

УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ
ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ НИШ

Електронска јавна управа

Мастер рад

Ментор:

Проф. др Милош Прица

Студент:

Милица Тороглановић

Ниш, 2023.

САДРЖАЈ

УВОД	4
1. НАСТАНАК, РАЗВОЈ И ДЕФИНИСАЊЕ Е-УПРАВЕ	9
1.1. Настанак и дефинисање концепта е-управе	9
1.2. Класификовање е-управе	12
1.3. Стратешки принципи развоја е-управе	13
1.4. Методолошки оквир е-управе	15
2. РАЗВОЈ Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ	17
2.1. Преглед досадашњих истраживања у области е-управе	17
2.2. Стратешки и институционални оквир	18
2.3. Изазови и перспективе	20
3. УВОЂЕЊЕ Е-УПРАВЕ	23
3.1. Увођење е-управе у земљама Европске уније	24
3.2. Увођење е-управе у Србији	28
3.3. Усклађеност са стандардима Европске уније	31
4. ПРАВНИ ОКВИР Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ	38
4.1. Закон о електронској управи	38
4.2. Начела на којима се темељи Закон о електронској управи	39
4.3. Инфраструктура у е-управи	41
4.4. Електронско управно поступање	43
4.5. Надзор над радом е-управе	44
5. ПОТЕНЦИЈАЛИ И МОГУЋНОСТИ ЗА ДАЉИ НАПРЕДАК Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ	45
5.1. Развојни потенцијали електронских сервиса у Србији	45
5.2. Предности реформи за Србију	47
5.3. Предности даљег развоја е-управе	50

5.5. SWOT анализа e-управе у Србији	56
ЗАКЉУЧАК.....	61
ЛИТЕРАТУРА	64
САЖЕТАК.....	68
ABSTRACT.....	69
БИОГРАФИЈА.....	70

УВОД

Е-управа, такође позната као електронска управа, дигитална управа или онлајн управа, представља кључни концепт у савременој јавној администрацији. Овај концепт се темељи на искоришћавању информационих и комуникационих технологија (ИКТ) како би се омогућила размена информација и пружање услуга између државних органа, институција и грађана, као и међу различитим секторима саме управе. Главни циљ увођења е-управе је смањење административних баријера, повећање ефикасности и доступности јавних услуга, као и унапређење квалитета рада кроз аутоматизацију и оптимизацију услуга намењених грађанима и правним лицима.

Кључни аспект е-управе, или електронске управе, представља омогућавање грађанима да приступају информацијама и јавним услугама на даљину путем електронских платформи. Ова модерна апликација технологије и интернета обогатила је начин на који грађани комуницирају са државним институцијама. Уместо физичког посећивања шалтера и службених институција, грађани сада могу лако примати разне врсте дозвола, докумената и подносити пријаве. Оваква трансформација „отвара“ владу према грађанима и доноси им нови ниво квалитета јавних услуга. Процеси постају ефикаснији и приступачнији.

Један од најважнијих аспеката е-управе је могућност активног учешћа грађана у демократском процесу и доношењу одлука. Електронске платформе омогућавају грађанима да изразе своје ставове и предлоге кроз различите механизме, као што су електронске анкете, јавне расправе и саветовање са стручњацима. Ова интеракција између грађана и владе доприноси транспарентности и одговорности власти према својим грађанима. Грађани се осећају више укљученим у процес доношења одлука и имају могућност да утичу на развој своје заједнице.

Уз то, е-управа отвара врата за бројне друге начине учешћа грађана. Она омогућава активно учешће у облицима као што су електронске петиције, виртуелни савети и друге форме дијалога између грађана и власти. Ова демократска иновација подстиче грађане да се више ангажују у друштвеним и политичким процесима.

Са свим овим предностима, е-управа игра кључну улогу у модернизацији државног апарата и подизању степена задовољства грађана јавним услугама. Она

представља корак напред ка модерном и отвореном друштву, где се грађани осећају слушаним и укљученим у процесе који их се тичу.

Е-управа представља изузетно значајан корак ка модернизацији јавне управе и усмерена је ка стварању бољег и оптималнијег окружења за грађане и привреду. Ова иницијатива се наставља и развија како би се омогућило да грађани и привредници имају још већи број услуга доступних електронски, што доприноси бржем и ефикаснијем обављању разних административних задатака.

Е-управа се не само фокусира на оптимизацију процеса за грађане, већ и на подршку компанијама и привреди. Кроз електронске услуге и савремене информационе системе, предузећа могу брже и лакше обављати пословне трансакције, што помаже у повећању производње и стварању нових радних места.

Имплементација е-управе захтева посвећеност и инвестиције у развој и одржавање информационих система. Ови системи омогућавају безбедну и брзу размену информација између различитих сектора јавне управе, што доприноси бољој координацији и усаглашености дејства. Исто тако, е-управа подстиче сарадњу између различитих институција, стварајући виртуелне организационе аранжмане који омогућавају бољу синхронизацију и оптимизацију пружања услуга.

Дакле, е-управа је неизоставан инструмент за савремено друштво и њене предности се огледају у побољшаној ефикасности, транспарентности и доступности услуга за све грађане и привредне субјекте. Настојање да се ова иницијатива постепено прошири и унапређује је од кључног значаја за модернизацију друштва и постизање оставарења свих њених потенцијала.

У складу са наведеним, **предмет истраживања** мастер рада је дубље разумевање примене информационих технологија у јавној администрацији и електронским услугама које држава пружа својим грађанима и предузећима. Испитивање е-управе постаје све значајније у контексту модерног друштва које све више зависи од технологије. Ово истраживање обухвата анализу различитих аспеката е-управе, укључујући њену ефикасност, доступност, сигурност и задовољство корисника. Кроз детаљно истраживање, рад ће се бавити проучавањем имплементације е-управе у конкретним случајевима, анализом утицаја на грађане и компаније, као и оценом користи које се могу остварити кроз ову дигиталну трансформацију јавне

администрације. Такође ће се истражити изазови и потенцијални проблеми који се могу појавити током процеса имплементације е-управе, како би се идентификовале најбоље праксе и препоруке за њено даље унапређење.

Циљ истраживања мастер рада је да пружи детаљну слику о начину функционисања е-управе у Републици Србији. Уз то, истраживање има за циљ да дубље анализира предности и ограничења е-управе, и то не само из перспективе грађана и предузећа, већ и из гледишта саме државе. Кроз ово истраживање, желимо открити како е-управа утиче на свакодневни живот грађана и пословне операције предузећа. У светлу ових анализа, наша намера је да идентификујемо потенцијалне могућности за побољшање постојећих електронских сервиса и могућности за увођење нових сервиса. Ова истраживања и предлози би требали да допринесу повећању ефикасности и транспарентности јавне администрације у земљи, обогативши живот грађана и олакшавши пословно окружење предузећима.

Кроз дубоко разумевање е-управе и њених ефеката на друштво, ово истраживање ће допринети развоју стратегија и политика које ће омогућити бољу услугу грађанима и привреди путем дигиталних канала. Тиме ће се створити темељ за модернију и ефикаснију јавну администрацију, што ће на крају резултирати бољим квалитетом живота за све грађане.

Методе истраживања које су примењене у изради овог мастер рада обухватају различите приступе за прикупљање података, анализу и решавање задатака. Ове методе су одабране с обзиром на специфичности теме и циљеве истраживања, а најзначајније су следеће:

- **Метода теоријске анализе:** Ова метода се користи за проучавање релевантне теорије и анализу садржаја радова из области истраживања правних докумената, извора и законодавних оквира у домену електронске управе. Кроз ову методологију, истраживач је анализирао постојеће теоријске концепте, принципе и законе који се односе на електронску управу на међународном, европском и националном нивоу. Као основне изворе грађе, користили су се уџбеници, приручници, зборници радова, научни и стручни чланци, сматрајући их поузданим изворима информација. Ова метода је омогућила теоријско разумевање кључних појмова и принципа електронске управе.

➤ **Дескриптивно-експлицирајућа метода:** Ова метода се користи као основни приступ у развоју науке и научним истраживањима. У оквиру овог истраживања, ова методологија обухватила је неколико кључних фаза:

- 1) Прикупљање података: Аутор је прикупио релевантне податке о електронској управи, укључујући статистичке информације, законе, политике и друге релевантне документе.
- 2) Анализа прикупљених података: Прикупљени подаци су детаљно анализирани како би се разумела њихова суштина и важност у контексту електронске управе. Ова фаза укључивала је квантитативну и квалитативну анализу података.
- 3) Интерпретација резултата истраживања: На основу анализе прикупљених података, аутор је део закључке и интерпретирао резултате у светлу постављених циљева истраживања.
- 4) Генерализација анализираних резултата истраживања: Генерализација је омогућила да се закључци изведени из истраживања примене на шири контекст електронске управе.
- 5) Дискусија добијених резултата: Коначно, резултати истраживања су дискутовани у оквиру мастер рада како би се допринело разумевању и унапређењу области електронске управе.

Ове методолошке приступе комбиновано примењене омогућиле су систематизацију и дубинску анализу релевантних информација везаних за електронску управу, чиме је омогућено дубље разумевање теме и дало основу за закључке и препоруке изнесене у мастер раду.

Што се тиче анализе законских одредби, истраживање се бави преиспитивањем свих релевантних закона, уредби и прописа који регулишу област е-управе у Србији. Ово укључује законе који се односе на електронско обављање послова у јавном сектору, заштиту података и приватност, електронски потпис, сигурносне мере, права и обавезе грађана и предузећа у електронским комуникацијама са државним органима и сл. Коришћењем квалитативних и квантитативних метода анализе, истражићемо како су закони о е-управи усклађени са европским стандардима и добрим праксама, да ли постоје ефикасни механизми за њихову имплементацију и праћење, и да ли постоји потреба за додатним изменама и унапређењима. Циљ је пружити увид у правни оквир

е-управе у Србији и предложити препоруке за напредак и унапређење ове области у будућности.

1. НАСТАНАК, РАЗВОЈ И ДЕФИНИСАЊЕ Е-УПРАВЕ

1.1. Настанак и дефинисање концепта е-управе

Е-управа или електронска управа представља светски феномен који је настао као резултат све веће употребе информационих и комуникационих технологија, попут интернета, персоналних компјутера, мобилних телефона и дигиталне телевизије. Ова трансформација је довела до значајних промена у функционисању влада широм света.¹

Кључни аспект е-управе је омогућавање грађанима да приступају информацијама и јавним услугама на даљину, путем електронских платформи. То значи да грађани могу издавати разне врсте дозвола, докумената, подносити пријаве и обављати друге административне послове без потребе да физички одлазе на шалтере или службене институције. Ово „отварање“ владе према грађанима доноси нови ниво квалитета јавних услуга, чинећи их ефикаснијим и приступачнијим. Осим тога, овакав вид комуникације омогућава грађанима активније учешће у демократском процесу и доношењу одлука. Е-управа отвара простор за низ нових облика учешћа грађана, као што су онлине анкете, јавне расправе, саветовање са стручњацима и још много тога. Оваква интеракција између грађана и владе доприноси транспарентности и одговорности власти према својим грађанима.²

Све ове предности информационих технологија омогућиле су многим владама широм света да развију концепт е-управе. Данас већина влада има своје веб странице преко којих дистрибуирају информације, а такође граде и дигиталне базе података како би централизовали и олакшали приступ подацима. Такође, владе пружају различите услуге путем интернета, како би грађанима омогућиле брз и лак приступ административним пословима.³

Електронска управа обухвата различите термине као што су електронска влада, дигитална управа, онлајн управа, виртуелна влада, интернет управа и слично. Овај концепт се односи на примену информационих технологија, посебно интернета, у

¹Прља, Д. (2006). Е-управе у Европској унији и у Србији. *Ревизија за европско право*, VIII(1), стр. 55-56.

²Morison, J. (2003). e-Government: a new architecture of government and a new challenge for learning and teaching public law. In F. Galindo, & R. Traunmüller (Eds.), *Teaching E-government: Proceedings of a Workshop in Albarracin* (pp. 325-338). Zaragoza: Publicaciones del Seminario de Informática y Derecho, стр. 326.

³Прља, Д. (2006). нав. дело, стр. 56.

државној управи и управним процесима како би се унапредила ефикасност, ефективност и транспарентност владиних услуга.⁴Електронска управа прелази преко граница различитих научних дисциплина, укључујући телекомуникације и информационе технологије, политичке науке, социологију, менаџмент, психологију, право, рачунарске науке, економију и организационе науке. Због ове мултидисциплинарности, постоји много дефиниција које се усредсређују на различите аспекте овог концепта, што отежава давање свеобухватне дефиниције.⁵

Електронска представља једноставну употребу информационих технологија за пружање јавних административних услуга корисницима 24 сата дневно, седам дана у недељи (24/7). Главни циљ организовања јавног менаџмента кроз е-управу је повећање ефикасности, транспарентности, приступачности и способности одговарања на захтеве грађана. То се постиже интензивним и стратешким коришћењем информационо-комуникационих технологија како у интерним процесима управе (међусобни односи унутар и између различитих управа), тако и у свакодневним односима са грађанима и другим корисницима јавних услуга.⁶

Е-управа, представља примену информационих и комуникационих технологија у циљу унапређења, трансформације и/или редефинисања различитих ресурса и размене информација између различитих актера, укључујући компаније, владине агенције, њихове кориснике, добављаче и остале партнере. Ова трансформација се остварује кроз коришћење наменских интерорганизационих система, виртуелних организационих аранжмана и (међу)националних институционалних аранжмана.⁷

Е-управа има за циљ унапређење ефикасности и транспарентности јавне управе, олакшавање приступа услугама грађанима и привреди, смањење административних трошкова и поједностављивање процеса. Ова иницијатива омогућава грађанима да брже

⁴Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2004). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, стр. 713.

⁵Iskender, G., Yildirim, S. Ö. (2014). A Quantitative Analysis on the Opinions of Different Stakeholder Groups in Turkish e-Government Transformation. In *Measuring E-government Efficiency* (pp. 233-256). New York: Springer, стр. 234.

⁶ AAD (Ministry of Labour and Government Administration) (1999). *Electronic Government: Cross-sectoral development of information technology in the central government administration*. Action plan for 1999-2001, Report number P 0879E, Ministry of Labour and Government Administration, Oslo.

⁷Wassenaar, A. (2000). E-governmental value chain models-E-government from a business (modelling) perspective. In *Database and Expert Systems Applications, IEEE Proceedings. 11th International Workshop*, стр. 289-290.

и лакше обаве административне послове, као што су подношење захтева, пријава, или плаћање пореза. Такође, олакшава пословање компанијама и подстиче економски развој.

Имплементација е-управе захтева развој и одржавање посебних информационих система који омогућавају електронску размену информација и обављање трансакција између различитих актера. Уз то, стварање виртуелних организационих аранжмана подразумева успостављање сарадње између различитих институција како би се постигла боља координација и ефикасност у пружању услуга.

Како наводи Влада Републике Србије, електронска управа, представља примену информационо-комуникационих технологија (ИКТ) у раду јавне управе како би се омогућило грађанима и привреди да комуницирају и сарађују с државним институцијама користећи електронске медије као што су интернет, мобилни телефони, паметне картице, киосци и друге сличне технологије. Влада Републике Србије наглашава важност е-управе јер ова модернизација омогућава ефикасније пружање услуга, поједностављење административних процедура и бржи приступ информацијама. Грађани и привреда такође имају лакши приступ информацијама и могу поднети захтеве или обавити различите пословне трансакције путем интернета или мобилних апликација, што доводи до уштеде времена и смањења потребе за физичким одласцима на шалтере државних институција.⁸

Како наводи Димитријевић, електронска влада, или е-управа, представља стварност у којој се информациона и комуникациона технологија користи у свим активностима јавне и политичке управе како би се трансформисала у службу која одговара потребама грађана.⁹ Успостављањем е-управе постижу се многи важни циљеви који доносе значајне предности за друштво. Прво, трошкови се смањују, а пружање услуга постаје брже и квалитетније. Ово доприноси економском развоју, јер се ствара боља клима за пословање компанија. Транспарентност и одговорност у раду владе такође се повећавају, што је изузетно важно за изградњу поверења између грађана и власти. Смањењем бирократије и побољшањем брзине и квалитета пружања услуга, јавна управа постаје ефикаснија и боље функционише. Имплементацијом е-управе такође се олакшава стварање информационог друштва. Ова технолошка

⁸Влада Републике Србије. (2015). *Стратегија за подршку развоја малих и средњих предузећа, предузетништва и конкурентности за период од 2015. до 2020. године*. Службени гласник РС, број 35/2015. Београд.

⁹Димитријевић, П. (2001). Електронска влада (E-Government). *Правни живот*, 9/2001, стр. 684.

трансформација има позитиван утицај на различите секторе, укључујући и образовање.¹⁰

Укупно гледано, е-управа доноси бројне користи за друштво, укључујући економски напредак, већу транспарентност и одговорност, побољшану јавну управу и олакшано стварање информационог друштва. Њеном применом постиже се боље искоришћење ресурса, већа ефикасност и пружање бољих услуга грађанима. То је значајан корак ка модернизацији друштва и унапређењу квалитета живота свих грађана.

1.2. Класификовање е-управе

Е-управа се у литератури често класификује на различите начине, при чему ниједна универзална дефиниција и даље није усвојена. Такође, није утврђен тачан број различитих модела комуникације државне управе са њеним корисницима. Међутим, већина аутора слаже се да постоје три основна типа е-управе, према врсти учесника у електронској комуникацији:¹¹

- 1) **Влада према грађанима (Government to Citizen - G2C)**. Овај модел обухвата комуникацију између владе и грађана. У почетним фазама развоја е-управе, овај је модел привукао највише пажње и истраживања су углавном била усмерена према олакшавању интеракције између владе и грађана. Већина електронских сервиса у земљама Еуропске уније била је намењена индивидуалним грађанским корисницима.
- 2) **Влада према пословним субјектима (Government to Business - G2B)**. Овај модел обухвата комуникацију између владе и пословних субјеката. Електронска комуникација у овом сегменту такође је важна, иако можда није била толико заступљена као у моделу G2C.
- 3) **Влада према органима државне управе, јавним службама и агенцијама (Government to Government - G2G)**. Овај модел односи се на комуникацију између различитих нивоа власти и различитих тела државне управе, као и међу јавним службама и агенцијама.

¹⁰Прља, Д. (2006). нав. дело, стр. 58.

¹¹Alfarraj, O., Drew, S., AlGhamdi, R. (2011). EGovernment Stage Model: Evaluating the Rate of Web Development Progress of Government Websites in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 2(9), стр. 84.

4) **Влада према запосленима (Government to Employee -G2E)**. Представља примену информационе и комуникационе технологије у владиним органима ради унапређења сарадње и координације међу запосленима. Овај систем укључује неколико кључних елемената: „chat room“ за међусобну комуникацију запослених, огласну таблу за благовремено обавештавање и проток информација, као и могућност размене података потребних за свакодневни рад и интерне информације за службенике. Такође, овај систем подржава е-образовање у влади и јавним службама, омогућавајући приступ образовним садржајима и ресурсима. Такође, фокусира се на управљање знањем, препознајући да је знање кључни ресурс за успешност неког предузећа или организације. Имплементација G2E технологије може бити од суштинског значаја за унапређење ефикасности и продуктивности у владиним органима и јавним службама.

Увођење е-управе почело је с нагласком на однос између владе и грађана (G2C). Већина научних радова била је усмерена према истраживању овог модела комуникације, а већина електронских сервиса у Еуропској унији била је намењена индивидуалним грађанским корисницима. Акцијским планом еЕвропа, дефинисаним од стране Еуропске комисије, већина електронских сервиса била је усмерена према грађанима, док је мањи број био намењен пословним субјектима, а најмањи број сервиса био је креиран за органе државне управе.

Циљеви е-управе укључују олакшану интеракцију грађана с владом кроз повећану доступност услуга јавних служби. Сарадња између владе и грађана (G2C) посебно је занимљива стручној и научној јавности због великог броја учесника у овом типу комуникације, будући да G2C модел представља најмасовнији део е-управе.

1.3. Стратешки принципи развоја е-управе

Развој електронске управе у Републици Србији, није само циљ за себе, већ има значајне опште економске и друштвено-политичке циљеве. Ова иницијатива има за циљ да допринесе убрзаном развоју информационог друштва и активној реформи државне управе. Централни фокус е-управе је примена информационо-комуникационих технологија у раду јавних органа управе. Омогућавајући корисницима ефикаснији и ефективнији рад са државним органима, Е-управа има за циљ да смањи

административне трошкове и олакша административни терет. Путем увођења ИКТ-а, грађани и привреда су у могућности да лакше и брже дођу до потребних информација путем интернета. Ово доприноси повећању транспарентности и доступности података. Стратегија развоја е-управе укључује и програм реформе државне управе, при чему је увођење ИКТ-а кључна компонента те реформе. Циљ је да се олакша рад државних институција и обезбеди брже пружање услуга грађанима и привреди.¹²

Дакле, развој е-управе у Републици Србији има више сврха: убрзавање развоја информационог друштва, усавршавање рада државне управе, смањење административних трошкова, повећање транспарентности и брже пружање услуга грађанима и привреди. Све ово има заједнички циљ, а то је подизање ефикасности и квалитета рада државних органа услуживања свих струка друштва.

Битно је напоменути и најновији програм Владе Србије, који се односи на развој електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године (у даљем тексту: Програм). Овај Програм представља документ јавне политике којим Влада планира развој електронске управе у Републици Србији у наведеном трогодишњем периоду. Циљ Програма је модернизација и унапређење јавне управе путем примене електронских технологија и процеса.¹³

Програм се састоји од различитих одељака, који су у складу са Уредбом о методологији управљања јавним политикама, анализама ефеката јавних политика и прописима, као и садржајем појединачних докумената јавних политика. У оквиру тих одељака, презентују се резултати анализа и дефинишу планови за развој електронске управе у том периоду. Одлука да се мере јавних политика за развој електронске управе утврде Програмом заснива се на анализи формата документа јавних политика. Овај Програм има значајан утицај на рад комплетне јавне управе, која је обавезна да се придржава Закона о електронској управи, а такође је насочен и на користи за све грађане и привреду. Током процеса израде Програма, спроведена је анализа ефеката мера јавних политика у складу са одговарајућим законима и уредбама. Након што Програм буде имплементиран, обавезно ће се израдити извештај о спроведеној Ех-Анте

¹² 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, стр. 1.

¹³Влада Републике Србије(2020).*Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године са Акционим планом за његово спровођење*. Београд, стр. 1.

анализи ефеката Програма, чиме ће се осигурати превид о резултатима и користима овог развојног плана.

Програм развоја електронске управе представља значајан корак ка модернизацији јавне управе у Републици Србији, обезбеђујући бољу ефикасност, прозирност и услуге које су прилагођене потребама грађана и привреде.

1.4. Методолошки оквир е-управе

Електронска управа, представља увођење информационих и комуникационих технологија у рад државних институција и организација, како би се процеси и услуге олакшали и унапредили. Кључни циљ овог процеса је да се обезбеди бржа и ефикаснија комуникација између грађана, привреде и државних институција, што доводи до бољег и бржег пружања услуга, уштеде времена и ресурса, као и повећања транспарентности и одговорности управе. Стога, за успешну реализацију визије е-управе, потребно је развити низ кључних компоненти, које обухватају:¹⁴

- 1) Електронске јавне услуге: Обезбедити јавне услуге које су прилагођене потребама корисника и омогућити приступ њима путем портала е-управе.
- 2) Портал владе: Креирати национални веб портал који обухвата све јавне управе и уско је повезан са порталом е-управе.
- 3) Подршка за грађане: Организовати услуге на порталу е-управе тако да су добро организоване и лако приступачне грађанима.
- 4) Подршка за привреду: Услуге на порталу треба да смање административне процедуре за привредне субјекте и упросте цео систем.
- 5) Подршка за управе: Омогућити да услуге локалних управа буду доступне преко портала е-управе, а унутар управе омогућити заједничке базе и дељење информација са другим државним органима.
- 6) Телекомуникациона инфраструктура: Развој информатичко-комуникационих технологија омогућава бржи напредак и услуге са портала е-управе.
- 7) Е-плаћање: Омогућавање безбедног и сигурног плаћања услуга јавних институција преко интернета, што смањује трошкове и олакшава процес.

¹⁴Шиповац, Д. В. (2020). *Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије*, докторска дисертација, Нови Сад: Универзитет Привредна академија, Факултет за економију и инжењерски менаџмент, стр. 68.

- 8) Безбедност: Заштита информација и безбедност корисника је од кључног значаја. Системи морају бити постављени по свим стандардима безбедности прописаним од стране државе.
- 9) Стандарди: Постављање стандарда олакшава развој и обезбеђује да се све услуге изводе у сагласности са безбедносним и техничким нормама.
- 10) Законска инфраструктура: Законски оквири су први предуслов за формирање и развој портала е-управе. Неопходно је да постоје закони који регулишу електронски потпис, документе и е-трансакције.
- 11) Институционална инфраструктура: Развој е-управе изискује и физичку инфраструктуру, као што су нови сервери и безбедносне процедуре.

Дакле, успешна реализација визије е-управе захтева планирање и развој низа компоненти и инфраструктуре које ће омогућити ефикасну и сигурну комуникацију између грађана, привреде и државе. Ова трансформација доприноси повећању ефикасности, транспарентности и одговорности у раду управе.

2. РАЗВОЈ Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

2.1. Преглед досадашњих истраживања у области е-управе

Развој е-управе у Србији је тема која је већ дуго присутна у литератури, а општеприхваћен закључак је да Србија још увек заостаје у развоју електронске управе у односу на земље Европске уније.¹⁵ Ово заостајање посебно је изражено када је у питању функционалност електронске управе у државним органима. Као земља у транзицији, Србија се суочава с изазовима трансформације наслеђених бирократских и административних процеса, што додатно отежава развој е-управе.¹⁶

Анализа различитих радова указује на неколико кључних препрека које стоје пред даљом имплементацијом е-управе у Србији. Прво, ограничени финансијски и технички ресурси представљају озбиљан проблем. Недостатак средстава и инфраструктуре често успоравају или онемогућавају имплементацију нових технологија и система. Осим тога, законске препреке играју значајну улогу у ограничавању напретка е-управе. Овај сектор захтева јасне и адекватне законе који ће подржавати и олакшати примену е-управе, али често постоје правни недостаци или неусклађености које ометају ефикасност процеса. Надаље, питања безбедности су од кључног значаја када је у питању имплементација е-управе. Електронски систем захтева висок ниво заштите података и информација како би се осигурало да грађани имају поверење у овај начин комуникације с државним органима. Исто тако, отпор грађана према променама такође представља изазов. Навикли на традиционалне начине интеракције с владом, грађани могу бити опрезни или неповерљиви према новим дигиталним решењима.¹⁷

Емпиријске студије указују на то да је неопходан холистички приступ како би се унапредио систем е-управе. То значи да је потребно спровести промене не само на технолошком нивоу већ и на организационом и културном нивоу. Ово подразумева улагање у материјалне и људске ресурсе, као и промене у култури како би се прихватила

¹⁵ Paroški, M., Konjović, Z., Surla, D. (2013). Implementation of e-Government at the local level in underdeveloped countries: The case study of AP Vojvodina. *Electronic Library*, 31(1), стр. 99.

¹⁶ Seres, L., Horvat, I. (2011). eGovernment in Serbia: prospects and challenges. In M. Klun, M. Decman, T. Jukic (Ur.), *Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment (ECEG)*, стр. 503.

¹⁷ Бурашковић, Ј. (2016). *Унапређење модела ефикасног комуницирања електронске управе са привредним друштвима*. Докторска дисертација, Нови Сад: Факултет техничких наука, стр. 34.

и подржала дигитализација процеса.¹⁸ Међутим, имплементација организационих и културних промена често је изазовнија од решавања технолошких проблема. То захтева јаку и стабилну владу која ће моћи дугорочно спровести реформе, али у Србији често долази до промена у власти пре него што се реформе могу потпуно спровести.

Дакле, развој е-управе у Србији заостаје у односу на друге земље, а кључне препреке укључују ограничене ресурсе, законске препреке, питања безбедности и отпор грађана. Унапређење е-управе захтева холистички приступ и дугорочно опредељење владе за промене како би се остварио напредак у овој области.

2.2. Стратешки и институционални оквир

Увођење е-управе (електронске управе) представља кључан корак ка модернизацији државне управе, побољшању ефикасности, транспарентности и пружању бољих услуга грађанима и привреди. У Србији, развој е-управе је дефинисан стратегијама које постављају основне циљеве, начела и приоритете за унапређење електронске управе у земљи. Најзначајнији стратешки документи који обухватају област е-управе су:

- 1) *Стратегија развоја е-управе у Републици Србији за период 2015-2018. године.* Овај документ поставио је смернице за развој електронске управе у трогодишњем периоду, с циљем да се побољша приступ јавним услугама путем електронских канала, унапреди комуникација између грађана и институција, и повећа ефикасност административних процеса.¹⁹
- 2) *Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021. до 2030. године.* Ова стратегија усмерена је на свеобухватну реформу јавне управе, која укључује и унапређење кроз примену информационих технологија и електронске управе.²⁰

¹⁸Cicvarić-Kostić, S., Okanović, M., Milosavljević, M., & Vukmirović, J. (2013). Antecedents of citizens' satisfaction with local administration in Serbia. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 40, 22-34.

¹⁹Влада 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.

²⁰Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021. до 2030. године, Службени гласник РС, бр. 42/2021 и 9/2022.

- 3) *Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године.* Овај документ имао је за циљ развој телекомуникационе инфраструктуре, што је основа за пружање електронских услуга у оквиру е-управе.²¹
- 4) *Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године.* Ова стратегија одредила је шири фокус и обухватила развој информационих технологија у друштву, што се директно одражава и на напредак е-управе.²²
- 5) *Стратегија развоја широкопојасних мрежа и сервиса у Републици Србији до 2023. године.* Овај документ наглашава значај развоја широкопојасних мрежа, што је кључно за пружање брзих и поузданих електронских услуга.²³

Свака од ових стратегија садржи акционе планове који дефинишу конкретне активности, носиоце тих активности, рокове за њихову реализацију, индикаторе успеха и потребна финансијска средства за спровођење планова. Овакав приступ омогућава прецизно планирање и праћење напретка у имплементацији е-управе.

У оквиру овог система, Министарство државне управе и локалне самоуправе, посебно Дирекција за електронску управу, има кључну улогу у утврђивању политике и стратегије развоја е-управе, као и у координацији и надзору над спровођењем планираних пројеката. Циљ је да се путем е-управе олакша интеракција између грађана, привреде и државних институција, смање бирократске процедуре, обезбеди бржи приступ информацијама и услугама, те допринесе ефикаснијем функционисању државне управе у целини.

Увођење централног тела за управљање и праћење оквира за е-управу представља кључни елемент за успешну имплементацију е-управе у институционалном оквиру. Ово тело треба да буде независно од политичких и институционалних ауторитета како би осигурало транспарентност, ефикасност и интегритет у управљању е-управом.

²¹Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 68/2010.

²²Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 51/2010.

²³Стратегија развоја широкопојасних мрежа и сервиса у Републици Србији до 2023. године, Службени гласник РС, бр. 33/2018.

2.3. Изазови и перспективе

Електронска управа, је комплексан појам који се тешко може дефинисати једноставно због сталних промена у технологији и разноврсних јавних услуга које под њу спадају. Ипак, већина аутора се слаже да е-управа представља инструмент за остваривање ефикасније, транспарентније и одговорније управе која је отворена према потребама грађана и пословног сектора. Другим речима, можемо је сматрати „средством за успостављање боље управе“.²⁴

Један од кључних резултата увођења е-управе јесте промена у начину интеракције између различитих актера - јавне управе, грађана и привредних субјеката. Више се не ради о једносмерном односу, већ о партнерству између државе и грађана.²⁵

Кроз употребу информационо-комуникационих технологија (ИКТ), е-управа омогућава грађанима лакши приступ јавним услугама, смањење бирократије, бржи проток информација и олакшава комуникацију са јавним институцијама. Осим тога, е-управа може побољшати транспарентност у раду државних органа, јер омогућава грађанима увид у процесу одлучивања и управљања.

Усвајање е-управе доноси различите користи, како за грађане, тако и за државу и привредни сектор. Грађани добијају ефикасније и приступачније услуге, док држава може остварити уштеде у времену и ресурсима, смањити корупцију и побољшати сарадњу са грађанима и привредом. Иако е-управа има бројне предности, њено успешно увођење захтева адекватну инфраструктуру, едукацију становништва и безбедносне мере како би се заштитили подаци грађана. Такође, неопходно је да е-управа буде приступачна и корисницима са мање техничког знања, како би сви грађани могли да искористе њен потенцијал.

Е-управа, односно примена информационо-комуникационих технологија (ИКТ) у пословима државних институција и пружању јавних услуга, постала је неизоставни део модерног друштва. Готово свака држава данас користи неки облик ИКТ-а у свом функционисању, што доноси бројне предности за грађане и друштво у целини.

²⁴Давинић, М., Тодороски, И. (2011). Електронска управа у Републици Србији – Тренутно стање и правци развоја. *Правни живот*, 10/2011, стр. 326.

²⁵Silcock, R. (2001). What is e-Government. *Parliamentary Affairs*, 54, стр. 88.

Италија је пример земље која је остварила значајан напредак у имплементацији е-управе. Захваљујући законима који регулишу изглед и садржај интернет презентација државних органа, омогућава се већа транспарентност рада тих институција. То подстиче одговорност државних институција према грађанима и отвара пут ка бољем разумевању и праћењу рада власти.²⁶

Е-управа доноси и поједностављивање и убрзавање различитих процедура, што олакшава живот грађанима и смањује бироградске баријере. Увођење дигиталних процеса у многе области администрације може значајно смањити време потребно за добијање разних дозвола и сертификата, чиме се повећава ефикасност система и смањују чекања за грађане. Једна од кључних предности е-управе јесте и њен демократски потенцијал. Кроз укључивање грађана у јавни живот путем електронских алатки, државе омогућавају веће учешће грађана у процесу доношења одлука. На пример, Словенија је развила систем „Е-демократија“ који омогућава грађанима да прате израду и усвајање прописа, као и да својим коментарима и примедбама утичу на њихов коначни облик. Транспарентност овог процеса оснажује грађане да се активно укључе у политичке одлуке и постану део доношења важних закона.²⁷

Е-управа може такође унапредити процес гласања и избора. Земље попут Естоније и Швајцарске већ су препознале предности електронског гласања. То укључује уштеду трошкова организације избора, мотивисање већег броја грађана да изађу на гласање, нарочито млађе популације која прихвата иновације у технологији, као и олакшавање гласања особама са различитим хендикепима или онима који живе далеко од бирачких места.²⁸

Упркос бројним предностима, имплементација пројеката везаних за е-управу суочава се с неколико изазова. Први изазов тиче се техничке природе и осигуравања функционалне ИКТ инфраструктуре која може повезати различите органе власти и омогућити приступ корисницима. Осим тога, постоји потреба за прилагођавањем законског оквира како би се е-управа успешно применила и регулисала.²⁹

²⁶Тодоровић, Б. (2015). *Електронска управа у Републици Србији – Изазови модернизације јавне управе*. Београд: Фондација центар за јавно право, стр. 3.

²⁷Исто.

²⁸Исто.

²⁹Исто, стр. 3-4.

Једна од главних премиса е-управе је да јавне услуге требају бити доступне свим корисницима без дискриминације. Ипак, постоји проблем тзв. „дигиталне поделе“ међу становништвом, јер неки грађани имају ограничен приступ интернету или уопште немају приступ, док други можда нису довољно информатички образовани како би користили електронске услуге јавне управе. Као потенцијално решење за овај проблем, упоредна пракса предлаже успостављање јавних киоска у институцијама попут библиотека и других јавних установа. Такође, улагање у континуирану едукацију грађана може помоћи да се превлада тај јаз у дигиталним вештинама.³⁰

Сва ова питања указују на комплексност концепта е-управе и наглашавају потребу за системским приступом државе. Само кроз свеобухватан приступ и ефикасно решавање препрека, државе могу максимално искористити предности које е-управа пружа.

³⁰Исто, стр. 4.

3. УВОЂЕЊЕ Е-УПРАВЕ

У овом поглављу детаљно ћемо истражити методологију увођења е-управе, узимајући у обзир искуства земаља у развоју, чланица Европске уније, са посебним нагласком на процес формирања е-управе у Републици Србији. Сазнаћемо више о тренутном стању е-управе у земљама у нашем окружењу, при чему ћемо приметити да су неке државе већ постигле значајан напредак у овом домену, док друге, попут Србије, теже да брзим корацима достигну неопходан ниво развијености е-управе.

Прва кључна тачка коју ћемо истражити је методологија увођења е-управе. То укључује процесе планирања, имплементације и праћења система е-управе, као и најбоље праксе које су се показале успешним у другим земљама. Проучићемо како се овај процес разликује у различитим државама и како се прилагођава специфичним потребама и условима.

Затим ћемо се посветити искуствима земаља у развоју које су већ прошле кроз процес имплементације е-управе. Ово нам може пружити драгоцене лекције и увиде о изазовима са којима се суочавају, као и о беневитима које су оствариле. Осим тога, анализираћемо искуства држава чланица Европске уније које су већ развиле високоефикасне е-управне системе, како бисмо видели шта Србија може научити из њихових примера.

Када говоримо о Републици Србији, пажљиво ћемо истражити процес формирања е-управе у земљи. Проучићемо тренутно стање е-управе у Србији и идентификовати области које захтевају побољшање. Ово укључује инфраструктуру, електронску доставу услуга грађанима и привреди, безбедност података, надзор и друге перформансе неопходне за развој е-управе.

На крају, нагласак ће бити на томе како Србија, као земља која жели да убрза процес развоја е-управе, може да користи стечена искуства и најбоље праксе из других земаља. Идентификоваћемо кључне кораке и стратегије које могу помоћи Србији да достигне неопходан ниво развијености е-управе и пружи боље услуге грађанима и привреди. Коначно, ово поглавље има за циљ дубоко разумевање методологије увођења е-управе, анализу искустава других земаља и идентификацију корака које Србија треба предузети како би унапредила своју е-управу.

3.1. Увођење е-управе у земљама Европске уније

Развој информационог друштва у Европској Унији, односно друштва базираног на знању, представља одличан пример политичке ангажованости Европске Уније. У ову иницијативу укључени су сви који су више од петнаест година посвећени раду у информационом сектору и стреме се ка развоју својих система. Овај процес може се поделити на два нивоа: ниво Европске Уније и ниво држава чланица.

Примена основних принципа Европске уније у бази је на индивидуалним потребама и могућностима сваке земље чланице, с циљем смањивања разлика између различитих система. У прошлости, свака земља чланица је развијала своје системе независно, али сада је потребно да се они ускладе и интегришу у јединствену целину.

Кључни захтев у земљама ЕУ је постојање хармонизоване законске регулативе. Закони су подељени у различите групе, укључујући е-управу, слободу информисања, заштиту приватности, е-трговину, е-комуникације, е-потпис, е-набавке и размену информација у јавном сектору.³¹

Земље ЕУ су природно подељене у две групе: оне које су унеле законе о функционисању и развоју е-управе и оне које нису имале посебан закон о е-управи, већ су регулисале ову област у оквиру других законских аката. Један од примера е-управе у земљама ЕУ је употреба електронских средстава у поступцима набавки за кориснике буџетских средстава, која је уређена преко две директиве: Директива 2004/17/ЕС³² и Директива 2004/18/ЕС³³.

Европска унија изразила је велики интерес за развој квалитетне инфраструктуре која ће играти кључну улогу у управљању електронским сервисима. Све чланице Европске уније већ имају владине портале. Мрежа која подржава ове портале може бити државна или приватна. У великом броју земаља ЕУ, приватно власништво доминира (76%), док се јавна мрежа користи у мањем обиму (14%). У већини земаља ЕУ, основна инфраструктура се још увек заснива на жичаним дигиталним технологијама (68%).

³¹Коњовић, З., Сурла, Д. (2006). Развој Е-Управе у земљама ЕУ. *Инфо М*, 5(20), стр. 5-10.

³²Directive 2004/17/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 coordinating the procurement procedures of entities operating in the water, energy, transport and postal services sectors, *OJ L 134*, 30.4.2004, p. 1–113.

³³Directive 2004/18/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 on the coordination of procedures for the award of public works contracts, public supply contracts and public service contracts, *OJ L 134*, 30.4.2004, p. 114–240.

Ипак, постоје примери као што су Француска и Ирска, где се услуге интернет провајдера такође широко користе.³⁴

Законом о е-управи је јасно дефинисано да органи власти морају обављати послове е-управе преко Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе или на други безбедан начин у складу са прописима који се односе на информациону безбедност. Е-управа има могућност да користи интерну рачунарску мрежу за обављање одређених послова када је то потребно из разлога природе послова, безбедности или других оправданих разлога.

Задатак заштите информационо-комуникационих система републичких органа у оквиру е-управи пада на Центар за безбедност информационо-комуникационих система републичких органа (ЦЕРТ). Ова институција је одговорна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе.

У новом уставу Европске уније, предложен је правни концепт права на добру управу, што се већ регулише у неким националним уставима, као што је случај у Финској. Идеја „добре управе“ подразумева ефикасност у раду бирократије, са циљем очувања грађанских права. Данас, добра управа се остварује путем повезаних правних база података и аутоматизације администрације, што чини срж електронске управе.³⁵

Основни принципи правне регулације електронске управе усмерени су на осигуравање једнаких шанси за све учеснике у процесу електронске управе, без обзира на њихов друштвени статус, пребивалиште, или старост. Такође, невладиним организацијама и правним лицима се мора пружити равноправна улога у развоју електронске управе и информационог друштва. Правни прописи требају прецизно дефинисати функције институција у оквиру електронске управе, са јасним надлежностима, правима, обавезама, и принципима стратешког планирања.³⁶

Међу принципима правне регулације електронске управе налазе се:³⁷

- поштовање основних права и слобода у дигиталном простору, укључујући приступ интернету, електронским информацијама и знању,

³⁴Коњовић, З.(2011). E-generator. *E-society Journal Research and application*, 2(1), стр. 121 -131.

³⁵Прља, Д. (2006). нав. дело, стр. 64.

³⁶Исто, стр. 65.

³⁷Исто.

- минимална регулација, како би се омогућила флексибилност у електронској управи,
- технолошка неутралност, што значи једнак третман свих комуникационих канала између владе и грађана
- универзални приступ и ефикасно искоришћење ресурса, као што су поште, библиотеке, школе, и друге институције,
- релеватност за све групе корисника, укључујући грађане, пословне субјекте, државне институције, мањине, старије особе, и особе са посебним потребама,
- транспарентност и отвореност информација, како би се омогућио лак приступ релевантним подацима,
- повећање улоге саморегулације и корегулације, са посебним нагласком на дефинисање одговорности оператера, поступака, заштите потрошача, електронских медија, и сличних аспеката.

Да би се остварила електронска управа, кључна је реформа националног правног система. Неопходно је усвојити правне регулативе које се баве електронским потписима, електронском документацијом, комуникацијом између државних институција и грађана, заштитом и сигурношћу података, као и другим питањима везаним за дигиталну владу. Тренутно, само неколико земаља, као што су Аустрија и Италија, има законе о електронској управи.

Аустрија је донела Закон о е-управи 27. фебруара 2004. године, а ступио је на снагу 1. марта исте године. Овај Закон поставља обавезу да се сви органи управе у Аустрији пребаце на електронске трансакције и пружање услуга путем електронике до 1. јануара 2008. године. Закон о е-управи у Аустрији је структуриран у седам делова, обухватајући следеће аспекте: циљеве и сврху закона, идентификацију и аутентификацију у електронским комуникацијама са јавним установама, употребу личних идентификационих картица у приватном сектору, електронску потврду података, посебне мере за управљање електронским подацима, казнене одредбе, као и прелазне и завршне одредбе. Основна сврха Аустријског закона о е-управи је побољшање правне важности електронских комуникација са јавним институцијама, јасно одређује министарства и органе који су одговорни за спровођење овог закона.³⁸

³⁸Исто, стр. 66.

На иницијативу италијанског Министарства за иновације и технологију, Италијански парламент је 7. марта 2005. године усвојио Закон о електронској управи. Основни циљ овог закона био је стварање оквира за развој електронске управе у земљи. Закон је садржао низ правила, обавеза, препорука и циљева који су се односили на употребу информационо-комуникационих технологија у јавном сектору. Једна од кључних одредби Закона била је обавеза да јавни сектор дели релевантне информације електронским путем. Такође је утврђен минималан број услуга које су морале бити доступне грађанима и компанијама путем интернета. Закон је такође наложио да се електронско плаћање прихвати од 1. јануара 2006. године, а да се електронска идентификациона карта користи приликом коришћења онлине услуга јавне управе од 1. јануара 2007. године.³⁹

Један од главних циљева овог Закона био је стварање „безпапирне“ управе. Да би се то постигло, Закон је предвидео стварање „информационог пута“ за управу, што подразумева мрежу различитих локалних, регионалних и централних мрежа, укључујући и 540 канцеларија Владе Италије у иностранству. Ова мрежа је требала убрзати процесе као што су гласање италијанских грађана у иностранству и успостављање конзуларног регистра.⁴⁰

Закон о електронској управи Италије се може сматрати темељним документом за дигитални свет, јер је поставио права и обавезе и утврдио основне принципе. Нови стандарди су гарантовали грађанима и компанијама право на употребу савремених технологија, што значи да органи управе нису смели захтевати физички долазак грађана или компанија у канцеларије ради добијања информација или потписивања папирних докумената. Осим тога, Закон је гарантовао право на приступ и слање дигиталних докумената, омогућавајући грађанима и компанијама да користе модерне технологије за приступ дигиталним документима на транспарентан и безбедан начин. Електронско плаћање је постало обавезно од 1. јануара 2005. године, елиминирајући потребу за готовинским плаћањем и посетом пошти и банци.⁴¹

Грађани су такође имали право на кореспонденцију са јавним сектором путем е-поште, што је значило да су слање и примање докумената путем интернета имали пуну правну снагу. Квалитет услуга јавне управе био је такође гарантован, са редовним

³⁹Исто, стр. 67.

⁴⁰Исто.

⁴¹Исто.

контролама квалитета. Закон је такође промовисао учешће грађана у демократским процесима путем нових технологија и гарантовао право на проналажење валидних онлине образаца за све бирократске процедуре, које су биле доступне у електронском облику.⁴²

Закон о електронској управи Италије је предвидео низ алата за остваривање ових права, укључујући сертификовану е-пошту, дигитални потпис који је пружао већи ниво сигурности од ручног потписа, електронске документе са истом правном снагом као и папирни документи, веб странице са прецизно дефинисаним карактеристикама и садржајем, као и електронске идентификационе карте и националне услужне карте.

3.2. Увођење е-управе у Србији

Развој е-управе у земљама у развоју налази се на узлазној стази, али за разлику од развијених земаља, има своје јединствено изазове и потребе. Иако се заснива на искуствима развијених нација, приступ и мотивација су различити. Земље у развоју се труде да надокнаде пропусте и приближе се развијеним земљама, често прилагодивши своје активности на *ad hoc* начин. За постигнуће успешне е-управе, неопходно је инвестирање у јавну управу, технолошку инфраструктуру, обуку кадрова и повећање њихове компјутерске писмености. Такође, потребно је унапређивати међусобну сарадњу и комуникацију међу државним институцијама и обуку грађана о користима е-управе.⁴³

Осим тога, потребно је узети у обзир друге друштвене аспекте, као што су борба против корупције, повећање транспарентности, заштита слободе медија и осигурање политичке стабилности. Планови развоја е-управе не могу се примењивати без разматрања специфичних услова и потреба у свакој земљи. Главни изазов остаје у томе како трансформисати старе бирократске и административне процесе.⁴⁴

Функционисање интернет мреже и примена законске регулативе у Србији уређени су Законом о електронској управи и Законом о информационој безбедности⁴⁵.

⁴²Исто, стр. 68.

⁴³Вучинић, Д. (2020). Електронска управа – концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији. *Гласник права*, XI(1), стр. 50.

⁴⁴Исто, стр. 50-51.

⁴⁵Закон о информационој безбедности, Службени гласник РС, бр. 6/2016, 94/2017 и 77/2019.

Овај пропис ће значајно унапредити ниво електронске управе и повећати мере заштите од безбедносних ризика и других елемената утврђених законом.

Имплементација е-управе у Србији почела је након успешног развоја у европским земљама. Комуникација између правних и физичких лица путем интернета не би требало да буде обавеза за све учеснике, нити да сви користе електронске сервисе, већ треба да постоји као опција уз класичне процедуре. Прављење и издавање разних докумената путем интернета, плаћање такси и пореза са само неколико кликова, или подношење захтева за визу на исти начин, пре само десет година изгледало је немогуће. Данас се у многим земљама велики део ових послова обавља електронски, а електронска управа се убрзано развија и у Србији.

Институт за информатику и интернет бави се развојем електронске управе са задатком унапређења и подршке развоју електронских сервиса за грађане, привреду, владин и невладин сектор. То подразумева и унапређење коришћења интернета у државној управи и локалној самоуправи. Такође, евидентирано је тренутно стање интернет презентација државних органа, резултати понуђених електронских услуга и параметри коришћења интернета.

У току 2018. године донета је и Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, којом су прописани детаљни услове за израду и одржавање веб страница државних органа, организација са подручја аутономних покрајина, органа и органа локалне самоуправе, јавних установа, јавних предузећа и посебних органа који врше регулаторне функције, као и за правне и физичке лица којима су дата јавна овлашћења.⁴⁶ Органи власти су дужни да креирају, одржавају и ажурирају своје веб странице у складу са условима прописаним овим прописом. Процес израде и одржавања веб странице организације обухвата: тачност и потпуност садржаја веб странице, презентацију услуга које пружа организација, техничко решење, функционалност, приступачност, језик и писмо, графичко решење, дизајн, навигацију, употребљивост, безбедност, избор домена, одржавање, ажурирање и друга питања везана за развој веб сајтова.⁴⁷

⁴⁶Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, Службени гласник РС, бр. 104/2018, чл. 1.

⁴⁷Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, чл. 2.

Сврха је обезбедити транспарентност у вези са услугама које пружа орган путем своје веб презентације. Орган је обавезан на свом веб сајту, у одељку названом „Услуге“, јасно истакнути све услуге које су доступне грађанима, правним лицима и другим органима. Ове услуге су намењене омогућавању остваривања специфичних права и испуњењу обавеза. Такође, органи су овлашћени да пружају услуге које спадају у њихову надлежност на националном Порталу еУправа, у складу са релевантним законима који регулишу електронску управу. Након што услуге буду доступне на Порталу еУправа, органи су дужни поставити везу на свом веб сајту, у секцији „Услуге“, како би корисници лако приступили електронским услугама које су објављене на Порталу еУправа.⁴⁸

Одговорност за безбедност веб презентације је кључна. Орган је дужан осигурати да веб презентација буде смештена или чувана у Државном центру за управљање и чување података или на серверу у Републици Србији који испуњава највише стандарде безбедности веб презентација. Такође, орган је обавезан успоставити прецизне процедуре и контролне нивое (укључујући физичку, хардверску и софтверску контролу приступа) за рад са веб презентацијом. Додатно, орган је дужан редовно, најмање једном годишње, спроводити проверу безбедности веб презентације како би се осигурала превенција и заштита од потенцијалних безбедносних ризика у информационо-комуникационом систему.⁴⁹

Компаративна анализа земаља у Европи у односу на њихово рангирање открива да је Србија остварила најзначајнији напредак у области електронске управе. То потврђује и истраживање Уједињених нација из 2022. године. Посматрајући укупан индекс развоја е-управе, можемо приметити да је Србија у 2014. години била на 69. месту, док је у току 2018. године била на 39. позицији на глобалној ранг листи УН. Ово представља значајан напредак од 30 места и чини га највећим таквим помаком на нашем континенту.⁵⁰

Уопштено говорећи, када се земље крећу према горе између група, оне обично прелазе из највише рејтинг класе једне групе у најнижу класу рејтинга следеће више групе. Насупрот томе, када се земље крећу наниже, оне обично прелазе из најниже

⁴⁸Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, чл. 4.

⁴⁹Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, чл. 10.

⁵⁰UN E-Government Survey 2018, Доступно на: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> (Приступљено дана: 15.08.2023).

класе рејтинга једне групе у највишу класу рејтинга следеће ниже групе. Овај образац померања у једном интервалу може се уочити у случају 15 од 17 земаља које су прешле у другу групу развоја електронске управе у току 2022. године. Ове земље су пратиле типичан образац напредовања. Међутим, Србија је била изузетак јер је, заједно са Замбијом, постигла импресиван напредак за две рејтинг класе како би достигла виши ниво развоја електронске управе.⁵¹

Унапређено рангирање е-управе Србије делимично се може приписати обновљеној посвећености Владе Србије Програму развоја е-управе за период 2020-2022, заједно са одговарајућим Акционим планом за његово спровођење. Упркос чињеници да још увек постоје делови становништва који никада нису користили интернет или рачунар, приметан је напредак у сфери јавне управе. Према недавном владином истраживању, само 4 процента запослених у јавном сектору, што износи 600 од 15.200, нема основне компјутерске вештине. Већина институција, тачније 14 од 21, користи портал е-Управе за ширење информација и пружање услуга. Такође, Влада се чврсто определила за улагање у унапређење пружања дигиталних услуга. Тренутно, само 35 одсто од 1.700 доступних јавних услуга може се приступити електронским путем. Ипак, вреди напоменути да скоро све јавне институције, или 19 од 21, имају успостављене центре података, при чему значајан део, односно 13, спроводи интерне политике безбедности информација.⁵²

3.3. Усклађеност са стандардима Европске уније

У периоду од 2004. до 2013. године била је у току реализација стратегије Републичке државне управе - РДУ. Главни фокус ове стратегије био је да се створи одговарајући правни оквир за боље функционисање државне управе и локалне самоуправе. Кроз ову иницијативу, припремљена и прихваћена неопходна правна регулатива која је требала да одреди намерницу будућег развоја и промена. У овом периоду, Влада је представила низ стратешких докумената и започела различите пројекте у вези са реформом државне управе. Важно је истаћи да ова реформа није

⁵¹UN E-Government Survey 2022, Доступно на: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> (Приступљено дана: 15.08.2023).

⁵²Исто.

обухватала само стварање правног оквира за функционисање државне управе, већ је имала циљ и да припреми терен за будуће реформске активности, посебно с обзиром на потребу да се хармонизује законодавство са стандардима Европске уније.⁵³

Унапређени правни оквири су уведени како би олакшали координацију и имплементацију предвиђених реформи у сагласности са Стратегијом РДУ. Међутим, постојала је извесна неактивност Савета за реформу државне управе у том процесу. Анализом се дошло до закључка да нису развијени довољни капацитети у министарству одговорном за државну управу у то време.

Реформа јавне управе представља кључни приоритет Владе Републике Србије и има кључну улогу у припреми земље за чланство у Европској унији. Ова реформа, заједно са владавином права и економским управљањем, чини темељ за напредак. Србија мора да развије снажне административне капацитете како би успешно спровела све реформе неопходне за приступање ЕУ и отварање преговарачких поглавља. Такође, ови капацитети су кључни за пружање ефикасних услуга грађанима и привреди.⁵⁴

Ојачавање административних капацитета је пресудно за спровођење реформи предвиђених у приступном процесу ЕУ. Поред тога, Влада Републике Србије улаже значајна средства у спровођење Стратегије реформе јавне управе, уз подршку међународних партнера, при чему Европска унија пружа значајну подршку.

Циљ ове Стратегије било је унапређење рада јавне управе како би се обезбедио висок квалитет услуга за грађане и привреду, допринело економској стабилности и подигао животни стандард. Основни циљеви Стратегије укључивали су бољу организацију јавне управе, јачање управљања јавним политикама, модернизацију службеничког система, унапређење локалне самоуправе, дигитализацију и развој еУправе, побољшање управљања јавним финансијама, унапређење квалитета услуга и пословног окружења, већу транспарентност и отвореност у раду управе, као и јачање интерног и екстерног надзора над радом јавне управе.⁵⁵

С обзиром на чињеницу да је приступање Европској унији главни спољно-политички циљ Републике Србије, усклађивање с правним оквиром Европске уније представља један од кључних вођених принципа. Током израде стратегијског оквира за

⁵³Министарство државне управе и локалне самоуправе, О реформи јавне управе, Доступно на: <https://rju.gov.rs/sr/latn/o-reformi-javne-uprave/> (Приступљено дана: 15.08.2023).

⁵⁴Исто.

⁵⁵Исто.

развој е-управе у Републици Србији, настојало се да се утврде циљеви, мере и активности на начин који ће омогућити већу транспарентност, ефикасност и инклузивност јавне управе, као и пружање свеобухватних, персонализованих и прекограничних електронских услуга грађанима и привреди.

Претходни Програм развоја е-управе за 2021-2022. годину усклађен је с Акционим планом за е-управу у Европској унији за период од 2016. до 2020. године, који је поставио основне принципе на којима би требале да се заснивају све будуће иницијативе у области е-управе. Ти принципи су:⁵⁶

- Принцип „дигитални канал као стандард“, што значи да треба постојати више канала за пружање услуга, при чему се дигиталном каналу даје предност,
- Принцип „само једном“, који подразумева да корисници услуга само једном достављају исте податке о којима се води службена евиденција, док су органи дужни међусобно размењивати податке корисника,
- Принцип инклузивности и приступачности, који захтева да инклузивност и приступачност електронских услуга буду обезбеђени већ у фази пројектовања,
- Принцип отворености и јавности, који захтева да корисницима услуга буде омогућен приступ подацима који се односе на њих, контрола над тим подацима и могућност да их исправе. Такође, предвиђа успостављање система који ће корисницима омогућити праћење управних поступака у које су укључени,
- Принцип „прекограничност као стандард“, што подразумева да је потребно обезбедити да се прекогранично пружају релевантне услуге како би се олакшала мобилност унутар јединственог дигиталног тржишта,
- Принцип „интероперабилност као стандард“, што значи да се услуга мора моћи пружити на читавом јединственом тржишту,
- Принцип поузданости и сигурности, који захтева да се заштита података о личности и приватности, као и информациона безбедност, обезбеде већ у фази пројектовања.

Иако је претходни Програм већ синхронизован са Акционим планом за е-управу у Европској унији за период од 2016. до 2020. године, Талинска декларација додатно наглашава нашу ангажованост на следећим принципима и представља водич за њихову

⁵⁶Министарство државне управе и локалне самоуправе (2022). Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период 2023. до 2025. године са Акционим планом за његово спровођење. Београд: Влада Републике Србије, стр. 15-16.

конкретну имплементацију у наше активности. У анексу Талинске декларације, објављени су „Принципи за кориснички оријентисан приступ пројектовању и пружању електронских услуга“:⁵⁷

- дигитална интеракција: Омогућити свима могућност дигиталне комуникације са националним системом управе,
- приступачност и сигурност: Е-услуге треба да буду доступне, безбедне и приступачне за све, без обзира на потребе и подршку која им је неопходна.,
- смањење администрације: Циљ је смањити административни оптерећење грађана и привреде. То ће се постићи унапређењем дигиталних процеса и услуга, са већим степеном персонализације и проактивности,
- дигитализација јавних услуга: Услуге треба да буду што више доступне онлајн, укључујући могућност провере статуса и добијања потврда и доказа,
- партиципација грађана: Интегрисати савремене технологије како би се омогућило грађанима и привреди да учествују у формирању нових услуга,
- подстицање коришћења дигиталних услуга: Активно радити на уклањању свих препрека за коришћење дигиталних услуга и промовишемо њихове бројне користи, укључујући повећано поверење, ефикасност и смањење трошкова,
- заштита података и приватности: Поступати са личним подацима у сагласности са свим регулативама о заштити података и приватности, и обавезати се информисати грађане о употреби њихових података и пружити механизме за исправку и брисање по потреби,
- механизми правне заштите и притужбе: Грађани и привредници имају потпун приступ механизмима правне заштите и притужба, омогућујући им слободан избор начина за употребу ових механизма.

Најновији токови унутар ЕУ у вези са дигитализацијом довели су до стварања Друге дигиталне агенде Еуропе за период од 2020. до 2030. Ова Агенда, узимајући у обзир промене донесене дигиталним технологијама, поставља конкретне кораке који ће допринети стварању сигурних и поузданих дигиталних услуга и тржишта. Такође, дефинише приоритете за текућу деценију, укључујући развој квантног рачунарства, стратегије *blockchain* технологије⁵⁸, трговинске политике засноване на *blockchain*-у,

⁵⁷Исто, стр. 16.

⁵⁸*Blockchain* као концепт је први пут описан 1991. године када су два истраживача предложила криптографске процедуре за дигитално означавање времена дигиталног документа, тако да

поуздану и хумано вештачку интелигенцију, дигитални суверенитет, сајбер сигурност, гигабитну повезаност, 5G и 6G Европски простор података и инфраструктура, као и постављање глобалних технолошких стандарда. Ови приоритети су обликовали развој Акционог плана за Програм за период од 2023. до 2025. године, прилагођеног тренутном нивоу дигиталног развоја у Републици Србији. Такође, треба напоменути да је ЕУ, 9. марта 2021. године, представила Дигитални компас са четири дигитална циља који треба постићи до 2030. године, а који су потпуно интегрисани у нови Програм за период од 2023. до 2025. године:⁵⁹

- *Вештине.* Најмање 80% одраслих треба да поседује основне дигиталне вештине, а у ЕУ би требало да буде 20 милиона запослених у ИКТ сектору, при чему би више жена требало да се укључи у ову област,
- *Привреда.* 75% компанија треба да користи цлоуд цомпутинг услуге, биг дата и вештачку интелигенцију; више од 90% малих и средњих предузећа у ЕУ треба да достигне основни ниво дигиталне зрелости,
- *Инфраструктура.* Сва домаћинства у ЕУ треба да имају гигабитну интернет везу, сва насељена подручја треба да буду покривена 5G мрежом, а Европа треба да има свој први квантни рачунар,
- *Јавне услуге.* Све кључне јавне услуге треба да буду доступне онлине, сви грађани треба да имају приступ својим електронским медицинским подацима, а 80% грађана треба да користи електронски идентитет.

Током програма за период од 2023. до 2025. године, принципи Берлинске декларације о дигиталном друштву и дигиталној власти заснованој на вредностима из 2020. године биће у потпуности поштовани. Декларација препознаје јавни сектор као кључни елемент за јединствено европско тржиште и покретачку снагу за нове и иновативне технолошке солуције у области јавних услуга и друштвених изазова.

не би било могуће навести датум уназад или унапред (Наведено према: Haber, S., Stornetta, W. (1991). How to time-stamp a digital document. *Journal of Cryptology*, 3(2), 99-111). Ипак, *blockchain технологија*, по први пут представљена је 2008. године, од стране Сатоши Накамото-а, који је истовремено и творац *Bitcoina*, а сама технологија може се објаснити као ланац на коме се врши записивање свих трансакција овом валутом. Чување и ажурирање података на овој технологији је у потпуности децентрализовано, а подаци су међусобно хронолошки повезани путем криптографских шифара. Сматра се да је *blockchain* технологија допринела одређеним новинама у технолошком смислу, што се нарочито одразило на глобалну тражњу за *Bitcoin* валутама, али и на примеру ових технологија у многим аспектима пословни и друштвених процеса. (Наведено према: Хаџић, М., Недељковић, Н. (2018). Могућност примене blockchain технологија на тржиштима капитала. *Синтеза*, 153-159).

⁵⁹Министарство државне управе и локалне самоуправе (2022). Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период 2023. до 2025. године са Акционим планом за његово спровођење. Београд: Влада Републике Србије, стр. 17.

Наглашава се да јавне власти на свим нивоима морају дати пример како би ојачале принципе Европске уније кроз седам принципа:⁶⁰

- поштовање основних права и демократских вредности у дигиталној сфери,
- друштвено учешће и дигитална инклузија ради обликовања дигиталног света,
- оснаживање и дигитална писменост, омогућавајући свим грађанима да учествују у дигиталној сфери,
- поверење и безбедност у е-управи, омогућавајући свима да се сигурно крећу у дигиталном свету унутар ЕУ,
- дигитални суверенитет и интероперабилност као кључ за оснаживање грађана и јавних управа да доносе самосталне одлуке у дигиталном свету,
- фокус на људе и иновативне технологије у јавном сектору, јачање његове пионирске улоге у истраживању безбедног и поузданог технолошког дизајна,
- отпорно и одрживо дигитално друштво, које чува наше природне ресурсе у складу са Зеленим договором и користи дигиталне технологије за унапређење одрживости наших здравствених система.

Када разматрамо обавезу усклађивања регулаторног оквира за рад е-управе са регулативом ЕУ, поставља се питање усаглашавања са низом кључних европских прописа. Ови прописи укључују:⁶¹

- Директиву 2019/1024/ЕУ Европског парламента и Савета од 20. јуна 2019. о отвореним подацима и поновној употреби информација јавног сектора,
- Уредбу 2016/679/ЕУ Европског парламента и Савета од 27. априла 2016. године о заштити личних података и слободном кретању таквих података, којом се укида Директива 95/46/ЕЗ (Општа уредба о заштити података о личности),
- Уредбу 910/2014/ЕУ Европског парламента и Савета од 23. јула 2014. о електронској идентификацији и услугама од поверења за електронске трансакције на унутрашњем тржишту, којом се укида Директива 1999/93/ЕК (eIDAS),
- Директиву 2016/1148/ЕУ Европског парламента и Савета од 6. јула 2016. о мерама за висок заједнички ниво сигурности мрежних и информационих система широм Уније.

⁶⁰Исто.

⁶¹Исто, стр. 17-18.

Неопходно је континуирано пратити ЕУ стандарде како би се испуниле обавезе у процесу приступања Републике Србије ЕУ. Тренутно се врши процена усаглашености Закона о електронској управи са Директивом (ЕУ) 2019/1024 Европског парламента и Савета о отвореним подацима и поновној употреби информација јавног сектора. Ова директива делимично се односи и на Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја.

Европски правни и регулаторни оквир успоставио је равнотежу између практичне сврхе, приватности и сигурности дигиталног идентитета и услуга од поверења, као што су Уредба о електронској идентификацији и услугама од поверења и Општа уредба о заштити података из 2018. године (GDPR). Европска комисија је 2021. године предложила стварање европског дигиталног идентитета, који ће бити оквир доступан свим грађанима, становницима и пословном сектору у ЕУ. Очекује се да ће државе чланице ЕУ постићи договор о техничким детаљима везаним за дигитални новчаник до јесени 2022. године. Све ово ће имати утицаја на унапређење правног и регулаторног оквира Републике Србије у вези са е-управом у програмском периоду од 2023. до 2025. године.

4. ПРАВНИ ОКВИР Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

4.1. Закон о електронској управи

Закон о електронској управи представља правни документ широког обима и има значајан утицај на различите аспекте функционисања државних органа и организација у Србији. Он регулише начин обављања послова управе како на државном, покрајинском и локалном нивоу, тако и у установама, јавним предузећима и посебним органима који имају регулаторну функцију.⁶²

Електронска управа подразумева употребу информационо-комуникационих технологија у обављању послова и комуникацији са грађанима и предузећима. Закон прописује услове и начин коришћења интероперабилних информационо-комуникационих технологија како би се осигурала ефикасност и сигурност у обављању административних послова. У примени Закона о електронској управи, државни органи и организације морају поштовати дужност електронског управног поступања и комуницирања у складу са законским и прописима који су уско повезани са Законом. То значи да сви органи морају користити електронске комуникације када је то могуће и применљиво.

У законско поље примене такође спада и електронска комуникација између органа, што укључује комуникацију између органа и странака у обављању послова који се не односе на управно поступање. Међутим, у случају да је посебним законом другачије уређено, тај закон има примат над Законом о електронској управи.⁶³

Оваквим уређењем, Закон о електронској управи омогућава увођење савремених технологија и ефикасније обављање административних послова, што може допринети повећању транспарентности, брже одзивности и бољег сервиса за грађане и предузећа.

Према изричитој одредбичл 2, ст. 3 Закона о електронској управи, електронско поступање не укључује поступање са актима који су обухваћени тајношћу и имају одређени степен тајности према закону који регулише тајност података. Ови акти су проглашени као тајни и означени одговарајућим степеном тајности.⁶⁴

⁶²Закон о електронској управи, Службени гласник РС, бр. 27/2018.

⁶³Закон о електронској управи, чл. 1.

⁶⁴Закон о електронској управи, чл. 2, ст. 3.

Такође, у члану 3, законодавац јасно ставља до знања да је Закон о електронској управи главни пропис којим се регулише ова област, и да питања која су већ нормативно уређена овим законом не могу бити регулисана другим нормативним актима, осим ако сам Закон о електронској управи омогућава такву могућност.⁶⁵

Дакле, електронско поступање је обухваћено Законом о електронској управи, али искључени су акти који су обухваћени тајношћу и имају одређени степен тајности у складу са законима који регулишу тајност података. Ови тајни акти морају се поступати и обрађивати у складу са посебним законима који их дефинишу.

4.2. Начела на којима се темељи Закон о електронској управи

Начела као најопштија правила изражавају „дух закона“. Дух овог Закона експлицитно се темељи на два начела: 1) Начело ефикасности управљања опремом; и 2) Начело сигурности електронске опреме.⁶⁶

Може се рећи да је прво начело изведено из општег принципа ефикасности у раду државних органа. Начело ефикасности управљања опремом, како је дефинисано у чл. 5 Закона о електронској управи, захтева да орган одговорно и ефикасно управља свом расположивом опремом. Главни циљ овог начела је омогућити правилно и економично коришћење опреме која је у власништву тог органа.⁶⁷

Ефикасно управљање опремом у електронској управи подразумева њен оптималан рад уз истовремено поштовање правила и постизање економичности. Да бисмо постигли овакво ефикасно управљање, кључно је поштовати начело сигурности електронске управе, како је наведено у чл. 6 Закона о електронској управи.⁶⁸

Према том члану, информациони системи, електронске комуникационе мреже и опрема која се користи за вршење електронских управних поступака морају задовољавати одређене стандарде и услове информационе безбедности, у складу са прописима. То значи да се морају примењивати адекватне мере заштите како би се

⁶⁵Закон о електронској управи, чл. 3.

⁶⁶Палевић, М. (2020). Правни оквир електронске управе у Србији. *Зборник радова „Услуге и права корисника“*, Крагујевац, стр. 531.

⁶⁷Закон о електронској управи, чл. 5.

⁶⁸Закон о електронској управи, чл. 6.

осигурало да ови системи буду сигурни од потенцијалних претњи, хаковања, цурења информација или злоупотребе података.

Безбедност електронске управе је од изузетног значаја како би се заштитили подаци грађана и одржало поверење у електронске услуге које држава пружа. Овакав приступ омогућава поуздан рад система, спречавање неовлашћеног приступа подацима и очување интегритета информација. Уз поштовање начела сигурности, ефикасно управљање опремом у електронској управи постаје могуће, пружајући грађанима и држави предности у бржем, једноставнијем и безбеднијем обављању различитих административних и управних поступака.

Забрана дискриминације није експлицитно наведена у Закону као основно начело, али се може тумачити из духа закона. Очигледно је да је ова забрана изостављена у Закону, али то не значи да злоупотребе неће бити могуће.⁶⁹ Сви корисници електронске управе имају право користити услугу у складу са законом. Приступ електронским подацима и документима треба бити омогућен свима на једнак начин и под једнаким условима. Ово укључује и особе са инвалидитетом које би требало да имају приступ услугама без техничких, аудио-визуелних, семантичких и језичких ограничења.⁷⁰

Иако Закон не помиње изричито забрану дискриминације, могло би се аргументовати да су горе наведене одредбе усмерене ка осигурању једнаког третмана за све кориснике, без обзира на њихове различите способности. То значи да би дискриминација према особама са инвалидитетом или другим ограничењима била супротна овом закону.

Међутим, проблем може настати због непрецизности и могућности различитих тумачења. Стога, у пракси би се могло догодити да неке особе ипак буду дискриминисане или да се појаве ситуације које би могле бити злоупотребљене. Како би се то избегло, често је потребно у Закону јасно навести забрану дискриминације и прецизирати механизме како би се спречиле потенцијалне злоупотребе. Без таквих одредби, Закон може бити мање ефикасан у борби против дискриминације и осигурању једнаких права за све грађане.

⁶⁹Палевић, М. (2020). оп. цит., 532.

⁷⁰Закон о електронској управи, чл. 7.

4.3. Инфраструктура у е-управи

Инфраструктура у електронској управи одређена је у оквиру Главе II Закона о електронској управи.

Јединствена информационо-комуникациона мрежа електронске управе је основни систем преко којег органи власти обављају послове електронске управе. Према Члану 8 наведеног документа, органи власти имају обавезу користити ову мрежу или неки други безбедан начин електронске комуникације, у складу с прописима који регулишу питања информационе безбедности. У посебним случајевима, органи могу користити интерну рачунарску мрежу за обављање послова електронске управе, ако то произлази из природе њихових послова, разлога безбедности или других оправданих разлога које прописује посебан закон.⁷¹

Центар за безбедност информационо-комуникационих система републичких органа (ЦЕРТ), који делује у оквиру службе Владе надлежне за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе, задужен је за обављање послова који се односе на заштиту од инцидената у оквиру Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе.⁷²

Да би се орган прикључио на ову мрежу, потребно је поднети захтев надлежном органу који је задужен за њено одржавање и функционисање. Приступ овој мрежи омогућава се од стране надлежног органа. Детаље о организационим и техничким стандардима за одржавање и унапређење Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе, као и повезивање органа на мрежу, ближе уређује Влада.⁷³

Дакле, ова мрежа представља централни систем преко којег органи власти врше електронску комуникацију и обављају послове електронске управе, уз посебан фокус на безбедност информација и заштиту од инцидената. Организација и технички стандарди мреже се дефинишу од стране Владе како би се осигурало њено ефикасно и сигурно функционисање.

Чл. 10 Закона односи се на спостављање и вођење регистара и евиденција у електронском облику у Републици Србији. Организације и државни органи су

⁷¹Закон о електронској управи, чл. 8, ст. 1 и 2.

⁷²Закон о електронској управи, чл. 8, ст. 3.

⁷³Закон о електронској управи, чл. 8, ст. 4 и 5.

овлашћени да успостављају и воде регистре и евиденције у електронском облику, али то мора бити у складу са законом. Подаци који се прикупљају, обрађују и чувају у овим електронским регистрима и евиденцијама морају бити безбедни и заштићени. Само органи и налози за електронску комуникацију смеју се налазити у Републици Србији, осим ако је реч о органима који послују ван земље. У таквом случају, морају бити предузете посебне мере безбедности.⁷⁴

Организација која води ове регистре и евиденције дужна је да уреди начин прикупљања, управљања, чувања, и коришћења података. Такође, морају обезбедити одговарајућу идентификациону ознаку и решавати друга важна питања везана за вођење ових електронских евиденција у складу са законом о заштити података о личности.⁷⁵

Овај члан има за циљ осигурати да се електронски регистри и евиденције воде транспарентно, сигурно и у складу са законом о заштити података о личности како би се заштитила приватност и права грађана Републике Србије.

Портал еУправа је систем који се налази на Јединственој информационо-комуникационој мрежи органа и омогућава пружање услуга електронске управе грађанима. Како би орган могао пружити одређене услуге на овом порталу, подноси захтев надлежном органу, који је дужан да одлучи о захтеву у року од осам дана.⁷⁶

Приликом пружања услуга електронске управе на Порталу еУправа, води се евиденција о корисницима тих услуга. Та евиденција обухвата основне податке као што су јединствени матични број грађана, лично име, корисничко име корисника услуге, адреса, број мобилног телефона и налог електронске поште. Такође, води се и евиденција о приступу систему и коришћењу сервиса, што укључује информације попут корисничког имена, IP адресе са које се приступа, датум и време приступа. Ове евиденције се чувају у складу са законима који регулишу електронске комуникације и то десет година.⁷⁷

Сврха обраде ових података од стране надлежног органа је омогућити несметано пружање услуга електронске управе од стране органа, осигуравајући притом да се подаци грађана чувају на одговарајући начин.

⁷⁴Закон о електронској управи, чл. 10, ст. 1-3.

⁷⁵Закон о електронској управи, чл. 10, ст. 4.

⁷⁶Закон о електронској управи, чл. 17, ст. 1 и 2.

⁷⁷Закон о електронској управи, чл. 17, ст. 3-6.

Порталом еУправа управља надлежни орган, док се начин рада на овом порталу ближе уређује од стране Владе.⁷⁸

Важно је напоменути да се обрада података и чување евиденција врше у складу са законским прописима о заштити приватности и сигурности података како би се осигурало поштовање права грађана на приватност и интегритет података.

На основу Закона ради успостављања електронске управе орган има низ дужности. У том смислу, чл. 31 Закона о електронској управи одређен је низ обавеза које орган мора да спроведе. Ово је вероватно најважнија одредба Закона о електронској управи. Она ближе одређује услове за извршење дужности из овог члана Закона.⁷⁹

4.4. Електронско управно поступање

Електронско управно поступање дефинисано је у Глави III Закона о електронској управи. Увођење електронског управног поступања представља значајан корак ка модернизацији и ефикаснијем обављању административних послова у органима. У том контексту, чл. 32 прописује одређене обавезе које органи морају поштовати приликом имплементације овог система.

Прва обавеза, како налаже ст. 1, тч 1, односи се на то да орган који уводи електронско управно поступање мора обавестити надлежни орган о почетку примене овог начина рада, као и о евентуалном престанку његове примене.⁸⁰ Ово обавештење је од суштинског значаја јер омогућава координацију између органа и смањује могућност неспоразума и конфузије у вези с применом електронског поступка.

Друга обавеза, коју прописује ст.1, тч 2 односи се на достављање списка одговорних лица овлашћених за обављање електронског управног поступања надлежном органу.⁸¹ Ово је неопходно како би се јасно утврдило ко су особе овлашћене за коришћење система, а тиме и за поступање у електронском окружењу. Правилно именовање одговорних лица доприноси транспарентности и поузданости овог система.

⁷⁸Закон о електронској управи, чл. 17, ст. 7 и 8.

⁷⁹Закон о електронској управи, чл. 31.

⁸⁰Закон о електронској управи, чл. 32, ст. 1, тч. 1.

⁸¹Закон о електронској управи, чл. 32, ст. 1, тч. 2.

Укупно гледано, ове обавезе помажу у осигуравању правилног и координисаног спровођења електронског управног поступања. Такође, подстичу ефикасност, смањују време потребно за обављање административних послова и олакшавају интеракцију између органа, грађана и привреде. Електронско управно поступање доноси бројне предности у модерном друштву, а правилна имплементација ових обавеза омогућава његово успешно функционисање.

4.5. Надзор над радом е-управе

Закон о електронској управи има четири главне целине, а четврта целина се бави надзором над спровођењем закона. Ова глава Закона укључује прописе који регулишу како се закон примењује у пракси, а о чему је већ раније било наведено. Задужење за надзор над спровођењем закона додељено је надлежном министарству или његовој организационој јединици, која је одговорна за надгледање и пратење примене закона.

У оквиру Казнених одредби, фокус је на одговорности главног администратора веб портала, администратора органа на веб порталу, одговорног лица у органу које је овлашћено за вођење електронских регистара и одговорног лица у органу. Ако ова лица не поступају у складу са одредбама Закона, предвиђене су казне за прекршаје.⁸²

У Предлогу Закона наведени су различити рокови за завршетак различитих активности, које имају за циљ модернизацију и унапређење система управљања подацима у Републици Србији. Ове активности укључују успостављање сервисне магистрале за размену података из регистара органа, креирање регистара и евиденција у електронском облику, израду софтверских решења и пренос регистара и информационих система на сервере у Републици Србији.⁸³

Предложени рокови у Закону су пажљиво разматрани и уско су повезани са сложеношћу и величином пројеката који треба да буду реализовани. Шест месеци, дванаест месеци и тридесет и шест месеци су разумни рокови за извршење датих задатака.

⁸²Закон о електронској управи, чл. 44-47.

⁸³Палевић, М. (2020). оп. цит., 548.

5. ПОТЕНЦИЈАЛИ И МОГУЋНОСТИ ЗА ДАЉИ НАПРЕДАК Е-УПРАВЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

5.1. Развојни потенцијали електронског сервиса у Србији

Електронски сервиси су постали кључни тренд у областима које захтевају пружање висококвалитетних услуга. Универзитетски каријерни центри представљају један од примера организација које су се прилагодиле овом тренду. Употреба информационо-технолошких технологија омогућава овим центрима да унапреде своје стратегије и постигну већу ефикасност. Ово омогућава широку доступност услуга, олакшава повезивање са свим заинтересованим странама, и пружа корисницима прилику да искористе ове ресурсе са било које тачке света путем интернета.⁸⁴

Међутим, иако електронски сервиси доносе бројне предности, постоје и изазови. Финансијски и стручни ресурси за развој оваквих сервиса су често ограничени. Један начин да се превазиђу ови изазови је кроз сарадњу са сродним организацијама и кроз финансирање путем спољних пројеката. У областима где је лични контакт и интерактивност кључна, попут саветовања и образовања, електронски сервиси могу представљати изазов у смислу обезбеђивања услуга високог квалитета.⁸⁵

Комплексност државне управе је актуелни проблем који грађани Републике Србије сусрећу. Неефикасност државне управе довела је до нереспонзивности и незадовољства грађана који немају алтернативне могућности за задовољавање својих потреба. Због финансијске кризе, Влада је приморана да смањи трошкове, обим администрације, и усмери се ка онлајн комуникацији са грађанима и привредом. Слично као компаније које су се прилагодиле потребама својих клијената, Влада је у информационо-комуникационим технологијама (ИКТ) нашла моћног савезника за превазилажење проблема. Изградња електронске управе је од суштинског значаја, као окосница сваког савременог информационог друштва и кључна конкурентска предност. Ово ће донети виши степен ефикасности друштва у целини.

Међутим, набавка опреме и софтвера сама по себи не представља изградњу е-управе. Неопходно је да уводјење нових технологија буде праћено дубинском

⁸⁴Savković, M., Gavrilović, J. (2012). Elektronski servisi kao podrška radu univerzitetskog karijernog centra. *Infoteh-Jahorina*, 11, стр. 571.

⁸⁵Исто.

трансформацијом у организацији јавне администрације и обуком кадрова који ће моћи да користе нове алате и технологије за обављање административних послова на иновативан начин. Када се нова технологија исправно примени, е-управа има потенцијал да донесе много више од једноставне оптимизације процеса у државним органима. Ове промене могу допринети следећем:⁸⁶

- *Смањење трошкова.* Нова технологија може значајно смањити трошкове пословања и рада јавног сектора. Ово може резултирати мањим пореским оптерећењем за грађане и привреду, чиме се повећава конкурентност земље,
- *Повећана транспарентност.* Е-управа може учинити јавни сектор отворенијим и транспарентнијим. То омогућава грађанима да боље разумеју како држава функционише и како се користе јавни ресурси. Ово побољшава укљученост грађана у политичке процесе на свим нивоима и подржава демократију,
- *Кориснички фокус.* Е-управа треба да стави кориснике у центар свог деловања. То значи пружање јавних услуга доступних грађанима 24 сата дневно, 7 дана у недељи. Ово олакшава приступ услугама и чини их ефикаснијим.

У суштини, е-управа није само технолошки напредак, већ и промена у начину размишљања и раду јавне администрације. Тек када се технологија integriше са променама у организацији и обуци кадрова, можемо остварити пуни потенцијал е-управе и њене користи за друштво.

Национални Портал е-Управа, функционишући већ више од осам година, примио је преко три милиона захтева грађана током свог постојања. Напор који Дирекција за електронску управу улаже има за циљ стварање модерног система, који ће омогућити размену информација и докумената између различитих државних институција, смањити бирократију и унапредити транспарентност и ефикасност у раду администрације. Уз то, убрзано се доносе закони који регулишу област електронске управе, како би се адекватно одговорило на континуирани раст броја корисника Националног Портала Е-Управа и истовремено спречила корупција.⁸⁷

Иако се приступ владиним информацијама и услугама у Србији поступно шири, већина владиних веб страница и даље пружа само основне информације које су често

⁸⁶Видас-Бубања, М. (2011). Предности и ограничења изградње е-управе у Србији. *Часопис за економију и тржишне комуникације*, I(1), стр. 77.

⁸⁷Портал е-Управа, Доступно на: <https://euprava.gov.rs/portal-e-uprava> (17.08.2023).

статичне и ретко се ажурирају, изузимајући неколико примера, као што је случај са сајтом владе Србије. Крајњи циљ треба да буде развој богатог скупа услуга које ће мотивисати предузећа и велики број грађана да их користе, нарочито како се интернет пенетрација расте и побољшава квалитет и брзина интернет конекција.

У суштини, у Србији је неопходно паралелно радити на унапређењу понуде онлине државних услуга и стварању потражње за овим квалитетним садржајем. То значи да је потребно решити проблеме приступа и едукације. Већина постојећих владиних сервиса омогућава само једносмерну интеракцију, где су обрасци доступни онлине, али се морају ручно попунити и доставити органима јавне управе. Додатни напори су потребни како бисмо омогућили двосмерну интеракцију између владе и корисника њених услуга, омогућавајући потпун процес подношења захтева електронским путем.

5.2. Предности реформи за Србију

Јавна управа је суочена са притиском да унапреди квалитет и ефикасност својих услуга, уз обезбеђивање да ове услуге боље одговарају стварним потребама грађана и привреде. Администрација мора бити агилна, транспарентна и добро организована како би брзо информисала грађане о њиховим правима и обавезама. Где год је то могуће, државне услуге треба да буду прилагођене потребама корисника, персонализоване и да омогуће двосмерну интерактивну комуникацију. Тиме би се смањиле непотребне и компликоване административне процедуре и смањило гомилање документације.

Предности електронске управе су бројне. Грађани и запослени у администрацији уживају у брзом и лако приступу услугама, што им штеди време и новац. Транспарентност се повећава, а информације постају јасније и прецизније. Електронска управа доноси и реорганизацију, поједностављење и стандардизацију административних процедура, чиме се смањују трошкови и ризик од корупције и злоупотреба.

Стандардизоване процедуре такође унапређују управљање у државним органима у погледу координације, планирања, извршења и контроле државних аката и управних

процеса. Другим речима, е-управа је кључна компонента реформе државне управе која је чини ефикаснијом, бржом и економичнијом.

У контексту користи од реформе е-управе, можемо истакнути кључне карактеристике овог концепта:

- *Разноврсни комуникациони канали.* Е-управа омогућава грађанима и привреди приступ јавним услугама путем различитих комуникационих канала, омогућавајући им да бирају онај који им највише одговара, узимајући у обзир своје потребе и приступачност,
- *Оријентација према корисницима.* Јавне услуге се прилагођавају потребама грађана и привреде, усклађујући се са њиховим животним и пословним ситуацијама, уместо да буду организоване према интерним структурама државних органа,
- *Интеграција услуга.* Државни органи услуге пружају као део интегрисаног система, уместо да функционишу као изоловане јединице,
- *Транспарентна обрада захтева.* Захтеви корисника, који су прихваћени на пријемним местима, обрађују се транспарентно у позадини, без обзира на то колико различитих органа учествује у процесу. Ово омогућава да се органи ослањају на услуге других органа како би ефикасно пружили услуге корисницима,
- *Минимална документација.* Грађанима и привреди је потребна само основна документација за подношење захтева и испуњавање њихових потреба. Све остале потребне информације, ако су доступне другим државним органима, могу се добити путем комуникације унутар државне управе коришћењем интегрисаних услуга.

Ове кључне карактеристике е-управе наглашавају њен циљ да унапреди ефикасност, приступачност и корисничко искуство у пружању јавних услуга, чиме се олакшава интеракција грађана и привреде са државним органима.

Локалне самоуправе у Србији одиграле су кључну улогу у суочавању са пандемијом Ковид-19. Њихова улога је била изузетно значајна јер су самостално доносили одлуке, организовали различите активности и истовремено спроводили опште смернице усвојене на вишим нивоима власти. Они су својим залагањем значајно допринели успешном повратку нормалног живота својих грађана. Многе локалне

самоуправе суочиле су се са изазовима кризе, развиле сопствене стратегије за подршку становништву и посебно бринуле о најугроженијим групама као што су људи у изолацији, пензионери и сиромашни. Градови и општине су такође пружили подршку у области образовања на даљину и пружили важне информације о стању пандемије Ковид-19.⁸⁸

Пандемија је представљала значајан тест способности локалних самоуправа да пружају услуге својим грађанима. Нажалост, криза је открила и значајне разлике између јединица локалне самоуправе у Републици Србији. Ове разлике укључују ефикасност деловања у кризним ситуацијама, обим и квалитет електронских услуга које пружају, као и значајне диспаратете у људским, организационим и техничким капацитетима локалних самоуправа широм земље.

Опсежно истраживање о функционалности система локалне самоуправе у Републици Србији током пандемије, које је спроведено у оквиру заједничког пројекта Европске уније и Савета Европе под називом „Управљање људским ресурсима у јединицама локалних самоуправа у Републици Србији“, идентификовало је кључне изазове са којима се локална администрација суочавала, а учесници истраживања су се изјаснили на следећи начин:

- петина испитаника (20,2%) сматрала је да су се сусрели са системским проблемима, односно да администрација није била адекватно припремљена за ванредне ситуације и да није постојала јасна подела надлежности и задатака између локалних органа,
- 18% испитаника истакло је проблем капацитета људских ресурса, укључујући недостатак запослених, недовољну обуку за рад од куће, оскудно знање у области информационих технологија и немогућност праћења ефикасности рада,
- 15,7% испитаника нагласило је недостатак информатичке инфраструктуре, техничке опреме и рачунарских ресурса (укључујући рачунаре, скенере, одсуство електронског система за управљање документима, е-архивирање и е-доставу, софтвер за аудио и видео комуникацију, спору интернет везу у неким регионима, при чему је највећи изазов био недостатак софтвера за комуникацију са клијентима),

⁸⁸Станковић, М. (2021). Електронска управа у јединицама локалне самоуправе у Републици Србији – тренутно стање и посебан значај у условима пандемије вируса Ковид-19. *Harmonius*, 192-206.

- 11,2% испитаника издвојило је проблем комуникације, укључујући недостатак адекватне комуникације између институција, лошу интеракцију између запослених који су радили од куће и оних који су радили из канцеларије, и сличне аспекте,
- 10,1% сматрало је да је највећи изазов био у раду са клијентима и грађанима,
- 14,6% нагласило је да није било посебних проблема и да је све добро функционисало.

Када размотримо ситуацију у Републици Србији, пандемија је још једном истакла важност ефикасног управљања током кризних времена и нагласила потребу за убрзањем развоја електронске управе на локалном нивоу у пружању административних и јавних услуга. Нажалост, већина локалних самоуправа није успела да успостави своје процедуре на порталу еУправа због недостатка знања и ресурса. Неке чак су повукле одређене процедуре са портала због проблема које су службеници имали у обради примљених захтева.

Како бисмо унапредили ову ситуацију, предложено је неколико пута да се успостави међуопштинска сарадња у овој области. Ово би подразумевало заједничко формирање служби и дељење ресурса, укључујући сервере и стручњаке за информационе технологије, како би се побољшала електронска управа на локалном нивоу.

5.3. Предности даљег развоја е-управе

Информационо-комуникационе технологије (ИКТ) играју кључну улогу у стимулисању економског раста и иновација. У Европској унији, ове технологије су од суштинског значаја за развој модерне економије, што се најбоље види кроз постојање „Дигиталне агенде за Европу“ као једне од седам водећих иницијатива у оквиру стратегије „Европа 2020“.

Слично, информационо-комуникационе технологије (ИКТ) су од изузетног значаја и у нашој земљи. У 2021. години, прихватили смо „Стратегију развоја информационог друштва у Републици Србији до 2026. године“ која представља акт Владе Републике Србије са циљевима како бисмо искористили потенцијал ИКТ за

повећање ефикасности рада, остваривање економског раста, стварање нових радних места и подизање квалитета живота наших грађана.⁸⁹

Пре усвајања ове Стратегије, прихватили смо и еСЕЕ Агенду за развој информационог друштва у Југоисточној Европи и придружили се иницијативи Европске уније. Ово је послужило као основа за развој Акционог плана који је имао за циљ да се спроведу приоритети из еСЕЕАгенде за развој информационог друштва у Југоисточној Европи. Израда ове Стратегије представља једну од важних активности које смо превелико ангажовали у складу са Акционим планом.

Стратегија развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године представља комплексан и многовекован стратешки документ. Ова стратегија обухвата бројне сегменте који се односе на развој информационог друштва и безбедност информација. Када је реч о безбедности информација, Стратегија је у складу са директивама Европске уније које се односе на мрежну и информациону безбедност. Ова стратегија има за циљ дефинисање стратешких циљева и приоритета у овој области.

Значај развоја информационог друштва препознат је у Републици Србији већ дужи период. Прва стратегија развоја информационог друштва донета је пре више од деценије и обухватила је разне аспекте као што су електронске комуникације, е-управа, е-здравство и е-правосуђе, ИКТ у образовању, науци и култури, електронска трговина, пословни сектор ИКТ и информациона безбедност.

Информациона безбедност је посебно добила на значају у последњој деценији због брзог развоја нових технологија који су донели са собом и нове ризике. Због тога је Влада Републике Србије 2017. године донела Стратегију развоја информационе безбедности за период од 2017. до 2020. године, која је имала за циљ да дефинише принципе информационе безбедности и постави приоритете у овој области.

С обзиром на истек рокова важења наведених стратегија у 2020. години, Министарство трговине, туризма и телекомуникација предложило је нову стратегију за период од 2021. до 2026. године. Ова нова стратегија обухватиће како информационо друштво тако и информациону безбедност и имаће за циљ да обезбеди континуитет у

⁸⁹Стратегија развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године, Службени гласник РС, бр. 86/2021.

развоју ових области. Она ће такође бити прилагођена новим околностима које су резултат брзог развоја дигитализације и нових технологија у савременом друштву.

У складу са чланом 32. Закона о планском систему Републике Србије⁹⁰, Министарство државне управе и локалне самоуправе објављује почетак рада на изменама и допунама Програма развоја електронске управе у Републици Србији за период 2020-2022. године са Акционим планом за његово спровођење за период 2023-2025. године. Сходно Стратегији реформе јавне управе у Републици Србији за период 2021-2030. године⁹¹, планирано је да се у 2022. години изврши евалуација примене Програма развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. године до 2022. године, а затим, на основу резултата те евалуације, изврши ревизија предметног програма и придруженог акционог плана.

Током 2022. године спроведена је *ex-post* анализа имплементације Програма 2020-2022, која у свом извештају пружа преглед тренутног стања е-управе у Републици Србији и нуди закључке о напретку у оквиру општих и специфичних циљева овог Програма. Анализа је потврдила да је Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године добро структуриран и усредсређен на све кључне аспекте изградње ефикасне е-управе, као што су развој инфраструктуре е-управе, осигуравање интероперабилности система, побољшање правно-регулаторног оквира за коришћење е-управе, као и повећање доступности е-управе грађанима и привреди путем унапређења корисничких услуга и отварања података у јавној управи. Ех-пост анализа је, пратећи одређене критеријуме, идентификовала које мере и активности треба задржати као релевантне за нови програмски циклус од 2023. до 2025. године.

У ширем смислу, закључено је да су сви постављени циљеви Програма и даље релевантни. Показатељи успеха Програма 2020-2022. постављени су тако да омогућавају јасно сагледавање постигнутих резултата током његове имплементације. Међународно признати показатељи примењиви су углавном на општи циљ и специфичне циљеве 3. и 4, што указује на то да позиција Републике Србије на међународним ранглистама конкурентности у вези са развојем е-управе зависи, пре свега, од побољшања доступности е-управе грађанима и отварања података у е-управи.

⁹⁰Закон о планском систему Републике Србије, Службени гласник РС, бр. 30/2018, чл. 32.

⁹¹Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији за период 2021-2030. године, Службени гласник РС, бр. 42/2021 и 9/2022.

Такође, овакви показатељи олакшавају и омогућавају чешћу и објективнију ех-пост анализу ефеката Програма.⁹²

Дигитална трансформација јавне управе у Републици Србији, планирана Програмом 2020-2022, омогућила је напредак у многим сегментима рада управе, повећавајући ефикасност, транспарентност, економичност и одговорност. Кључни изазов успешне дигиталне трансформације јавне управе у Републици Србији је обезбеђење стратешке координације фрагментираног система е-управе и имплементација планираних мера у свим сегментима јавне управе. Програм 2020-2022. омогућио је ревизију и унапређење институционалних, техничких и свих других капацитета управе (људских, инфраструктурних, финансијских, партнерских) и оснажио је њену спремност да одговори на трендове четврте индустријске револуције. Када су у питању трендови и употреба нових информационих технологија, као што су вештачка интелигенција, управљање, чување и заштита података, као и диверсификација и иновација електронских услуга, стратешки и правни оквир су такође били у центру пажње како би се неометано напредовало у процесу дигиталне трансформације.⁹³

Јавна управа се састоји из многобројних јавних службеника и сви сегменти овог система користе информационе и комуникационе технологије у свом раду. Како би омогућили аутоматску размену података и обезбедили ефикасну комуникацију између различитих делова јавне управе, посебно у оквиру једношалтерских система, развијена је е-управа са стандардима за интероперабилност. Државни дата центар и Државни центар за управљање и чување података су обезбедили неопходне техничке услове и капацитете за смештање опреме, али и сервисе за смештање и заштиту података, што је допринело развоју нових и квалитетнијих услуга јавне управе.⁹⁴

У Државном центру за управљање и чување података је изграђена јединствена платформа „Паметна Србија“, која служи за сигурно прикупљање и обраду података из различитих јавних извора, што је неопходна основа за развој вештачке интелигенције.

⁹²Министарство државне управе и локалне самоуправе (2022). Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период 2023. до 2025. године са Акционим планом за његово спровођење. Београд: Влада Републике Србије, стр. 18.

⁹³Исто.

⁹⁴Исто, стр. 19.

Крајем 2021. године, пуштен је у рад Мрежни оперативни центар и прва Национална платформа за вештачку интелигенцију.⁹⁵

Стандардизација процеса, интероперабилност, основни регистри, е-аутентификација, е-потпис, е-сандуче, заштита података и добро развијена ИТ инфраструктура представљају солидну основу за будући развој високософистициране е-управе. Поред тога, за успешно спровођење додатних структурних реформи, као и унапређење јавних политика и законодавства, битно је усвојити ефикасније процедуре, јасно дефинисати одговорности, побољшати координацију институција на хоризонталном и вертикалном нивоу и унапредити способности јавне администрације како би ефикасно служила грађанима и пословном сектору.⁹⁶

За успешну и одрживу дигиталну трансформацију јавне управе, која континуирано гради поверење и сарадњу са грађанима и привредом, кључно је осигурати потпуну правну сигурност у употреби е-услуга. Главни циљеви Програма у овој области усмерени су, изнад свега, на обезбеђивање правне сигурности у спровођењу административних поступака путем електронског система, као и на то да се е-управа у свим сегментима дигиталне трансформације усклади и подржи правосуђе, омогућавајући интероперабилност информационих система управе и правосуђа. Током спровођења ових мера, такође је унапређен правни оквир релевантан за развој е-управе. Донети су следећи закони: Закон о Регистру административних поступака⁹⁷, Закон о Социјалној карти⁹⁸, Закон о изменама и допунама Закона о пољопривреди и руралном развоју⁹⁹, Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању¹⁰⁰. Осим ових закона, донети су Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке¹⁰¹ и Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података¹⁰². Такође, донета је и Уредба о

⁹⁵Исто.

⁹⁶Исто.

⁹⁷Закон о Регистру административних поступака, Службени гласник РС, бр. 44/2021.

⁹⁸Закон о Социјалној карти, Службени гласник РС, бр. 14/2021.

⁹⁹Закон о изменама и допунама Закона о пољопривреди и руралном развоју, Службени гласник РС, бр. 114/2021.

¹⁰⁰ Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, Службени гласник РС, бр. 94/2017 и 52/2021.

¹⁰¹Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке, Службени гласник РС, бр. 99/2020 и 74/2021.

¹⁰²Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података, Службени гласник РС, бр. 18/2022.

допуни Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе¹⁰³ и Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе¹⁰⁴.

Управни органи у Републици Србији су једним систематским приступом у коришћењу дигиталних технологија за пружање јавних услуга успели да повећају њихову доступност. Процена ових напора, потврдила је да је Република Србија постала лидер на Западном Балкану у области модернизације пружања услуга грађанима и привреди. Овај успех се може приписати мерама Програма које су се фокусирале на оптимизацију и дигитализацију процедура, услуга, регистара и евиденција, на унапређење функционалности и дизајна Портала е-управе и интернет страница органа јавне управе, као и мерама за унапређење сертификације, квалификоване е-доставе, е-плаћања и популаризације е-управе.¹⁰⁵

Пандемија Ковид-19 је у Републици Србији и широм света довела до значајног убрзања процеса дигиталне трансформације. Током овог периода, од 2020. до 2022. године, Република Србија је забележила значајан пораст коришћења нових информационих и комуникационих технологија, што је довело до њеног статуса регионалног лидера у овом сектору. У одговору на Ковид-19, влада је успешно преоријентисала ресурсе и дигитализовала све услуге које су имале везу са ковидом-19 на Порталу еУправа. Истовремено, увео су се нови сервиси и решења, као што су Портал за електронску идентификацију еид.гов.рс, е-грађанин иницијатива, Потпис у клауду, Портал е-плати за плаћање административних такси и накнада Министарства унутрашњих послова, Портал мојасредњашкола и Портал Грeen.гов.рс – Дигитална садашњост. Зелена будућност. Ови сервиси омогућавају корисницима да прате позитиван утицај дигитализације на очување животне средине.¹⁰⁶

Како би се додатно повећала доступност услуга е-управе у Републици Србији, наглашава се неопходност увођења систематског праћења учинка пружања услуга и задовољства корисника на свим нивоима управе. За то је неопходно развити или унапредити методологију за мерење задовољства различитих корисника услуга јавне

¹⁰³Уредба о допуни Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе, Службени гласник РС, бр.21/2020, 32/2021 и 14/2023.

¹⁰⁴Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе, Службени гласник РС, бр.10/93, 14/93 - испр., 67/2016, 3/2017 и 20/2022 - др. упутство.

¹⁰⁵Министарство државне управе и локалне самоуправе (2022). Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период 2023. до 2025. године са Акционим планом за његово спровођење. Београд: Влада Републике Србије, стр. 19.

¹⁰⁶Исто, стр. 20.

управе, како оних који користе електронске канале, тако и оних који користе офлајн опције.

Како би се постигао квалитет модерног управљања, Програм је идентификовао кључне мере. То укључује унапређење процеса креирања, ажурирања и објављивања отворених података, побољшање Портала отворених података, пружање подршке за коришћење отворених података и имплементацију концепта „паметног града“. Иако су већ уложена значајна средства и труд у област отворених података, даљи напредак захтева системски приступ.

Савремена е-управа и напредне електронске услуге које Република Србија тежи да развије захтевају сталну сарадњу и размену података између јавног сектора, цивилног друштва и пословног сектора. Кључно је да постоји институционална, политичка и правна подршка како би се активно подржала стратегија отварања података у управи и како би се промовисале користи на свим нивоима друштва од употребе отворених података.

5.5. SWOT анализа е-управе у Србији

У оквиру овог поглавља извршена је анализа тренутног стања и потенцијал развоја е-управе у Србији, анализирајући позитивне и негативне аспекте кроз SWOT аналитичку методу. Да би се доносиле информисане управљачке одлуке, кључно је да имамо све релевантне информације о специфичном пословном окружењу. Ова потреба за информацијама је оно што анализа пружа. Коришћење SWOT анализе омогућава нам да прецизно дефинишемо ниво развоја електронске управе у складу са факторима који највише утичу на њен даљи напредак.

SWOT анализа је аналитички алат који се често користи у пословном окружењу како би се процениле снаге (енгл. *Strengths*), слабости (енгл. *Weaknesses*), прилике (енгл. *Opportunities*) и претње (енгл. *Threats*) везане за одређену организацију, производ, пројект или идеју. Овај алат помаже организацијама да боље разумеју своје тренутно стање и околину у којој послују, како би развиле стратегије за унапређење и постизање својих циљева.

СНАГЕ	СЛАБОСТИ
<ul style="list-style-type: none"> - постоји успостављен државни орган са одговорношћу за унапређење е-управе; - имплементирани су електронске јавне консултације о предлозима закона; - координација у сектору е-управе је унапређена, посебно у вези са креирањем веб презентација државних органа; - држава тренутно ужива политичку стабилност, с великом подршком грађана за Владу; - постигнути су значајни помаци у развоју правног и законодавног оквира; - организациона структура државних органа који се баве е-управом је рационализована од времена формирања Владе. - повећање вредности ИТ тржишта; - напредак у електронским јавним набавкама; - ослобађање тржишта телекомуникација од монопола; - повећање коришћења е-управе од стране пословних субјеката; - раст броја домаћинстава са Интернет прикључком; - проширење доступности фиксног широкопојасног Интернета; - унапређење телекомуникационе инфраструктуре и доступност услуга у руралним, мање развијеним и удаљеним подручјима. 	<ul style="list-style-type: none"> - недоследно спровођење постављених стратегија и закона; - значајне разлике између општина које успешно уводе е-управу и општина које касне; - преклапање надлежности између различитих институција; - честе промене структуре Владе које доводе до постојане реорганизације надлежности међу министарствима и владиним органима; - недостатак адекватне промоције предности е-управе; - недовољно развијен правни и регулаторни оквир; - недостатак функционалних националних регистара за грађане, запослене и институције; - високе цене широкопојасног интернета у региону; - очигледан тренд смањивања финансијске независности регулаторних органа; - неповољне цене мобилних Интернет уређаја; - низак ниво информатичке писмености како у запослених у државним органима тако и у грађана; - мали број регистрованих корисника на националном порталу за е-управу; - стагнирање броја корисника мобилног интернета преко 3G

	<p>модема;</p> <ul style="list-style-type: none"> - почетни стадијум развоја е-демократије; - значајан део становништва у Србији никада није користио Интернет; - успорен развој информационог друштва; - недовољна интероперабилност између система државних институција; - незавршен процес дигитализације јавне управе; - мали обим подршке државе развоју широкопојасног Интернета.
ПРИЛИКЕ	ПРЕТЊЕ
<ul style="list-style-type: none"> - међународна кооперација и примена позитивних искустава у области електронске управе од стране држава чланица Европске уније; - изражена политичка воља и препознавање потенцијала е-управе од стране државе; - планови Владе Србије за унапређење ИТ сектора; - процес европских интеграција Србије; 	<ul style="list-style-type: none"> - проблеми у области етике и интегритета у јавном сектору; - потреба за унапређењем сарадње између различитих сектора (јавног, приватног, цивилног); - недостатак транспарентности у управљању државним ресурсима; - потреба за рационализацијом броја запослених у државној управи; - комплексне бирократске процедуре отежавају ефикасност

<ul style="list-style-type: none"> - обавеза коришћења портала за јавне институције у области електронске управе; - формирање специјалног радног тела са представницима различитих министарстава за праћење реформе јавне управе; - коришћење средстава из Приступних фондова ЕУ као извор финансирања; - повећање обима електронске трговине; - програм подстицајних мера за привлачење инвеститора; - јачање функционалне и фискалне децентрализације ради побољшања локалне самоуправе и услуга; - програми обуке за запослене у локалним управама и јавним предузећима како би се унапредила употреба е-управе; - увођење олакшица за грађане и привреду како би се промовисала електронска управа; - повећање инвестиција оператера електронских комуникационих мрежа и услуга у инфраструктуру; - неопходна усаглашавања са директивама ЕУ због убрзаног технолошког развоја; - транзиција е-управе у мобилну управу; - иницијатива Владе за инвестирање у истраживање, развој и иновације у области ИКТ инфраструктуре. 	<p>администрације;</p> <ul style="list-style-type: none"> - спорост у спровођењу реформи, посебно услед фискалних ограничења; - неизвесност у вези са финансирањем развојних пројеката, укључујући е-управу; - изазови током транзиционих реформи услед економске рецесије; - ниска економска продуктивност, мерена по БДП-у по становнику; - повећање сиве економије у земљи; - недостатак поверења у сигурност интернет трансакција; - отпор према променама и потреба за промоцијом културе иновација; - присутан дигитални јаз између различитих друштвених група; - прерасподела радне снаге услед дигитализације у јавном сектору; - потреба за политичком вољом за реформу државне управе; - лоши социоекономски услови могу ограничити улагања у е-управу; - одлив ИТ стручњака из земље; - недостатак ефикасних комуникационих канала између ИКТ сектора и политичких одлучивалаца; - питања приватности и сигурности електронских комуникација; - повећање високотехнолошког криминала; - потреба за модернизацијом ИКТ инфраструктуре у државним органима.
--	---

Табела 1. SWOT анализа електронске управе у Србији

Извор: Израда аутора

На основу SWOT анализа електронске управе у Србији, можемо извести неке закључке о будућим могућностима развоја електронске управе. Србија већ има инфраструктуру и основу за развој електронске управе која може бити далеко надограђена и усавршена. Стручњаци и кадрови у области информатике и технологије могу пружити квалитетну подршку за развој е-управе. Примена нових технологија и иновације у електронској управи може значајно побољшати услуге и ефикасност администрације. Србија може се придружити међународним иницијативама за развој електронске управе и добити научне и финансијске ресурсе. Постојећи инфраструктурни системи могу бити застарели и захтевати значајна улагања у надоградњу. Растући обим података захтеваће јачу заштиту од кибер-напада и остваривање приватности корисника. Електронска управа може бити мета сајбер напада, па је неопходно инвестирати у сајбер сигурност. Регулативе о приватности се мењају, што може створити изазове за управљање подацима.

На основу ових закључака, било би важно да Србија настави са инвестицијама у модернизацију и напредак електронске управе. Нарочито се треба фокусирати на усавршавању сигурности података, привлачењу стручњака и ресурсима из међународних извора и активном учешћу у међународним иницијативама. Кроз ове активности, Србија може значајно унапредити услуге које пружа својим грађанима и предузетницима, стварајући модерну и ефикасну е-управу која ће бити спремна за изазове будућности.

ЗАКЉУЧАК

Управа је сложена друштвена појава која је подложна променама. Развој друштва, идеологије и свести о правима грађана обликовали савремену управу. Савремена управа је посвећена служењу грађана и обављању различитих задатака. Нове информационо-комуникационе технологије трансформисале су традиционалне процедуре и промениле начин рада управе. Употреба информационо-комуникационих технологија отвара нове могућности за економичнији и ефикаснији рад јавне управе.

Концепт електронске управе представља нови начин обављања послова у јавној управи, који доприноси демократичности и реформама. Информације и подаци омогућавају лакше груписање и анализу, што доприноси укупном развоју јавне управе. Е-управа олакшава комуникацију са грађанима и привредом, пружајући им бољи приступ информацијама и услугама. Будућност е-управе је перспективна и очекује се да ће њени потенцијали бити још више испољени у будућим годинама.

Е-управа је релативно нова појава у Србији, и последњих десет година је добила значајну популарност и развој. Постоји неколико области у држави које су спремне за дигитализацију и укључивање у е-управу, што би значајно побољшало рад јавне управе. Ово би омогућило боље функционисање јавне службе и пружање квалитетнијих услуга. Са развојем е-управе отварају се нове могућности, али се такође јављају и нова правна питања која захтевају регулативу. Постоји потреба да се усагласе закони и прописи који регулишу електронско пословање, како би се омогућио безбедан и ефикасан рад Е-управе и обезбедила правна сигурност.

Главни изазов у развоју е-управе лежи у чињеници да администрација, због својих обавеза, не може брзо елиминисати папирне процесе и системе чим се појави прилика за дигитализацију управних поступака. Да би се оствариле предности као што су већа ефикасност и транспарентност власти, већина интеракција са државом мора бити дигитална. Међутим, успешна имплементација е-управе захтева не само широку употребу електронских услуга већ и висок ниво корисничког задовољства. Будући да су пословни корисници јавних услуга често законски обавезни да комуницирају са владом путем Интернета, њихова незадовољства квалитетом е-услуга може брзо постати политички проблем

Уместо да се фокусира на потребе корисника приликом дизајнирања електронских јавних услуга, многи аутори су приметили да је развој дигиталних сервиса углавном био вођен ресурсима Владе, као што су финансије и технологија. Због тога је дубоко проучавање задовољства корисника квалитетом услуга и њихових очекивања од суштинског значаја за даљи развој е-управе. С обзиром на различите карактеристике потенцијалних корисника е-управе, постоје различити захтеви, посебно када су у питању бенефиције које доноси коришћење таквих система. Укључивање посебне перспективе је од суштинског значаја за подршку даљем ширењу и прихватању е-управе.

Е-управа у Србији је нова појава, са значајним потенцијалом за дигитализацију различитих области јавне управе. Развој ове области захтева усаглашавање правних аката, што би омогућило сигурно и ефикасно пословање и обезбедило правну сигурност за све учеснике. Прелазак на е-управу има за циљ значајне промене у институционалним и политичким системима, укључујући реформе и промене у вредностима како јавног, тако и пословног сектора. Један из главних предизазова у развоју е-управе је спор прелазак административних службеника са традиционалних папирних процедура на електронске облике пословања. Такође, спори поступци обуке и укључивања у мрежу јавних сервиса представљају пречку за прелазак на електронско функционисање јавних сервиса како у земљи, тако и у иностранству.

Појачана комуникација између државних институција и прелазак на електронске облике интеракције са државним органима могу довести до транспарентније и ефикасније владе. Успех е-управе је такође зависан од задовољства корисника њених сервиса. Законске одредбе регулишу када и у којим случајевима правна и физичка лица, односно пословни корисници, морају користити електронске начине комуникације путем система јавне управе. Битно је да се слушају примедбе и захтеви корисника јавних услуга и да се на ради на уклањању свих недостатака који се појављују при коришћењу електронских сервиса.

Уследило је постизање позитивних резултата у области јавне управе у Србији изградњом система е-управе и прихватањем нове законске регулативе. Ове промене донеле су брже и ефикасније извршавање задатака, рационално управљање финансијским средствима и праћење економског модела који је резултирао смањењем трошкова и уштедом времена.

Анализа постојећег стања локалне самоуправе, у циљу ефективне реформе јавне управе у Србији, наглашава потребу за реформом управе услуга. То би допринело повећању ефикасности и чинило целинупословања ефикаснијим. У развоју Републике Србије систем имплементације пројеката е-управе игра кључну улогу, омогућавајући конвергенцију Европски стандарди и учешће у европским интеграционим процесима. Е-управа такође има потенцијал да повећа јавну ефикасност и транспарентност службе, а један од њених задатака је и борба против корупције. Увођење е-услуга доприноси и бржој размени информација и јача значај е-управе.

Закон о електронској управи је најзначајнији документ који уређује ову област, али посебни закони и прописи такође садрже одредбе које имају значај за електронско пословање. Усаглашавање свих ових правних аката је неопходан услов за успешан рад е-управе и заштиту права и интереса свих учесника.

Портал еУправа је најзначајнији вид комуникације између јавне управе, грађана и привреде. Он је испунио сва позитивна очекивања у смислу обезбеђивања различитих услуга грађанима и привреди, доприносећи при томе повећању ефикасности и економичности у раду јавне управе. Ово има стимулативни утицај на цивилни сектор, привреду и друштво уопште.

У будућности, постоји потреба да се што већи број институција јавне управе прикључи на мрежу портала еУправа. Такође, треба дигитализовати већи број процедура како би се омогућило што веће обављање услуга преко интернета. Циљ је створити још већи број доступних услуга за грађане и привреду.

ЛИТЕРАТУРА

1. AAD (Ministry of Labour and Government Administration) (1999). *Electronic Government: Cross-sectoral development of information technology in the central government administration*. Action plan for 1999-2001, Report number P 0879E, Ministry of Labour and Government Administration, Oslo.
2. Alfarraj, O., Drew, S., AlGhamdi, R. (2011). EGovernment Stage Model: Evaluating the Rate of Web Development Progress of Government Websites in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 2(9), 82-90.
3. Видас-Бубања, М. (2011). Предности и ограничења изградње е-управе у Србији. *Часопис за економију и тржишне комуникације*, 1(1), 73-88.
4. Вучинић, Д. (2020). Електронска управа – концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији. *Гласник права*, XI(1), 45-56.
5. Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2004). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729.
6. Димитријевић, П. (2001). Електронска влада (E-Government). *Правни живот*, 9/2001.
7. Давинић, М., Тодороски, И. (2011). Електронска управа у Републици Србији – Тренутно стање и правци развоја. *Правни живот*, 10/2011.
8. Ђурашковић, Ј. (2016). *Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима*. Докторска дисертација, Нови Сад: Факултет техничких наука.
9. Iskender, G., Yıldırım, S. Ö. (2014). A Quantitative Analysis on the Opinions of Different Stakeholder Groups in Turkish e-Government Transformation. In *Measuring E-government Efficiency* (pp. 233-256). New York: Springer.
10. Коњовић, З., Сурла, Д. (2006). Развој Е-Управе у земљама ЕУ. *Инфо М*, 5(20), 5-10.
11. Коњовић, З. (2011). E-generator. *E-society Jurnal Research and application*, 2(1), 121-131.
12. Morison, J. (2003). e-Government: a new architecture of government and a new challenge for learning and teaching public law. In F. Galindo, & R. Traunmüller

- (Eds.), *Teaching E-government: Proceedings of a Workshop in Albarracin* (pp. 325-338). Zaragoza: Publicaciones del Seminario de Informática y Derecho.
13. Прља, Д. (2006). Е-управе у Европској унији и у Србији. *Ревуја за европско право*, VIII(1), 55-81.
 14. Pardoški, M., Konjović, Z., Surla, D. (2013). Implementation of e-Government at the local level in underdeveloped countries: The case study of AP Vojvodina. *Electronic Library*, 31(1), 99- 118.
 15. Палевић, М. (2020). Правни оквир електронске управе у Србији. *Зборник радова „Услуге и права корисника“*, Крагујевац, 523-551.
 16. Silcock, R. (2001). What is e-Government. *Parliamentary Affairs*, 54, 88-101.
 17. Seres, L., Horvat, I. (2011). eGovernment in Serbia: prospects and challenges. In M. Klun, M. Decman, T. Jukic (Ur.), *Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment* (ECEG), 502-512.
 18. Savković, M., Gavrilović, J. (2012). Elektronski servisi kao podrška radu univerzitetskog karijernog centra. *Infoteh-Jahorina*, 11, 571-574.
 19. Станковић, М. (2021). Електронска управа у јединицима локалне самоуправе у Републици Србији – тренутно стање и посебан значај у условима пандемије вируса Ковид-19. *Harmonius*, 192-206.
 20. Тодоровић, Б. (2015). *Електронска управа у Републици Србији – Изазови модернизације јавне управе*. Београд: Фондација центар за јавно право.
 21. Haber, S., Stornetta, W. (1991). How to time-stamp a digital document. *Journal of Cryptology*, 3(2), 99-111.
 22. Хацић, М., Недељковић, Н. (2018). Могућност примене blockchain технологија на тржиштима капитала. *Синтеза*, 153-159.
 23. Civaric-Kostić, S., Okanović, M., Milosavljević, M., & Vukmirović, J. (2013). Antecedents of citizens' satisfaction with local administration in Serbia. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 40, 22-34.
 24. Шиповац, Д. В. (2020). *Улога електронских сервиса у развоју јавних сервиса Републике Србије*. Докторска дисертација, Нови Сад: Универзитет Привредна академија, Факултет за економију и инжењерски менаџмент.
 25. Wassenaar, A. (2000). E-governmental value chain models-E-government from a business (modelling) perspective. In *Database and Expert Systems Applications, IEEE Proceedings. 11th International Workshop*, 289-293.

Правна документа и закони

26. Влада Републике Србије(2015). *Стратегија за подршку развоја малих и средњих предузећа, предузетништва и конкурентности за период од 2015. до 2020. године*. Службени гласник РС, број 35/2015. Београд.
27. 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.
28. Влада Републике Србије(2020).*Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године са Акционим планом за његово спровођење*. Београд.
29. Directive 2004/17/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 coordinating the ж procurement procedures of entities operating in the water, energy, transport and postal services sectors, OJ L 134, 30.4.2004, p. 1–113.
30. Directive 2004/18/EC of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 on the coordination of procedures for the award of public works contracts, public supply contracts and public service contracts, OJ L 134, 30.4.2004, p. 114–240.
31. Закон о електронској управи, Службени гласник РС, бр. 27/2018.
32. Закон о информационој безбедности, Службени гласник РС, бр. 6/2016, 94/2017 и 77/2019.
33. Закон о планском систему Републике Србије, Службени гласник РС, бр. 30/2018.
34. Закон о Регистру административних поступака, Службени гласник РС, бр. 44/2021.
35. Закон о Социјалној карти, Службени гласник РС, бр. 14/2021.
36. Закон о изменама и допунама Закона о пољопривреди и руралном развоју, Службени гласник РС, бр. 114/2021.
37. Министарство државне управе и локалне самоуправе (2022). Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период 2023. до 2025. године са Акционим планом за његово спровођење. Београд: Влада Републике Србије.
38. Правилник о условима за пружање услуге квалификоване електронске доставе и садржају потврде о пријему и достави електронске поруке, Службени гласник РС, бр. 99/2020 и 74/2021.
39. Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији за период од 2021. до 2030. године, Службени гласник РС, бр. 42/2021 и 9/2022.

40. Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 68/2010.
41. Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године, Службени гласник РС, бр. 51/2010.
42. Стратегија развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године, Службени гласник РС, бр. 86/2021.
43. Стратегија развоја широкопојасних мрежа и сервиса у Републици Србији до 2023. године, Службени гласник РС, бр. 33/2018.
44. Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа, Службени гласник РС, бр. 104/2018.
45. Уредба о одржавању и унапређењу Државног центра за управљање и чување података, Службени гласник РС, бр. 18/2022.
46. Уредба о допуни Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе, Службени гласник РС, бр. 21/2020, 32/2021 и 14/2023.
47. Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе, Службени гласник РС, бр. 10/93, 14/93 - испр., 67/2016, 3/2017 и 20/2022 - др. упутство.

Интернет странице

48. Портал е-Управа, Доступно на: <https://euprava.gov.rs/portal-e-uprava> (17.08.2023).
49. UN E-Government Survey 2018, Доступно на: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> (Приступљено дана: 15.08.2023).
50. UN E-Government Survey 2022, Доступно на: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022> (Приступљено дана: 15.08.2023).

САЖЕТАК

Рад се фокусира на концепт е-управе, представљајући га као кључни аспект у савременој јавној администрацији. Е-управа користи информационе и комуникационе технологије (ИКТ) како би омогућила размену информација и пружање услуга између државних органа, институција и грађана. Циљ увођења е-управе је смањење административних баријера, повећање ефикасности и доступности јавних услуга, као и унапређење квалитета рада. Кључна компонента е-управе омогућава грађанима приступ информацијама и јавним услугама на даљину, што подстиче трансформацију начина комуникације са државним институцијама. Ова дигитална иновација не само подиже ефикасност и приступачност услуга већ и омогућава активно учешће грађана у демократским процесима, доносећи транспарентности и одговорности власти. Иако имплементација захтева посвећеност и инвестиције, предности е-управе огледају се у модернизацији државног апарата и повећању задовољства грађана и привреде. Истраживање има за циљ дубље разумевање примене ове технологије у Републици Србији, идентификацију предности и ограничења, као и предлагање могућих побољшања и нових сервиса.

Кључне речи: електронска управа, е-управа, јавна управа, е-управа у Србији, Закон о електронској управи

ABSTRACT

Electronic public administration

The paper focuses on the concept of e-government, presenting it as a key aspect in modern public administration. E-government uses information and communication technologies (ICT) to enable the exchange of information and the provision of services between government bodies, institutions and citizens. The goal of introducing e-government is to reduce administrative barriers, increase the efficiency and availability of public services, as well as improve the quality of work. A key component of e-government enables citizens to access information and public services remotely, which encourages the transformation of the way of communication with state institutions. This digital innovation not only increases the efficiency and accessibility of services, but also enables the active participation of citizens in democratic processes, bringing transparency and accountability to the authorities. Although the implementation requires commitment and investments, the advantages of e-government are reflected in the modernization of the state apparatus and the increase in the satisfaction of citizens and the economy. The research aims at a deeper understanding of the application of this technology in the Republic of Serbia, identification of advantages and limitations, as well as proposing possible improvements and new services.

Keywords: electronic administration, e-administration, public administration, e-administration in Serbia, Law on electronic administration

БИОГРАФИЈА АУТОРА

Милица Тороглановић рођена је 08.07.1997. године у Зајечару. Завршила је основну школу „9. српска бригада“ у Бољевцу и средњу школу „Никола Тесла“ у Бољевцу, смер економски техничар, са одличним успехом током свих година школовања и Вуковом дипломом. Основне студије на Правном факултету у Нишу уписала је школске 2016/2017. године и на истом дипломирала 2022. године. Мастер академске студије на Правном факултету у Нишу уписала је 2022. године и то општи смер, ужа јавноправна научна област. Након дипломирања заснива радни однос у Техничком сервису „Ауто Јека д. о.о.“ Бољевац.

**ИЗЈАВА О ИСТОВЕТНОСТИ
ШТАМПАНОГ И ЕЛЕКТРОНСКОГ ОБЛИКА МАСТЕР РАДА**

Име и презиме аутора мастер рада: Милица Тороглановић

Наслов мастер рада: Електронска јавна управа

Ментор: Проф. др Милош Прица

Изјављујем да је електронски облик мастер рада у pdf формату истоветан штампаном облику, који сам предао/ла Правном факултету Универзитета у Нишу.

У Нишу, _____

Потпис аутора

ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ И ОДОБРАВАЊУ ОБЈАВЉИВАЊА МАСТЕР РАДА

Изјављујем да је мастер рад, под насловом - Електронска јавна управа пријављен и одбрањен на Правном факултету Универзитета у Нишу:

- резултат сопственог истраживачког рада;
- да овај мастер рад у целини, нити у деловима, нисам пријављивао/ла на другим факултетима, нити универзитетима;
- да нисам повредио/ла ауторска права, нити злоупотребио/ла интелектуалну својину других лица.

Дозвољавам да се овај мастер рад чува у библиотеци и објави на сајту Правног факултета Универзитета у Нишу, са подацима о датуму одбране и комисији пред којом је рад брањен.

Аутор мастер рада: Милица Тороглановић

У Нишу, _____

Потпис аутора
