

УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ
ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ

Услуге електронске јавне управе

(мастер рад)

Ментор
Проф. др Милош Прица

Студент
Илија Стаменковић
Број индекса: М010/22-IT

Ниш, 2024.

САДРЖАЈ

Глава прва.....	6
ПОЈАМ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ	6
1. Јавна управа као концепт и правни појам	6
2. Послови јавне управе.....	7
3. Дефинисање електронске управе	11
Глава друга	18
ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У СРБИЈИ	18
1. Развој е-Управе у периоду од 2000. до 2012. године.....	18
2. Развој е-Управе у периоду од 2013. до 2019. године.....	19
Глава трећа	23
РЕПУБЛИКА СРБИЈА У ГЛОБАЛНОМ Е-ИНДЕКСУ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА	23
1. Компаративна анализа Индекса развијености е-Управе (ЕГДИ).....	24
земаља у региону.....	24
2. Основни изазови и проблеми са којима се сусреће е-управа у Републици Србији.....	27
Глава четврта.....	29
Е-УПРАВА У СРБИЈИ.....	29
2. Категорије услуга е-управе у Србији	30
Глава пета	32
АНАЛИЗА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ	32
1. Лична документа.....	32
2. Здравство	33
3. Образовање	35
4. Услуге рада и запошљавања	36
5. Социјална заштита	37
6. Пореске услуге	39
7. Услуге везане за саобраћај и возила	41
8. Правна заштита и безбедност	42
9. Привреда и предузетништво.....	44
10. Услуге у области урбанизма, грађевинарства и катастра	46
11. Пољопривреда и животна средина.....	48
12. Услуге у области културе.....	50
Глава шеста	52
КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА УСЛУГА Е-УПРАВЕ	52

1. Компаративна анализа услуга Е-управе у Србији са режимом услуга Е-управе у другим државама.....	52
2. Идеје за даљи развој услуга електронске управе.....	53
ЗАКЉУЧАК	56
ЛИТЕРАТУРА	58
ПРАВНИ И ДРУГИ ИЗВОРИ	60
САЖЕТАК И КЉУЧНЕ РЕЧИ.....	63
ABSTRACT AND KEYWORDS	64
БИОГРАФИЈА	65
ИЗЈАВА О ИСТОВЕТНОСТИ ШТАМПАНОГ И ЕЛЕКТРОНСКОГ ОБЛИКА МАСТЕР РАДА	66
ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ И ОДОБРАВАЊУ ОБЈАВЉИВАЊА МАСТЕР РАДА.....	67

УВОД

Сви смо се сусрели са ситуацијама у којима је било неопходно напустити посао и потрошити драгоцено време на чекање на шалтерима локалних самоуправа или државних институција. Досадашњи начин пружања услуга државе најчешће је био прилагођен тако да одговара потребама самих службеника и институција, а често је био несносан за крајње кориснике, односно грађане и привреду.

Влада Републике Србије одлучна је да овај проблем реши дигитализацијом процедура које су грађанима и привреди најпотребније. Ове процедуре ће бити формулисане водећи рачуна да крајњи корисници што брже, једноставније и јефтиније добију услугу од државе, и то из удобности сопствених домова. Главни акценат при формулисању и дигитализацији процедура ставља се на корисничко искуство грађана и привреде, те се тежи да им се пружи могућност да брзо, лако и економично добију жељену услугу. Ова иницијатива представља значајан корак у модернизацији државних услуга и унапређењу односа државе са грађанима и привредом, са циљем да се у значајној мери олакша и усаврши обављање административних процедура и подигне ниво задовољства и ефикасности у пружању разноврсних услуга.

У доба информационе револуције и напредних технолошких промена, електронска управа представља кључни аспект модернизације државних апарата широм света. Ова тема није само актуелна већ и неопходна за обезбеђивање ефикасности, транспарентности и бољег обављања државних функција. Република Србија, као држава која тежи ка европској интеграцији и модернизацији, такође је на путу ка усвајању и примени електронске управе у својим институцијама.

Избор ове теме за мастер рад проистиче из схватања значаја који електронска управа има у контексту модернизације и оптимизације државних услуга. Усмеравање овог истраживања на услуге електронске управе у Републици Србији има за циљ да се сагледају напори и резултати који су постигнути на овом пољу, као и да се анализира сам значај услугабудући да оне омогућавају ефикаснију, транспарентнију и приступачнију комуникацију и сарадњу између грађана, пословних субјеката и државних институција, што у крајњем резултату доприноси бољем искуству корисника и ефикаснијем управљању јавним ресурсима. У овом раду, истражићемо развој и напредак електронске управе у Републици Србији, области у којима се користи и изазове са којима се сусреће. Дубље ћемо истражити методе и инструменте који су

кључни за функционисање овог система, укључујући е-услуге, безбедност података и учешће грађана.

Циљ овог истраживања је да пружи дубље разумевање стања електронске управе у Републици Србији, да идентификује успешне моделе и добру праксу, и да понуди препоруке за напредак у овој области. Надамо се да ће ово истраживање допринети дискусији о томе како унапредити ефикасност и транспарентност државних институција и побољшати услуге које се пружају грађанима и предузећима у Републици Србији.

Глава прва

ПОЈАМ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

1. Јавна управа као концепт и правни појам

Јавна управа, као концепт и правни појам, представља сложен и вишедимензионалан феномен који је неодвојив део модерне државе и друштва. У најширем смислу, јавна управа обухвата скуп институција, организација и активности које су задужене за спровођење јавних политика и пружање услуга грађанима у име државе. Међутим, дубља анализа овог појма открива његову комплексност и значај за функционисање савремених друштвених система.

Као концепт, јавна управа се развијала упоредо са еволуцијом саме идеје државе и њене улоге у друштву. Од традиционалног схватања управе као пуког извршиоца политичке воље, преко бирократског модела који је наглашавао хијерархију и процедурална правила, до савремених концепата који наглашавају ефикасност, транспарентност и оријентацију ка грађанима, јавна управа је прошла кроз значајне трансформације. Данас, она се све више посматра као сервис грађана, чија је примарна улога да ефикасно и ефективно одговори на потребе друштва.

У правном смислу, јавна управа представља систем органа и организација који су законом овлашћени да врше управну власт. Ова дефиниција подразумева да јавна управа делује у оквиру јасно дефинисаног правног оквира, који одређује њене надлежности, организацију и процедуре рада. Правни аспект јавне управе је кључан за обезбеђивање владавине права и заштиту права грађана у њиховим интеракцијама са државом.

Јавна управа обухвата широк спектар активности и функција. Ово укључује имплементацију закона и јавних политика, пружање јавних услуга, управљање јавним ресурсима, регулацију различитих аспеката друштвеног и економског живота, као и координацију између различитих нивоа власти. У модерном контексту, јавна управа се све више суочава са изазовима глобализације, технолошких промена и растућих очекивања грађана, што захтева континуирану адаптацију и иновације у њеном функционисању. Један од кључних аспеката савременог схватања јавне управе је нагласак на принципима доброг управљања. Ови принципи укључују транспарентност, одговорност, ефикасност, партиципативност и владавину права. Имплементација ових

принципа у пракси јавне управе представља континуирани изазов и циљ реформских процеса у многим земљама.

Важан аспект јавне управе је и њена политичка димензија. Иако се често наглашава потреба за раздвајањем политике и администрације, у пракси је јавна управа неизбежно повезана са политичким процесима. Изазов лежи у проналажењу праве равнотеже између политичког вођства и професионалне, непристрасне администрације.

У контексту савремених друштвених изазова, јавна управа се суочава са потребом за већом флексибилношћу и иновативношћу. Ово се посебно односи на имплементацију нових технологија и дигитализацију јавних услуга, што доводи до концепта е-Управе. Е-управа не представља само технолошку надоградњу постојећих процеса, већ фундаментално мења начин интеракције између државе и грађана.

2. Послови јавне управе

Послови органа јавне управе одређују се законима, док се конкретизују и обликују кроз подзаконске опште правне акте. На овом месту, важно је направити разлику терминолошке природе. Наиме, у теорији се прави разлика између задатака и послова јавне управе. Тако, задаци јавне управе представљају конкретизоване циљеве у оквиру делатности органа управе, док се под пословима подразумевају мање радне целине које се гранају из задатака.¹

У Србији не постоји пропис који на јединствен начин уређује послове јавне управе. Са друге стране, Законом о државној управи прецизно су уређени послови државне управе које су од суштинске важности за функционисање државе и нормално одвијање друштвених токова. Аналогично, ове послове обављају, у својству поверених, и органи недржавне јавне управе.

Као послови државне управе одређени су: учествовање у обликовању политике Владе, праћење стања из свог делокруга, извршавање закона, прописа и других аката, инспекцијски надзор, старање о јавним службама, развојни послови и остали стручни послови. Поједини послови државне управе могу се поверити и органима недржавне јавне управе, односно органима аутономних покрајина, јединицама локалне самоуправе, јавним

¹ Р. Марковић, *Управно право*, Слово, Београд, 2002, стр. 228.

предузећима, јавним агенцијама, јавним установама и другим организацијама.² За ове послове државне управе, аутори закључују да су нормативно одређени према модерним стандардима и савременим тенденцијама у пословању јавне управе.³ Укратко ћемо се осврнути на основне карактеристике поменутих послова.

Учествовање у обликовању политике Владе значи то да органи државне управе учествују у креирању политике државе. Наравно, органи државне управе то чине посредно, преко политичко-извршног дела извршне власти, односно Владе. Припремањем нацрта закона и других општих правних аката, предлагањем стратегија развоја и мера којима се утиче на политику Владе, органи управе практично утичу на стратешко-политички развој државе. Наглашавам да се ова врста послова, која се односи на обликовање политике Владе, не може поверити.⁴

Праћење стања у својим областима представља важан задатак органа управе, будући да се они старају о редовном одвијању друштвених токова. Како су органи управе у обављању својих послова усмерени према грађанима, они су дужни да ослушкују и проучавају потребе друштва. Овај посао обавља се на тај начин што се Влади предлажу мере (у форми предлога измена закона и предлога за предузимањем конкретних мера) или предузимају различите правне и материјалне мере како би се грађанима омогућило остваривање права и интереса.

Овај посао је у пракси недовољно присутан упркос огромном значају који има за правилно обликовање политике Владе. Наиме, правилним праћењем стања могу се уочити проблеми, али и њихови узроци, чиме се избегава да се, примера ради, предложи усвајање новог закона, иако су узроци проблема на сасвим другој страни (недовољни капацитети у државној управи или недовољно разумевање на страни субјеката на које се пропис примењује). Кључну улогу у овом послу имају инспектори који су при вршењу инспекцијског надзора свакодневно у прилици да омогуће квалитетно праћење стања.

Извршавање закона, других прописа и општих аката представља најзначајнију групу послова органа управе, који представља специфичну одлику управних органа, али и целокупног управног права. Органи управе старају се да сви општи и појединачни (управни) правни акти „оживе“ у пракси. Када се ови послови не би обављали, закон и

² Чл. 4. Закона о државној управи.

³ С. Лилић, Европско управно право - са освртом на управно право Србије у контексту европских интеграција, Правни факултет Универзитета у Београду, Београд, 2011, стр. 126.

⁴ Чл. 54, ст. 1, Закона о државној управи

други правни акти остали би само слово на папиру, те не би постојала могућност за непосредним спровођењем државне политике и општих правних норми у свакодневни живот. Доношењем прописа (подзаконских општих правних аката) којима се ближе уређују ситуације предвиђене законом, решавањем у управним стварима (доношењем управних аката, решавањем о правни средствима грађана изјављеним против тих аката и предузимањем управних радњи), вођењем разних евиденција и издавањем исправа, органи управе обављају послове извршења закона и других прописа.

Инспекцијски надзор представља врсту корективних послова органа управе. Контролом и испитивањем начина спровођења закона, управни органи осигуравају правилну примену закона и других општих аката. У оквиру обављања инспекцијског надзора органи управе предузимају различите правне и материјалне мере, како би надзор служио својој контролној сврси. Новим Законом о инспекцијском надзору, знатно темељније је уређен овај органа управе и стављен је већи нагласак на превенцију у односу на ранији модел.

Старањем о јавним службама, развојним и осталим стручним пословима подстиче се развој стања у делокругу појединог органа, омогућава се квалитетнији рад целокупне управе и побољшава однос грађана са управом. Укратко, овом групом послова се на посредан начин омогућује ефикасно функционисање државе и остварују свакодневне потребе друштва.

Закон о општем управном поступку уводи управне уговоре,⁵ као нову врсту именованих уговора који се закључују у јавном интересу и гарантне акте.⁶ То проширење појма управне ствари требало би да се одрази и на проширење круга

⁵ На потребу за званичним увођењем управних уговора у српско законодавство указивали су аутори и пре доношења Закона о општем управном поступку. Вид. Добросав Миловановић, „Визионарска мисао професора Славољуба Поповића о управним уговорима, *Зборник радова правног факултета у Нишу – Тематски број посвећен Славољубу Поповићу*, Правни факултет Универзитета у Нишу, Ниш 2011, 134. За више о управним уговорима у позитивно-правном закондоавству вид. Зоран Томић, Добросав Миловановић, Вук Цуцић, *Практикум за примену Закона о општем управном поступку*, Службени гласник, Београд, 2017, 48-52.

⁶ Детаљно о гарантном акту вид. Добросав Миловановић, Вук Цуцић, „Унапређење пословног окружења у Србији у светлу нових решења Нацрта закона о општем управном поступку“, *Усклађивање пословног права Србије са правом ЕУ (ур. В. Радовић)*, Правни факултет Универзитета у Београду, Београд 2015, 454-463.

управних послова предвиђених Законом о државној управи, у смислу закључења управних уговора и издавања гарантних аката.

Бројност изложених послова условљава и потребу за њиховом класификацијом. Најчешћа и можда најзначајнија подела јесте подела на управне и неуправне послове јавне управе.⁷ Ова подела је значајна због тога што се у појединим делатностима органи јавне управе приближавају законодавној грани власти, као што је случај са доношењем прописа (подзаконских општих правних аката). На тај начин они формално обављају исти посао као и органи законодавне власти, али материјално остају у сфери извршавања прописа, чиме се остварује управна природа ових органа. Такође, одређени послови не могу се одредити као чисто управни, будући да имају универзални карактер и да их предузимају органи свих грана власти (као што је случај са праћењем стања у својим областима и обављањем анализа, сачињавањем извештаја и другим стручним и развојним пословима).

Према природи и начину извршавања послова који се обављају, могућа је подела послова јавне управе на ауторитативне и неауторитативне. Ауторитативни послови се предузимају из позиције „јачег“, са ауторитетом јавне власти и подразумевају, по потреби, употребу државног монопола силе, као облика легитимне и законите принуде у случају непоступања по прописима. Са друге стране, неауторитативни послови државне управе предузимају се из „једнаке позиције“ са грађанима, односно из позиције друге једнаке стране која у том односу (послу) учествује. Орган јавне управе у том случају не поступа са позиције ауторитета, већ представља једнаку страну у односу (такав је случај са управним уговорима). У крајњој линији, можемо рећи да класификација послова јавне управе представља чисто теоријску конструкцију, без већих импликација у предузимању управних послова.

На основу изложеног можемо закључити да су послови јавне управе бројни, разноврсни и да захтевају специфичне методе рада које су неопходне како би се друштвени токови нормално одвијали у складу са потребама грађана. Такође, начини извршавања послова јавне управе су у директној корелацији са изазовима модерних друштвених потреба. Због тога, методологија извршавања послова трпела је бројне

⁷ Д. Васиљевић, *Управно право*, Криминалистичко-полицијска академија, Београд 2015, 161.

промене током развоја система јавне управе. Уз то, систем и методологија рада условљени су улогом органа јавне управе у друштву.⁸

3. Дефинисање електронске управе

Електронска управа, често позната и као е-Управа, представља концепт и систем који се односи на коришћење информационих и комуникационих технологија у циљу унапређења и модернизације државне и јавне администрације. Ова концептуална промена у начину на који се државне институције обављају и обезбеђују услуге грађанима, предузећима и другим актерима има за циљ да олакша приступ услугама, повећа ефикасност административних процедура и унапреди комуникацију између власти и грађана.

Електронска управа је концепт у оквиру којег се информациона и комуникациона технологија користе у свим подручјима јавне управе и на основу којег се она трансформише и редефинише као јавна служба.⁹ Значај е-Управе у савременој јавној управи произилази из чињенице да она омогућава трансформацију јавне управе у свим активностима јавне и политичке управе у службу за потребе грађана, али у информационом (виртуелном) смислу.¹⁰ Значи, е-Управа није нека нова докрина у развоју модерне управе. Она пре свега означава промену технологије рада у јавној управи са једне, кроз употребу савремене информатичке технологије, са друге стране. Ако се пође од теоријских концепата, електронска управа значајно доприноси редефинисању класичног концепта управне организације и премешта га ка концепту виртуелне, постмодернистичке организације и на крају глобалне управне мреже (глобалне управе), у којој се однос јавне управе и грађана посматра као однос и сукоба и сарадње. Она унапређује концепте управљања, руковођења и посебно комуникације како интерне у јавној управи, тако и екстерне, односно јавне управе са њеном околином.

е-Управа данас постоји у већини развијених земаља света (САД, Канада, Јапан, Аустралија, Нови Зеланд, Финска, Немачка и др.). У Европи се е-Управе међусобно

⁸ С. Андоновић, Заштита података у електронској јавној управи у Републици Србији — правни аспекти, докторска дисертација, Правни факултет Универзитета у Београду, 2019.

⁹ С. Лилић, *Управно право - управно процесно право*, Београд, 2008, Правни факултет Универзитета у Београду, стр. 293.

¹⁰ П. Димитријевић, Електронска управа и информационо друштво; у *Модерна управа*, бр. 2, 2009, стр. 121.

повезују, стварајући тако е-Европу, стратешки систем друштвених, привредних и политичких реформи за изазове 21. века.¹¹

Електронска управа данас је глобални феномен, а њен значај су препознале бројне међународне организације. Једна од најзначајнијих дефиниција е-Управе је она коју даје Светска банка: „е-Управа је употреба информационе технологије (као што су компјутерске мреже, интернет, мобилне компјутерске мреже) од стране владиних агенција у циљу промене односа са грађанима, компанијама, и другим деловима владе. Те технологије служе за постизање: боље испоруке владиних услуга грађанима, унапређење интеракције са приватним сектором, лак приступ информацијама грађанима, или ефикасније управљање владом. Успостављање е-Управе резултира: мањом корупцијом, повећањем транспарентности, већим квалитетом јавних услуга, повећаним приходима, и смањењем трошкова. Традиционално су се услуге владе грађанима и компанијама вршиле у владиним просторијама. Употребом информационих и комуникационих технологија услуге се приближавају корисницима, и могу се користити од куће, са посла, путем информационих пултова у јавним установама и органима државне управе. Аналогно са е-Трговином, која омогућава компанијама да ефикасније врше трансакције међусобно (B2B) или са купцима (B2C), е-Управа има за циљ да омогући лакшу, јефтинију, транспарентнију интеракцију између владе и грађана (G2C), владе и приватног сектора (G2B), самих владиних агенција (G2G).”¹²

Уједињене нације дефинишу е-Управу као капацитет и вољу јавног сектора да развија употребу информатичке и комуникационе технологије ради повећања квалитета пружања јавних услуга грађанима.¹³

За Мек Клура (McClure), електронска управа подразумева употребу технологије, од стране владе, посебно веб-апликација, за унапређење приступа информацијама и услугама државне управе, као и њихове испоруке, грађанима, пословним партнерима, запосленима и другим јавним органима и институцијама. Према истом аутору,

¹¹ UN Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management - *UN Global E-government Readiness Report 2005 – From E-government to E-inclusion*, New York, 2005.

¹² World Bank, *Definition of E-Government*; преузето 2.11.2023. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>.

¹³ UN Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management - *op. cit.*, New York, 2005, p. 13.

поред три основна модела електронске управе, постоји и четврти модел, који се односи на електронску комуникацију владе и запослених у јавној управи – G2E).¹⁴ На овај начин, Мек Клур додатно унапређује претходно поменуто дефиницију светске банке.

Минс и Шнајдер (Means and Schneider) е-Управу дефинишу као однос између јавне управе, њених купаца (пословних субјеката, других органа државне управе и грађана) и њених добављача (такође пословних субјеката, других органа државне управе и грађана) путем електронских средстава.¹⁵

Европска унија, питању е-Управе, почиње да посвећује посебну пажњу почетком новог миленијума, при чему акценат ставља на е-Управу и добру управу. За Европску унију е-Управа је употреба информационо комуникационих технологија, а нарочито употреба Интернета као инструмента у постизању бољег управљања.¹⁶

Мали је број аутора који су покушали да одреде појам електронске јавне управе. Неки од њих су то чинили тако што су појам поделили на основне саставне елементе. У том смислу, Пери (Perri) објашњава електронску управу преко четири основна елемента. То су: електронска демократија, електронско пружање услуга, електронски менаџмент и електронско управљање.¹⁷

Под првим елементом, електронском демократијом, подразумевају се све активности јавне управе које су усмерене на остваривање демократских вредности и принципа уз помоћ информациононих технологија. Путем електронске демократије јавна управа приближава се грађанима олакшавајући им свакодневно остваривање права и интереса. Овај елемент није у толикој мери примењен у пракси држава. Разлог томе лежи у чињеници да су електронске технологије релативно нова друштвена појава, па имајући у виду различите генерације у друштву, још увек постоји потреба за електронским

¹⁴ L. D. McClure, Electronic government: federal initiatives are evolving rapidly but they face significant challenges; у Ђурашковић Ј. (ур.), *Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима* (докторска дисертација), Нови Сад, 2016, Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, стр. 15.

¹⁵ G. Means, D. Schneider, Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets; у Ђурашковић Ј. (ур.), *Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима* (докторска дисертација), Нови Сад, 2016, Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, стр. 16.

¹⁶ С. Лилић, Legal framework and E-government in Europe of knowledge; у: Kriščiūnas. K., (ed.), *Legal, Political and Economical Initiative Towards Europe of Knowledge*, Kaunas, 2006, Technologija, pp. 16–23.

⁹ Д. Миленковић, *Савремене теорије и модерна управа*, Београд, 2019, Факултет политичких наука у Београду, стр. 208.

¹⁷ P. Perri 6, *E-governance Styles of Political Judgment in the Information Age Polity*, Palgrave Macmillan, UK 2004, 15-17.

описмењавањем грађана. Сликвито речено, демократија треба електронски да се описмени. Такође, информационо-комуникационе технологије нису доступне свим грађанима, што води кршењу једнакости људи, као важном принципу демократије.

Ипак, идеја електронске демократије и њени појавни облици већ постоје, не само у теорији, већ и у пракси појединих држава. Електронска пријава за гласачки списак, гласање електронским путем, подношење електронских молба, петиција и захтева само су неки од начина остваривања демократије путем информационо-комуникационих технологија. Поменуте радње у основи предузимају органи управе у вршењу својих делатности, па тако електронска демократија садржи и део управно-правне природе. У наредним годинама, уз развој информационо-комуникационих технологија, можемо очекивати даљи развој електронског упражњавања демократије. Пружање електронских услуга представља други стуб електронске јавне управе. Јавна управа обавља разноврсне послове и пружа широк спектар јавних услуга грађанима. Уколико сама природа тих услуга дозвољава, оне се могу обављати и електронским путем. Тако јавне услуге постају дигитализоване. На овај начин јавна управа и грађани профитирају захваљујући брзини и ефикасности пружања јавних услуга. Као примере пружања услуга електронским путем можемо навести: омогућавање плаћања такси, јавних дажбина и других рачуна електронским путем, коришћење портала електронске управе за добијање потврда из различитих евиденција, пружање информација електронским средствима комуникације, и многе друге. Појавни облици другог елемента електронске јавне управе увелико су присутни у пракси држава и свакодневно се користе.

Електронски менаџмент представља трећи елемент електронске јавне управе који омогућава размену информација и добара унутар структуре и мреже органа јавне управе. Обављање „стандардних“ управних делатности олакшава се електронским начином комуницирања. У вези са електронским менаџментом наводи се да су границе раздвајања са електронским управљањем и електронским пружањем услуга теже уочљиве.¹⁸ Под електронским менаџментом у изложеном смислу подразумева се управљање унутрашњом организацијом органа управе, што представља интерну ствар која има утицаја и у односу према грађанима. Појава овог елемента последица је великог броја активности органа јавне управе и мноштва постављених циљева у различитим делатностима, те је неопходан добро избалансиран систем јавне управе у коме сви делови заједнички комуницирају и тимски функционишу.

¹⁸ Ibid.

Најзад, под електронским управљањем, подразумева се низ различитих делатности које су усмерене у правцу пружања дигиталне подршке формирању државне политике, али и контроле у спровођењу утврђених политика. Овде мислимо на формирање целокупне политике државе, али и на основне начине употребе интернета и комуникационих средстава ради остваривања брзине и смањивања трошкова комуникације између министарстава и других организација.

Важно је поменути то да сваки од ова четири стуба не може постојати и функционисати потпуно независно и засебно у односу на остале. Да би један елемент могао да се у потпуности да буде примењен, неопходна је подршка осталих елемената. Анализирајући свака од четири стуба, појединачно и заједно, можемо рећи да изложено схватање на свеобухватан начин одређује саставне делове електронске јавне управе, али на један шири начин, који превазилази оквире јавне управе. Ипак, због своје шаролике и широке делатности, јавна управа се мора разложити на одређене основне чиниоце. Ти чиниоци свакодневно функционишу у симбиози омогућавајући потпуни продор информационо-комуникационих технологија у јавну управу мењајући њену структуру и природу.

У истраживању смо пронашли и друге, сличне ставове. Лилић наводи да је електронска управа „концепт у оквиру којег се информатичка и комуникациона технологија користи на свим подручјима јавне управе и на основу којег се државна управа трансформише и редефинише као јавна служба. У оквиру концепта е-управе, информатичка технологија се широко користи у поступцима пружања низа различитих услуга грађанима...“¹⁹

Овај аутор посматра електронску управу кроз три кључна елемента који се односе на: 1. Отвореност и транспарентност активности државних органа, 2. Дигиталне услуге које омогућавају клијентима коришћење интернета за регулисање дажбина, подношење захтева, учешће у поступцима и томе слично, 3. Повезивање органа државне управе. Схваћена на овај начин, електронска јавна управа има посебну природу у односу на „традиционално“ схватање јавне управе. Она по својој природи мање представља власт, а више јавну службу која је усмерена преваходно на остваривање права и интереса грађана. Кључно средство такве промене јесу информационо-комуникационе технологије.

¹⁹ С. Лилић „Управно право, Управно процесно право“, Београд 2014, Правни факултет Универзитета у Београду 257-258.

Димитријевић посматра електронску управу као „социјално информациони управно-правни систем који користи Web апликације засноване на интернету и друге информационе технологије повезане са процедурама које омогућавају примену тих технологија, којима се олакшава приступ и испорука информација и управних служби грађанима, агенцијама и разним владиним органима“.²⁰ И овај аутор акценат ставља на трансформацију јавне управе, односно редефинисање јавне управе у јавну службу која се заснива на употреби информационо-комуникационих технологија и посебно на интернету.

Врчек и Муса наводе да „у најширем смислу, е-управа представља коришћење информацијско-комуникацијске технологије у јавној управи у сврху повећања ефикасности и учинковитости у пружању јавних услуга и функционирања унутарњих процеса, с једне стране, те повећања транспарентности и одговорности јавне управе, с друге стране.“²¹ Ови аутори посматрају електронску јавну управу кроз призму вредности која се остварује новим обликом постојања јавне управе. Употреба информационо-комуникационих технологија омогућава лакшу комуникацију према грађанима, приватном сектору и другим субјектима јавног сектора, олакшава комуникацију унутар органа јавне управе, чиме прати тенденције савременог друштвеног развоја. Аутори стоје на становишту да електронска јавна управа представља нов начин функционисања јавне управе који треба да допринесе остваривању јавног интереса.²²

Поједине елементе електронске јавне управе налазимо код свих аутора. Основни циљ електронске јавне управе тиче се задовољења потреба грађана и привредних субјеката. У остварењу тог циља велику улогу имају информационо-комуникационе технологије које доприносе квалитету рада и услуга органа јавне управе, чиме се остварује јавни интерес. Нова улога и методологија рада, омогућила је еволуцију јавне управе у електронску јавну управу као нови облик дела извршне власти.

Ипак, нове технологије су дозволиле да одређени сегменти електронске јавне управе зађу дубоко у приватност и свакодневни живот грађана. Због тога, све области које покрива електронска јавна управа морају бити брижљиво нормативно уређене да би пружале заштиту од ризика које нове технологије могу створити. Под ризицима се

²⁰ П. Димитријевић, „Електронска управа и информационо друштво“, *Модерна управа- часопис за управно-правну теорију и праксу* (ур. Драгомир Кутлија), Агенција за државну управу Републике Српске, Бања Лука 2009, 121.

²¹ N. Vrček, A. Musa, „E-uprava u Hrvatskoj: Izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu“, *Forum za javnu upravu- Управа у digitalно doba*, Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb 2016, 9.

²² Ibid.

подразумева поштовање права и интереса грађана који долазе у контакт са органима управе у различитим областима друштвеног живота. Због тога је адекватна правна регулатива у посебним областима, основно средство заштите права грађана.²³

²³ С. Андоновић (2019).

Глава друга

ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У СРБИЈИ

1. Развој е-Управе у периоду од 2000. до 2012. године

Република Србија, посебно у последњих неколико година, све више користи потенцијале е-Управе у развоју савремене управе, посебно гледано у глобалном контексту. Из доста ниског степена развоја 2010. године, данас поједини документи, нарочито документи УН, сведоче да је Република Србија „ухватила корак” са развијеним земљама света и све више уочава значај е-управе. Стога су предузети одређени кораци у овом смеру - уведени су инструменти јавне политике као што су стратегије и одређени закони, постоји значајно а не само декларативно опредељење за увођење концепта е-Управе, посебно кроз развој концепта „јединствених шалтера”, али се на овом подручју мора наставити са радом како би се реално постигли основни циљеви е-Управе и како би се кроз е-Управу обезбедила и примена начела европског управног простора и доктрина добре управе.⁹

Главни циљеви активности у области развоја е-Управе су обезбеђивање техничке подршке за квалитетно управно одлучивање на свим нивоима система јавне управе. Главни изазови у развоју е-Управе у Републици Србији, међутим, нису техничке природе (иако ни овај аспект не треба занемарити), већ се односе пре свега на промену културе и свести у државним, односно јавно-правним органима, међу државним службеницима, али и самим грађанима.

Република Србија је започела развој е-Управе кроз два стратешка документа донета средином прве деценије 21. века. Прва од њих је била *Стратегија реформе државне управе*²⁴ из 2004. године, која је истицала модернизацију државне управе као један од основних циљева. Ова модернизација је подразумевала примену информационих технологија у раду државних органа на свим нивоима - како на централном, тако и на локалном новоу.

Други стратешки документ била је *Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији* из 2006. године. Ова владина Стратегија је касније замењена новом *Стратегијом развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године*²⁵(2010), која је укључивала различите аспекте као што су е-Управа,

²⁴ Стратегија реформе државне управе, *Службени гласник РС*, Бр. 51. 2004.

²⁵ Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији, *Службени гласник РС*, Бр. 51. 2010.

еЗдравство, и информационо-комуникационих технологија (ИКТ) у образовању, науци и култури.

У развоју концепта е-Управе, најзначајнији документ на крају прве и почетком друге декаде 21. века била је *Стратегија развоја електронске управе за период од 2009. до 2013. године*²⁶(2009). У смислу ове Стратегије, под изразом е-Управа, подразумева се примена ИКТ којом се постиже ефикаснији и ефективнији рад органа управе и ималаца јавних овлашћења (у даљем тексту: органи власти) у функцији вршења власти, економског раста и смањења терета администрације. Основна четири „стуба” ове Стратегије која треба да обезбеде развој е-Управе су: (1) успостављање кључних полуга (инфраструктура, електронски идентитет, е-потпис, е-документ и евиденције), (2) аутоматизација процеса, (3) успостављање електронских јавних услуга и развој кадровских капацитета (запошљавање ИКТ стручњака, информатичка писменост службеника).

2. Развој е-Управе у периоду од 2013. до 2019. године

*Стратегија реформе јавне управе из 2014.*²⁷ године показује докле се стигло и шта су кључни проблеми функционисања е-Управе у јавној управи Републике Србије, али и који су даљи правци њеног развоја. Како се у Стратегији истиче, е-Управа је од значаја за више димензија развоја јавне управе. Најпре, то је успостављање и квалитетније вођење евиденција, већа поузданост и ажурност података, међусобна повезаност и размена података. У вези са тим она је од значаја за стратешко планирање, обликовање јавних политика и праћење њиховог спровођења, лакше утврђивање чињеничног стања, праћење тока предмета и евиденцији донетих одлука при вођењу управног поступка и поступка инспекцијског надзора, праћењу управне и управносудске праксе. Поред тога, е-Управа је од значаја и за вођење евиденције о органима и организацијама јавне управе, запослених (са подацима о конкурсима, поступцима пријема у службу, компетенцијама, знањима и вештинама, стручном усавршавању, напредовању у служби, престанку радног односа). Такође, она је важна за разне аспекте буџета: приходи и расходи, корисници (директни и индиректни), плате и накнаде запослених.²⁸

²⁶ Стратегија развоја електронске управе за период од 2009. до 2013. године, *Службени гласник РС*, Бр.

²⁷ Стратегија реформе јавне управе, *Службени гласник РС*, Бр. 9. 2014.

²⁸ Ibid.

Према Стратегији, главни циљеви активности у области развоја е-Управе су обезбеђивање техничке подршке за квалитетно управно одлучивање на свим нивоима система јавне управе. Исто тако, е-Управа мора задовољити потребе јавности за приступачним, поузданим и транспарентним управним услугама. Пружање услуга мора бити прилагођено потребама грађана и правних лица, а не искључиво јавној управи. Коначно, при развоју е-Управе, осим основног скупа, неопходно је узети у обзир и велики број е-сервиса и услуга које се морају увести као предуслов за напредак процеса придруживања Републике Србије ЕУ.

Постоје три основне категорије података о којима се воде регистри као основа еУправе. То су подаци о грађанима, правним лицима и имовини. Сви остали сервиси и базе података изводе се из њих. Претпоставка успостављања е-Управе садржана је у смањивању улоге људског фактора у свим фазама поступка управљања процедурама, за шта је основни предуслов потпуно успостављање и консолидовање наведена три регистра (у смислу стандардизовања извора података на принципима јединствености). Државе са развијеном е-Управом успоставиле су ове регистре у почетној фази улагањем значајних финансијских средстава. У Републици Србији регистри правних лица постоје и функционишу, док су за успостављање Регистра грађана, створене правне претпоставке да се ово питање најпре законски уреди, а затим и да се приступи успостављању овог регистра.

Следећи важан документ био је *Национални оквир интероперабилности* који је усвојен почетком 2014. године. Овим документом дефинише се Национални оквир интероперабилности за Србију, односно могуће заједничке инфраструктуре и услуге, које могу да допринесу интероперабилности и олакшају интеракцију на више нивоа, као и могуће поновно коришћење апликација и информација. Значајан циљ за сваку државну управу је да омогући грађанима лакши и бржи приступ информацијама и услугама органима државне управе. Примена ИКТ у вршењу послова државне управе уско је повезана са унапређењем ефикасности и делотворности јавног сектора. Конкретно, ИКТ помаже умењању застарелог бирократског модела у модеран и ефикасан модел у коме државни органи сарађују како би успешније остваривали своје циљеве. Овај документ прати *Европску стратегију интероперабилности (ESI)* која је имала за циљ да пружи смернице и приоритете активности које су неопходне за

унапређење интеракције, размене и сарадње међу европским државним управама преко граница и међу секторима, за потребе пружања јавних услуга у Европи.²⁹

На основу задатака *Стратегије реформе јавне управе Републике Србије из 2014. године*, 2015. године усвојена је и *Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015–2018. године* и *Акциони план за спровођење Стратегије за период 2015–2016. године*.³⁰ Како се у овој Стратегији истиче, она утиче на развој информационог друштва у областима јавне управе, здравства, образовања, правосуђа, социјалне политике, јавних набавки, партиципацији у одлучивању, сигурности података и електронских трансакција, доступности и приступачности, безбедност података о личности, као и развој и употребу отворених података које поседују органи јавне власти а који су настали у раду или у вези са њиховим радом. Стратегија дефинише основне циљеве и приоритете унапређења стања електронске управе у Републици Србији.

Акциони план је пратећи део Стратегије и обухвата активности, носиоце активности, рокове за реализацију, индикаторе успеха и финансијска средства неопходна за остварење сваке од активности. Стратегија се заснива на усвојеним одређењима Владе утврђених у Стратегији реформе јавне управе, Стратегији развоја информационог друштва до 2020. године, као и процесу реформе јавне управе која је уређена Стратегијом реформе јавне управе и другим стратешким документима.

Стратегија дефинише кораке за развој националног Портала е-Управа (функционалност и сервиси који ће на њему бити имплементирани) који је јединствена тачка приступа и магистрала за комуникацију са осталим порталима и системима државних органа који тренутно пружају електронске сервисе као што су портал еПорези, интернет презентације Агенције за привредне регистре, Управе царина, који ће омогућити грађанима, привредним и свим друштвеним субјектима коришћење јавне услуге у што већој мери посредством интернета. Информације о услугама у електронској форми које су комплетне, јасне и лако доступне, обезбедиће кориснички оријентисану електронску управу, стога је потребно управне поступке поједноставити коришћењем ИКТ, а даљим подизањем нивоа софистицираности, развија се ефикасна

²⁹ Национални оквир интероперабилности, *Влада Републике Србије*, 10.01.2014.

³⁰ Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015-2018. године и Акциони план за спровођење Стратегије за период 2015-2016. године, *Влада Републике Србије*, новембар, 2015.

електронска управа, а све у складу са важећом законском регулативом која се односи на безбедност података о личности.

Глава трећа

РЕПУБЛИКА СРБИЈА У ГЛОБАЛНОМ Е-ИНДЕКСУ УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА

Република Србија је у последњој фази развоја е-Управе, све боље котирана у европским али и светским размерама, што показује последње истраживања УН о развоју електронских управа. Наиме, сваке друге године, у августу месецу, од стране УН Одељења за економска и социјална питања, долази двогодишње Истраживање о Глобалном индексу е-Управе, који је једина меродавна листа по овом питању на светском нивоу.³¹

Индекс развијености електронске управе (*E-Government Development Index EGDI*) представља меру напретка и стања електронске управе у различитим земљама. Ова мера је уведена од стране Уједињених нација и служи као индикатор о томе колико успешно и напредно једна држава користи информационе и комуникационе технологије (ИКТ) у својим управљачким процесима и пружању услуга грађанима.

ЕГДИ је композитни индекс који укључује три кључне димензије е-Управе:

1. **Пружање онлајн услуга:** Ова димензија оцењује колико и како јавна управа пружа својим грађанима и предузећима онлајн услуге. То укључује различите аспекте, од електронских формулара до онлајн обавештења и комуникације са грађанима.
2. **Телекомуникациона повезаност:** Ова димензија мери доступност и ефикасност телекомуникационе инфраструктуре, укључујући брзину и ширину интернет конекције. Висок степен телекомуникационе повезаности омогућава брз и стабилан приступ онлајн услугама.
3. **Људски капацитет:** Ова димензија се односи на ниво образовања и техничких вештина људи у земљи. Развијени људски капацитети подразумевају да грађани и запослени у јавној управи имају потребна знања и вештине за ефикасно коришћење електронских услуга и технологије.

³¹ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, *United Nations E-government Survey 2022*, преузето 10.11.2023.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>

Усмеравање на ова три аспекта обезбеђује комплетнију слику о стању е-Управе у одређеној земљи и служи као упоредни показатељ између различитих држава. Овај индекс омогућава земљама да прате своје напредовање у примени ИКТ у управљању и обезбеђивању услуга грађанима.

Република Србија постигла је велики скок у периоду између 2014. и 2016. године на глобалном индексу, јер је у овом периоду у погледу развоја е-Управе (сходно поменути парематрима) скочила на листи за скоро 30 места. Иако је 2018. године у извештају УН Република Србија забележила пад, ипак треба напоменути да је и у овом Извештају развој е-Управе означен као висок.

Табела 1 - Индекс развијености е-Управе (ЕГДИ) Републике Србије по Извештајима глобалног индекса е-Управе УН³²

Година	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005
ЕГДИ	0.82370	0.74740	0.71550	0.71308	0.54715	0.63119	0.45850	0.48280	0.19596
Пласман	40	58	49	39	69	51	81	77	156

1. Компаративна анализа Индекса развијености е-Управе (ЕГДИ) земаља у региону

Република Србија и поред пада од десет места у 2018. години још увек бележи висок степен развоја е-Управе и налази се високо на скали у односу на земље у региону. У Глобалном индексу из 2016. године, само две земље региона (Словенија и Хрватска) биле су боље рангиране од Републике Србије која је била рангирана на 39. месту (Словенија је била на 21. а Хрватска на 37. месту).

Табела 2 - Индекс развијености е-Управе (ЕГДИ) у Региону по Извештајима глобалног индекса е-Управе УН за 2016. годину³³

³² United Nations, Department of Economic and Social Affairs, *United Nations E-government Survey 2022*, преузето 10.11.2023.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>

³³ Ibid.

Земља	Пласман на листи	Збирни индекс ЕГДИ	Индекс Епартиципације	Онлајн сервис индекс	Индекс људског капитала	Индекс телекомуникационе инфраструктуре
Србија	39	0.71308	0.83051	0.81884	0.77695	0.54344
Хрватска	37	0.71624	0.77966	0.74638	0.80498	0.59735
Словенија	21	0.77691	0.72881	0.84783	0.89517	0.58774
Црна Гора	47	0.67326	0.83051	0.68116	0.81647	0.52215
БиХ	92	0.51183	0.50847	0.44928	0.68151	0.40471
С. Македонија	69	0.5886	0.6102	0.6087	0.6877	0.4693
Бугарска	52	0.63764	0.69492	0.56522	0.78747	0.56023
Румунија	75	0.56114	0.62712	0.45652	0.77361	0.45329

У овом периоду, са обзиром на велики скок у односу на 2014. годину, развој еУправе оцењен је као веома висок. Ситуација се у извесној мери мења у Истраживању глобалног индекса е-Управе за 2018. годину, мада се и у њему помиње да је развој еУправе у Републици Србији још увек висок.

На Глобалном индексу за 2018. годину учествовало је чак 193 државе на свету. Поред пада Републике Србије за десет места и већина других земаља у региону бележи пад. Словенија је пала са 21. на 37. место, Хрватска је пала са 37. на 55. место, иза Републике Србије. Црна Гора је пала само за једно место, а Босна и Херцеговина је пала за још тринаест места у односу на 2016. годину. Бугарска је постигла напредак иса 52 места у Глобалном индексу за 2016.годину, скочила на 47 место на Глобалном индексу у 2018. години.

Табела 3 - Индекс развијености е-Управе (ЕГДИ) у Региону по Извештајима глобалног индекса е-Управе УН за 2018. годину³⁴

Земља	Пласман на листи	Збирни индекс ЕГДИ	Индекс Епартиципације	Онлајн сервис индекс	Индекс људског капитала	Индекс телекомуникационе инфраструктуре
Србија	49	0.7155	0.8146	0.7361	0.7896	0.6208

³⁴ Ibid.

Хрватска	55	0.7018	0.7697	0.6806	0.8196	0.6051
Словенија	37	0.7714	0.8146	0.7986	0.8923	0.6232
Црна Гора	58	0.6966	0.8305	0.6667	0.8172	0.6059
БиХ	105	0.5303	0.4326	0.4306	0.7217	0.4385
С. Македонија	79	0.6312	0.7022	0.7153	0.7217	0.4859
Бугарска	47	0.7177	0.8708	0.7639	0.8106	0.5785
Румунија	67	0.6671	0.7079	0.6597	0.7944	0.5471

Оно што треба приметити јесу релативно честе промене на Глобалном индексу и у ранијим двогодишњим периодима. Једноставно, они који су били боље индексирани у претходном Извештају, вероватно ће бити нешто лошије индексирани у следећем, јер е-Управа расте и у другим земљама.

У јединственом глобалном извештају УН из 2022. године, који садржи преглед стања и упоредно прати развој е-Управе у 193 државе чланице УН, Република Србија се први пут нашла у групи земаља са највишим индексом развоја е-управе. Индекс развоја е-Управе Републике Србије оцењен је највишом оценом. У области развоја еУправе Република Србија тренутно заузима 40. место и напредовала је за 18 места од претходног Извештаја, када се налазила на 58. месту. Такође, у области епартиципације Република Србија је напредовала за 26 места и тренутно се налази на 15. месту на свету.

Табела 4 - Индекс развијености е-Управе (ЕГДИ) у Региону по Извештајима глобалног индекса е-Управе УН за 2022. годину²²

Земља	Пласман на листи	Збирни индекс ЕГДИ	Индекс Е-партиципације	Онлајнс сервис индекс	Индекс људског капитала	Индекс телекомуникационе инфраструктуре
Србија	40	0.82370	0.80680	0.85140	0.83320	0.78650
Хрватска	44	0.81060	0.73860	0.81080	0.85000	0.77110
Словенија	21	0.87810	0.75000	0.86660	0.94390	0.82390
Црна Гора	71	0.72600	0.46590	0.55280	0.83830	0.78680
БиХ	96	0.62560	0.53410	0.48980	0.74890	0.63820
С. Македонија	80	0.70000	0.69320	0.70200	0.75620	0.64170
Бугарска	52	0.77660	0.73860	0.70920	0.82210	0.79840

Румунија	57	0.76190	0.62500	0.68140	0.80900	0.79540
----------	----	---------	---------	---------	---------	---------

Према последњем Извештају глобалног индекса е-Управе УН за 2022. годину, већина земаља из региона бележи раст индекса развијености електронске управе и остварује бољи пласман на листи. У овом периоду развој е-Управе оцењен је као веома висок у Србији, Хрватској, Словенији, Бугарској и Румунији, док је за остале три земље из региона оцењен као висок (Црна Гора, Босна и Херцеговина и Северна Македонија).

Треба имати у виду да је пандемија COVID-19 у претходном периоду убрзала процес дигиталне трансформације у многим земљама широм света. Државе су препознале значај улагања у дигиталне технологије како би биле отпорније на сличне кризе у будућности.

Тренутно стање основних предуслова за коришћење сервиса електронске управе у Србији може се мерити на основу података о вештинама и капацитетима становништва да их користи. Са тог аспекта, Републички завод за статистику прати одређени сет података који је користан за доносиоце одлука како би разумели кључне капацитете становништва за коришћење услуга. Параметри које можемо посматрати на основу доступних података су: приступ интернету, поседовање уређаја за приступање интернету, доступност широкопојасне интернет конекције и коришћење сервиса електронске управе.

2. Основни изазови и проблеми са којима се сусреће е-управа у Републици Србији

Основни изазови и проблеми са којима се сусреће електронска управа у Србији могу се разликовати и зависити од различитих фактора, укључујући политички, економски и технички контекст. Ипак, неки од главних укључују:

- Инфраструктура и приступ интернету. Неравномерна распрострањеност брзог интернета и техничке инфраструктуре може бити препрека за доступност и коришћење електронских услуга, посебно у руралним областима.
- Приватност и безбедност података. Заштита личних података и обезбеђивање безбедности података представљају изазов, посебно када се велика количина информација преноси и чува путем електронских система.

- Координација и сарадња. Усклађивање различитих делова јавне управе и различитих нивоа власти у процесу развоја е-Управе може бити изазовно. Потребно је омогућити сарадњу и размену информација између различитих сектора и институција.
- Обука и образовање. Осигурати обуку и образовање за људе у јавној управи и за грађане како би се повећала њихова способност за коришћење електронских услуга.
- Прилагођавање правних и регулативних оквира. Развити стратегије за е-Управу које обухватају различите аспекте, укључујући техничке, образовне и правне. Прилагодити законске и регулативне оквире тако да подржавају развој еУправе.
- Учешће грађана. Потреба за учешћем грађана у процесима електронске управе и обезбеђивање услуга које задовољавају њихове стварне потребе.
- Корупција и транспарентност. Повећање транспарентности и смањење могућности за корупцију у примени електронских поступака и обради података.
- Финансирање и одрживост. Обезбедити одговарајуће финансирање за развој и одржавање е-Управе, како би се обезбедила њена дуготрајна одрживост.

Овај сет изазова захтева координацију различитих актера и инвестиције у техничке и људске ресурсе ради успешног развоја електронске управе у Србији. Свака земља може да се сусретне са различитим изазовима приликом развоје е-Управе, а решења треба прилагодити контексту и потребама те земље.

Глава четврта

Е-УПРАВА У СРБИЈИ

1. Предности е-услуга и изазови имплементације

Електронска управа у Републици Србији представља свеобухватан систем дигиталних услуга које грађанима и привреди омогућавају ефикасно и транспарентно обављање административних послова. Централно место у овом систему заузима портал е-Управа (euprava.gov.rs), који обједињује широк спектар електронских услуга.

Портал е-Управа нуди разноврсне услуге које покривају различите аспекте интеракције грађана са државном управом као што су:³⁵

- Лична документа. Заказивање термина за издавање личних карата и пасоша, продужење возачке дозволе.
- Изводи из матичних књига. Онлајн наручивање извода из матичне књиге рођених, венчаних и умрлих.
- Здравство. Заказивање прегледа, издавање електронских рецепата, приступ електронском здравственом картону.
- Образовање. Електронски упис у предшколске установе, школе и на факултете, пријава испита.
- Социјална заштита. Подношење захтева за различите врсте социјалних давања.
- Пореске услуге. Електронско подношење пореских пријава, издавање пореских уверења.
- Катастар. Увид у податке катастра непокретности, подношење захтева за издавање листова непокретности.
- Пословне услуге. Регистрација предузећа, подношење финансијских извештаја.

Имплементација ових услуга доноси вишеструке користи као што су уштеда времена, будући да грађани могу обавити већину административних послова без одласка на шалтере, потом, доступност 24/7, смањење административних трошкова јер електронска обрада смањује трошкове како за грађане тако и за државну управу, на крају доприноси и повећаној транспарентности, будући да електронски процеси омогућавају боље праћење статуса захтева.

³⁵ Портал е-Управе, доступно на: <https://euprava.gov.rs/>

Са друге стране, упркос значајном напретку, имплементација е-Управе у Србији суочава се са одређеним изазовима као што су:

- **Дигитална писменост.** Потреба за едукацијом грађана, посебно старијих и оних из руралних подручја.
- **Инфраструктура.** Осигуравање стабилне и сигурне ИТ инфраструктуре за подржавање е-услуга.
- **Законодавни оквир.** Континуирано усклађивање правног оквира са технолошким напретком и ЕУ стандардима.
- **Поверење грађана.** Изградња поверења у сигурност и поузданост електронских услуга.

2. Категорије услуга е-управе у Србији

Услуге електронске управе у Србији организоване су у више категорија како би се олакшала навигација и приступ корисницима. Ове категорије обухватају широк спектар административних потреба грађана и привреде. Свака од ових категорија садржи низ специфичних услуга које су дизајниране да задовоље различите потребе грађана и привредних субјеката. Ова категоризација омогућава корисницима да лако пронађу и приступе услугама које су им потребне, чиме се повећава ефикасност и приступачност е-Управе.

Главне категорије услуга су:

- **Лична документа и грађанска стања.** Обухвата услуге везане за личне карте, пасоше, возачке дозволе, изводи из матичних књига (рођених, венчаних, умрлих), уверења о држављанству, пријава пребивалишта и боравишта.
- **Здравство.** Заказивање лекарских прегледа, електронски рецепти, приступ електронском здравственом картону, издавање здравствених уверења.
- **Образовање.** Упис у предшколске установе, основне и средње школе, пријава за студентске домове, пријава испита на факултетима, признавање страних диплома.
- **Рад и запошљавање.** Пријава на евиденцију незапослених, претрага слободних радних места, издавање радних дозвола за странце.
- **Социјална заштита.** Подношење захтева за различите врсте социјалних давања, дечји додатак, родитељски додатак, новчана социјална помоћ.

- **Финансије и порези.** Подношење пореских пријава, издавање пореских уверења, преглед стања пореских обавеза, регистрација пореских обвезника.
- **Саобраћај и возила.** Регистрација возила, заказивање техничког прегледа, издавање саобраћајних дозвола.
- **Правна заштита и безбедност.** Пријава кривичних дела и прекршаја, издавање уверења о некажњавању, пријава корупције.
- **Привреда и предузетништво.** Регистрација предузећа и предузетника, издавање лиценци и дозвола за рад, подношење финансијских извештаја.
- **Урбанизам, грађевинарство и катастар.** Издавање грађевинских дозвола, увид у катастар непокретности, издавање листова непокретности.
- **Пољопривреда и животна средина.** Регистрација пољопривредних газдинстава, пријава за субвенције у пољопривреди, дозволе за сечу шума.
- **Култура и слободно време.** Резервација карата за културне догађаје, издавање библиотечких чланских карата, пријава за спортске активности.

Глава пета

АНАЛИЗА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

1. Лична документа

У сфери личних докумената, е-Управа у Србији направила је значајан искорак ка дигитализацији и поједностављењу процеса који су традиционално захтевали дуготрајне процедуре и вишеструке посете надлежним институцијама. Међу најзначајнијим услугама у овој категорији истичу се онлајн заказивање термина за издавање личних карти и пасоша, као и електронско продужење возачке дозволе.

Систем онлајн заказивања за издавање личних карти и пасоша представља револуцију у односу на некадашње дуге редове и неизвесно чекање. Грађани сада могу да, у свега неколико кликова, одаберу најпогоднији термин за посету надлежној полицијској станици. Ова услуга не само да штеди време грађана, већ и значајно растеређује шалтере и омогућава ефикаснију организацију рада службеника.

Електронско продужење возачке дозволе је још једна услуга која значајно олакшава живот грађанима. Уместо вишеструких посета различитим шалтерима, возачи сада могу да покрену процес продужења дозволе од куће, читавањем неопходне документације и плаћањем такси онлајн. Ова услуга је посебно корисна за запослене грађане који тешко проналазе време за административне обавезе током радног времена. Међутим, треба напоменути да је за завршетак процеса и даље неопходна једна посета надлежној институцији ради преузимања нове дозволе, што оставља простор за даља унапређења у виду потпуне дигитализације процеса.

Поред ових услуга, значајан напредак остварен је и у домену издавања извода из матичних књига. Грађани сада могу онлајн да наруче изводе из матичне књиге рођених, венчаних и умрлих, што је посебно корисно за оне који живе ван места рођења или за потребе прибављања документације за различите административне процедуре. Ова услуга не само да штеди време и новац грађанима, већ и смањује притисак на шалтере матичних служби.

Упркос очигледном напретку, постоје изазови које треба превазићи. Један од њих је дигитални јаз тј. не поседују сви грађани неопходне вештине или опрему за коришћење ових услуга, посебно старија популација и становници руралних подручја.

Такође, питање сигурности личних података и спречавање злоупотреба остаје приоритет који захтева континуирано унапређење сигурносних протокола.

У целини, услуге е-Управе у домену личних докумената представљају значајан корак ка модернизацији јавне администрације у Србији. Оне не само да олакшавају свакодневни живот грађана, већ и повећавају ефикасност рада државних органа. Међутим, континуирано унапређење ових услуга, уз посебан фокус на инклузивност и сигурност, остаје императив за будући развој е-управе у овој области.³⁶

2. Здравство

Дигитализација здравственог система представља један од најзначајнијих, али и најизазовнијих аспеката развоја е-Управе у Србији. Електронске услуге у здравству имају потенцијал да значајно унапреде квалитет здравствене заштите, повећају ефикасност система и олакшају приступ здравственим услугама за грађане.³⁷

Централно место у овом процесу заузима систем електронског заказивања прегледа. Ова услуга, која је имплементирана у већини здравствених установа широм земље, омогућава пацијентима да закажу прегледе код изабраног лекара или специјалисте путем интернета или телефона. Тиме се елиминишу дуготрајно чекање у редовима и неизвесност око термина прегледа. Међутим, иако је систем значајно унапредио организацију рада здравствених установа, и даље постоје изазови као што су дуге листе чекања за одређене специјалистичке прегледе, што указује на потребу за даљом оптимизацијом ресурса у здравству.

Друга кључна иновација је увођење електронских рецепата. Овај систем омогућава лекарима да директно у електронску базу уносе рецепте, које пацијенти затим могу да преузму у било којој апотеци уз помоћ своје здравствене књижице. Ова услуга не само да штеди време пацијентима, већ и смањује могућност грешака у издавању лекова и олакшава праћење терапије. Ипак, старији пацијенти и они мање вични технологији понекад имају потешкоћа у адаптацији на овај систем, што указује на потребу за континуираном едукацијом корисника.

Електронски здравствени картон је можда најамбициознији пројекат у оквиру дигитализације здравства. Он омогућава лекарима брз приступ целокупној

³⁶ Портал е-Управе, доступно на: <https://euprava.gov.rs/>

³⁷ Портал е-Здравље, доступно на: <https://www.e-zdravlje.gov.rs/>

медицинској историји пацијента, укључујући резултате прегледа, дијагнозе и прописане терапије. Ово значајно унапређује квалитет здравствене заштите, омогућавајући лекарима да донесу информисаније одлуке. Међутим, имплементација овог система суочава се са изазовима као што су потреба за стандардизацијом уноса података и обезбеђивањем високог нивоа заштите осетљивих медицинских информација.

Поред ових кључних услуга, е-Здравство у Србији обухвата и низ других функционалности, попут онлајн приступа резултатима лабораторијских анализа, система за праћење залиха лекова у апотекама, па чак и експерименталних пројеката телемедицине у удаљеним руралним подручјима.

Упркос значајном напретку, дигитализација здравства суочава се са бројним изазовима. Један од главних проблема је неуједначена имплементација ових система широм земље. Док веће градске болнице углавном имају добро развијену дигиталну инфраструктуру, многе мање здравствене установе и даље заостају, стварајући дигиталну неједнакост у приступу здравственим услугама.

Други велики изазов је обука медицинског особља за коришћење нових технологија. Многи лекари и медицинске сестре, посебно старије генерације, могу имати потешкоћа у адаптацији на дигиталне системе, што може успорити њихову ефикасну примену.

Питање безбедности и приватности медицинских података такође представља значајан изазов. С обзиром на изузетно осетљиву природу здравствених информација, неопходно је континуирано унапређивати мере заштите од потенцијалних злоупотреба или хакерских напада.

Коначно, иако дигитализација доноси бројне предности, важно је одржати равнотежу између технолошких иновација и људског фактора у здравственој заштити. Технологија треба да буде алат који подржава и унапређује рад медицинског особља, а не да га замени.

Упркос овим изазовима, е-услуге у здравству представљају кључни корак ка модернизацији српског здравственог система.

3. *Образовање*

Дигитализација у сфери образовања представља један од најзначајнијих корака ка модернизацији друштва и припреми младих генерација за изазове дигиталне ере. Електронска управа у Србији је препознала овај потенцијал и имплементирала низ електронских услуга које покривају готово целокупан образовни пут грађана, од предшколског узраста до високог образовања.

Један од најваљнијих аспеката ових услуга је електронски упис у образовне институције. Процес уписа у предшколске установе, који је некада представљао огроман изазов за родитеље, сада се у великој мери одвија онлајн. Родитељи могу да пријаве децу за вртић из удобности свог дома, чиме се елиминишу дуги редови и стрес повезан са традиционалним начином уписа. Систем аутоматски обрађује пријаве према унапред дефинисаним критеријумима, што повећава транспарентност процеса и смањује могућност манипулација.

Слично томе, упис у основне и средње школе постао је значајно једноставнији заваљујући е-услугама. Родитељи и ученици могу да прегледају информације о школама, њиховим програмима и капацитетима онлајн, а сам процес пријаве је аутоматизован. Ово је посебно значајно за ученике који прелазе из основне у средњу школу, јер им омогућава лакши преглед свих опција и доношење информисане одлуке о свом даљем образовању.

На нивоу високог образовања, е-услуге су донеле револуцију у начину на који студенти интерагују са факултетима. Електронска пријава испита, која је имплементирана на већини факултета, значајно је смањила административно оптерећење како за студенте тако и за особље факултета. Студенти сада могу да пријављују испите, следе своје оцене и приступају наставним материјалима путем онлајн платформи. Ово не само да штеди време, већ и смањује могућност грешке у евидентирању података.

Још једна значајна услуга у овој категорији је електронска пријава за студентске домове и стипендије. Овај процес, који је традиционално захтевао прикупљање и подношење обимне документације, сада се у великој мери одвија онлајн. Систем аутоматски повлачи податке из различитих база (попут података о успеху или социјалном статусу), чиме се смањује административно оптерећење за студенте и повећава ефикасност обраде пријава.

Ипак, постоје и одређени изазови. Један од главних проблема је неуједначена имплементација е-услуга у образовању широм земље. Док већи урбани центри и универзитети углавном имају добро развијене системе, мање школе и факултети у руралним подручјима често заостају у овом погледу. Ово ствара неједнакост у приступу образовним услугама и може дугорочно утицати на образовне могућности ученика из различитих делова земље. Други изазов је обука наставног особља и администрације за коришћење ових система. Многи професионалци у образовању, посебно старије генерације, могу имати потешкоћа у адаптацији на нове технологије, што може успорити имплементацију и ефикасност е-услуга у образовању.

Коначно, питање безбедности података ученика и студената остаје приоритет. С обзиром на осетљивост информација које се обрађују кроз ове системе, неопходно је континуирано унапређивати мере заштите од потенцијалних злоупотреба или хакерских напада.

4. Услуге рада и запошљавања

Дигитализација у области рада и запошљавања у Србији представља кључни аспект модернизације јавне управе и унапређења тржишта рада.

Централно место у систему е-Управе у области рада и запошљавања заузима портал Националне службе за запошљавање (НСЗ).³⁸ Овај портал је значајно унапредио начин на који незапослени грађани и послодавци комуницирају са државним институцијама. Кроз овај систем, незапослени могу да се пријаве на евиденцију, претражују огласе за посао, пријављују се на конкурсе, али и да прате статус својих апликација. Послодавцима је, с друге стране, омогућено да објављују огласе за посао, претражују базу кандидата и користе различите услуге НСЗ-а.

Значајан корак напред представља и увођење електронског система за пријаву и одјаву радника – Централни регистар обавезног социјалног осигурања (ЦРОСО).³⁹ Овај систем је знатно поједноставио процедуру пријављивања запослених, смањујући административно оптерећење за послодавце и повећавајући ефикасност у евиденцији радног статуса грађана. Интеграција ЦРОСО система са другим базама података, попут

³⁸ Портал Национална служба за запошљавање (НСЗ), доступно на: <https://www.nsz.gov.rs/>

³⁹ Портал Централни регистар обавезног социјалног осигурања, доступно на: <https://www.croso.gov.rs/>

Пореске управе и Фонда ПИО, додатно је унапредила ефикасност и прецизност у праћењу радног статуса и социјалних давања.

Портал е-Управа такође игра важну улогу у дигитализацији услуга везаних за рад и запошљавање. Кроз овај портал, грађани могу приступити различитим услугама, као што су издавање радних дозвола за странце, провера радног стажа, или подношење захтева за различите врсте накнада везаних за рад и незапосленост.

Важан аспект дигитализације у овој области је и увођење електронских здравствених књижица и електронских пријава на здравствено осигурање, што је значајно поједноставило процедуре везане за остваривање права из радног односа.

Међутим, упркос овим позитивним помацима, имплементација е-управе у области рада и запошљавања у Србији суочава се са одређеним изазовима. Један од главних проблема је неуједначен ниво дигиталне писмености међу корисницима, посебно међу старијим грађанима и онима из руралних подручја. Ово ствара потребу за континуираном едукацијом и подршком у коришћењу електронских услуга. Такође, питање безбедности података и заштите приватности корисника представља важан изазов. С обзиром на осетљивост информација везаних за запослење и личне податке, неопходно је континуирано унапређивати мере безбедности и усклађивати их са међународним стандардима заштите података.

Додатни изазов представља и потреба за сталним ажурирањем и унапређењем електронских система како би пратили брзе промене на тржишту рада и у законодавству.

5. Социјална заштита

Дигитализација система социјалне заштите представља важан корак у унапређењу доступности и ефикасности социјалних услуга у Србији. Е-услуге у овој области имају потенцијал да значајно олакшају приступ социјалној помоћи за најугроженије категорије становништва, истовремено повећавајући транспарентност и ефикасност система.

Једна од кључних услуга у овој категорији је електронско подношење захтева за различите врсте социјалних давања. Ова услуга омогућава грађанима да онлајн аплицирају за дечији додатак, родитељски додатак, новчану социјалну помоћ и друге

врсте социјалне подршке. Овај приступ не само да штеди време корисницима, већ и смањује притисак на шалтере центара за социјални рад.

Систем електронске пријаве за дечији додатак посебно је значајан јер поједностављује процес који је традиционално био компликован и временски захтеван. Родитељи сада могу да поднесу захтев онлајн, при чему систем аутоматски повлачи потребне податке из различитих база података (попут матичних књига, евиденције о запослењу и приходима), чиме се елиминише потреба за прикупљањем обимне документације.

Још једна важна иновација је увођење електронског система за праћење корисника социјалне заштите. Овај систем омогућава ефикасније управљање случајевима, боље праћење пружених услуга и брже реаговање на промене у статусу корисника. За саме кориснике, ово значи брже остваривање права и мање административних препрека.

Е-услуге у области социјалне заштите такође обухватају и онлајн информисање о правима и услугама. Грађани могу да се информишу о врстама социјалне помоћи на које имају право, условима за остваривање тих права и потребној документацији, све то из удобности свог дома.

Међутим, дигитализација система социјалне заштите суочава се са специфичним изазовима. Један од главних проблема је дигитална писменост корисника. Многи корисници социјалне помоћи припадају категоријама становништва које често имају ограничен приступ интернету или недовољно знања за коришћење дигиталних услуга. Ово ствара ризик од продубљивања социјалне искључености управо онима којима је помоћ најпотребнија.

Други изазов је интеграција различитих база података и система. Ефикасно пружање социјалних услуга захтева размену информација између различитих институција (центара за социјални рад, Националне службе за запошљавање, Пореске управе итд.), што може бити технички и административно захтевно.

Питање заштите приватности такође је од посебног значаја у овој области. Подаци о корисницима социјалне помоћи су изузетно осетљиви, те је неопходно осигурати највиши ниво заштите од могућих злоупотреба.

Упркос изазовима, дигитализација система социјалне заштите доноси значајне предности. Аутоматизација процеса ослобађа ресурсе социјалних служби, омогућавајући им да се више фокусирају на директан рад са корисницима уместо на администрацију.

Даљи развој е-услуга у области социјалне заштите треба да се фокусира на повећање доступности за све категорије корисника, укључујући и оне са ограниченим дигиталним вештинама. Ово може укључивати развој једноставнијих корисничких интерфејса, пружање подршке корисницима кроз кол центре или друштвене центре, као и едукацију о коришћењу дигиталних услуга.

Важно је нагласити да дигитализација не сме да замени људски контакт у пружању социјалних услуга, већ треба да га надопуни и олакша. Баланс између технолошке ефикасности и емпатичног, персонализованог приступа остаје кључни изазов у развоју е-услуга у области социјалне заштите.

6. Пореске услуге

Дигитализација пореског система такође представља један од најзначајнијих аспеката е-Управе у Србији, са потенцијалом да значајно унапреди ефикасност наплате пореза, смањи административно оптерећење за грађане и привреду, и повећа транспарентност целокупног пореског система.⁴⁰

Централно место у овом процесу заузима систем електронског подношења пореских пријава. Ова услуга, која је постала обавезна за већину правних лица и предузетника, а доступна и физичким лицима, омогућава корисницима да своје пореске обавезе испуњавају онлајн, без потребе за одласком у пореску управу. Систем покрива широк спектар пореских форми, укључујући порез на додату вредност (ПДВ), порез на доходак грађана, порез на добит правних лица, и многе друге.

Електронско подношење пореских пријава доноси вишеструке користи. За пореске обвезнике, оно значајно штеди време и ресурсе, елиминишући потребу за чекањем у редовима и ручним попуњавањем комплексних образаца. Систем такође смањује могућност грешке при уносу података, јер аутоматски проверава унесене информације и упозорава на потенцијалне несагласности. За пореску управу, дигитализација омогућава ефикаснију обраду података, бољу аналитику и лакше

⁴⁰ Портал е-Порези, доступно на: <https://www.purs.gov.rs/e-porezi/portal.html>

откривање неправилности. Поред подношења пријава, е-пореске услуге обухватају и електронско издавање пореских уверења. Грађани и привредни субјекти могу онлајн захтевати различита пореска уверења, попут уверења о измиреним пореским обавезама, што значајно убрзава административне процесе који често зависе од ових докумената.

Још једна значајна иновација је систем е-плаћања пореза. Интеграција са банкарским системима омогућава корисницима да директно из апликације за подношење пореских пријава изврше и плаћање пореских обавеза. Ово не само да поједностављује процес за пореске обвезнике, већ и убрзава прилив средстава у буџет.

Пореска управа је такође имплементирала систем електронских фактура, који је постао обавезан за трансакције између правних лица. Овај систем значајно доприноси сузбијању сиве економије, омогућава бољу контролу ПДВ-а и смањује трошкове пословања за привреду.

Међутим, дигитализација пореског система суочава се и са одређеним изазовима. Један од главних проблема је адаптација корисника, посебно старијих грађана и малих предузетника, на нове технологије. Многи се и даље осећају несигурно при коришћењу дигиталних алата за финансијске трансакције, што указује на потребу за континуираном едукацијом и подршком. Други изазов је обезбеђивање високог нивоа безбедности система. С обзиром на осетљивост финансијских података, неопходно је константно унапређивати мере заштите од кибер напада и потенцијалних злоупотреба.

Такође, иако је дигитализација значајно унапредила ефикасност пореског система, она је истовремено открила потребу за модернизацијом и поједностављењем самих пореских прописа. Комплексност пореског система понекад отежава пуну имплементацију дигиталних решења.

Упркос овим изазовима, даљи развој ових услуга, са фокусом на корисничко искуство, безбедност и интеграцију са другим системима е-управе, биће од суштинског значаја за унапређење пореског система Србије и стварање повољнијег пословног окружења.

7. Услуге везане за саобраћај и возила

У области саобраћаја и возила, Србија је у последњих неколико година остварила значајан напредак у имплементацији услуга електронске управе. Овај процес дигитализације има за циљ да поједностави административне процедуре везане за регистрацију возила, издавање возачких дозвола и управљање саобраћајном инфраструктуром, чиме се повећава ефикасност и смањују трошкови како за грађане, тако и за државне институције.

Централно место у систему е-Управе у области саобраћаја и возила заузима портал е-Управа, који пружа грађанима могућност да приступе различитим услугама везаним за возила и саобраћај. Једна од кључних услуга је електронска регистрација возила, која омогућава власницима да обаве велики део процеса регистрације онлајн, укључујући заказивање термина за технички преглед, плаћање пореза и такси, као и продужење регистрације.

Значајан напредак представља и увођење електронског система за издавање и обнову возачких дозвола. Кроз овај систем, грађани могу да поднесу захтев за издавање или продужење возачке дозволе, прате статус свог захтева и буду обавештени када је документ спреман за преузимање. Ово је значајно смањило време чекања и административно оптерећење у полицијским управама.

Електронски систем за плаћање путарина је још једна важна компонента дигитализације у области саобраћаја. Увођење електронских наплатних станица и система за електронску наплату путарине (ЕНП) значајно је смањило гужве на аутопутевима и повећало ефикасност наплате. Корисници могу онлајн да допуне своје ЕНП уређаје, што додатно поједностављује процес.⁴¹

Портал Агенције за безбедност саобраћаја пружа грађанима могућност да онлајн заказују полагање возачког испита, приступају едукативним материјалима о безбедности у саобраћају и пријављују се за обавезне обуке за професионалне возаче. Ово је значајно унапредило процес едукације возача и допринело повећању безбедности у саобраћају.⁴²

⁴¹ Портал Јавно предузеће путеви Србије, доступно на: <https://www.putevi-srbije.rs/>

⁴² Портал Агенција за безбедност саобраћаја, доступно на: <https://www.abs.gov.rs/rsc>

У области јавног превоза, увођење електронских карата и система за праћење возила у реалном времену у већим градовима Србије представља важан корак у дигитализацији. Ови системи омогућавају корисницима да путем мобилних апликација прате кретање возила јавног превоза, купују карте и планирају своја путовања.

Међутим, упркос овим позитивним помацима, имплементација е-управе у области саобраћаја и возила у Србији суочава се са одређеним изазовима. Један од главних проблема је неуједначен ниво дигиталне писмености међу корисницима, посебно међу старијим грађанима и онима из руралних подручја. Ово ствара потребу за континуираном едукацијом и подршком у коришћењу електронских услуга.

8. Правна заштита и безбедност

Услуге правне заштите и безбедности имају за циљ да унапреде доступност правде, повећају ефикасност правосудног система и ојачају безбедност грађана кроз примену савремених технологија. Анализа ових услуга открива значајан напредак, али и простор за даље унапређење.

У домену правосудног система, Србија је имплементирала неколико кључних е-услуга. Једна од најзначајнијих је е-Суд, портал који омогућава грађанима и правним лицима да електронским путем подносе поднеске, прате ток предмета и добијају обавештења о судским поступцима. Овај систем значајно доприноси транспарентности судских процеса и смањује потребу за физичким присуством у судницама за многе административне аспекте поступака. Међутим, пуни потенцијал овог система још увек није искоришћен.⁴³

Електронски систем за вођење прекршајних поступака је још једна значајна услуга. Овај систем омогућава брже процесуирање прекршајних пријава, ефикасније издавање прекршајних налога и боље праћење наплате казни. Тиме се смањује оптерећење на прекршајне судове и убрзава решавање предмета.

У области безбедности, Министарство унутрашњих послова Србије увело је неколико е-услуга које олакшавају интеракцију грађана са полицијом. Једна од њих је могућност онлајн заказивања термина за издавање личних докумената, што је значајно смањило гужве у полицијским станицама. Такође, грађани могу електронским путем

⁴³ Портал е-Суд, доступно на: <https://esud.sud.rs/>

пријавити поједине врсте прекршаја и кривичних дела, што повећава ефикасност полицијског рада и олакшава грађанима пријављивање инцидената.

Систем е-Инспектор представља значајан напредак у области инспекцијског надзора. Овај систем омогућава бољу координацију различитих инспекцијских служби, ефикасније планирање инспекција и транспарентније извештавање о резултатима надзора. Тиме се унапређује правна сигурност привредних субјеката и смањује простор за корупцију.⁴⁴

У домену сајбер безбедности, Србија је успоставила Национални CERT (Computer Emergency Response Team), који пружа информације и подршку у случају сајбер инцидената. Грађани и правна лица могу путем онлајн платформе пријавити сајбер нападе и добити савете о заштити дигиталних система.⁴⁵

Електронски катастар непокретности је још једна важна услуга која доприноси правној сигурности. Овај систем омогућава онлајн увид у податке о непокретностима, што олакшава процесе купопродаје и смањује могућност превара у промету некретнина.⁴⁶

Упркос овим напредцима, постоје изазови који захтевају пажњу. Један од кључних проблема је неуједначена имплементација е-услуга у различитим деловима правосудног система и безбедносних служби. Такође, постоји потреба за континуираном едукацијом како запослених у овим институцијама, тако и грађана, о коришћењу е-услуга.

Питање заштите података и приватности грађана у контексту ових е-услуга такође захтева посебну пажњу. Иако постоји законски оквир за заштиту података о личности, његова примена у пракси често заостаје за брзином технолошког развоја.

Интеграција различитих система е-управе у области правне заштите и безбедности представља још један изазов. Потребно је успоставити боље механизме за размену података између различитих институција, уз истовремено очување сигурности и приватности информација.

⁴⁴ Портал е-Инспектор, доступно на: <https://einspektor.gov.rs/>

⁴⁵ Портал Национални ЦЕРТ Републике Србије - Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге, доступно на: <https://www.cert.rs/>

⁴⁶ Портал е-Катастар, доступно на: <https://www.rgurs.org/sr-lat/stranica/e-katastar>

9. Привреда и предузетништво

У контексту дигиталне трансформације јавне управе, Србија је последњих година остварила значајан напредак у домену услуга намењених привреди и предузетништву. Ова еволуција означава прекретницу у начину на који пословни субјекти интерагују са државом.

Централни стуб ове трансформације представља Агенција за привредне регистре (АПР), која је постала синоним за дигитализацију пословних процеса у Србији. АПР је имплементирао низ електронских услуга које су револуционизовале процес оснивања и вођења предузећа. Кроз онлајн портал АПР-а, предузетници и привредна друштва могу електронски регистровати своје пословање, што је процес који је некада трајао недељама свело на свега неколико дана. Поред тога, АПР омогућава електронско подношење финансијских извештаја, што је значајно олакшало годишње извештавање и повећало транспарентност пословања.⁴⁷

Комплементаран АПР-у је систем е-Порези, који је Пореска управа Србије развила како би олакшала пореске процедуре за привредне субјекте. Овај систем омогућава електронско подношење пореских пријава за различите врсте пореза, укључујући ПДВ, порез на добит правних лица и порез на доходак грађана. Е-Порези су не само поједноставили процес подношења пореских пријава, већ су и смањили могућност грешака и повећали ефикасност пореске администрације.

Значајан корак у дигитализацији финансијских токова представља увођење система е-Фактура. Од 2022. године, Србија је увела обавезан систем електронских фактура за трансакције са јавним сектором, са планом да се овај систем прошири и на трансакције између привредних субјеката. Ова иницијатива има за циљ да смањи сиву економију, повећа транспарентност финансијских трансакција и олакша пословање привредним субјектима.⁴⁸

У домену радних односа, Централни регистар обавезног социјалног осигурања (ЦРОСО)⁴⁹ представља значајан напредак. Овај систем омогућава послодавцима да

⁴⁷ Портал Агенција за привредне регистре, доступно на: <https://www.apr.gov.rs/>

⁴⁸ Портал е-Фактура, доступно на: <https://www.efaktura.gov.rs/>

⁴⁹ Портал Централни регистар обавезног социјалног осигурања, доступно на: <https://www.croso.gov.rs/>

електронски пријаве и одјаве запослене на обавезно социјално осигурање, чиме се значајно смањује административно оптерећење и убрзава процес запошљавања.

Портал е-Управа такође игра важну улогу у пружању е-услуга привреди и предузетништву. Кроз е-шалтер за привредне субјекте, предузећа могу приступити различитим услугама, укључујући прибављање различитих дозвола и уверења, без потребе за физичким одласком у институције.

Препознајући растући значај електронске трговине, Србија је 2022. године покренула Националну платформу за електронску трговину. Ова иницијатива има за циљ да подржи развој е-трговине у земљи, пружајући инфраструктуру и подршку предузећима да прошире своје пословање у дигиталној сфери.

Међутим, упркос овим значајним напрецима, имплементација е-услуга за привреду и предузетништво у Србији суочава се са одређеним изазовима. Један од кључних проблема је интеграција различитих система. Иако постоје појединачни напредни системи, њихова потпуна интеграција још увек није постигнута, што понекад резултира потребом да се исти подаци уносе на више места.

Дигитална писменост и приступ интернету представљају још један изазов, посебно за мала предузећа у руралним подручјима и међу старијим предузетницима. Ово указује на потребу за континуираном едукацијом и подршком корисницима, како би се осигурало да сви привредни субјекти могу у потпуности искористити предности ових е-услуга.

Законски оквир који прати технолошки развој представља додатни изазов. Потребно је континуирано ажурирање прописа како би се осигурало да правни оквир подржава и омогућава даљу дигитализацију пословних процеса, истовремено штитећи интересе свих укључених страна.

Међутим, процес дигиталне трансформације је континуиран и захтева стално унапређење. Потребно је радити на даљој интеграцији система, побољшању дигиталне инфраструктуре, едукацији корисника и сталном унапређењу сигурности. Како Србија наставља свој пут ка европским интеграцијама и дигиталној економији, даљи развој ових е-услуга несумњиво ће играти кључну улогу у стварању модерног, ефикасног и конкурентног пословног окружења.

10. Услуге у области урбанизма, грађевинарства и катастра

У процесу дигиталне трансформације јавне управе, Србија је последњих година остварила значајан напредак у домену урбанизма, грађевинарства и катастра. Ове области, кључне за просторни развој и управљање некретнинама, доживеле су постепену, али темељну еволуцију кроз имплементацију електронских услуга.

Централни стуб ове трансформације представља систем ЦЕОП - Централна евиденција обједињених процедура.⁵⁰ Уведен 2016. године, ЦЕОП означава прекретницу у начину на који се у Србији приступа процесу издавања грађевинских дозвола. Овај систем је дигитализовао и објединио низ процедура које су претходно захтевале мукотрпно прикупљање папирне документације и вишеструке посете различитим шалтерима. Кроз ЦЕОП, инвеститори могу електронски поднети захтеве за локацијске услове, грађевинску дозволу и употребну дозволу. Систем је повезан са катастарским подацима, што омогућава аутоматску проверу власништва и карактеристика парцела, значајно убрзавајући процес и смањујући могућност административних грешака.

Имплементација ЦЕОП-а донела је вишеструке користи. Скраћено је време потребно за добијање дозвола, повећана је транспарентност процеса, а корупција је сведена на минимум захваљујући аутоматизацији и елиминацији директног контакта измеђуподносилаца захтева и службеника. Међутим, изазови и даље постоје, посебно у погледу дигиталне писмености корисника и потребе за континуираним унапређењем система.

У домену катастра, Републички геодетски завод Србије имплементирао је е-Катастар⁵¹, систем који представља значајан корак ка дигитализацији података о непокретностима. Е-катастар омогућава грађанима и правним лицима да онлајн приступе основним информацијама о непокретностима. Корисници могу извршити увид у податке о власништву, површини и намени објеката, што је значајно олакшало процесе као што су купопродаја некретнина или планирање инвестиција. Ипак, за издавање званичних докумената попут листа непокретности, често је још увек

⁵⁰ Портал Централна евиденција обједињених процедура за издавање грађевинских дозвола, доступно на: <https://ceop.apr.gov.rs/>

⁵¹ Портал е-Катастар, доступно на: <https://www.rgurs.org/sr-lat/stranica/e-katastar>

потребно физичко присуство у катастру или коришћење услуга е-шалтера, што указује на простор за даље унапређење система.

Област урбанизма такође доживљава постепену дигитализацију, мада се овде уочава неравномеран развој широм земље. Иницијатива за дигитализацију просторних планова покренута је с циљем да се урбанистички планови учине доступнијим и транспарентнијим. Неки већи градови, попут Београда, развили су дигиталне верзије својих урбанистичких планова које су доступни онлајн. Ови дигитални планови омогућавају грађанима, инвеститорима и стручњацима да лако приступе информацијама о намени земљишта, урбанистичким условима и планираном развоју одређених подручја. Међутим, овај ниво дигитализације није униформно постигнут у свим општинама Србије, што указује на потребу за систематичнијим приступом на националном нивоу.

Географски информациони системи (ГИС) представљају још једно поље где се уочава напредак, али и простор за даље унапређење. Поједини градови и општине у Србији развили су своје ГИС портале који пружају детаљне просторне информације. Ови системи су посебно корисни за урбанисте, инвеститоре и грађане, омогућавајући им да визуелно приступе подацима о инфраструктури, зонирању и другим релевантним информацијама. Међутим, као и код дигиталних просторних планова, развој ГИС система није уједначен широм земље.⁵²

Иако ови системи представљају значајан напредак у дигитализацији услуга у области урбанизма, грађевинарства и катастра, изазови и даље постоје. Један од кључних проблема је интеграција различитих система. Иако ЦЕОП повезује неке аспекте грађевинарства и катастра, потпуна интеграција свих релевантних база података и система још увек није постигнута. Ово понекад резултира потребом да се исти подаци уносе на више места, што смањује ефикасност и повећава могућност грешака.

Додатни изазов представља дигитална писменост корисника. Док млађе генерације и професионалци у овим областима лако прихватају нове технологије, старији грађани и мали инвеститори понекад се суочавају са потешкоћама у

⁵² Портал Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда, доступно на: <https://www.beoland.com/planovi/gis-direkcije/>

коришћењу ових дигиталних алата. Ово указује на потребу за континуираном едукацијом и подршком корисницима. Питање сигурности података такође заузима важно место у имплементацији ових е-услуга. С обзиром на осетљивост информација о власништву над некретнинама и урбанистичким плановима, неопходно је континуирано унапређивати мере заштите од неовлашћеног приступа и злоупотребе података.

11. Пољопривреда и животна средина

У домену пољопривреде, срж дигиталне трансформације представља Е-Аграр портал.⁵³ Овај систем означава прекретницу у начину на који српски пољопривредници интерагују са државом. Кроз ову платформу, процес који је некада захтевао бројне посете различитим институцијама, сада се одвија у дигиталном простору. Пољопривредници могу да региструју своја газдинства, ажурирају податке о земљишту и сточном фонду, те подносе захтеве за субвенције, све то из удобности свог дома. Ова дигитализација не само да штеди време и ресурсе, већ и повећава транспарентност у дистрибуцији државних средстава.

Комплементаран Е-Аграр порталу је Систем за идентификацију земљишних парцела (ЛПИС). Овај ГИС базирани алат уноси прецизност у управљање земљишним ресурсима, омогућавајући тачну идентификацију и категоризацију пољопривредних парцела. ЛПИС игра кључну улогу у ефикасном управљању субвенцијама и контроли коришћења земљишта, постављајући темеље за податком вођену пољопривредну политику.

У сточарском сектору, електронски систем за идентификацију и регистрацију животиња представља значајан напредак. Овај систем не само да олакшава административне процедуре за узгајиваче, већ и пружа држави моћан алат за праћење здравственог стања стоке и превенцију ширења болести. У земљи са дугом традицијом сточарства, овакав систем је од непроцењиве вредности за одржавање здравља животиња и безбедности хране.

Портал Управе за аграрна плаћања заокружује дигитални екосистем у пољопривреди, пружајући пољопривредницима централизовану платформу за праћење статуса њихових захтева за субвенције и приступ информацијама о различитим мерама

⁵³ Портал е-Аграр, доступно на: <https://eagrar.gov.rs/>

подршке. Ово унапређује транспарентност процеса и омогућава пољопривредницима да ефикасније планирају своје активности.

У сфери заштите животне средине, Србија такође бележи значајне кораке ка дигитализацији. Национални регистар извора загађивања представља пионирски подухват у овој области. Овај електронски систем омогућава привредним субјектима да онлајн пријављују податке о емисијама загађујућих материја, чиме се унапређује мониторинг и олакшава имплементација еколошких политика.

Информациони систем заштите животне средине, иако још увек у фази развоја, обећава свеобухватан приступ управљању еколошким подацима. Интеграција података о квалитету ваздуха, воде и земљишта у јединствену платформу представља амбициозан циљ који ће, када буде у потпуности реализован, значајно унапредити способност државе да прати и реагује на еколошке изазове.

У домену управљања отпадом, систем е-Дозвола означава важан корак ка ефикаснијем и транспарентнијем процесу. Омогућавајући онлајн подношење захтева за дозволе у области управљања отпадом, овај систем не само да поједностављује административне процедуре, већ и доприноси бољем праћењу и контроли токова отпада у земљи.

Катастар заштићених природних добара, иако још увек није потпуно интегрисан у систем е-Управе, представља важан ресурс за очување биодиверзитета Србије. Дигитализација ових података отвара нове могућности за ефикасније управљање заштићеним подручјима и бољу едукацију јавности о природном богатству земље.

Међутим, пут ка потпуној дигитализацији ових сектора у Србији није без изазова. Дигитални јаз, посебно изражен у руралним подручјима, представља значајну препреку. Многи пољопривредници, посебно старије генерације, суочавају се са потешкоћама у коришћењу ових дигиталних алата. Ово указује на потребу за свеобухватним програмима дигиталне едукације и унапређењем интернет инфраструктуре у руралним деловима земље. Интеграција различитих система и база података представља још један изазов. Иако постоје појединачни системи за различите аспекте пољопривреде и заштите животне средине, њихова пуна интеграција и интероперабилност још увек нису постигнуте. Ово је област где се очекују значајна унапређења у наредним годинама, посебно у светлу Србијине тежње ка усклађивању са стандардима Европске уније.

12. Услуге у области културе

Е-услуге у области културе у Србији, иако мање развијене у поређењу са неким другим секторима јавне управе, почињу да добијају на значају, отварајући нове могућности за очување, промоцију и доступност културног наслеђа.

Један од најзначајнијих пројеката у домену дигитализације културе је "Култура.рс", дигитална платформа која има за циљ да обједини информације о културним догађајима, институцијама и наслеђу широм Србије. Иако још увек у фази развоја, има потенцијал да постане платформа за промоцију културних садржаја и олакшавање приступа информацијама о културној понуди у земљи.

У области заштите културног наслеђа, Републички завод за заштиту споменика културе покренуо је иницијативу за дигитализацију документације о непокретним културним добрима. Овај пројекат, иако још увек у почетним фазама, има за циљ да створи свеобухватну дигиталну базу података о споменицима културе, археолошким налазиштима и знаменитим местима. Када буде у потпуности имплементиран, овај систем ће значајно олакшати истраживање, заштиту и промоцију културног наслеђа Србије.

Библиотеке у Србији такође пролазе кроз процес дигиталне трансформације. Национална библиотека Србије предводи пројекат дигитализације библиотечке грађе, стварајући електронске каталогe и дигиталне колекције које су доступне онлајн. Овај процес не само да олакшава приступ грађи за истраживаче и студенте, већ и доприноси очувању вредних историјских докумената и књига.

Архиви Србије такође пролазе кроз процес дигитализације, са циљем да се историјска грађа учини доступнијом истраживачима и јавности. Пројекат дигитализације матичних књига, који спроводи Министарство државне управе и локалне самоуправе у сарадњи са архивима, представља значајан напредак у овом домену.

Међутим, упркос овим иницијативама, дигитализација културе у Србији суочава се са бројним изазовима. Један од кључних проблема је недостатак системског приступа и координације између различитих институција културе. Многи пројекти дигитализације се спроводе *ad hoc*, без јасне националне стратегије која би омогућила ефикасну интеграцију и размену дигиталних садржаја између институција.

Финансирање представља још један значајан изазов. Дигитализација културног наслеђа и развој е-услуга у култури захтевају значајна улагања у технологију и обуку особља, што често превазилази тренутне буџетске могућности културних институција.

Питање ауторских права и дигиталне заштите културног наслеђа такође заузима важно место у процесу дигитализације. Потребно је развијати јасне правне оквире који ће омогућити широку доступност дигиталних културних садржаја, истовремено штитећи права аутора и институција.

Глава шеста

КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА УСЛУГА Е-УПРАВЕ

1. Компаративна анализа услуга Е-управе у Србији са режимом услуга Е-управе у другим државама

У процесу дигиталне трансформације јавне управе, Србија је последњих година остварила значајан напредак, постепено се приближавајући стандардима Европске уније и у неким аспектима прстигававши своје суседе на Западном Балкану. Међутим, компаративна анализа са другим земљама у региону и ЕУ открива сложену слику, где Србија у појединим областима показује импресивне резултате, док у другима још увек постоји простор за напредак.

У поређењу са земљама региона, Србија генерално заузима лидерску позицију у имплементацији е-услуга. Док Хрватска, као чланица ЕУ, предњачи у одређеним аспектима, посебно у интеграцији различитих система, Србија је успела да у појединим областима, попут е-здравства, достигне или чак превазиђе хрватско искуство. У односу на Северну Македонију, Црну Гору и Босну и Херцеговину, Србија показује видљив напредак, нарочито у доменима пореске управе, регистрације предузећа и система социјалне заштите.

Међутим, када се упореди са водећим земљама Европске уније, Србија још увек заостаје у многим аспектима дигитализације јавне управе. Естонија, као европски лидер у овој области, далеко је испред са својим свеобухватним системом е-управе који омогућава готово све јавне услуге онлајн, укључујући и електронско гласање - функционалност коју Србија тек треба да имплементира. Слично томе, скандинавске земље попут Данске имају високо интегрисане системе е-управе који пружају шири спектар услуга него што је тренутно доступно у Србији.⁵⁴

Ипак, у појединим аспектима дигитализације, Србија је показала изненађујућу агилност и иновативност. Током пандемије COVID-19, на пример, брзина имплементације дигиталних зелених сертификата у Србији била је упоредива или чак бржа него у неким развијенијим земљама ЕУ. Ово указује на потенцијал Србије да, уз одговарајуће ресурсе и фокус, брзо напредује у одређеним областима дигитализације.

⁵⁴ „Извештај о напретку Србије у дигитализацији јавне управе.“ Министарство за државну управу и локалну самоуправу Републике Србије.

Кључне разлике између Србије и водећих ЕУ земаља леже у неколико области. Прво, интеграција различитих система е-управе је генерално боља у земљама ЕУ, омогућавајући ефикаснију размену података између различитих служби. Друго, спектар доступних е-услуга је шири у већини ЕУ земаља, укључујући напредније функционалности попут електронског гласања. Треће, употреба напредних технологија попут блокчејна и вештачке интелигенције у јавној управи је развијенија у земљама попут Естоније и Данске.

Важно је напоменути да постоје и изазови који нису строго технолошке природе. Дигитална писменост грађана, која је генерално виша у земљама ЕУ, игра кључну улогу у успешној имплементацији и коришћењу е-услуга. Такође, регулаторни оквир за заштиту података, који је у ЕУ дефинисан GDPR-ом (General Data Protection Regulation), представља област у којој Србија још увек ради на усклађивању.⁵⁵

Упркос овим изазовима, Србија показује јасан тренд напретка у дигитализацији јавне управе. Континуирано улагање у дигиталну инфраструктуру, едукацију грађана и усклађивање са ЕУ стандардима кључни су за даљи развој е-услуга у Србији. Ови напори не само да ће унапредити ефикасност јавне управе, већ ће и допринети укупном економском развоју и квалитету живота грађана.

2. Идеје за даљи развој услуга електронске управе

Даљи напредак и развој услуга електронске управе у Србији представља сложен и вишеслојан процес који захтева стратешки приступ, континуирана улагања и иновативно размишљање. Овај развој би требало да обухвати неколико кључних аспеката који би значајно унапредили квалитет и доступност е-услуга за грађане и привреду.

Пре свега, један од примарних циљева даљег развоја е-управе у Србији требало би да буде потпуна интеграција свих постојећих система. Ово подразумева стварање јединствене платформе која би објединила све е-услуге различитих државних органа и институција. Таква интеграција би омогућила грађанима да путем једног портала приступају свим услугама, од здравства и образовања до пореске администрације и

⁵⁵ M. Petrovi, *Digital Transformation in Public Administration: The Case of Serbia*. Journal of E-Government Studies, 2021.

социјалних услуга. Ова "јединствена тачка приступа" значајно би поједноставила интеракцију грађана са државом и смањила административно оптерећење.

Паралелно са интеграцијом система, неопходно је радити на проширењу спектра доступних е-услуга. Ово би могло укључивати имплементацију напредних функционалности попут електронског гласања, што би повећало партиципацију грађана у демократским процесима. Такође, развој персонализованих е-услуга, које би се прилагођавале потребама појединачних корисника на основу њихових претходних интеракција са системом, представљао би значајан корак напред.

Унапређење корисничког искуства требало би да буде у фокусу даљег развоја е-управе. Ово подразумева креирање интуитивних интерфејса који су лаки за коришћење, чак и за грађане са ограниченом дигиталном писменошћу. Посебну пажњу требало би посветити развоју мобилних апликација, с обзиром на све већу употребу паметних телефона за приступ интернету и онлајн услугама.

Имплементација напредних технологија попут вештачке интелигенције и машинског учења могла би значајно унапредити ефикасност е-управе. На пример, чатботови засновани на AI могли би пружати инстантну подршку корисницима 24/7, док би алгоритми машинског учења могли помоћи у предвиђању потреба грађана и оптимизацији пружања услуга.

Безбедност и заштита података морају остати приоритет у даљем развоју е-управе. Ово подразумева не само имплементацију најсавременијих сигурносних протокола, већ и континуирану едукацију грађана о сигурном коришћењу онлајн услуга. Усклађивање са ЕУ стандардима у области заштите података, посебно са GDPR-ом, требало би да буде интегрални део овог процеса.

Развој интероперабилности (способности различитих система, апликација или компоненти да међусобно комуницирају, размењују податке и користе размењене информације без посебних напора корисника) са системима е-управе других земаља, посебно чланица ЕУ, представљао би важан корак ка дигиталној интеграцији Србије. Ово би олакшало прекограничну размену података и пружање услуга, што је посебно важно у контексту ЕУ интеграција Србије.

Још један кључни аспект даљег развоја е-управе је подстицање иновација кроз сарадњу са приватним сектором и академском заједницом. Организовање хакатона,

подршка стартаповима који развијају решења за е-управу и успостављање партнерстава са водећим технолошким компанијама могло би донети свеже идеје и убрзати иновације у овој области.

Коначно, континуирана едукација и подизање дигиталне писмености грађана морају бити саставни део стратегије развоја е-управе. Ово би могло укључивати организовање бесплатних онлајн курсева, радионица у локалним заједницама и кампања за промоцију коришћења е-услуга.

Успешна имплементација ових елемената не само да ће унапредити ефикасност јавне управе, већ ће и значајно допринети укупној дигитализацији друштва и економском развоју земље. Кроз овај процес, Србија има прилику да се позиционира као регионални лидер у области е-управе и да се приближи стандардима најразвијенијих земаља ЕУ у овој области.

ЗАКЉУЧАК

Електронска јавна управа представља револуционарни концепт који трансформише начин на који држава комуницира са својим грађанима и пружа јавне услуге. Кроз ово истраживање, детаљно смо анализирали развој, тренутно стање и перспективе е-управе у Србији, као и упоредили их са праксама у региону и Европској унији.

Евидентно је да је Србија остварила значајан напредак у имплементацији услуга електронске јавне управе у протеклих неколико година. Увођење портала еУправа, дигитализација кључних административних процеса у областима као што су здравство, социјална заштита, пореска администрација и саобраћај, значајно је унапредило ефикасност јавне управе и квалитет услуга које се пружају грађанима. Ови напори су резултирали смањењем бирократије, уштедама времена и ресурса, како за грађане тако и за саму државу.

Међутим, истраживање је такође указало на изазове са којима се Србија суочава у даљем развоју е-управе. Ови изазови укључују потребу за бољом интеграцијом различитих система, унапређењем дигиталне писмености грађана, јачањем мера заштите података и приватности, као и потребом за континуираним улагањем у дигиталну инфраструктуру.

Компаративна анализа са земљама региона и Европске уније показала је да, иако Србија у многим аспектима предњачи у односу на своје суседе на Западном Балкану, и даље постоји значајан простор за напредак у поређењу са водећим европским земљама у области е-управе. Ово се посебно односи на ширину спектра доступних е-услуга, степен интеграције различитих система и употребу напредних технологија попут вештачке интелигенције и блокчејна у јавној управи.

Кључни закључак овог истраживања је да даљи развој услуга електронске јавне управе у Србији захтева холистички приступ који обухвата не само технолошке иновације, већ и организационе промене, унапређење законског оквира и континуирану едукацију како државних службеника тако и грађана. Посебан фокус треба ставити на унапређење интероперабилности система, персонализацију услуга према потребама корисника и имплементацију напредних сигурносних мера.

Коначно, успешна имплементација и даљи развој е-управе у Србији не представља само техничко питање, већ је кључни фактор у процесу модернизације

државе, унапређења транспарентности и ефикасности јавне управе, те побољшања укупног квалитета живота грађана. Као таква, она треба да остане високо на листи приоритета државне политике у годинама које долазе.

Будући правци истраживања у овој области могли би се фокусирати на детаљнију анализу економских ефеката дигитализације јавне управе, испитивање ставова и задовољства грађана е-услугама, као и на истраживање могућности примене најновијих технолошких решења у контексту специфичних потреба и изазова са којима се Србија суочава у процесу дигиталне трансформације.

ЛИТЕРАТУРА

- Abramson, J. (2015). „Searching for Reputation: Reconciling Free Speech and the „Right to be Forgotten““, North Carolina Journal of Law & Technology, vol. 17, issue 1, online.
- Андоновић, С. (2019). Заштита података у електронској јавној управи у Републици Србији — правни аспекти, докторска дисертација, Правни факултет Универзитета у Београду.
- Васиљевић Д. (2015). Управно право, Криминалистичко-полицијска академија, Београд, 161.
- Видас-Бубања, М. (2011). Предности и ограничења изградње е-управе у Србији. Часопис за економију и тржишне комуникације, I(1) 73-88.
- Voigt, P., Von Dem Bussche, A. (2017). The EU General Data Protection Regulation (GDPR)- A Practical Guide, Springer, eBook, online.
- Vrček N., Musa A. (2016). „E-uprava u Hrvatskoj: Izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu“, *Forum za javnu upravu- Uprava u digitalno doba*, Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb, 9.
- Вучетић Д, (2007). Локална самоуправа у Енглеској са освртом на примену информационе технологије: магистарска теза, Правни факултет Универзитет у Нишу.
- Давинић, М., Тодороски, И. (2011). Електронска управа у Републици Србији – Тренутно стање и правци развоја. Правни живот, 10.
- Desouza, K. (2018). Delivering Artificial Intelligence in Government: Challenges and Opportunities, IBM Center for The Business of Government, Washington.
- Димитријевић П., (2009). Електронска управа и информационо друштво; у Модерна управа, бр. 2.
- Димитријевић П. (2009). „Електронска управа и информационо друштво“, Модерна управа- часопис за управно-правну теорију и праксу (ур. Драгомир Кутлија), Агенција за државну управу Републике Српске, Бања Лука, 121.

- Ђорђевић С, Дамјановић М, (1995). „Изазови модерној управи и управљању”, Ташпринт,Београд.
- Ђорђевић, С. (2003). Ренесанса локалне власти: упоредни модели, Факултет политичких наука,Чигоја штампа, Београд.
- Коњовић, З., Сурла, Д. (2006). Развој Е-Управе у земљама ЕУ. Инфо М, 5(20), 5-10.
- Лилић С., (2006). Legal framework and E-government in Europe of knowledge; у: Kriščiūnas. K., (ed.), Legal, Political and Economical Initiative Towards Europe of Knowledge, Kaunas, Technologija, pp. 16–23.
- Лилић С., (2008). Управно право - управно процесно право, Београд, Правни факултет Универзитета у Београду.
- Лилић С. (2011). Европско управно право - са освртом на управно право Србије у контексту европских интеграција, Правни факултет Универзитета у Београду, Београд, стр. 126.
- Марковић, Р. (2002). Управно право, Слово, Београд, 228.
- Means G., Schneider D., (2016). Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets; у Ђурашковић Ј. (ур.), Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима (докторска дисертација), Нови Сад, Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду.
- Миленковић Д., (2019). Савремене теорије и модерна управа, Београд, Факултет политичких наука у Београду.
- Миловановић Д, Цуцић В, (2015). *Нова решења Нацрта закона о општем управном поступку у контексту реформе јавне управе у Србији*, Београд, *Правни живот*, 10. 95-110.
- Миленковић Д, (2012). *Јавна управа*, Београд.
- McClure L. D., (2016). Electronic government: federal initiatives are evolving rapidly but they face significant challenges; у Ђурашковић Ј. (ур.), Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима

(докторска дисертација), Нови Сад, Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду.

- Палевић, М. (2020). Правни оквир електронске управе у Србији. Зборник радова „Услуге и права корисника“, Крагујевац, 523-550.
- Perri P. (2004). E-governance Styles of Political Judgment in the Information Age Polity, Palgrave Macmillan, UK, 15-17.
- Петровић М, Прица М, (2020). *Посебно управно право са међународним управним правом*, Ниш.
- Petrović, M. (2021). *Digital Transformation in Public Administration: The Case of Serbia*. Journal of E-Government Studies.
- Станковић, М. (2021). Електронска управа у јединицима локалне самоуправе у Републици Србији – тренутно стање и посебан значај у условима пандемије вируса Ковид-19.
- Schwartz, P. (2003). „Property, Privacy and Personal Data“, Harvard Law Review, vol. 117, University of Harvard, Harvard.
- Трбовић, С. А, Ђукановић, Д, Кнежевић, Б. (2010). Јавна управа и европске интеграције Србије, Београд.

ПРАВНИ И ДРУГИ ИЗВОРИ

- Закон о државној управи
- Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, *Сл. гласник РС*, бр. 94/17.
- Национални оквир интероперабилности, *Влада Републике Србије*, 10.01.2014.
- Програм развоја електронске управе у републици србији за период од 2023. до 2025. године са акционим планом за његово спровођење, Министарство државне управе и локалне самоуправе, децембар, 2022.
- Стратегија развоја електронске управе за период од 2009. до 2013. године, *Сл. гласник РС*, бр. 83/09.

- Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015-2018. године и Акциони план за спровођење Стратегије за период 2015-2016. године, *Влада Републике Србије*, новембар, 2015.
- Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији, *Сл. гласник РС*, бр. 51/10.
- Стратегија реформе државне управе, *Сл. гласник РС*, 51/04.
- Стратегија реформе јавне управе, *Сл. гласник РС*, бр. 9/14.
- Портал е-Управа, Доступно на: <https://euprava.gov.rs/portal-e-uprava>
- UN Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management - UN Global E-government Readiness Report 2005 – From E-government to E-inclusion, New York, 2005.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-government Survey 2022, преузето 10.11.2023.
 - <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey2022>
- World Bank, Definition of E-Government; доступно на: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- Републички завод за статистику, Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији, 2023. <https://www.stat.gov.rs/sr-Latn/oblasti/upotreba-ikt/upotreba-ikt-pojedinci>
- Влада Републике Србије(2015).Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2015-2018. године и акциони план за спровођење стратегије за период од 2015-2018. године. Београд.
- Стратегија развоја електронске управе у Републици Србији за периодод 2015-2018. Године и акциони план за спровођење стратегије за период од 2015 - 2016. године; <https://rsjp.gov.rs/upload/20151002%20Strategija%20razvoja%20eUprave%20sa%20AP%202015-2018%20-%20FINA.pdf>
- Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 51/2010.
- Иницијатива Дигитална Србија, Интернет ствари у Србији: Реалност која нам и даље делује као будућност, (2019), доступно на:

- <https://www.dsi.rs/internet-stvari-u-srbiji-realnost-koja-nam-i-dalje-deluje-kao-buducnost/>.
- Извештај о напретку Србије у дигитализацији јавне управе, Министарство за државну управу и локалну самоуправу Републике Србије.
- Процена стања електронске управе у јединицама локалне самоуправе, SWISS PRO индекс развоја еУправе, Април 2019; https://swisspro.org.rs/uploads/files/147-555sp_rezime_procena_statusa_euprave_u_jls_final.pdf.

САЖЕТАК И КЉУЧНЕ РЕЧИ

Рад се бави развојем и применом услуга електронске јавне управе у Републици Србији. У уводном делу се истиче значај дигитализације државних процедура ради побољшања ефикасности и транспарентности јавних услуга. Рад обухвата историјски развој електронске управе у Србији од 2000. до 2019. године, укључујући правне и регулативне аспекте. Анализира се тренутно стање информационих технологија и изазови у имплементацији е-услуга. Наведене су различите категорије е-услуга, као што су лична документа, здравство, образовање, пореске услуге и друге. Поред тога, рађена је компаративна анализа са земљама у региону и ЕУ. На крају, понуђене су препоруке за даљи развој и напредак електронске управе у Србији.

Кључне речи:

- Електронска управа
- Дигитализација
- Јавне услуге
- Информационе технологије
- Е-услуге
- Ефикасност

ABSTRACT AND KEYWORDS

This thesis (E-Government Services) deals with the development and implementation of electronic public administration services in the Republic of Serbia. The introduction highlights the importance of digitizing state procedures to improve the efficiency and transparency of public services. The thesis covers the historical development of electronic governance in Serbia from 2000 to 2019, including legal and regulatory aspects. It analyzes the current state of information technology and challenges in implementing e-services. Various categories of e-services are listed, such as personal documents, healthcare, education, tax services, and others. Additionally, a comparative analysis with countries in the region and the EU is conducted. Finally, recommendations for further development and advancement of electronic governance in Serbia are provided.

Keywords:

- Electronic Governance
- Digitization
- Public Services
- Information Technology
- E-Services
- Efficiency

БИОГРАФИЈА

Илија Стаменковић рођен је 22.10.1994. године у Нишу. Основну школу „Учитељ Таса” завршио је 2009. године и носилац је Вукове дипломе. Након основне, уписује Гимназију „Стеван Сремац” у Нишу, коју завршава 2013. године, када уписује Правни факултет Универзитета у Нишу. Основне студије завршава 2019. године. Мастер академске студије уписује на истом факултету 2022. године, смер Право и информационе технологије.