља сигурност података, како оних из појединачних трансакција, тако и података о грађанима који су „поседу“ субјеката јавне управе, али и питањем отворених података као посебне категорије.

Општи циљеви развоја електронске управе према Стратегији су: повећање задовољства корисника јавних услуга; смањење терета администрације за привредне субјекте и грађане; повећање ефикасности јавне управе употребом информационо-комуникационих технологија; национална и прекогранична интероперабилност.²¹

Што се тиче законске регулативе, у Србији је недавно ступио на снагу Закон о електронској управи²² којим се уређује обављање послова органа јавне управе употребом ИКТ и електронске комуникације, као и размена информација (података) између јавне управе и осталих субјеката. Занимљиво је да закон садржи одредбу о односу према другим законима, којом се наводи да питања Е-управе, која су одређена овим законом, не могу се друкчије уредити посебним законом, осим у случајевима предвиђеним овим законом. (чл. 3) Треба имати на уму да у овом тренутку постоје бројни закони из различитих области који делом уређују поједина питања из области Е-управе, те да њихово усаглашавање тек предстоји у наредном периоду.

Без даљег залажења у питања правног оквира Е-управе у Србији, фокусираћемо се на практичне аспекте Е-управе у Србији.

Наиме, главна додирна тачка Е-управе са грађанима и привредом представља портал еУправа²³ који је замишљен као „е-шалтер“. Портал представља јединствени шалтер ка електронским услугама државних органа које су намењене физичким и

¹⁹ С. Н. Андоновић, *Заштита података у електронској јавној управи у Републици Србији – правни аспекти* (докторска дисертација), Универзитет у Београду, Правни факултет, Београд, 2019, 56.

²⁰ Доступно на: http://demo.paragraf.rs/demo/combined/Old/t/t2015_12/t12_0326.htm, приступ: 10.04.2020.

²¹ Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015-2018, 16.

²² "Сл. гласник РС", 27/2018.

²³ <https://euprava.gov.rs/>

правним лицима.²⁴ Портал представља систем дигиталног умрежавања субјеката јавне управе путем којег корисници (грађани и привреда) ступају у контакт са управом поводом својих права и интереса. Информације које су изложене на порталу представљају информације од јавног значаја.

За приступ порталу неопходно је претходно поседовати електронску адресу, па је за пријаву само неопходно унети адресу (email) и креирати шифру налога. За пословне субјекте, додатни услов је да администратор портала добије потврду о томе да је овлашћено лице (или лица) у правном лицу званично овлашћено од стране правног лица. Сем наведеног могућ је приступ и путем електронског сертификата.

Већ на почетку налазе се три одељка са називом „Грађани“, „Привреда“ и „Држава“. У оквиру сваке од примарних области, даља класификација се врши према животним областима у оквиру којих се остварује одређено право, обавеза или правни интерес грађана.²⁵

У делу који се односи на грађане, као понуђене области (које садрже подкатеорије где грађани могу добити одређену услугу, електронски поднети захтев, приступити потребној документацији и обрасцима и сл.) у оквиру којих се може електронски приступити одређеним услугама јавне управе, јављају се: лична документа (уверење о (не)кажњавању, матична књига рођених, исправе о оружју), деца (бебо, добродошла на свет, еВртић, еВртић – родитељ странац, одбијеница), здравље (здравствено осигурање, здравствена заштита), образовање (еДневник, интересовање за упис у ОШ), саобраћај (регистрација возила), туризам (пријава боравишта странца), финансије (локална пореска администрација, подстицаји), посао (Служба за управљање кадровима, Национална служба за запошљавање, стручна усавршавања, конкурси за радна места), пројекти (наука, интелектуална својина, јавни позиви), ванредна ситуација (дозволе).

У делу који се односи на привреду, јављају се: оснивање бизниса (регистрација предузећа), здравље (регулатива), имовина (еГрађевинске дозволе), инспекцијске службе (еИнспектор), туризам (пријава туриста), саобраћај (регистрација возила), оружје (исправа о оружју).

Део који носи назив „Држава“ садржи списак услуга које пружају државни органи, а које се поклапају са претходно поменутих областима којима се може приступити путем портала.

Међутим, свака од ове три почетне категорије (грађани, привреда, држава) садржи и одељак „све услуге“ где се налазе линкови који усмеравају корисника портала на интернет страницу одређеног органа јавне управе, где може даље добити једну или више конкретних услуга. О значају оваквог начина пружања

²⁴ З. Јовановић, *Дигиталне услуге државе са посебним освртом на доношење закона о електронској управи у Републици Србији*, Мајско саветовање - Савремени правни промет и услуге, Универзитет у Крагујевцу, 2018, 681-696.

²⁵ С. Н. Андоновић, *op.cit.*, 68.

услуга говори званична статистика доступна на порталу еУправа, према којој тренутни број грађана који користи портал износи 1.002.291.²⁶

VII ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

На основу свега изложеног можемо извући неколико закључака. Наиме, управа као сложена друштвена појава подложна је променама. Развој друштва, идеологија, свест о потреби поштовања људских и грађанских права и савремени техничко-технолошки трендови обликују данашњу управу. Од првобитне управе као репресивног апарата, савремену управу карактерише значајно већи број послова и задатака где се управа јавља као служба односно сервис грађана.

Једна од појава која је имала изузетан утицај на управу је управо појава нових информационо-комуникационих технологија, која је трансформисала традиционалне процедуре и обрасце понашања до те мере да је данас немогуће обављати чак и најобичније свакодневне животне активности без њихове употребе.

Употреба информационо-комуникационих технологија у раду управе отвара нове могућности и доприноси начелима економичности, ефикасности, демократичности рада целокупне јавне управе. Концепт електронске управе представља нови вид јавне управе са другачијим начином и сврхом обављања послова. Осим наведеног, ове технологије, информације и податке чине лако доступним за груписање и анализу и тако доприносе укупној реформи и развоју јавне управе. Грађани и привреда лако прихватају услуге које им пружа Е-управа имајући у виду олакшан приступ поузданим информацијама, остваривању права, измирењу обавеза и др.

Е-управа пружа бројне могућности, па ће тако њен пун потенцијал бити видљив у годинама које следе.

У случају Србије, Е-управа је млада појава која свој замах има тек последњих десет година. Постоје бројне области које имају значајан потенцијал за дигитализацију и које би на такав начин допринеле функционисању јавне управе као јавне службе. Нове могућности отварају и нова правна питања, па је тако и питање правне регулативе добило на значају. Осим Закона о Е-управи, одредбе од значаја за електронско пословање садржане су бројним посебним законима и прописима, па је рад на њиховој усаглашености неопходан предуслов бољег рада Е-управе и веће правне сигурности.

Морамо поменути и портал еУправа као најзначајнији вид комуникације између јавне управе, грађана и привреде. Портал је испунио позитивна очекивања јер омогућава различите услуге грађанима и привреди, али и подиже ниво ефикасности и економичности јавне управе, што у крајњој линији стимулативно утиче на цивилни сектор, привреду и друштво у целини. У

²⁶ <https://euprava.gov.rs/>, приступ: 10.05.2020.

будућем периоду остаје потреба да се што већи број субјеката јавне управе прикључи мрежи портала еУправа, као и да се већи број процедура дигитализује како би се створио још већи број доступних услуга.

Dejan Vučinić*

ELECTRONIC GOVERNANCE - CONCEPT AND SERVICES WITH REFERENCE TO ELECTRONIC GOVERNANCE IN THE REPUBLIC OF SERBIA

Summary

Modern society is characterized by exceptional dynamics of political, social and economic processes, both nationally and globally. More than ever, knowledge and information are becoming key resources that determine the political, economic, cultural, scientific, military status of one country, more precisely the "superiority" of one national system over another. That said, it does not mean the isolation of one country in relation to others, relying only on its own resources and achievements, but on the contrary. Connecting with other national, regional and international entities, communication, exchange of data and information and experiences, is a prerequisite for development. Analyzing developed countries, the so-called welfare states, we can conclude that they have such models of public administration that significantly apply most of the principles of market economy, especially in terms of efficiency and economy - timely and quality service with the least time and material resources. In that sense, the use of modern technologies is especially pronounced, both in the internal organization of public administration, and in the relationship of administration to the economy, individuals and all other entities. The application of modern technologies in the work is a key feature of the e-government model, which makes the classic "paper administration" modern and operational, able to respond faster and more efficiently to the challenges ahead.

The paper will analyze the concept of e-government, with reference to e-government in the Republic of Serbia, modern work technologies, advantages and possibilities of transition to e-government as well as the most important services provided by e-government to the economy and individuals.

Key words: *e-government concept, e-government models, e-government in Serbia, technologies, advantages, e-government services.*

* Teaching associate, Faculty of Law, University of Kragujevac.