

*Маст. Јована Петровић, асистенткиња
Правног факултета у Косовској Митровици
Универзитета у Приштини*

*УДК: 004.45:35
DOI: 10.46793/XVIIMajsko.755P*

ПРУЖАЊЕ ЈАВНИХ УСЛУГА ЕЛЕКТОНСКИМ ПУТЕМ - ЕУПРАВА*

Резиме

Поред несумњивог напретка у односу на претходни период, мали простор који је освојила е-управа недовољно се користи. Помаци у нормативном аспекту нису увек праћени адекватним активностима у техничко-технолошком сегменту. Претерана комплексност процедура пружања јавних услуга електронским путем, слаба информатичка писменост грађана и запослених у органима управе, свест и култура, недовољна технолошка опремљеност, непостојање адекватне координације и сарадње органа управе и бројни други проблеми ометају масовнију примену. А управо је то потребно да се спозна немерљива корист е-управе. Брже и квалитетније пружање јавних услуга, чему е-управа и тежи, најбољи је подстицај за њен даљи развој. Иако треба имати у виду да е-управа није панацеа за све бољке јавне управе – о чему сведоче бројни изазови са којима се суочавају чак и државе које су у овом погледу далеко испред Србије – на многим примерима се показала као моћан катализатор њене реформе. С обзиром на то да је модернизација јавне управе један дуготрајан процес, њени ефекти ће бити видљиви тек у периоду који нам предстоји, тако да је тешко и помало незахвално давати прогнозе у погледу даљег правца развоја. Међутим, оно што се сматра императивним у наредном периоду, а посебно због значаја који ефикасна јавна управа има за функционисање целокупног друштва, је усмеравање пажње стручне и политичке јавности ка што ефикаснијем отклањању наведених препрека развоју е-управе и бољем и потпунијем искоришћавању постојећих потенцијала.

Кључне речи: *е-управа, електронске услуге, Република Србија, дигитализација, портал е-управе.*

* Рад је написан у оквиру Програма истраживања Правног факултета Универзитета у Приштини са седиштем у Косовској Митровици за 2022. годину који се финансира из средстава Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

1. Увод

Највећи проблеми са којима се срећу грађани при обављању свакодневних послова су: гужве на шалтерима, долажење више пута ради обављања истог посла, посећивање више објеката ради завршавања истог посла, обимни обрасци и формулари, нељубазност особља, радно време шалтера, неорганизованост, високи административни трошкови итд. Имплементацијом е-управе решавају се претходно наведени проблеми, чиме се омогућава ефикаснији сервис према становништву, смањење трошкова, једноставније обављање послова уз добру организацију, мање папирологије, као и лакша комуникација путем Интернета, мобилних технологија и слично. Такође, е-управа омогућава сузбијање корупције и ефикасније односе са привредним субјектима. Електронска управа омогућава и доступност клијената 24 часова дневно, за разлику од класичног приступа где доступност зависи од радног времена шалтера. Електронска управа су on-line сервиси који су доступни преко владиних веб страница и најзаступљенији је на нивоу општина и градова, због велике блискости са грађанима. Е-управа је намењена пре свега грађанима, али и пословним субјектима као и организацијама. Уместо одласка у владине одсеке, канцеларије и агенције ради попуњавања пријава и регистрације или овере неких формулара, сви послови се обављају повезивањем на Интернет и попуњавањем формулара на службеној веб страници. Постоји тесна веза између електронског пословања и е-управе у контексту да се е-управом подразумева форма електронског пословања владе и односи се на испоруку електронских сервиса према различитим циљним групама у јавности. Она као таква има за циљ да омогући лакшу, јефтинију, транспарентнију интеракцију између владе и грађана, владе и компанија и самих владиних агенција.

2. Дефиниција е-управе

Електронска управа или е-управа је термин чије дефиниције варирају од употребе информатичке технологије како би се олакшао промет информација и савладале физичке препреке традиционалних система до коришћења технологије како би се повећала доступност и олакшало извршење јавних служби у корист грађана, привредника, као и запослених у тим службама. Устаљено виђење ствари иза ових дефиниција је да је е-управа заправо аутоматизација, односно компјутеризација постојећег „папир система“, која ће довести до нових стилова управљања, нових начина расправљања и одређивања стратегија, обављања послова, као и организовања и достављања информација.¹ Постоје различите дефиниције електронске управе.

¹ Тодоровић, С., Симеуновић, Ј., *Значај електронског пословања у свету и националној економији*, Зборник радова - ЕконБиз, 2018, стр. 250.

Светска Банка² је дефинише у *АОЕМА* извештају: "Е-управа се односи на коришћење информационих технологија (као што су *Wide Area Network*, Интернет или мобилне комуникације) од стране владиних агенција и институција које преко њих успостављају и спроводе односе са грађанима и правним лицима. Ове технологије могу да послуже различитим сврхама: да обезбеде боље пружање информација, побољшају интеракцију између владе и индустрије, пруже већа овлашћења грађанима слободним приступом информацијама, обезбеде ефикаснији рад управе, итд. Као резултат могу се постићи бенефити као што су смањење корупције, повећана транспарентност, олакшан приступ услугама, раст дохотка/смањење трошкова".³ Уједињене нације је дефинише у *АОЕМА* извештају: "Е-управа се дефинише као коришћење *WWW (world wide web-a)* за достављање владиних информација и услуга грађанима".⁴ *GBD-e (Global Business Dialogue on Electronic Commerce-GBDe)* је дефинише у *АОЕМА* извештају: "Е-управа се односи на ситуацију у којој административне, законодавне и судске агенције (и централне и локалне владе) дигитализују своје интерне и екстерне операције и ефикасно користе умрежене системе у циљу повећања квалитета обезбеђивања јавних услуга".⁵ Радна Група за Земље у развоју (*Working Group on E-government in the Developing World*) дефинише е-управу као: "коришћење информационих и комуникационих технологија у циљу промовисања ефикасније и ефективније владе, олакшавања у пружању владиних услуга које су сада доступније ширим масама и чињењу владе одговорнијом према грађанима. Е-управа може да укључи пружање услуга преко интернета, телефона и других бежичних уређаја и комуникационих система".⁶ Док се те дефиниције, које долазе из различитих извора, могу у многоме да се разликују, ипак, постоји једна заједничка тема. Е-управа подразумева коришћење информационих технологија, посебно интернета, у циљу побољшања квалитета обезбеђивања услуга грађанима, компанијама и другим владиним агенцијама. Е-управа омогућава грађанима да интерактивно учествују и примају услуге које пружају владе на свим нивоима 24 сата на дан, 7 дана у недељи.⁷ Дакле, електронска управа представља коришћење информационо комуникационих технологија које пружају могућности грађанима и привреди да комуницирају и пословно сарађују са јавном управом, користећи електронске медије (интернет, мобилни телефон, паметне картице итд.).

² Вид. www.worldbank.org

³ Вид. *АОЕМА* report, www.aoema.org

⁴ Вид. <https://unpan.un.org>

⁵ Вид. www.gdbe.org, стр. 2.

⁶ Вид. www.pacificcouncil.org

⁷ Palvia, S. C. J., Sharma, S. S., *E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World*. Преузето из: Јовановић, З., Електронска управа – пут ка услужнијој управи, Зборник радова: Право и услуге, Крагујевац, 2012, стр. 747.

Програм развоја електронске управе утиче на развој информационог друштва у областима јавне управе, здравства, образовања, правосуђа, социјалне политике, јавних набавки, партиципација у одлучивању, сигурности података и електронских трансакција, доступности и приступачности, безбедности података о личности, као и на развој и употребу отворених података које поседују органи јавне власти, а који су настали у раду или у вези са њиховим радом.⁸ Програм утврђује основне циљеве и приоритете унапређења стања електронске управе у Републици Србији. Убрзани напредак и сталне промене у области информационих и комуникационих технологија довели су до потребе иновирања канала комуникације, на свим нивоима власти и модернизације државне администрације. Развојни пројекти е-управе, због своје комплексне природе, имали су шире политичке, социјалне и економске последице на читаво друштво. Данас се е-управа посматра као средство за смањење бирократије, повећање ефикасности и ефективности јавног сервиса и јачање демократских структура. Узимајући у обзир значај развоја информационог друштва, 2007. године покренут је портал е-Управа Републике Србије, који представља централно место приступа електронским јавним услугама за све грађане, привреду и запослене у државној управи. Овај портал представља централно место електронских услуга за све грађане, привреду и запослене у државној управи, а објављен је на адреси www.euprava.gov.rs. Коришћењем Портала грађанима је олакшана комуникација са државним органима и целокупном јавном администрацијом у смислу лакшег проналажења информација и одговарајућих формулара, као и једноставнијег подношења захтева, пријема решења и осталих докумената. Портал омогућава да се одређени поступци пред јавном управом, могу обавити и од куће. Портал е-управа је почео са радом јуна 2010. године и он је резултат рада бројних државних институција и локалних самоуправа које су на Порталу објавиле своје електронске услуге и информације везане за услуге које пружају грађанима и привреди.⁹ Од

⁸ Вид. Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године са Акционим планом за његово спровођење (Службени гласник РС, бр. 85/2020).

⁹ Орган преко Портала еУправа:

- 1) објављује услуге електронске управе;
- 2) управља правима приступа овлашћених службених лица објављеним услугама електронске управе;
- 3) поучава корисника услуга електронске управе о начину остваривања права;
- 4) прима електронске поднеске за признавање права или друго поступање о управној ствари;
- 5) обавештава корисника о предузетим радњама и донетим правним актима, односно о статусу предмета у поступку;
- 6) омогућава плаћање такси, накнада и других трошкова;
- 7) прибавља, односно уступа и доставља податке преко Сервисне магистрале органа;

оснивања до данас, на њему је активно готово милион корисника, који могу да користе 900 електронских услуга различитих државних органа, што портал ставља у ред највише коришћених и најпосећенијих националних портала.¹⁰

Основни циљеви е-управе јесу:

- смањење трошкова - постављајући услуге доступним он-лине, сигурно се вишеструко смањују трошкови различитих трансакција, повећава брзина, тачност у односу на управљање папирима;

- економски развој - технологија омогућава влади да поједностављује, развија боље односе са пословним организацијама, креира позитивну климу у свим сферама бизниса. Директан утицај на развој економије и тржишта је очигледан код е-набавки;

- повећање транспарентности и доступности - публикују се разноврсне информације (буџети, приходи, расходи, дебате, одлуке);

- повећање расположивости услуга - обезбеђују се разноврсне услуге, повећава доступност, садржај;

- побољшавање рада администрације - компјутеризација, интеграција финансија, кадрова, управљања и контролом трошкова, анализа података повећавају ефикасност;

- формирање е-друштва - можда и најбитнији сегмент развоја е-управе, свеобухватни напредак друштва, интеграцију свих грађана ка заједничком циљу.¹¹

Србија је последња земља у Европи која је усвојила Закон о електронском потпису.¹² Иако су стручњаци концепт електронског пословања и примене електронског потписа елаборирали још 2000. године, није било довољно политичке воље да се такав закон усвоји, односно није постојало разумевање важности доношења правне регулативе у тој области. То је у многоме отежавало развој електронског пословања и успоравало процес увођења различитих сервиса е-влада.¹³

Поступак имплементације принципа електронског пословања у јавну управу је сличан проблему комбиновања низа делића огромне слагалице у складну целину.¹⁴ Основна ствар пре кретања у било какву акцију су усаглашена правила игре. Уводити електронско пословање у јавну управу, посебно ако се ради о сложеним пројектима, који захтевају тимски рад, исто

8) прати статистику коришћења услуга електронске управе;

9) пријављује сваку неправилност у раду на Порталу еУправа надлежном органу. (Закон о електронској управи, Сл. гласник РС, бр. 27/2018., чл. 18).

¹⁰ Извор: <https://www.ite.gov.rs/tekst/sr/77/portal-euprava.php>, приступљено: 18. 04. 2022.

¹¹ Извор: <https://raf.edu.rs/citaliste/svastara/4237-xa-e-uprava-xa>, приступљено: 19. 04. 2022.

¹² Службени гласник РС, бр. 135/2004.

¹³ Симовић, В., *Електронско пословање*, скрипта, Београд, 2013, стр. 91.

¹⁴ О томе више: Ђуретић, Г., Красуља, Н., *Могућности примене достигнућа у управљању променама из развијених земаља на Републику Србију*. Гласник Баштина, св. 49, стр. 229-244.

је као играње карата или неке друге игре без унапред договорених правила. Процес сазревања иницијатива електронске управе се одвија кроз четири фазе. Већина влада почиње са пружањем електронских информација, намењених различитим циљним групама. Временом притисак јавности и жеља за повећањем интерне ефикасности захтевају дистрибуцију комплексних услуга. Овај процес се одвија у фазама у којима различите услуге постају постепено доступне. Развој електронске управе и нивои услуга, односно, начини интеракције између циљних група се представљају у следеће четири фазе:¹⁵

- присуство – представљање информације на Интернету;
- интеракција – учешће циљних група у различитим информатички подржаним процесима и доступност одређених услуга;
- трансакција – двосмерна он-лине размена информација и пружање различитих услуга он-лине путем;
- трансформација – потпуна интеграција процеса и трансформација промена.

У првој фази, е-управа означава присуство јавне управе на Интернету која обезбеђује јавности, у првом реду грађанима и пословном сектору (*G2C* и *G2B*), релевантне информације о њиховом раду и различитим управним процедурама. Овај формат Интернет презентација управе је сличан брошури. Вредност коју јавност има од овога је јавна доступност: процеси су објашњени и транспарентнији, што доприноси демократизацији, али и ефикаснијем обављању услуга.

У другој фази интеракција између владе и јавности (*G2C* и *G2B*) се стимулише кроз различите апликације. Људи могу постављати питања путем е-маила, претраживати базе података, учитавати и снимати обрасце и документе, што им значајно штеди време у односу на обављање ових активности традиционалним путем, такође могу не само да добију информацију од јавне управе већ и да им пруже информацију. Ова фаза такође обухвата и лимитирани аспект он-лине комуникације са управом (нпр. електронско подношење захтева). Све информације су доступне 24 сата дневно, док би се на шалтеру могле добити само током радног времена.

Трећа фаза је технолошки најзахтевнија, а подразумева и остваривање законских и других предуслова да би се могла имплементирати. С обзиром на степен на којем се врши интеракција јавности са владом потребно је имплементирати електронски потпис, те предузети све мере заштите приватности и осигурати заштиту података, али и обезбедити законски оквир за легалан трансфер ових услуга:¹⁶

- прво, потребно је да сваки грађанин може са апсолутном сигурношћу да буде позитивно идентификован од стране система. Потребно је свим

¹⁵ Латинковић, Б., *Електронско пословање*, Бања Лука, 2007, стр. 320.

¹⁶ Исто, стр. 322.

грађанима издати нове личне карте са паметним чипом (СМАРТ), или на други начин осигурати примену електронског потписа;

- друго, потребно је остварити безбедну електронску комуникацију између клијента и система, без обзира да ли је клијент на неком јавном електронском киоску, у канцеларији, или код куће на свом личном рачунару;

- треће, уколико се за управни поступак плаћа надокнада, потребно је имати већ установљен и разрађен банкарски систем за безготовинско електронско плаћање.¹⁷

До четврте фазе се долази када се интегришу сви информациони системи и кад јавност (*G2C*, *G2B*) може добити све услуге на једном виртуелном шалтеру. У овој фази смањење трошкова, повећање ефикасности, и задовољство корисника достижу највиши ниво. Јединствено полазиште за све услуге је крајњи циљ свих иницијатива е-управе. Највећи фактор ризика у достизању овог циља представља став саме владе јер подразумева драстичну промену културе, процеса и одговорности у оквиру владине.

3. Модели е-управе

Е-управа подразумева начин организовања јавног сектора са циљем повећања ефикасности, транспарентности, лакшег приступа и одзива захтевима грађана, интензивном и стратегијском применом информационо комуникационих технологија у јавном сектору. С тога се може рећи да е-управа представља онлине размену информација и пружање услуга грађанима, правним лицима и другим организацијама или агенцијама. Могу се издвојити следећи модели е-управе:

- *G2G (Government to Government)*. Модел е-управе који представља сарадњу органа државне управе у циљу пружања сервиса грађанима и другим субјектима. Сервиси *G2G* омогућавају дељење података и интероперабилност пословних процеса електронским путем између запослених у влади на свим нивоима управе;

- *G2E (Government to Employee)*. Модел е-управе који представља интеракцију владе и запослених у јавној управи. У основне сервисе које користе запослени у јавној управи спадају: електронске огласне табле, интерни сервиси, сервиси јавне управе, сервиси за обуку и други. Овај модел комуникације сматра се основним (базичним), од којег зависе сви други сегменти Е-управе. Од интерне комуникације и степена ефикасности и економичности у унутрашњем систему зависи колико ће исто тако управа бити ефикасна у комуникацији и пружању услуга грађанима и пословним субјектима.¹⁸ Као неки од интерних сервиса са услугама намењених

¹⁷ Исто, стр. 323.

¹⁸ Вучинић, Д., *Електронска управа – концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији*, Гласник права, год. 11, бр. 1/2020, стр. 47.

корисницима у „G2G“ моделу можемо навести: е-седнице - вођење електронских седница владе: е-писарница - евиденцију предмета, праћење кретања предмета; е-захтеви - управљање електронским документима и др;¹⁹

- *G2B (Government to Business)*. Модел е-управе који означава комуникацију јавне управе са предузећима. Сервиси *G2B* омогућавају пружање поузданих података предузећима, једноставну и брзу реализацију административних послова. На овај начин могуће је извршити регистрацију предузећа, статистичке анализе, приступити базама података и слично;

- *G2C (Government to Citizen)*. Модел е-управе који означава комуникацију јавне управе са грађанима. У *G2C* сервисе спадају: подношење захтева за издавање личних докумената, конкурси за посао и образовање, и друго. Основи циљеви *G2C* форме су креирање јединствених места са којих грађани могу добити електронске услуге и подстицање учешћа грађана у демократским процесима.²⁰

4. Сервиси е-управе у Републици Србији

Сви креирани сервиси у оквиру портала е-управе чија је намена да буду у служби како грађана тако и државних институција потребно је да раде у реалном времену и буду доступни у сваком тренутку. Овако организован рад сервиса нуди корисницима могућност коришћења без временских или локацијских ограничења. Управо због могућности удаљеног приступа путем интернет конекције овакви сервиси морају имати задовољавајући степен заштите. Степен заштите приликом приступа одређеном сервису разликује се у зависности од сервиса коме се приступа. Сервиси е-управе помоћу којих се приступа личним подацима корисника морају имати већи степен заштите од сервиса путем којих се кориснику портала само пружају основне информације о начину реализације конкретне услуге или прибављања неког документа. Један сервис е-управе треба да пружи следеће могућности:²¹ обавештења – информисање грађана о важним променама и новинама; преглед докумената; подношење захтева (захтеви за издавање докумената). У већини случајева за коришћење сервиса доступних на порталу е-управе захтева се креирање корисничког налога. Ако корисник одлучи да креира налог на порталу е-управе, он мора попунити регистрациону форму. После

¹⁹ Обрадовић, З., *Електронска држава у обостраном интересу грађана и институција*, доступно на: http://www.rtv.rs/sr_lat/vojvodina/elektronska-drzava-u-obostranom-interesugradjana-i-institucija_403937.html, приступљено: 15. 04. 2022.

²⁰ Раденковић, Б., Деспотовић-Зракић, М., Богдановић, З., Бараћ, Д., Лабус, А., *Електронско пословање*, Београд, 2015, стр. 229.

²¹ Крећа, М., Влашковић, Ј., *Анализа стања сервиса електронске управе у Србији*, Београд, 2013, стр. 1, доступно на: <http://www.infotech.org.rs/blog/wp-content/uploads/radovi2013/024.pdf>, приступљено: 20. 03. 2022.

успешне регистрације корисник мора извршити верификацију и активацију свог налога путем линка који добије на своју е-маил адресу. Оваквим начином регистрације корисника портал задржава право да прикупља информације о својим корисницима у виду имена домена са ког је приступано порталу као и датум и време приступа порталу. Поред креирања корисничког налога у великом броју случајева захтева се коришћење дигиталних сертификата. Коришћење оваквог додатног вида сигурности примењује се првенствено код сервиса који раде са личним подацима корисника. Аутентификација помоћу дигиталних сертификата у зависности од земље може бити реализована различито. Електронски сертификат је електронски токен који издаје Сертификационо тело. То је електронска потврда којом се потврђује веза између података за проверу електронског потписа и идентитета потписника. Електронски сертификат може да се схвати као дигитални идентификациони документ јер садржи податке о кориснику сертификата као и податке о његовом издаваоцу. Сертификационо тело је правно лице које другим правним и физичким лицима пружа услуге издавања електронских сертификата, као и друге услуге повезане са овом делатношћу. Уколико се посматра добијање сертификата за електронску управу у Републици Србији тренутно постоје три регистрована Сертификациона тела (Пошта Србије, Привредна комора Србије и МУП Републике Србије) на чијим веб страницама се могу наћи процедуре за издавање електронских сертификата, као и неопходан софтвер за њихову употребу.²² Приликом коришћења аутентификације помоћу сертификата од стране корисника сервиса поред инсталације адекватног софтвера захтева се и коришћење додатног хардвера у виду читача картице. Овај комад хардвера практично представља електронски пасош који омогућава особи, рачунару или организацији да размењује информације путем Интернета користећи инфраструктуру јавног криптографског кључа.²³

5. Електронска управа из перспективе грађана

Фокус група са грађанима организована је уз ангажовање *IPSOS Strategic Marketing*-а. Генерално, учесници фокус групе оцењују услуге државе као веома споре, напорне и неефикасне, а као највеће проблеме су истакли:

- непостојање упутстава о процедурама или нејасна упутства;
- дужину трајања подношења захтева и чекања на шалтерима док службеник унесе податке у систем;
- дужину трајања обраде захтева;

²² Спалевих, Ж., Милисављевић, Б., Илић, М., *Правни аспекти развоја електронске управе у Републици Србији*, Sinergija University International Scientific Conference, вол. 18, бр. 3/2017, стр. 95.

²³ Исто.

- непостојање информације када ће захтев бити обрађен;
- нељубазност службеника и сл.²⁴

Сви анкетирани су изјавили да би волели да процедуре спроводе електронски али имају резерве због бојазни да:

- ће погрешити у подношењу електронског захтева;
- неће доћи до информација: појашњења; информације о року решавања;
- подаци у регистрима и евиденцијама су неажурни (најчешће код матичних књига) и да неће моћи да интервенишу током процедуре.

6. Закључак

Развој информационог друштва треба да буде праћен прикључивањем свих грађана, а самим тим и развојем знања и вештина везаних за информационо комуникационе технологије. Да би ово било могуће неопходно је унапредити систем образовања у погледу увођења технолошких трендова. Сталним улагањем у информационо друштво Србије достигли би се већи потенцијали у погледу ИКТ-а, а питање сигурности би се довело на виши ниво. Да би е-управа заживела мора да постоји поверење код грађана, који доживљавају владу и њене институције као свог партнера. Е-управа треба да повећа ефикасност државе у управљању, као и да јој омогући бољи увид при распоређивању економских и социјалних ресурса. Е-управа треба да омогући и увећа интеракцију између три главне стране у друштву-држави, физичких и правних лица, како би се стимулисао политички, социјални и економски развој државе. Евидентно је да дигитализација јавне управе доприноси већој ефикасности, транспарентности, смањењу административних трошкова, смањењу корупције, јачању поверења између грађана, привреде и државе, убрзању свих друштвених и привредних токова... и, оно што је најбитније, евидентно је да је процес дигитализације у служби економског развоја, што је у случају Републике Србије и практично потврђено.

²⁴ О томе више у Програму развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године са Акционим планом за његово спровођење, доступно на: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SIGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/drugiakt/2020/85/1/reg>, приступљено: 22. 03. 2022.

*Jovana Petrović, LL.M., Assistant
Faculty of Law in Kosovska Mitrovica
University of Priština*

PROVIDING PUBLIC SERVICES ELECTRONICALLY - EGOVERNMENT

Summary

In addition to the undoubted progress compared to the previous period, the small space won by e-government is underutilized. Progress in the normative aspect is not always accompanied by adequate activities in the technical-technological segment. Excessive complexity of procedures for providing public services electronically, poor information literacy of citizens and employees in administrative bodies, awareness and culture, insufficient technological equipment, lack of adequate coordination and cooperation of administrative bodies and many other problems hinder mass application. And that is exactly what is needed to realize the immeasurable benefits of e-government. Faster and better provision of public services, which e-government strives for, is the best incentive for its further development. Although it should be borne in mind that e-government is not a panacea for all the ills of public administration - as evidenced by the many challenges facing even countries that are far ahead of Serbia in this regard - in many examples has proven to be a powerful catalyst for reform. Given that the modernization of public administration is a long-term process, its effects will be visible only in the period ahead, so it is difficult and somewhat ungrateful to make forecasts regarding the further direction of development. However, what is considered imperative in the coming period, and especially because of the importance of efficient public administration for the functioning of society as a whole, is to direct the attention of the professional and political public towards more efficient removal of e-government and better and fuller use of existing potentials.

Key words: *e-government, electronic services, Republic of Serbia, digitalization, e-government internet portal.*

Литература

- Јовановић, З., *Електронска управа – пут ка службеној управи*, Зборник радова: *Право и услуге*, Крагујевац, 2012.
- Крећа, М., Влашковић, Ј., *Анализа стања сервиса електронске управе у Србији*, Београд, 2013, доступно на: http://www.infotech.org.rs/blog/wp-content/uploads/radovi_2013/024.pdf
- Латиновић, Б., *Електронско пословање*, Бања Лука, 2007.
- Palvia, S. C. J., Sharma, S. S., *E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World*, доступно на: http://www.csi-sigegov.org/1/1_369.pdf
- Раденковић, Б., Деспотовић-Зракић, М., Богдановић, З., Бараћ, Д., Лабус, А., *Електронско пословање*, Београд, 2015.
- Симовић, В., *Електронско пословање*, скрипта, Београд, 2013.
- Спасојевић, Н., *Специфичности е-управе: економско-финансијске консекуенце*, Стручни чланак, Босна и Херцеговина, 2015, доступно на: https://www.researchgate.net/publication/97725147_Specificnosti_e_-_Uprave_Ekonomsko_-_Finansijske_Konsekvence_Specifics_E_-_Governance_Economic_-_Financial_Consequences
- Спалевић, Ж., Милисављевић, Б., Илић, М., *Правни аспекти развоја електронске управе у Републици Србији*, Sinergija University International Scientific Conference, вол. 18, бр. 3/2017.
- Тодоровић, С., Симеуновић, Ј., *Значај електронског пословања у свету и националној економији*, Зборник радова - ЕконБиз, 2018.
- Ђуретић, Г., Красуља, Н., *Мogućности примене достигнућа у управљању променама из развијених земаља на Републику Србију*, Гласник Баштина, св. 49.
- Програм развоја електронске управе у Републици Србији за период од 2020. до 2022. године са Акционим планом за његово спровођење (Службени гласник РС, бр. 85/2020.
- Закон о електронској управи, Сл. гласник РС, бр. 27/2018.