

УНИВЕРЗИТЕТ У ПРИШТИНИ
СА ПРИВРЕМЕНИМ СЕДИШТЕМ У КОСОВСКОЈ
МИТРОВИЦИ
ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ

**ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА У РЕПУБЛИЦИ
СРБИЈИ**

(мастер рад)

Ментор:

Доц. др Петар Милић

Студент:

Маријана Ђорђевић

Број индекса: 355/2023

Брање, 2024

САЖЕТАК

Електронска управа подразумева употребу великог броја нових технологија у раду управе. Употребом информационо-комуникационих технологија, интернета, персоналних рачунара мобилних телефона, дигиталне телевизије и др. утицало је на трансформацију рада многих административних државних органа. Доступност информација на даљину и пружања јавних услуга омогућава отварање управе према грађанима и омогућава нови вид квалитетних услуга. У данашњици већина влада врши дистрибуцију информација путем Веб страна, изграђује своје дигиталне базе података и пружа онлине услуге. Ефикасност електронске управе се унапређује захваљујући развоју информационо-комуникационих технологија, а побољшање у будућности биће омогућено разменом информација у оквиру и између појединих база података.

За успешно регулисање електронске управе поред техничког, неопходно је успостављање и правног аспекта. Основни принципи правног регулисања електронске управе јесте давање једнаких шанси за све који учествују у процесу рада управе, без обзира на њихов друштвени статус, место пребивалишта, старосно доба и слично. Неки од тих принципа јесу: минимално регулисање - општи принципи регулисања електронске управе, технолошка неутралност - равноправан третман свих комуникационих канала између владе и друштва, универзални приступ и рационални трошкови као што су приступ из поште, библиотека, школа, мањина, старија лица, особе са посебним потребама итд. Транспарентност и приступ информацијама – лака доступност информацијама.

ABSTRACT

Electronic administration implies the use of a large number of new technologies in the work of administration. Using information and communication technologies, the Internet, personal computers, mobile phones, digital television, etc. influenced the transformation of many administrative state bodies. The availability of remote information and the provision of public services enables the administration to open up to citizens and offers a new type of quality services. Today, most governments distribute information through websites, build their digital databases and provide online services. The efficiency of electronic administration is improved thanks to the development of information and communication technologies that they provide. Improvement in the future will be made possible by the exchange of information within and between individual databases.

For the successful regulation of electronic administration, in addition to the technical aspect, it is necessary to establish the legal aspect as well. The basic principles of the legal regulation of electronic administration is to provide equal opportunities for all who participate in the administrative work process, regardless of their social status, place of residence, age, etc. Some of those principles are: minimal regulation - general principles of regulation of electronic administration, technological neutrality - equal treatment of all communication channels between government and society, universal access and rational costs such as access from the post office, library, school, minority, elderly, persons with special needs etc. Transparency and access to information - easy access to information.

САДРЖАЈ

САЖЕТАК	2
ABSTRACT	3
САДРЖАЈ	4
УВОД.....	6
ГЛАВА I	9
1. ЦИЉ ИСТРАЖИВАЊА.....	9
2. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА.....	10
ГЛАВА II	11
3. ПОЈМОВИ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ	11
3.1. Развој електронске управе.....	11
3.2. Настанак електронске управе.....	13
3.3. Елементи електронске управе	15
3.4. Процес дигитализације.....	17
ГЛАВА III	19
4. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ.....	19
4.1. Појам електронске управе у смислу Закона о електронској управи.....	20
4.2. Канцеларија за информационе технологије и е-управу	23
4.3. Развој инфраструктуре у електронској управи.....	25
ГЛАВА IV	28
5. УСЛУГЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ.....	28

5.1. Јединствени е-шалтер	29
5.2. Е-плаћање.....	30
5.3. Е-заказивање	31
5.4. Е-партиципација	32
5.5. Е-упис	33
5.6. Е-вртић	34
5.7. Е-странац.....	35
5.8. Е-беба (Бебо добро дошла на свет)	37
5.9. Остали информациони системи	38
ГЛАВА V	39
6. ТРАНСПАРЕНТНОСТ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ УПРАВИ	39
6.1. Веб презентације Владе Републике Србије „У служби грађана“ – појам и функција.....	40
6.2. Развој веб презентације државних органа управе	44
ЗАКЉУЧАК	49
ЛИТЕРАТУРА	51
ПОПИС СЛИКА	54
БИОГРАФИЈА	55
ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ	56

УВОД

Предмет истраживања мастер рада на тему „Електронска управа у Републици Србији“, је анализа употребе електронске технологије, односно информационо комуникационих технологија за реализацију послова државних органа и организација на нивоу Републике, установа, јавних предузећа, посебних органа преко којих се остварује регулаторна функција како правних тако и физичких лица којима су поверена јавна овлашћења.

Истраживање на предметну тему је од великог значаја из разлога што омогућава првенствено грађанима, тј. физичким лицима да се на што једноставнији начин упознају и усвоје напредна својства е-управе, на ефикасан, брз и што јефтинији начин.

Предње карактеристике, ефикасност, брзина и економичан начин остваривања права физичким и правним лицима најефикасније се може остварити управо постојањем добро уређеног механизма електронске управе.

Значај имплементације електронске управе на државном нивоу је превасходно тежња да физичка и правна лица могу комуницирати са јавном администрацијом из своје куће или са радног места, да захтеви физичких и правних лица могу бити примљени код органа администрације брзо и лако, као и да одговори, потврде, решења и обавештења администрације буду у што краћем року прослеђена корисницима.

Успостављање електронске управе на државном нивоу подразумева формирање једне модернизоване јавне администрације која се постиже инструментима информационих технологија и дигитализације.

До имплементације електронске управе, грађани су за сваки свој захтев, обавештење и услугу морали да посећују државне органе, јавне установе и друге организације, што је углавном било на уштрб њиховог времена, јер службеници администрације нису постизали да се “изборе” са редовима грађана и удовољавањем различитим захтевима корисника. Овако описан службенички систем јавне управе пре

имплементације електронске управе, изазивао је обострано незадовољство како на страни грађана, тако и на страни службеника јавне управе.

Увођење електронске управе је у претежном делу смирило незадовољство грађана, а управо из разлога што на бржи и ефикаснији начин могу да остваре своја права, а ово у коначности и карактерише модернизацију како администрације, тако и друштва.

Дакле, електронска управа има једну од кључних улога у успостављању демократског начина живота грађана, што се манифестује квалитетом функционисања јавне администрације у циљу постизања једнакости свих грађана и правних лица пред државним органима и јавним установама, без ма ко је врсте дискриминације међу грађанима.

С друге стране, кроз електронске анкете, јавне расправе и саветовање са стручњацима, грађани могу да изразе своја мишљења, ставове, као и предлоге, на који начин грађани учествују у демократском процесу и у процесу доношења одлука.

Постојање електронске управе у великој мери је допринело да грађани остварују своја демократска права и активно учествују у доношењу одлука, што је у службеничком систему јавне управе било знатно отежано.

Приликом истраживања на тему мастер рада фокусираћемо се на предности електронске управе у односу на пређашњи вид остваривања права грађана и правних лица код управних органа, организација, јавних установа, јавних предузећа и свих органа који су саставни део једне управе у држави.

Мастер рад на предметну тему садржан је из 5 глава. У првој глави, која носи наслов „ГЛАВА I“, аутор пише о циљевима и методама на тему истраживања теме електронске управе у Републици Србији.

У другој глави, која је насловљена као „ГЛАВА II“, аутор анализира појмове електронске управе, са посебним акцентом на развој електронске управе, настанак електронске управе, затим елементе електронске управе и процес дигитализације електронске управе.

У глави трећој, која носи наслов „ГЛАВА III“, обрађиваћемо електронску управу у Републици Србији, са појмовним одређењем електронске управе сходно Закону о електронској управи. У овој глави теме које ће бити анализирани су под насловима

канцеларија за информационе технологије, као и развој инфраструктуре у електронској управи.

Глава четврта која носи наслов „ГЛАВА IV“, односи се на услуге електронске управе које се манифестују кроз постојање информационих система као што су: е-шалтера, е-плаћања, е-заказивања, е-партиципације, е-уписа, е-вртића, е-странац, е-беба, као и осталих информационих система.

У петој глави, која је насловљена као „ГЛАВА V“, анализираћемо транспарентност у електронској управи, са освртом на веб презентације Владе Републике Србије „у служби грађана“ и на развој веб презентације државних органа управе.

У последњем делу текста мастер рада, аутор на основу дискусије у пређашњим главама, а такође и расположиве домаће и стране литературе и позитивних законских прописа, износи закључна разматрања о ефикасности и економичности електронске управе у Републици Србији.

ГЛАВА I

1. ЦИЉ ИСТРАЖИВАЊА

Циљ истраживања мастер рада је да се анализом доступне литературе, позитивних законских прописа и праксе органа државне управе, прикажу и истраже карактеристична обележја електронске управе у систему Републике Србије, као и да се направи преглед кључних предности модела Електронске управе у односу на службенички модел управе. Циљ истраживања мастер рада односи се и на процену унапређења транспарентности, квалитета, ефикасности и економичности јавне управе. Наиме, релевантно питање за истраживање на тему мастер рада јесте у којој су мери физичка лица у фокусу јавне управе која им треба обезбедити ефикасно пружање услуга у најкраћем могућем року, при чему би коришћење информационих технологија требало да у великој мери допринесе предњем. Имајући у виду да су електронски сервиси инструменти функционисања електронске управе, циљ аутора мастер рада је да детаљније анализира начин деловања примене електронских сервиса на транспарентније, ефикасније, економичније и брже остваривање права грађана код јавне администрације.

2. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Методологија истраживања у овом мастер раду одређена је начином дефинисања предмета, циљевима и полазним хипотезама истраживања. Имајући у виду сложеност предмета истраживања и циљеве истраживања, рад ће бити базиран на научним сазнањима из области управног права, процедуре у смислу Закона о електронској управи као и пракси органа државне управе:

1. **Правнодогматски метод** биће коришћен ради указивања на позитивне прописе који се примењују сходно предмету истраживања;
2. **Упоредноправни метод** значајан је јер се њиме постиже сагледавање сличности и разлика које постоје у нашем систему државне управе и државним системима других земаља којима је ово питање регулисано на сличан или другачији начин;
3. **Аналитички метод** у циљу објашњавања предмета проучавања, с обзиром да се исти заснива на анализирању и описивању ужих појмова који као целина чине део проучавања проблема;
4. **Позитивноправни метод** који указује на законске прописе који се тренутно примењују у земљи поводом функционисања електронске управе у Републици Србији.

ГЛАВА II

3. ПОЈМОВИ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

Владе широм света се суочавају са изазовом трансформације и потребом да на посебан начин осмисле државне управе, да би обезбедиле испоруку ефикаснијих сервиса по нижој цени, као и испоруку информација и знања уз коришћење информационо-комуникационих технологија. Развој ИКТ је био катализатор који је омогућио и убрзао процес успостављања е-Управе.¹

Е-управа значи употребу информационо-комуникационих технологија, а нарочито употреба интернета као инструмента за постизање добре управе. Добра управа омогућава лакшу, јефтинију, транспарентнију интеракцију између владе и грађана, владе и компанија, самих владиних агенција. Добра е-управа данас функционише преко умрежених правних база података, односно аутоматизоване администрације што представља суштину е-управе. Циљ боље управе јесте унапређење пружања услуга грађанима. Суштина електронске управе је да грађани што више административних процедура убудуће обаве путем интернета, што би искључило чекање и уштедело време.²

3.1. Развој електронске управе

“Интензиван развој интернета као и мрежно базираних апликација у последњих петнаест година довео је, осим до промена у начину пословања компанија, и до промена у начину на који грађани и компаније комуницирају са државним, покрајинским и локалним органима власти. Електронски начин комуникације, препознат је као начин да

¹ Парошки М, Моделирање и имплементација убрзаног развоја електронске управе стр.5.

² Димитријевић П, Основне карактеристике електронске управе стр.3.

се рад државних институција поједностави, убрза и учини транспарентнијим. Мрежно базиране апликације за електронску комуникацију (између грађана и органа управе, као и између компанија и органа управе, те између различитих нивоа државне управе/локалне самоуправе), као и сервиси који су на овај начин доступни корисницима у последњих неколико година познати су под називима е-Управа, е-Влада, дигитално друштво.”³

Под термином електронска управа (или е - управа) се подразумева интензивна и широка примена савремених информационо-комуникационих технологија у јавној управи која би омогућила грађанима, локалним управама, пословним субјектима, владиним и невладиним организацијама и другим институцијама перманентан приступ сервисима јавне управе, а запосленима једноставно и ефикасно обављање послова уз смањене трошкове. Е-управа приближава администрацију грађанима и пословним субјектима путем коришћења Интернета. Грађанима се пружа могућност приступа информацијама које могу да допринесу унапређењу њиховог цивилног, професионалног и приватног живота; грађани могу да подносе молбе, могу да на једноставнији начин решавају своје потребе и обавезе, нпр. добијање докумената, дозвола, пријава пореза.⁴

Развојем телекомуникационе и рачунарске инфраструктуре у последњих петнаестак година у свету се веома интензивно покренуо процес миграције класичних начина комуникације грађанин-влада и компанија-влада у електронски начин комуникације путем јавних сервиса. То је увело нове термине као што су електронска управа (е-управа), електронска влада (е-Влада), дигитално друштво и др. Ти појмови описују електронски начин пословања или комуникације између грађана и владе, владе и компанија и владе и владе.⁵

“Е-управа је Веб базирана технологија коју користи јавна управа, као комуникациони канал који је понуђен посетиоцима, грађанима, пословним партнерима, локалној самоуправи, владиним и невладиним институцијама и запосленима. Ако се

³ Зарић М, Сурла Д, Милосављевић Б, Електронски библиотечки јавни сервис у е-управи, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, стр. 51

⁴ Машовић С, Срачевић М, Заступљеност е-сервиса у јавним управама Србије, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, стр. 21

⁵ Обрадовић Ћ, Зарић М, Развој система јавних сервиса е-управе, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, стр. 42

поседује одговарајућа инфраструктура, грађани имају поверење у информационо-комуникационе технологије (верују у приватност и заштиту својих података), постоје дефинисани односи између заинтересованих партнера (локалне самоуправе, владе, привреде, грађана) онда можемо саградити стабилну грађевину е-Управе.”⁶

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

Добра пракса многих земаља показује да е-Управа представља једини могући оквир за пружање квалитетнијих јавних услуга, смањење времена чекања на услуге, подизање продуктивности и повећања транспарентности рада и одговорности.⁸

3.2. Настанак електронске управе

Информационо-комуникациона технологија и њено коришћење није идеја која је скоро настала. Почетком 60-70-тих година прошлог века, употреба истих је виђена као решење за неке од проблеме као што је нагомилавање папирне документације. Најпре се то односило на унапређење ефикасности, а основни мотив био је да се смање трошкови. Крајем 90-тих година развојем интернета постепено долази до свести и примене информационих технологија у управи ради уважавања корисника као крајњих потрошача. Да би корисници тј. потрошачи били задовољни неопходно је пружање брзих и квалитетних услуга е-управе на чему је данашњица и базирана. Немогуће је замислити рад без е-услуга који је доминантан када се говори о е-управи.⁹

⁶ Машовић С, Срачевић М, оп.цит. стр. 21

⁷ 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, стр. 289-290

⁸ Машовић С, Срачевић М, оп.цит. стр. 21

⁹ Качановски В, Електронска управа, технологије, сервиси и безбедност стр. 6.

Битне електронске услуге за грађане су:¹⁰

- Годишњи порез на доходак грађана;
- Услуге тражења запослења при бироима за рад;
- Услуге у вези права из области социјалне заштите;
- Лична документа;
- Регистрација аутомобила;
- Добијање грађевинске дозволе;
- Пријава полицији;
- Јавне библиотеке;
- Изводи из матичних књига;
- Услуге у вези са здравством и др.¹¹

Јавне услуге морају бити рационализоване, организоване према потребама корисника, аутоматизоване и доступне електронским путем. Корисници ових услуга е-управе се могу сврстати у следеће, међусобно повезане категорије а то су:¹²

- G - Government – влада,
- E – Employee – запослени,
- B – Business – пословни сектор,
- C - Citizen – грађани.

¹⁰ Бабовић З., Јовић Д., Милутиновић В., “Survey of e-Government Services in Serbia”, Informatica, ISSN стр. 379-396.

¹¹ Исто.

¹² Видас, Бубањ М (2011) Предност и ограничења изградње е-управе у Србији. Часопис за економију и тржишне комуникације, стр.75.

3.3. Елементи електронске управе

Елементи електронске управе обухватају бројне области у којој се преплићу безброј научних дисциплина као што су: телекомуникације, информационе технологије, политичке науке, социологија, менаџмент, психологија, право, рачунарске науке, економија и организационе науке.

Посматрајући уопштено, елементи електронске управе базирају се на неколико кључних карактеристика као што су:

1. Карактеристика е-управе је у томе што се побољшава положај грађана и привредних субјеката кроз унапређен приступ информацијама и услугама.¹³
2. Суштину е-управе не чини само употреба савремених информационих технологија, него свеобухватна трансформација владе према грађанима, привредним субјетима и другим јавним институцијама.¹⁴
3. Е-управа укључује и промену јавног сектора и њене унутрашњости уз помоћ нових информационих технологија, односно промене у организовању, функционисању унутар саме управе, а не само у односима са самим корисницима.

¹⁵

Електронска управа подразумева три главне области а то су:

- Унапређење владиних процеса – е-управа;
- Повезивање грађана и владе – е-грађани;
- Развој процеса социјалних интеракција е-друштво.

Електронска управа се карактерише као примена информационих и комуникационих технологија за трансформацију и размену информација међу компанијама и владиних агенција као и њихових корисника и др. Такође, подразумева и трансформацију интерних и екстерних односа у јавном сектору, кроз умрежено пословање, информациону технологију и комуникацију, како би проток услуга према

¹³ Ђурашковић, Ј. (2016). Унапређење модела ефикасног комуницирања електронске управе са привредним друштвима. Докторска дисертација, Нови Сад: Факултет техничких наука, стр.15

¹⁴ Исто стр.15.

¹⁵ Исто стр.15.

грађанима укључило саме грађане у демократске процесе. Она се дефинише и као однос између јавне управе и њених купаца као и њених добављача путем електронских средстава.¹⁶

Електонска управа је управа која је организована у виртуелним условима и која зависи од структуре и капацитета интернета и веб-а. Она употребљава интернет апликације за побољшање приступа и ефикасно достављање информација и услуга државне управе.¹⁷

Такође, електронску управу карактерише и управљање омогућено преко информационо-комуникационих технологија, које трансформишу однос са грађанима, приватним секторима и другим државним организацијама, обезбеђује бољу испоруку услуга, већу сигурност, повећану транспарентност и ефикаснију управу. Е-управа се често користи као симбол који означава примену савремених ИТ апликација на владине функције, чији је циљ ефикасније и јефтиније пословање владе. Подразумева употребу информационо-комуникационих технологија, посебно интернета као средство за постизање бољих резултата. Електронска управа представља модернизацију државне управе, увођење е-трговине као и послове између управе, грађана и правних лица.¹⁸

Карактеристика електронске управе је и та што она представља употребу различитих информационих технологија од стране Владиних агенција, да би се активност државних институција трансформисала у циљу повећања ефикасности, ефективности и пружања квалитета услуга. Она подразумева употребу информационих технологија, како би се подржале активности државне управе, обезбедиле неопходне инвестиције у људе, механизме, процесе, подстакло укључивање грађана и пружале јавне услуге.¹⁹

Е-влада се карактерише као способност грађана да комуницирају или сами остваре интеракцију са управом, свеједно градском или државном, путем интернета који

¹⁶ Исто стр 15.

¹⁷ Исто стр 16.

¹⁸ Исто стр 16.

¹⁹ Исто стр.17.

је софистициранији од једноставне електронске поште, генеричког садржаја или слања порука на е-адресу обезбеђену на веб-сајту.²⁰

3.4. Процес дигитализације

Процес дигитализације електронске управе представља битан фактор иновација конкурентности и раста, који пружа државним институцијама да на лак и једноставан начин, преко различитих институција, пружају услуге грађанима и привреди путем интернета. У Републици Србији, развој електронске управе има за циљ да подстакне развој привреде кроз унапређење пословног амбијента и међународне позиције земље. Доношењем новина и различитих стратегија и активности на порталу е-Управа омогућава се брже и ефикасније обављање административних послова, а грађанима се пружа више могућности за интеракцију са државним органима.²¹

Процес дигитализације отпочео је 2000-их година али је тек у последњих неколико година постао интензивнији. Доношењем Дигиталне агенде 2006. године постављени су основни стратешки циљеви и правци развоја дигиталне комуникације и информационо – комуникационих технологија у земљи.²²

Процес дигитализације значајно је допринео повећању стандарда и квалитета живота становника Србије, самим тим је повећао ефикасност, смањио трошкове и креирао нове вредности у готово свим областима живота и рада.²³

Дигитална трансформација рада органа управе и развоја информационих система и електронских услуга истовремено поставља и бројне правне, организационе и техничке изазове.²⁴

Електронска управа је један од главних покретача унапређења квалитета, ефикасности и економичности јавне управе. Грађани треба да буду у фокусу јавне управе

²⁰ Исто стр.17.

²¹ <https://iri.rs/institut/unapredjenje-procesa-digitalizacije-u-srbiji/?pismo=lat> посећено 06.10.2024.год. у 15:17ч.

²² Исто.

²³ Исто.

²⁴ Исто.

која треба да им обезбеди ефикасно пружање услуга у најкраћем могућем року. Компликоване поступке могуће је додатно поједноставити и убрзати коришћењем информационих технологија. Уз комплетно јасне и на интернету лако доступне услуге, развојем електронских сервиса, обезбеђује се висок ниво софистицираних услуга и тиме се остварује ефикасна електронска управа, а самим тим долази и до смањења дужине трајања поступка и папирологије, штеди се и време и људски ресурси и ствара се могућност ефикасније алокације и употребе ових ресурса.²⁵

Повезивањем више различитих система долази до боље системске контроле јавне управе, као и смањења учесталости грешака у раду. Могућност да грађани прате поступање управе у њиховим предметима, знатно смањује могућност злоупотребе овлашћења. Унапређењем рада управе, јавни интерес се остварује у већој мери, док је поверење, а самим тим и задовољство грађана, на вишем нивоу. Узимајући у обзир смањене трошкове и убрзани поступак, уз повећање транспарентности и правне сигурности, ствара се и бољи пословни амбијент, који даље доприноси унапређењу конкурентности и отварању нових радних места. Истовремено, дигитализација и електронска управа су важни и са аспекта јачања владавине права, јер значајно смањују могућност коруптивних радњи чиме доприносе у борби против корупције.

²⁵ <https://iri.rs/institut/unapredjenje-procesa-digitalizacije-u-srbiji/?pismo=lat> посећено 06.10.2024.год. у 15:17ч.

ГЛАВА III

4. ЕЛЕКТРОНСКА УПРАВА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Развој е-управе у Србији је тема која је већ дуго присутна у литератури, а општеприхваћен закључак је да Србија увек заостаје у развоју електронске управе у односу на земље Европске уније. Србија, земља у транзицији суочава се са низом својих наслеђених бирократских и административних процеса, бори се са превазилажењем истих и иде тежим путем ка развоју е-управе. Постоје бројни проблеми који стоје пред даљом имплементацијом е-управе у Србији, пре свега слаби и ограничени технички ресурси, недостатак средстава и инфраструктуре често успоравају или онемогућавају имплементацију нових технологија и система, као и законске препреке које имају значајну улогу у ограничавању напредака е-управе.²⁶

Питање безбедности је једно од најчешћих питања и најбитнијих за имплементацију е-управе у Србији. Електронски систем захтева висок ниво заштите података и информација како би се осигурали и заштитили грађани и стекли поверење у начин комуникације и размене података са државним органима. Свака новина грађанима доноси низ предрасуда и питања, како о традиционалним комуницирањем са владом тако и модерним тј. електронским, те многи грађани имају предрасуде према дигиталним решењима, док су неки пак само опрезни.²⁷

Потребно је доста времена како би грађани прихватили новину, потребно је не само да се ураде промене на технолошком нивоу, већ треба радити и на организационом и на културном нивоу. Потребно је улагање у свим сферама, као и улагање у материјалне и људске ресурсе и многе културолошке промене како би се цео овај процес прихватио

²⁶ 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.

²⁷ Ђурашковић, Ј. (2016). Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвима. Докторска дисертација, Нови Сад: Факултет техничких наука, стр. 34.

на неком нивоу и на тај начин подржао дигитални свет и целокупни дигитализациони процес. Цео овај процес захтева јаку и стабилну владу, која ће моћи дугорочно спровести реформе, што у Србији то није случај због сталних промена. Због свега наведеног, развој е-управе у Србији заостаје у односу на друге земље због низа фактора напред наведених.

4.1. Појам електронске управе у смислу Закона о електронској управи

Закон о електронској управи усвојен је 2018. године и представља кључни документ који регулише функционисање електронске управе са европским стандардима. Сам закон о Електронској управи омогућава размену података између државних органа путем информационо-комуникационих технологија, што је од суштинског значаја за брже и ефикасније обављање административних послова. Закон прописује обавезу да се у раду органа јавне управе користе информационо-комуникационе технологије. Обухвата комуникацију између органа управе, али и комуникацију са грађанима и привредом. У јуну 2020. године усвојен је програм развоја електронске управе за период од 2020. године до 2022. године. Циљ оваког програма је да се развију многобројне електронске услуге и сервиси за грађане и привреду како би се ојачао целокупан систем пружања услуга у Републици Србији.²⁸

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.²⁹

Закон прописује начин употребе информационо-комуникационих технологија, како би се осигурала ефикасност и сигурност у обављању административних послова. Применом Закона о електронској управи, сви државни органи и организације морају се придржавати правила и дужности самог електронског поступања и комуницирања са законским прописима, који су уско повезани са самим Законом.

²⁸ Закон о електронској управи Службени гласник РС, бр 27/2018

²⁹ Закон о електронској управи Службени гласник РС, бр 27/2018

У законско поље примене спада и електронска комуникација између органа, што укључује комуникацију између органа и странака у обављању послова који се односе на управно поступање. Међутим, у случају да је посебним законом другачије уређено, тај закон има примат над Законом о електронској управи.³⁰

Оваквим уређењем Закона о електронској управи, омогућава се увођење савремених технологија и ефикасније обављање административних послова, што може допринети повећању транспарентности, брже одазивности и бољег сервиса за грађане и предузећа. Према изричитој одредби чл. 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.

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.³¹

Електронско поступање, пружање електронских услуга и свих видова електронске комуникације заштићени су законом о електронској управи, као и акти тј. подаци који су обухваћени велом тајности заштићени су овим законом у складу са другим законима који регулишу тајност података. Сви подаци који су под велом тајности, могу се обрађивати и употребљавати у складу са посебним законима који их регулишу и дефинишу.

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 неопходно као и због безбедности и других оправданих разлога.

Задатак заштите информационо-комуникационих система републичких органа у оквиру е-управе пада на Центар за безбедност информационо-комуникационих система

³⁰ Закон о електронској управи чл.2 ст3.

³¹ Закон о електронској управи чл.3

републичких органа (ЦЕРТ). Ова институција одговорна је за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе. У данашњици добра управа се оставарује путем повезаних правних база података и аутоматизације администрације што чини срж електронске управе.³²

Основни принципи правне регулације Електронске управе усмерене су на сигурност једнаких шанси за све учеснике електронске управе, без обзира на њихово пребивалиште, старост итд. Правним прописима треба се јасно прецизирати функције и институције у оквиру електронске управе са јасним надлежностима, правима и обавезама и принципима стратешког планирања.

Принципи правне регулације електронске управе су:³³

- поштовање основних права и слобода у дигиталном простору, укључујући приступ интернету, електронским информацијама и знању,
- 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 коришћење ресурса, као што су поште, библиотеке, школе и друге институције
- релевантност за све групе корисника, укључујући грађане, пословне субјекте, државне институције, мањине, старије особе и особе са посебним потребама,
- транспарентност и одговорност информација, како би се омогућио лак приступ релевантним подацима,
- повећање улоге саморегулације и корегулације, са посебним нагласком на дефинисање одговорности оператора, поступка, заштите потрошача, електронских медија и сличних аспеката.

За имплементацију и реализацију електронске управе неопходна је реформа националног правног система. Битно је усвојити правне регулативе које се баве електронским потписима, електронским документацијом, као и самом комуникацијом

³² Исто.

³³ Исто.

између државних институција и грађана, заштитом и сигурношћу података као и другим питањима везаних за дигиталну владу. Само пар земаља, конкретније Аустрија и Италија имају законе о електронској управи. Аустрија је донела Закон о е-управи 27. фебруара 2004. године, а ступио је на снагу 1. марта исте године. Овим законом обавезују се сви органи управе у Аустрији да се пребаце на електронске трансакције и пружање услуга електронски до 1. јануара 2008 године. Закон е-управе у Аустрији се састоји из 7 делова који обухвата следеће: 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 приватним подацима, казнене одредбе као и прелазне и завршне одредбе. Сврха Аустријског закона е-управе је побољшање правне важности електронских комуникација са јавним институцијама, јасно одређује министарства и органе који су одговорни за даље спровођење Закона.³⁴

Италијански парламент је у марту 2005. године усвојио Закон о електронској управи. Основа овог закона била је стварање оквира за развој електронске управе у земљи. Сам закон је садржао низ правила, обавеза као и циљеве који су се односили на употребу информационо-комуникационих технологија у јавном сектору. Кључна одредба Закона била је обавеза да јавни сектор дели релевантне информације електронским путем. Самим тим био је одређен и минимални број услуга које су морале бити доступне грађанима и компанијама путем интернета. Закон је налагао да се електронско плаћање прихвати од 1. јануара 2006. године, а да се електронска идентификациона картица користи приликом коришћења онлине услуга јавне управе од 1. јануара 2007. године.³⁵

4.2. Канцеларија за информационе технологије и е-управу

Канцеларија за информационе технологије и е-управу, представља службу Владе Републике Србије надлежну за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе и информационих система и инфраструктуре органа

³⁴ Исто. стр. 66

³⁵ Исто.

државне управе и служби Владе, као и развој и примену стандарда у увођењу информационо-комуникационих технологија у органима државне управе и службама Владе и подршку у примени информационо-комуникационих технологија у органима државне управе и службама Владе.

Са четвртом индустријском револуцијом, дигитализација постаје главни катализатор иновација, модернизације, економског раста, конкурентности и свеобухватног друштвено-економског напретка и развоја. Влада Републике Србије препознала је значај дигитализације и развоја електронске управе, што је допринело значајном развоју у овој области у протеклих неколико година, а захваљујући управо Канцеларији. Дигитализацијом, као једним од приоритета Владе Републике Србије, трансформише се начин рада јавне управе и подиже се њена економичност, транспарентност и квалитет рада.³⁶

Канцеларија је надлежна и за пројектовање, развој, изградњу, одржавање и унапређење рачунарске мреже републичких органа, послове за потребе Центра за безбедност ИКТ система у републичким органима, пружања услуга пројектовања, развоја и функционисања интернет приступа, интернет сервиса и других централизованих електронских сервиса, планирању развоја и набавке рачунара и комуникационе опреме за потребе органа државне управе у служби Владе, координацију и пружање подршке за остваривање међународне сарадње и пословања на глобалном тржишту за дигиталне, иновативне и креативне делатности.

Своје надлежности Канцеларија за информационе технологије и електронску управу спроводи кроз низ успешних пројеката, пружајући подршку и обезбеђујући координацију подршке развоју електронске управе. Канцеларија за информационе технологије и електронску управу је у марту 2018. године добила престижну светску награду за допринос развоју информационог друштва коју додељује Светски самит о информационом друштву WSIS у Женеви, као и многе друге награде као што су:

- **ITU** – Међународна унија за телекомуникацију,
- **UNESCO** – Организација Уједињених нација за образовање, науку и културу.
- **UNDP** – Програм Уједињених нација за развој

³⁶ <https://ite.gov.rs> Канцеларија за информационе технологије и електронску управу приступљено дана 06.10.2024.год у 17:16ч.

- **UNCTAD** – Конференција Уједињених нација за трговину и развој.³⁷

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу са информационим системом е-Инспектор нашла се међу три најбоље иновативне иницијативе на додели награда „Европа у настајању“ која је одржана средином 2019. године у Лондону.

4.3. Развој инфраструктуре у електронској управи

У глави трећој Закона о електронској управи Републике Србије одређени су елементи и карактеристике инфраструктуре у електронској управи. Тако је чл. 8. Закона одређено да је орган дужан да послове електронске управе обавља преко Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе или на неки други начин, а сходно прописима којима се уређује питање информационе безбедности. Послове који се односе на заштиту од инцидената у оквиру Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе, обавља Центар за безбедност информационо-комуникационих система републичких органа (ЦЕРТ) у оквиру службе Владе која је надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе (у даљем тексту: надлежни орган). Орган подноси захтев за прикључење на Јединствену информационо-комуникациону мрежу електронске управе надлежном органу. Приступ Јединственој информационо-комуникационој мрежи електронске управе омогућава надлежни орган. Организационе и техничке стандарде за одржавање и унапређење Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе и повезивање органа на мрежу ближе уређује Влада.³⁸

Према Закону, органи успостављају и воде регистре и евиденције у електронском облику, прикупљају, обрађују и чувају податке у регистрима и евиденцијама у електронском облику. Регистри и евиденције у електронском облику, као и налози за електронску комуникацију, могу се налазити само у Републици Србији, а изузетно налози за електронску комуникацију органа који обављају делатност изван Републике

³⁷ <https://ite.gov.rs> Канцеларија за информационе технологије и електронску управу приступљено дана 06.10.2024.год у 17:58ч.

³⁸ Чл. 8. Закона о електронској управи Републике Србије.

Србије, уз прописане мере безбедности, могу се налазити ван Републике Србије. Такође, орган је дужан да уреди начин прикупљања, управљања, чувања, коришћења података, употребу идентификационе ознаке и друга питања од значаја за вођење регистара и евиденција које се воде у електронском облику, у складу са законом којим се уређује заштита података о личности.³⁹

Чл. 11. Закона одређен је начин коришћења података из регистра и евиденција у електронском облику, те орган преузима податке без провера. Ако постоји сумња у тачност података садржаних у регистрима и електронским евиденцијама које води орган који је надлежан за њихово вођење, сам орган је дужан да изврши проверу и за то време податак означи статусом "податак је у статусу провере". Овакви подаци који су у статусу провере не преузимају се.⁴⁰

Орган је дужан да податке из евиденција у електронском облику које су законом, односно другим прописом установљене, достави другом органу који води регистар, ако су ти подаци неопходни за вођење тог регистра, ради извршавања послова из њихове надлежности. Такође, орган надлежан за вођење регистра, дужан је да одмах, а најкасније у року од три радна дана од дана подношења захтева, достави податке неопходне за електронско управно поступање и вођење других регистара. Он мора водити евиденцију сваког приступа и увида у електронске документе и податке из своје надлежности, и то податке о: идентитету овлашћеног лица (јединствени матични број грађана и лично име), датуму и времену приступа и скупу података којима се приступало. Начин на који органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистара у електронском облику, који су неопходни за одлучивање у управном поступку ближе уређује министарство надлежно за послове државне управе.⁴¹

Подаци и електронска документа прибављају се и уступају у оквиру Јединствене информационо-комуникационе мреже електронске управе или на други безбедан начин преко Сервисне магистрале органа. Подаци и електронска документа који се износе из Републике Србије на основу посебних прописа, односно потврђених међународних

³⁹ Чл. 10. ЗЕУРС.

⁴⁰ Чл. 11. ЗЕУРС.

⁴¹ Чл. 11. ЗЕУРС.

уговора морају се посебно заштитити. Ближе услове, мере и начин издавања дозвола за изношење података и електронских докумената из Републике Србије, заједнички прописују министарство надлежно за послове државне управе, министарство надлежно за послове правосуђа и орган надлежан за изношење тајних података. У случају да се износе подаци о личности примењују се одредбе закона којим се уређује заштита података о личности.⁴²

Закон о електронској управи корисницима електронске управе оставља могућност коришћења јединственог електронског сандучића, пружа софтверско решење и знатно олакшава приступ подацима преко портала е-управе.⁴³

Напредак у развоју инфраструктуре електронске управе у Републици Србији, најбоље се огледа кроз Дата центар за чување и управљање подацима, чији је циљ да се представе и анализирају кључни елементи за обраду података, који настају у свакодневном раду органа државне управе. Успостављен је кроз законски оквир за регулисање инфраструктуре за управљање и чување података, методологију за процену спремности миграције апликација у клауд технологије, као и оквиром за управљање дата центром. Дата центар Републике Србије у Крагујевцу примењује стандарде и искуства стечена у том процесу.⁴⁴

⁴² Чл. 12. ЗЕУРС

⁴³ Опширније видети чл.15-31. Закона о електронској управи Републике Србије.

⁴⁴ <https://www.ite.gov.rs/extfile/sr/4293/Program%20Srbija%20digitalizuje1.pdf> Програм ширења знања из области дигиталне трансформације „Србија дигитализује“ стр.5. приступљено 06.10.2024.год у 20:41ч.

ГЛАВА IV

5. УСЛУГЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ

Портал е-Управа Републике Србије је централно место за електронске услуге доступне грађанима, привреди и запосленима у државној управи, доступан на порталу www.euprava.gov.rs.

Кроз овај портал, комуникација са државним органима је знатно олакшана, што укључује лакше проналажење информација, формулара и подношење захтева, као и пријем решења и других докумената без потребе за физичким доласком на шалтер.

Портал је покренут у јуну 2010. године као резултат сарадње различитих државних институција и локалних самоуправа. До дана данашњег, грађани су користили услуге портала више од три ипо милиона пута, а портал има близу милион активних корисника који могу приступити око 900 електронских услуга, чиме се сврстава међу најпопуларније националне портале.

На порталу се приказују основне функционалности и принципи корисничке оријентисаности електронских услуга.

Посебно се представљају модули:

- *еПлаћање,*
- *еЗаказивање и*
- *еПартиципација.*

Приказује се и начин на који су изражена решења као што су пружање услуга регистрације возила, као и;

- *еУпис,*
- *е-Вртић,*
- *е-Странац,*
- *е-Беба и др.*

Портал е-Управе је јединствена тачка приступа услугама, електронске управе са имплементираним функционалностима електронског идентитета, електронског потписа и електронског плаћања, које се користе за све услуге електронске управе као и електронску размену података између органа. Предност овог система је велики број различитих услуга које грађанима и привреди омогућавају између осталог заказивање термина за подношење захтева за различитим документима као што су документа за ванчање, услуге регистрације, возила, уписа деце у школу, вртић и др.

Портал е-Управе тренутно броји око 1.000.000 активних корисника, који реализују милионе електронских трансакција и користе преко 1.000 услуга електронске управе.

5.1. Јединствени е-шалтер

Јединствени е-шалтер какав је национални портал електронске управе (Портал е-Управе) сврстало је Србију у категорију земаља са развијеном електронском управом, усмереном ка кориснику, односно управом која разуме и прати потребе грађана и привреде базиране на оцени развијености електронске управе.⁴⁵

е-Шалтер обезбеђује лаку и једноставну размену података и докумената међу институцијама и упис непокретности.

Корисници еШалтера су:

- обвезници доставе: јавни бележници, судови, јавни извршитељи и органи јавне управе и други органи и организације;
- професионални корисници: геодетске организације и адвокати;
- корисници за обављање делатности за коју су регистровани: банке, посредници у промету и закупу непокретности и лиценцирани проценитељи.⁴⁶

⁴⁵ Програм ширења знања из области дигиталне трансформације „Србија дигитализује“ стр 2.

⁴⁶ <https://www.rgz.gov.rs/%D0%B5-%D1%88%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80> , 07.10.2024.год. у 21:15ч.

За добијање приступа е-Шалтеру потребно је упутити званичан захтев на: esalter@rgz.gov.rs.⁴⁷

Адвокати за добијање приступа е-Шалтеру потребно захтев упућују на: advokati-esalter@rgz.gov.rs.⁴⁸



Слика 1. е-Шалтер

5.2. Е-плаћање

Свим корисницима Портала е-Управе омогућено је да административне таксе за све услуге доступне на порталу могу платити електронски. Доступно је плаћање националном дина платном картицом, мастер, маестром или виза платном картицом свих банака које послују на тржишту Србије, као и електронским новцем.⁴⁹

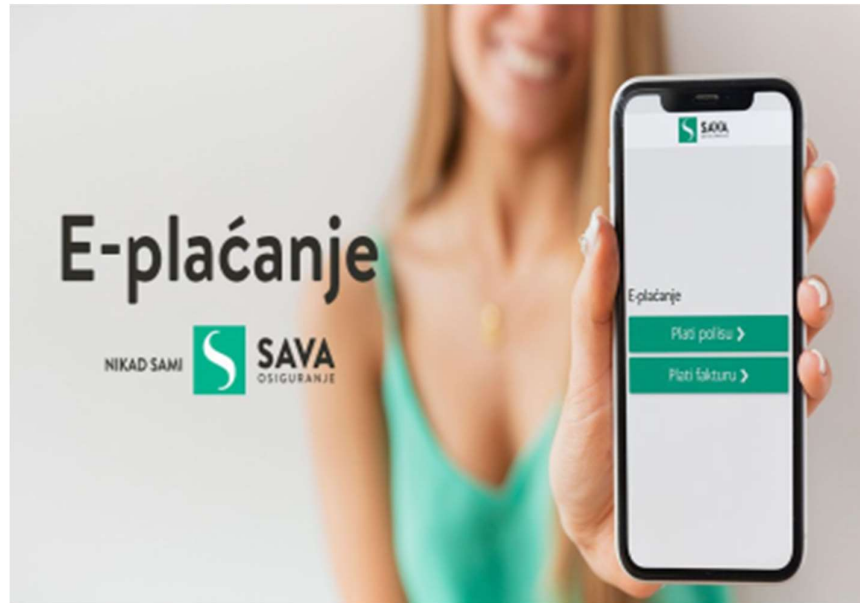
Грађани могу услуге на Порталу е-Управе да плате и интегрисаним електронским банкарством, што је први пут да је овај вид електронског плаћања омогућен на интернет порталима у Србији. Систем за електронско плаћање е-Плаћање као део Портала е-Управа је осмишљен тако да пружа могућност интеграције поступка плаћања

⁴⁷ <https://www.rgz.gov.rs/%D0%B5-%D1%88%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80> приступљено 07.10.2024.год. у 21:18ч.

⁴⁸ <https://www.rgz.gov.rs/%D0%B5-%D1%88%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B5%D1%80> приступљено 07.10.2024.године у 21:20ч.

⁴⁹ <https://www.ite.gov.rs/> приступљено 07.10.2024.год. у 22:57ч.

административних такси са независним апликацијама институција које самостално нуде електронске услуге.



Слика 2. еПлаћање

Претходно наведено, практично значи да институције имају могућност да комплетно аутоматизују процес подношења електронских захтева укључивши и online плаћања и тиме грађанима и привреди олакшају пословање са администрацијом. Уколико институција нема самостално развијене електронске услуге која би се интегрисала са системом е-Плаћање, тада се може креирати електронска услуга на порталу е-Управа. Тако креирана електронска услуга такође користе систем е-Плаћање.

5.3. Е-заказивање

Заказивање је могуће преко портала е-Управе. За коришћење портала неопходно је да се региструјете и пријавите на свој налог на порталу е-Управе. Заказивањем, потпуно избегавате чекање у редовима за предају захтева за издавање личних докумената. Као пример, навешћемо коришћење ове услуге путем коришћења доступних услуга МУП-а Србије: У неким полицијским станицама могуће је заказати и

преузимање као и заказати термин за издавање квалификованог сертификата на личној карти.⁵⁰



Слика 3. еЗаказивање

Сва остала заказивања функционишу по истом или сличном принципу где једним кликом на порталу е-услуга изаберете која услуга вам је неопходна као и време и термин заказивања. Све ово смањило је беспотребна и мучна чекања у редовима.

5.4. Е-партиципација

Грађани, цивилни сектор и стручна јавност се чешће и више укључују у рад јавне управе. Новим законима који регулишу учешће и транспарентност као најважније принципе добара и модерне јавне управе предвиђено је активно укључивање грађана у процес доношења одлука.



Слика 4. еПартиципација

⁵⁰ <https://www.ite.gov.rs/> приступљено 07.10.2024.год у 23:31ч.

У јавне расправе може да се укључи сваки заинтересовани грађанин путем портала е-Управа, на страници е-Партиципација.⁵¹

Локална самоуправа која у највећем броју случајева представља први корак грађана са јавном управом, обавезна је да укључи грађане у поступак припреме инвестиционог дела свог буџета, док су локалне иницијативе значајно олакшане, јер је за покретање петиције довољно 5% грађана уписаних у бирачки списак.

5.5. Е-упис

Информациони систем е-Упис који је Канцеларија за ИТ и е-Управу реализовала у сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја, Министарством државне управе и локалне самоуправе и Министарством унутрашњих послова, 2023. године је први пут имплементиран у систем просвете. Увођење овог система ослобађа родитеље и ђаке и студенте да приликом уписа прилажу документа којима сада запослени у образовним институцијама приступају по службеној дужности и прибављају те податке из евиденција, а све у циљу поједностављења бирократских процедура за грађане.⁵²

Канцеларија за ИТ и е-Управу је за запослене у свим основним и средњим школама као и факултетима Универзитета у Београду, обезбедила квалификоване електронске сертификате за приступ информационом систему е-Упис, одговарајуће обуке и упутства, као и подршку у коришћењу система коју пружа.⁵³

Захваљујући информационом систему е-Упис ове године је електронски уписано 65.541 ђака у први разред Основне школе, 51.571 ученик у средњу школу и преко 3.600 студената на факултете Универзитета у Београду, чиме је грађанима уштеђено скоро 200.000 сати.⁵⁴

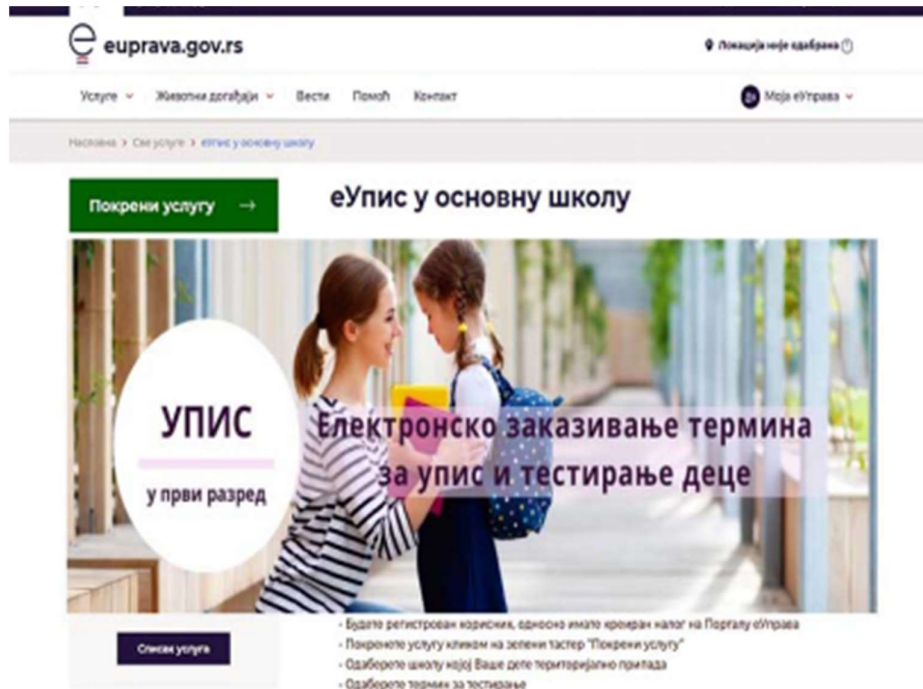
⁵¹ <https://www.ite.gov.rs/> приступљено 08.10.2024.год. у 00:08.ч.

⁵² <https://www.ite.gov.rs/faq-search/> приступљено 08.10.2024.год. у 00:30ч.

⁵³ <https://www.ite.gov.rs/faq-search/> приступљено 08.10.2024.год. у 00:45ч

⁵⁴ <https://scholar.google.com> – Школска литература

Такође е-Упис омогућава и електронско формирање одељења – формирано је 247 одељења у средњим школама и 1614 одељења у првим разредима основних школа у Србији. Имплементација е-Уписа омогућава потпуно информатичко праћење поступка уписа од стране Министарства просвете, науке и технолошког развоја и представља почетак имплементације новог и свеобухватног јединственог система просвете (ЈИСП).



Слика 5. еУпис

5.6. Е-вртић

Услуге е-Вртић представља електронску пријаву деце за упис у предшколске установе. Родитељи више не морају да одлазе на разне шалтере приликом пријаве деце у предшколске установе, већ пријаву могу да обаве електронски на порталу е-Управа.

Од марта месеца 2020.године ова услуга је доступна у 140 градова и општина, као лакши, бржи, потпуно електронски и бесплатан начин пријаве деце за упис у предшколске установе. Електронско подношење пријаве се врши једноставним попуњавањем онлине обрасца, а да се приложе изводи из матичне књиге рођених,

пребивалиште и уверења о запослењу није потребно јер се подацима приступа аутоматски.⁵⁵



Слика 6. eВртић

5.7. Е-страница

Електронска управа омогућује да се велики број административних послова заврши далеко комфорније из свог дома, канцеларије или чак у покрету путем мобилних уређаја. Пријава боравишта странаца који долазе у Србију од сада је омогућена електронски без одласка на шалтер МУП-а захваљујући потпуној електронској услузи Министарства унутрашњих послова „Пријава боравишта странаца“ и то путем Портала е-Управа.⁵⁶

⁵⁵ <https://www.ite.gov.rs/faq-search/> приступљено 09.10.2024.год. у 01:17ч.

⁵⁶ <https://scholar.google.com> – Школска литература

Електронска услуга „Пријава боравишта странаца“ омогућава физичким лицима код којих странци долазе у посету да изврше пријаву боравишта странаца у било ком тренутку, без одласка на шалтер МУП-а путем портала е-Управа.⁵⁷

Реализована је прва фаза услуге: подносилац захтева може да пријави странца или на адресу свог пребивалишта или на адресу непокретности чији је власник. Приликом електронске пријаве боравишта странца додатно се достављају подаци о електронској пошти и подносиоца пријаве и странаца за кога се врши пријава, како би се омогућила електронска достава потврде о пријављеном боравишту.



Слика 7. еСтранац

Пријава у електронском облику, послата електронском поштом је довољан доказ о пријави, грађани више не морају због тога да одлазе на шалтер МУП-а, а странци више неће морати да носе документацију у папирном облику о пријави боравишта. Услуга је доступна само корисницима пријављеним на порталу е-Управа квалификованим електронским сертификатом.⁵⁸

Физичка лица која пријављују странца на адресу непокретности неће моћи да користе ову услугу ако та непокретност није укљижена у Републичко геодетском заводу, као и у случају да адресу није могуће препознати у Адресном регистру Републике Србије.

⁵⁷ <https://www.ite.gov.rs/tekst/2582/estranac.php> приступљено 08.10.2024.год у 03:11ч

⁵⁸ <https://www.ite.gov.rs/tekst/sr/2689/ebeba.php> приступљено 08.10.2024.год. у 03:16ч

5.8. Е-беба (Бебо добро дошла на свет)

Пројекат „Бебо добро дошла на свет“ олакшава родитељима новорођенчета пријаву дететовог рођења, пребивалишта, здравственог осигурања и подношења захтева за родитељски додатак већ у породициштим. Пријава је брза, једноставна, бесплатна и омогућава укидање непотребне папирологије. Документа стижу на кућну адресу.

Цео процес омогућава родитељима да прве дане бебиног живота проводе са њом, а не на шалтеру.⁵⁹



Слика 8. еБеба

Информациони систем „Бебо добро дошла на свет“ почео је са радом априла 2016. године. Кроз информациони систем је пријављено више од 160.000 беба, а родитељи су више од 90 одсто случајева одлучили да искористе могућност коришћења услуге по принципу „све на једном месту“ и успешно заврше пријаву у матичну књигу рођених, пребивалиште и здравствено осигурање.

⁵⁹ <https://www.ite.gov.rs/tekst/81/bebo-dobro-dosla-na-svet.php> приступљено 09.10.2024.год. у 10:01ч.

5.9. Остали информациони системи

еИнспектор је информациони систем намењен дигитализацији рада, инспекција у Србији. Он омогућава планирање инспекцијског надзора и стварање јединствене базе свих надзираних субјеката и објеката. Систем подржава све аспекте инспекцијског рада, укључујући управљање ризиком, евиденцију објеката, припрему инспектора и теренски рад, као и управљање документима и анализу података. У првој фази, систем је имплементиран у 36 инспекција. Главни позитивни ефекти укључују уштеде кроз дигитализацију, боље планирање надзора према ризику и већу транспарентност. Ресурси инспекција ће се фокусирати на субјекте са средњим и високим ризиком, чиме се штеде време и ресурси. Уједначавање инспекцијске праксе ће довести до веће правне доследности, а систем такође омогућава идентификацију најчешћих грешака привреде, што може побољшати сарадњу између инспекција и привреде. Планирано је и стварање мобилног садржаја како би привреда била упозната са уобичајеним грешкама. На крају, систем омогућава праћење рада инспектора и мерење резултата, што доприноси њиховом професионалном развоју.⁶⁰

еСаобраћај је услуга на порталу еУправа намењена за продужење регистрационе налепнице путем овлашћених техничких прегледа, који администрира Министарство унутрашњих послова (МУП). Корисници овог система су МУП и овлашћени технички прегледи. Грађани и правна лица могу самостално покренути услугу на Порталу, одабрати технички преглед, закажу термин, припремити потребну документацију и платити таксе електронски. Регистрација возила је једна од најпопуларнијих услуга на порталу, са око милион услуга годишње.

⁶⁰ <https://www.ite.gov.rs/tekst/2691/einspektor.php> приступљено 09.10.2024.године у 10:34ч.

ГЛАВА V

6. ТРАНСПАРЕНТНОСТ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ УПРАВИ

Главни изазов у развоју е-управе лежи у чињеници да администрација, због својих обавеза, не може брзо елиминисати папирологију. Како би се остварила већа ефикасност и транспарентност већина интеракција са државним органима треба да буде дигитална. Успешна имплементација е-управе захтева не само широку употребу електронских услуга већ и висок ниво корисничког задовољства.⁶¹

С обзиром на различите карактеристике потенцијалних корисника е-управе, постоје различити захтеви, посебно када су у питању бенефиције које доноси коришћење е-услуга тј. њиховог система. Укључивање посебне перспективе је од суштинског значаја за подршку и даље ширење и прихватање саме електронске управе.

Транспарентност у електронској управи представља кључни елемент у изградњи поверења грађана у институције. Омогућавање приступа информацијама о раду јавних служби, процедурама и одлукама помаже у смањењу корупције и злоупотреба. Када грађани имају лак приступ релевантним подацима, могу боље да разумеју како функционишу институције и на који начин се доносе одлуке које их се тичу.

Поред повећања поверења, транспарентност у електронској управи побољшава се и ефикасност рада јавних служби. Јасно дефинисане процедуре и доступне информације о поступцима могу смањити време обраде захтева и смањити број грешака. Када су правила и процедуре доступне и јасно комунициране, грађани могу лакше да се укључе у процес, што доприноси побољшању квалитета услуга.

⁶¹ [https://sr.wikipedia.org/wiki/-%D0%94%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0_%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0](https://sr.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%B3%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0_%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0) приступљено 09.10.2024.године у 13:47ч.

Такође, дигитализација управе омогућава лакшу и бржу размену података између различитих институција, што додатно подстиче транспарентност. Увођењем јединствених информационих система и база података, могуће је праћење и анализа података о раду јавних служби. Ово не само да побољшава унутрашњу контролу, већ и омогућава јавности да прати рад својих представника и да захтева одговорност.

Едукација и подизање свести о значају транспарентности у електронској управи су од суштинског значаја. Грађани морају бити упознати са правима која имају у процесу добијања информација и учешћа у управљању. Само активним учешћем и свешћу о значају транспарентности могу се остварити стварне промене и побољшати квалитет живота у заједници.

6.1. Веб презентације Владе Републике Србије „У служби грађана“ – појам и функција

Садржај постављен на веб презентацији органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединице локалне самоуправе, треба да омогући:

- 1) пружање информација о раду органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе;
- 2) унапређење комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим органима државне управе, органима територијалне аутономије и јединицама локалне самоуправе;
- 3) представљање сопствених потенцијала органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе;
- 4) јачање поверења између органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе и грађана;
- 5) повећање транспарентности и доступности;
- 6) једноставније проналажење одговарајуће јавне услуге.⁶²

⁶² https://arhiva.ite.gov.rs/doc/Smernice_5_0.pdf Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в 5.0, Република Србија – Министарство државне управе и локалне самоуправе, дирекција за електронску управу, стр. 9. приступљено 09.10.2024.год у 15:13ч.

Садржај веб презентације мора се односити на надлежности, овлашћења, обавезе и приоритете органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе. Начин на који је представљен садржај треба бити приступачан, једноставан и јасан. Информације о раду органа државне управе, као и органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, које захтевају одређени ниво сложености и стручности такође морају бити представљени.

Критеријуми који су релевантни за садржај веб презентација су следећи:

- 1) ажурирање, тачности и потпуности садржаја;
- 2) архивирање садржаја;
- 3) отвореност садржаја;
- 4) двосмерност комуникације органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе са корисницима;
- 5) интерна комуникација органа државне управе, органа територијалне аутономије и органа јединица локалне самоуправе у циљу ефикасности е-управе.⁶³

Информације и подаци на веб презентацијама органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе, треба да буду ажурне, тачне и потпуне. Садржај веб презентације је неопходно редовно ажурирати како би корисници били благовремено обавештени о његовом раду. Препорука је да се нове или измењене информације и подаци буду постављене у одговарајуће подменије веб презентације истог или следећег дана по настанку информације. Ово се односи како на вести и актуелности, тако и на документа и друге врсте података – контакте, надлежности, организације.⁶⁴

Потпуност садржаја подразумева објављивање свих битних елемената у вези са догађајем, радњом или стањем, на које се информација или податак односи, уз упућивање читаоца на то где се могу наћи подаци, који нису објављени, али то из контекста објављене информације није очигледно. Нпр. потребно је да вести о

⁶³ Исто.

⁶⁴ Исто. стр. 9 - 10.

документима или догађајима садрже линкове ка самим документима, као и ка другим веб презентацијама које су у вези са датом вести.⁶⁵

Имајући у виду да је Влада РС државни орган извршно-управне гране власти, те да иста има велики утицај на актуелне догађаје из света законодавства, политике и економије који се највише тичу грађана Републике Србије, неопходно је било конституисати веб сајт Владе РС преко којег ће Влада јавно и транспарентно пласирати веб презентације. На функционисање веб презентације Владе РС, сходно се примењују смернице о којима смо писали у тексту овог наслова, те ћемо сада направити преглед веб презентације Владе РС „у служби грађана“.

На веб сајту Владе РС,⁶⁶ поред општих података о овом државном органу, може се пронаћи низ презентација које се односе на податке који су значајни за грађане Републике Србије, а који се односе на све врсте и степене образовања, које обухватају културу и науку, здравство, осигурање и дигитализацију. У одељку веб сајта Владе РС који је под насловом „Посао“ налазе се подаци о запошљавању, привредној клими, инвестицијама и порезима. У одељку под насловом „Медији“ налазе се подаци актуелни у активностима државних органа, политике, спорта, културе, економије, корупције, стања у аутомомној покрајини Косову и Метохији, те се у овом одељку налазе и актуелности поводом вируса Covid 19, као и остале актуелности.⁶⁷

Насумичним тумачењем сајта Владе РС „у служби грађана“ можемо уочити низ предности. Наиме, ако као пример актуелне теме која је била важна на националном, али и регионалном и светском нивоу, узмемо епидемију која је изазвана вирусом Covid 19, закључујемо да је грађанима на овом сајту 24 сата био доступан приступ о свим информацијама. Иако су новости поводом епидемије биле доступне и путем телевизије, на овом сајту, свако заинтересовано лице је могло у било које доба дана да се слободно и подробно информише.

Поред информација о свом раду, органи државне управе могу на веб презентацији да објављују и информације о раду других субјеката - других органа државне управе,

⁶⁵ Исто. стр. 10.

⁶⁶ Веб сајт Владе РС „у служби грађана“ - <https://www.srbija.gov.rs/> приступљено 09.10.2024. године у 21,05 сати.

⁶⁷ Исто.

правних лица, организација, академских институција и других. „Вести“ која није на насловној страни презентације јер је фокус на раду органа, нпр. вести се могу поставити у вертикалној колони са десне стране или се може одвојити посебан бокс или страна презентација намењена овој сврси.⁶⁸

Тако, на веб сајту Владе РС „у служби грађана“, „вести“ се налазе с леве стране на сајту, док су као актуелности истакнуте и на почетној страни веб сајта.⁶⁹



Слика 9. Влада Републике Србије "у служби грађана"

Испод наслова „Вести“ на овом сајту, тренутно се налази нови мени под насловом „Србија 2027“ који поставља план и програм развоја и просперитета на више нивоа који би се требало остварити за период од 2024-2027. године.⁷⁰

У следећем менију „Прилике“ може се извршити увид у значај е-управе у Републици Србији. Као кључно, на самој страници се наводи „Сектор информационо-комуникационих технологија бележи огроман пораст у претходној години и један је од највећих потенцијала Србије“.⁷¹

⁶⁸ https://arhiva.ite.gov.rs/doc/Smernice_5_0.pdf Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в 5.0, оп. цит. стр. 13.

⁶⁹ Детаљније видети на сајту Владе РС „у служби грађана“ (<https://www.srbija.gov.rs/>).

⁷⁰ Детаљније видети на сајту Владе РС „у служби грађана“ (<https://www.srbija.gov.rs/>).

⁷¹ Детаљније видети на сајту Владе РС „у служби грађана“ (<https://www.srbija.gov.rs/>).



Слика 10. ИКТ потенцијали

На веб сајту, се у подменијима налазе и бројни сервиси, документи, издвојене поставке, као и атракције Републике Србије.⁷²

6.2. Развој веб презентације државних органа управе

Када је у питању сам развој веб презентација државних органа управе, јединица локалне самоуправе и органа територијалне аутономије, ближе услове за израду и одржавање веб презентација државних органа и организација, органа и организација органа покрајинске аутономије, органа и организација јединица локалне самоуправе, установа, јавних предузећа, посебних органа, преко којих се остварује регулаторна функција и правних и физичких лица којима су поверена јавна овлашћења, дефинише и регулише Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентација органа.⁷³

Орган је дужан да ажурира и одржава своје веб презентације. Сам поступак одржавања веб презентација односи се на потпуну тачност веб презентација, представљање самих услуга које одређени орган пружа, техничко решење,

⁷² Детаљније видети на сајту Владе РС „у служби грађана“ (<https://www.srbija.gov.rs/>).

⁷³ Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа (Службени гласник РС, бр. 104/2018) – у даљем тексту: Уредба.

функционалност, језик и писмо, употребљивост, доступност, као и њено одржавање и ажурурање као и сва остала питања везана за развој веб презентација.⁷⁴

Орган на својој веб презентацији поставља садржај који је:

- 1) ажуриран, тачан и потпун;
- 2) архивиран
- 3) отворен у циљу доступности информација које орган објављује;
- 4) садржан од јасних логичких целина, које треба обухватити податке и информације, настале у раду органа;
- 5) у машински читљивом облику;

Садржај веб презентација органа дели се путем друштвених мрежа као што су (Facebook, Twitter, и др.) тај садржај је доступан за преузимање путем RSS (Really Simple Syndication) канала.⁷⁵

Орган је дужан, да у посебно означеном делу веб презентације, која се налази под називом „Услуге“ сам наброји услуге које пружа, у оквиру својих надлежности и овлашћења које како физичким, правним лицима тако и другим органима. Они сами пружају услуге из своје надлежности и на националном порталу портала е-управа у складу са законом.⁷⁶

Веб презентација треба бити израђена тако да се омогућава приступ и лицима са инвалидитетом, а са тим у вези потребно је да омогући следеће:

- 1) навигацију кроз целу презентацију употребом ТАБ тастера, који је визуелно уочљив;
- 2) навигацију путем падајућег менија до којих није могуће доћи употребом тастера;
- 3) да они документи који су за преузимање и прослеђивање (download i upload) буду пронађени и читљиви (.pdf, .doc, .docx, .odt);
- 4) одговарајући текст као алтернативу не-текстуалном садржају веб странице слике, фотографије и др.;

⁷⁴ Уредба чл. 2.

⁷⁵ Уредба чл.3.

⁷⁶ Уредба чл.4.

- 5) повећање величине слова која морају бити дефинисана као и сами делови веб презентација о сразмерности величине екрана, односно да омогући минимално увећање текста од 18 тачака;
- 6) прилагођене линкове е-приступачност који јасно представља целине/секције самог садржаја презентације како би их особа са инвалидитетом на правилан начин прочитала.;
- 7) да титл (ови) буду доступни за преузимање као посебни текстови за све документе и медије у не-текстуалном формату тј. да постоји опи видео садржаја;
- 8) приступачност самих докумената обрасци, форме;
- 9) промене по бајама из светле у црну – промене високог контраста ;
- 10) приступачност елемената форме на страни, које се могу испунити путем тастатуре, што се односи на електронске услуге;
- 11) посебна листа на којој се налазе елементи који обезбеђују приступачност веб презентације са контактом за питања у вези са приступачношћу презентацији и објављених докумената;
- 12) да графички и аудио елементи буду једноставни за контролу, са објављеним поступком контроле;
- 13) сам садржај прилагођен за коришћење алата као што су: TTS-text-to-speech или screen reader;
- 14) САРТСНА систем – потврдни код прилагођен слепим и слабовидим особама.

За сигурност самог кода користи се провера у е-приступачности, орган је дужан да користи W3C Unicorn валидатор који обједињује HTML и CSS валидацију чиме се проверава целокупан садржај саме веб презентације.⁷⁷

Веб презентација треба бити израђена на језику и писму коју су у службеној употреби и у складу са прописима којим се уређује службена употреба језика и писма, а може је приказати и у преводу на другом језику.⁷⁸

Такође се користе грб, застава у самом дизајну веб презентације а све у складу са законом. Што се тиче органа и организација покрајинских аутономија користе се грб и

⁷⁷ Уредба чл.5.

⁷⁸ Уредба чл.6

застава аутономних покрајина, а у јединицама локалних самоуправа користи се грб општине/града. Што се тиче графичког решења веб презентације орган је дужан да:

- поравнање текста буде по левој или обе стране маргина;
- број банера, као њихова графичка решења и величине буду толики да не ометају;
- примарну информативну функцију веб презентација;
- да се подвучени формат користи искључиво за линкове.⁷⁹

Неопходно је да се обезбеди употребљивост и доступност веб презентације органа а нарочито:

- 1) Приказивање веб презентација на различитим претраживачима као што су: (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Chrome, Safari, Opera);
- 2) Видљивост веб презентација по Интернет претрагама (search engines) - Google, Bing, Yahoo и sl., претрага по кључним појмовима чиме се олакшава лакше проналажење;
- 3) Да се у претрагама веб презентација приказују најважнији подаци у презентацији;
- 4) Неопходно је да веб презентација буде прилагођена и доступна на мобилним телефонима.⁸⁰

Подаци о самом администратору лично име, радно место, број телефона као и адреса електронске поште треба да се налазе у менију Контакти на дну странице.⁸¹

Једном годишње потребно је спровести поступак анализе усаглашености веб презентације са условима утврђеним уредбом-кроз поступак самооцењивања, користећи софтверско решење. Самооцењивање веб презентације органа. Неопходно је да надлежни орган једном годишње Влади предаје извештај о усклађености веб презентације, и да тај извештај оглашава на веб презентацији.⁸²

Што се тиче саме уредбе неопходно је напоменути да она ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.⁸³

⁷⁹ Уредба чл.7.

⁸⁰ Уредба чл.9.

⁸¹ Уредба чл.12.

⁸² Уредба чл.13.

⁸³ Уредба чл.14.

Анализирајући како сваки члан посебно тако и у целини долази се до закључка да се веб презентација треба посматрати шире јер нам она пружа брже и ефикасније проналажење података путем одређених карактеристика на нашем језику, ћириличном писмо и са грбом и заставом саме државе као и да нам је све то доступно на мобилним телефонима кад год нам је то неопходно.

ЗАКЉУЧАК

Како се од 1990. године употреба интернета повећала, повећала се и потреба са све већом дигитализацијом. Дигитална трансформација подразумева разматрање, начин на који се производе, процеси и организације могу променити коришћењем нових дигиталних технологија.

Новији погледи од 2019. године дефинишу дигиталну трансформацију као процес који има за циљ да побољша ентитет покретањем значајних промена њихових својстава кроз разне комбинације информисања, рачунарства, комуникација и технологија повезивања. Дигитална трансформација се може посматрати као друштвено-технички програм.

Увођење е-услуга допринело је бржој размени информација и јачању значаја е-управе. Закон о електронској управи је најзначајнији документ који уређује ову област али такође постоје и други посебни закони и прописи који такође садрже одредбе који имају значај за електронско пословање. Усаглашавање свих ових правних аката је неопходан услов за успешан рад саме е-управе и заштиту права и интереса корисника е-услуга. Портал е-управе један је од најзначајнијих инструмената за комуникацију између грађана и привреде. Он је обезбедио различите услуге грађанима и привреди и тиме допринео повећању ефикасности и економичности у раду јавне управе.

Велика је тежња да се у наредном периоду што већи број институција јавне управе прикључе на портал е-управе, да се дигитализује већи број процедура како би се тиме омогућило у што већем броју пружање и обављање услуга преко интернета. Највећи циљ саме дигитализације је да се створи већи број различитих и доступних услуга за грађане и привреду.

Такође, један од циљева увођења е-управе је смањење административних баријера, повећање ефикасности и доступности јавних услуга као и унапређење квалитета рада. Е-управа омогућава грађанима приступ различитим информацијама и јавним услугама на даљину што доводи до трансформације на начин комуникације са државним органима. Свака као и ова дигитална иновација не само да подиже ефикасност

и приступачност услугама, већ и омогућава активно учешће грађана. Сама имплементација захтева посвећеност и инвестиције, предност е-управе огледа се у модернизацији државног апарата и повећању задовољства тј. пружања услуге грађанима и привреди.

Како се технологија временом развијала и настала е-управа, а са њом и нова иновација пружања електронских услуга, дигитализација је почела да се обликује, па су тако настали и неки нови начини пословања који су постали могући, а електронске услуге које су биле мукотрпне и мучне за грађане сада су одвојене само преко пар кликова на е-порталима.

Сама електронска управа је у многострано олакшала пословање у Републици Србији како физичким лицима који не желе да чека у редовима испред шалтера или по општинама једноставно немају времена. У корак са временом Република Србија је инвестирала у технику и технологију и поспешила своје информатичко знање и постала је земља где са лакоћом грађани наше земље могу обављати своје обавезе.

С тим у вези, са развојем дигиталне технологије људи су почели да стварају нове идеје за њену пословну употребу, а не само да би се брже радиле ствари на стари начин. Тако је и идеја дигиталне трансформације почела да се обликује.

Током истраживања спроведеног приликом израде овог мастер рада, установили смо да је општа хипотеза ефикасност електронске управе у вези са олакшањем остваривања права из домена управне делатности. Истраживањем предметне теме, закључили смо да је електронска управа установљена управо из разлога како би држава олакшала и поједноставила остваривање права из домена управне делатности и тиме постала правни сервис грађана и привреде. Ово значи да с увођењем електронске управе, физичка и правна лица имају погодност да из породичне куће или са радног места подносе различите захтеве, иницијативе, информишу се о подацима од јавног значаја, као и да примају решења и остале документације органа управе на што бржи и ефикаснији начин без исцрпног чекања на шалтерима код јединствених управних места.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Babović, Z., Jović, D., Milutinović, V. (2007). Survey of e-Government Services in Serbia, *Informatica*, Vol. 31, pp. 379 – 396.
- [2] Видас Бубања, М. (2011). Предност и ограничења изградње е-управе у Србији. Часопис за економију и тржишне комуникације, Вол 1., Бр. 1., стр. 73 – 88.
- [3] Давинић, М., Тодорски, И. (2011). Електронска управа у Републици Србији, Правни живот: часопис за правну теорију и праксу, Вол. 10, стр. 1 – 10.
- [4] Димитријевић, П. (2014). Основне карактеристике електронске управе, Правни факултет Ниш.
- [5] Ђурашковић, Ј. (2016). Унапређење модела ефективног комуницирања електронске управе са привредним друштвом. Докторска дисертација Нови Сад: Факултет техничких наука стр.15-34.
- [6] Зарић, М, Сурла, Д. Милосављевић, Б. (2020). Електронски библиотечки јавни сервис у е-управи, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, Вол. 06, Бр. 20, стр. 51 – 60.
- [7] Качановски, В. (2016). Електронска управа – технологије, сервиси и безбедност, Департман за последипломске студије, Универзитет Сингидунум.
- [8] Konjovic, Z. (2011). E-generator. E-society Jurnal Research and application, Fakultet tehnickih nauka, Novi Sad.
- [9] Коњовић, З., Сурла, Д. (2006). Развој Е-управе у земљама ЕУ. Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, инфо М, 6-9.
- [10] Машовић, С., Сурла, Д. Милосављевић, Б. (2012). Заступљеност е-сервиса у јавним управама Србије, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, инфо М, стр. 21-25.
- [11] Обрадовић, Ђ., Зарић, М. (2006). Развој система јавних сервиса е-управе, Часопис за информационе технологије и мултимедијалне системе, инфо М, стр. 42-50.
- [12] Парошки, М. (2013). Моделирање и имплементација убрзаног развоја електронске управе, Докторска дисертација, Факултет техничких наука, Универзитет Нови Сад.

- [13] Paroski, M., Konjovic, Z., Surla, D. (2013). Implementation of e-Government at the local level in underdeveloped countries. The case study of AP Vojvodina. *Electronic Library*, 99-118.
- [14] Прља, Д. (2006) Е-управа у Европској унији и у Србији, Ревизија за Европско право 55-81.
- [15] Савковић, М., Гавриловић, Ј. (2012). Електронски сервиси као подршка раду универзитетског каријерног центра Infoteh Jahorina 11, 571-574.
- [16] Тодоровић, Б. (2015), Електронска управа у Републици Србији, Изазови модернизације јавне управе, Београд, Фондација центра за јавно право.
- [17] Тороглановић, М. (2023). Електронска јавна управа, Правни факултет у Нишу.
- [18] Grönlund, A., Horan, T. A. (2004). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729.
- [19] Directive 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.
- [20] 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.
- [21] Seres, L., Horvat, I. (2011), e-Government in Serbia, prospects and challenges, In Klun, M. Decman, M. Jukic T. Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment (ECEG), стр. 503.
- [22] Silcock, R. (2001). What is e-Government. *Parliamentary Affairs*, 88–101.
- [23] 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.
- [24] Закон о електронској управи. Службени гласник РС, бр.27/2018
- [25] Уредба о ближим условима за израду и одржавање веб презентације органа (Службени гласник РС, бр. 104/2018)
- [26] Бебо добро дошла на свет - <https://www.ite.gov.rs/tekst/81/bebo-dobro-dosla-na-svet.php>
- [27] Веб сајт Владе РС „у служби грађана“ - <https://www.srbija.gov.rs/>
- [28] Е-беба - <https://www.ite.gov.rs/tekst/sr/2689/ebeba.php>
- [29] Е-инспектор - <https://www.ite.gov.rs/tekst/2691/einspektor.php>

- [30] Е-управа - <https://euprava.gov.rs/>
- [31] Е-туриста – Централни информациони систем у области угоститељства и туризма - <https://www.eturista.gov.rs/>
- [32] Е-страница - <https://www.ite.gov.rs/tekst/2582/estranac.php>
- [33] Канцеларија за информационе технологије и електронску управу - <https://www.ite.gov.rs/>
- [34] Унапређење процеса дигитализације - <https://iri.rs/institut/unapredjenje-procesa-digitalizacije-u-srbiji/?pismo=lat>
- [35] Шта представља дигитализација - <https://www.netplanet.rs/index.php/clanci/54-sta-je-digitalizacija>
- [36] Google Scholar – Школска литература - <https://scholar.google.com>
- [37] Wikipedia – Дигитална трансформација - <https://sr.wikipedia.org/sr>
- [38] Републички геодетски завод - <https://www.rgz.gov.rs/>
- [39] Програм ширења знања из области дигиталне трансформације „Србија дигитализује“ - <https://www.ite.gov.rs/extfile/sr/4293/Program%20Srbija%20digitalizuje1.pdf>
- [40] Смернице за израду веб презентација органа државне управе, органа територијалне аутономије и јединица локалне самоуправе в 5.0, Република Србија – Министарство државне управе и локалне самоуправе, дирекција за електронску управу - https://arhiva.ite.gov.rs/doc/Smernice_5_0.pdf

ПОПИС СЛИКА

Слика 1 - е-Шалтер.....	30
Слика 2 - еПлаћање	Error! Bookmark not defined.
Слика 3 - еЗаказивање	Error! Bookmark not defined.
Слика 4 - еПартиципација.....	32
Слика 5 - еУпис	Error! Bookmark not defined.
Слика 6 - еВртић.....	Error! Bookmark not defined.
Слика 7 - еСтранац.....	Error! Bookmark not defined.
Слика 8 - еБеба	37
Слика 9 - Влада Републике Србије "у служби грађана".....	43
Слика 10 - ИКТ потенцијали.....	44

БИОГРАФИЈА

Маријана (Станиша) Ђорђевић рођена Спасић 31.03.1995. године у Врању, завршила основну школу „Светозар Марковић“ у Врању и средњу Економско трговинску школу у Врању смер Правни - техничар.

Радно ангажована од стране Министарства правде 2020. године, као административни помоћник за усклађивање извршних предмета са амандманима на ЗИО и припрему за судијско одлучивање у Основном суду у Врању.

Основне академске студије права завршила на Универзитету привредне академије у Новом Саду - Правни факултету за привреду и правосуђе Нови Сад 2021. године са просечном оценом 7,39.

Обављен стаж у адвокатској канцеларији адвоката Дејана Атанасовића у Врању у трајању од две године.

Мастер академске студије права уписала на Правном факултету у Приштини са привременим седиштем у Косовској Митровици школске 2023/2024 године и положила све испите.

Завршила основни ниво курса за управљање електронском базом правних података у програму „Paragraf Lex“ 2018. године.

Говори енглески језик и поседује средњи ниво читања, писања и говора.

ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ

Име и презиме аутора: Ђорђевић Маријана

Број индекса: 355/2023

ИЗЈАВЉУЈЕМ

Да је мастер рад под насловом: "Електронска управа у Републици Србији"

Резултат сопственог истраживачког рада:

- да мастер рад у целини, а ни у деловима није био предложен за стицање друге дипломе према студијским програмима других високошколских установа;
- да су резултати коректно наведени: и
- да нисам кршила ауторска права и користила интелектуалну својину других лица.

У Врању, дана

Потпис аутора
