

*Др Зоран Јовановић, редовни професор
Правног факултета Универзитета у Крагујевцу*

*УДК: 004.45:35
DOI: 10.46793/XVIIIМajsko.687J*

КОРИСНИЦИ УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У ЕРИ ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ*

Резиме

Намера је аутора да у раду анализира кориснике услуга електронске управе са позитивно-правног аспекта. У том смислу, корисници услуга електронске управе представљају шири појам који, поред странака у управном поступку, обухвата и све остале субјекте који ступају у одређене односе са органима управе. Такође, у циљу класификације корисника електронске управе, аутор је приметио да се у литератури најчешће прави подела према категоријама и односима пружаоца и корисника. Ова подела као кориснике, односно као субјекте који ступају у однос са органима електронске управе препознаје: грађане: (C – Citizen), привредна друштва, односно пословни сектор (B – Business) и друге органе управе, односно све органе јавне власти (G – Government).

Кључне речи: *услуге електронске управе, органи јавне управе, управни поступак, грађани, привредна друштва, приватни сектор.*

1. Уводне напомене

Најмасовнији и највећи део извршне гране власти представљају органи управе. Као општи заједнички појам за све органе управе у оквиру једне државе користи се појам јавна управа. Она се најопштије може одредити као систем организованих управних органа и организације једне државе, при чему се односи како на управне органе и организације у саставу државе, тако и на оне органе који нису у саставу државе, али због јавних овлашћења која су им поверена, ипак,

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

припадају јавној управи и обављају оне послове које обављају и државни органи управе.¹

Захваљујући јавној управи, право и правне норме не остају само „слово на папиру”, већ долази до њихове стварне примене у свакодневном животу. Управо се блискост органа управе са грађанима и ствара због природе посла и задатака које органи обављају у друштву, што управну грану власти чини знатно ближом свакодневним проблемима и изазовима грађана, него било коју другу грану власти. На тај начин она чини „важан део институционалне архитектуре друштва па се мења под утицајем општег друштвеног развоја, како глобалног, тако и оног на разини поједине земље”.² Због тога, управа је нужно усмерена на друштвене процесе, друштвене промене и новине у развоју. „У цјелини, тенденције друштвеног развоја одражавају се као повећање квалитете и достојанства људског живота. Одликује их комплексност и међуповезаност те стварање нуспојава, за које друштво тражи одговоре, а за те одговоре ангажира јавну управу. Те су тенденције међусобно повезане и испреплетене.”³

Поменути наводи јасно су уочљиви и у односу јавне управе са процесима дигитализације и употребе информационо-комуникационих технологија. Таква дешавања нису производ новог доба, имајући у виду да је још у XIX веку Макс Вебер (*Max Weber*) указао да „основни извор супериорности бирократског облика управљања (државом) лежи у техничком знању које, због развоја модерне технологије и пословних производних метода, постаје потпуно неопходно”.⁴ Његове речи указују да је знање у ствари моћ, те да је оно неопходно у раду управе. То се практично и остварило, па се органи управе постепено модернизују, прихватајући и имплементирајући нове обрасце и концепте деловања у свој рад и организацију. Зато се целокупни уплив дигитализације и нових технологија у органе управе може обухватити појмом електронска управа. Електронска управа представља нову појаву у развоју јавне управе и резултат је развоја савремене информационе и комуникационе технологије.⁵

2. Субјекти примене електронске управе

Прва група субјеката које обухвата електронска управа јесу државни (управни) органи и организације. У правном систему Србије, Закон о државној управи наводи да државну управу у Србији чине министарства, органи управе у

¹ Лилић, С., *Управно право и управно процесно право*, Београд, 2013, стр. 165–166.

² Копрић, И., Марчетић, Г., Муса, А., Ђулабић, В., Лалић Новак, Г., *Управна знаност*, Загреб, 2014, стр. 27.

³ *Исто*, стр. 28.

⁴ Weber, M., *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology*, University of California Press, Berkeley - Los Angeles - London, 1978, стр. 223.

⁵ Јовановић, З., *Електронска управа у Србији*, Зборник радова: Правни систем Србије и стандарди Европске уније и Савета Европе, књ. 3, Крагујевац, 2008, стр. 13.

саставу министарства и посебне управне организације.⁶ Министарства представљају самосталне државне органе који се образују за послове државне управе у једној или више међусобно повезаних управних области.⁷ Она се образују законом, а њихов облик, назив и делатности зависе од политичких циљева и усмерења државне политике.

У Србији постоји 21 министарство. То су: Министарство финансија, Министарство привреде, Министарство пољопривреде, шумарства и водопривреде, Министарство заштите животне средине, Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре, Министарство рударства и енергетике, Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Министарство правде, Министарство државне управе и локалне самоуправе, Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Министарство унутрашњих послова, Министарство одбране, Министарство спољних послова, Министарство за европске интеграције, Министарство просвете, науке и технолошког развоја, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство за бригу о породици и демографију, Министарство омладине и спорта, Министарство културе и информисања, Министарство за бригу о селу, Министарство здравља.⁸

У циљу ефикаснијег и бољег обављања послова у оквиру министарства може се установити орган у саставу министарства. Ови органи раде на пословима који су у делокругу министарства у оквиру кога су основани, а образују се ради извршења стручних и инспекцијских послова. Облици у оквиру којих се појављују органи у саставу министарства су управе, инспекторати и дирекција.⁹ Као пример органа управе у саставу министарства у Србији можемо навести Војнобезбедносну агенцију и Војнообавештајну агенцију (у саставу Министарства одбране), Управу за ветерину, Управу за заштиту биља (у саставу Министарства пољопривреде, шумарства и водопривреде), итд.

Када постоји потреба да поједини орган има већу самосталност у раду у односу на ону коју има орган управе у саставу, за обављање стручних и других повезаних послова оснивају се посебне организације.¹⁰ Посебне организације уређене су Законом о министарствима, а могу се уредити и посебним законима. Према Закону о министарствима, као посебне организације јављају се Републички секретаријат за законодавство, Републичка дирекција за робне резерве, Републички завод за статистику, Републички хидрометеоролошки

⁶ Чл. 1, ст. 2 Закона о државној управи, Службени гласник РС, бр. 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014, 47/2018 и 30/2018 – др. закон. За више о организацији државне управе у Србији, вид. Димитријевић, П., *Организација државне управе у Републици Србији*, Зборник радова Правног факултета у Нишу, LXII, бр. 2012, стр. 73–89.

⁷ Чл. 22 Закона о државној управи.

⁸ Вид. чл. 2 Закона о министарствима, Службени гласник РС, бр. 128/2020.

⁹ Вид. чл. 28 и чл. 29 Закона о државној управи.

¹⁰ Лилић, С., *Управно право и Управно процесно право*, Београд, 2013, стр. 215.

завод, Републичка дирекција за имовину Републике Србије, Центар за размирирање, Завод за интелектуалну својину, Завод за социјално осигурање, Републички секретаријат за јавне политике.¹¹ Безбедносно-информативна агенција представља пример посебне организације основане посебним законом – Законом о безбедносно-информативној агенцији.¹²

Поред органа државне управе, обавезу да примењују институте електронске управе имају и органи покрајинске аутономије и локалне самоуправе, део територијално децентрализоване јавне управе. Кроз ове органе остварују се Уставом гарантована права на покрајинску аутономију, односно локалну самоуправу, којима се подстиче квалитетније уређење питања локалног значаја за територије које су уже од територије државе. Покрајинском скупштинском одлуком о покрајинској управи,¹³ на територији аутономне покрајине Војводина, као покрајински органи управе предвиђени су секретаријати и покрајинске посебне управне организације.¹⁴ Као примере секретаријата можемо навести Покрајински секретаријат за пољопривреду, водопривреду и шумарство, Покрајински секретаријат за образовање, прописе, управу и националне мањине – националне заједнице, Покрајински секретаријат за културу, јавно информисање и односе са верским заједницама, итд.¹⁵ Покрајинске посебне управне организације могу се образовати у форми завода и дирекције, а као пример може се навести Дирекција за робне резерве АП Војводине.¹⁶

У вези са органима и организацијама локалне самоуправе, треба рећи да у Србији, као јединице локалне самоуправе, постоје општине, градови и град Београд. У општинама и градовима, извршну власт врше председник општине и општинско веће, а поред њих управне послове обавља општинска управа.¹⁷ На градове се примењују све одредбе које се односе на општине, па се тако у оквиру извршне власти града јављају градоначелник, градско веће и градска

¹¹ Чл. 28 Закона о министарствима.

¹² Закон о безбедносно-информативној агенцији, Службени гласник РС, бр. 42/2002, 111/2009, 65/2014 – одлука УС, 66/2014.

¹³ Покрајинска скупштинска одлука о покрајинској управи, Службени лист АП Војводине, бр. 37/2014, 54/2014 – др. одлука, 37/2016, 29/2017, 24/2019, 66/2020.

¹⁴ Вид. чл. 3 Покрајинске скупштинске одлуке о покрајинској управи.

¹⁵ За све покрајинске секретаријате вид. чл. 32 Покрајинске скупштинске одлуке о покрајинској управи.

¹⁶ Вид. Милков, Д., *Управно право I – Уводна и организациона питања*, Нови Сад, 2016, стр. 138–139.

¹⁷ Вид. чл. 42 и 53 Закона о локалној самоуправи, Службени гласник РС, бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон, 47/2018.

управа.¹⁸ Исти органи могу се пронаћи у главном граду, с тим што је ова јединица локалне самоуправе уређена Законом о главном граду.¹⁹

Осим органа државне управе, електронска управа примењује се и на субјекте тзв. недржавне (јавне) управе. Конкретно, реч је о установама и јавним предузећима. Јавне установе представљају организације које се оснивају ради обављања делатности од интереса за читаво друштво или већи број чланова. Оне, дакле, нису усмерене на стицање профита већ задовољавања јавних и самим тим приватних интереса. Имајући на уму разлог њиховог постојања, установе обављају послове у области културе, науке, образовања, физичке културе и спорта, итд. Као пример јавне установе можемо навести јавне библиотеке, болнице, школе.²⁰ За разлику од установа, јавна предузећа имају као основни циљ свог постојања остваривање профита, али уз задовољавање јавног интереса. Њих могу да оснивају држава, аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе. Рад јавних предузећа у Србији уређен је Законом о јавним предузећима.²¹ На пример, јавно предузеће које је основала Република Србија јесте Електропривреда Србије или Путеви Србије.

Поред наведених, Закон о електронској управи обавезно се примењује и од стране посебних органа преко којих се остварује регулаторна функција. За ову врсту органа управе наводи се да представљају посебну категорију јавних агенција „која имају сва обележја типична за регулаторне јавне агенције (остваривање јавног интереса, својство правних лица, стручност и специјализација, деполитизација, ауторитет, непрофитни карактер, итд.)”²² Јавне агенције представљају организације које се оснивају за развојне, стручне и регулаторне делатности ради задовољења јавног (општег) интереса.²³ Оне се оснивају када развојни, стручни и регулаторни послови не захтевају трајни и директни надзор политичке природе и уколико јавна агенција може ефикасније и делотворније обављати поменуте послове у односу на органе државне управе, при чему се обављање њихових задатака може финансирати од стране корисника њихових услуга.²⁴ Као пример органа преко којих се остварује регулаторна функција можемо навести Регулаторну агенцију за електронске

¹⁸ Вид. Милков, Д., *нав. дело*, стр. 155–156.

¹⁹ Закон о главном граду, Службени гласник РС, бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон, 37/2019.

²⁰ Закон о библиотечко-информационој делатности, Службени гласник РС, бр. 52/2011.

²¹ Закон о јавним предузећима, Службени гласник РС, бр. 15/2016.

²² Радојевић, М., Независна (регулаторна) тела и институције у Србији, Српска политичка мисао, год. 17. бр. 4/2010, стр. 57.

²³ Закон о јавним агенцијама, Службени гласник РС, бр. 18/2005 и 81/2005 – испр. Више о положају и улози јавних агенција вид. у Урошевић, З., *Положај и улога јавних агенција у нашем правном систему*, Правни живот, бр. 10/2005, стр. 283–296.

²⁴ Чл. 2 Закона о јавним агенцијама.

комуникације и поштанске услуге, Регулаторно тело за електронске медије, Агенцију за борбу против корупције, Комисију за заштиту конкуренције, итд.²⁵

На крају, појединци и организације којима су поверена јавна овлашћења, такође, представљају део јавне управе на који се примењује концепт електронске управе. Као пример појединца и удружених појединаца којима су законом делегирана поједина јавна овлашћења можемо навести јавне бележнике – нотаре, као „службу од јавног поверења”, који су овлашћени, између осталог, да састављају, оверавају и издају јавне исправе о правним пословима, при чему штите приватни интерес грађана, али и јавни интерес и правну сигурност.²⁶ Такође, поред њих у ову групу можемо уврстити и јавне извршитеље.

Излагање о субјектима који су у обавези да примењују норме и институте електронске управе има циљ да укаже на велики број органа и организација који су у обавези да имплементирају информационо-комуникациона средства у свој рад, услуге, комуникацију, итд. Из изложеног смо видели да електронска управа у контексту овог рада обухвата како органе и организације које традиционално припадају државној управи, тако и органе и организације које нису део државне структуре, али имају јавна овлашћења којима задовољавају јавне интересе.

Будући да смо одредили субјекте који имају обавезу да примењују принципе и правила електронске управе у свом раду, у следећем делу истраживања указаћемо на могуће кориснике услуга електронске управе.

3. Осврт на кориснике услуга електронске управе

Уопштено узев, сви субјекти који се могу наћи у позицији странке у управном поступку могу бити и корисници електронске управе. Међутим, у улози корисника услуга електронске управе могу се јавити и други субјекти који не морају нужно да буду странка у управном поступку, али улазе у одређени однос са органима управе.

Процесно посматрајући, странке у управном поступку јесу она лица о чијим се правима, обавезама или интересима одлучује у једном конкретном управном поступку.²⁷ Сам концепт странке у управном поступку креиран је по угледу на концепт странке у парничном (судском) поступку, уз једну значајну дистинкцију. Док је спор основни покретач парничног (судског) поступка, ситуација у управном поступку је таква да у највећем броју случајева учествује једна странка. Дакле, нема спорне ситуације. Насупрот странке налази се орган управе који треба да одлучи на који начин да примени опште правне норме у

²⁵ За више о регулаторним телима вид. Радојевић, М., *нав. чланак*, стр. 53–76.

²⁶ Закон о јавном бележничтву, Службени гласник РС, бр. 31/2011, 85/2012, 19/2013, 55/2014 – др. закон, 93/2014 – др. закон, 121/2014, 6/2015, 106/2015.

²⁷ Милков, Д., *нав. дело*, стр. 120.

конкретној ситуацији странке. „Доношењу одлуке у управном поступку не претходи никакав спор, већ жеља странке да оствари неко право или умањи, односно укине раније наметнуту обавезу. Могуће је, наравно, да се управни поступак води и по службеној дужности, зато што орган управе намерава да странци наметне неку обавезу или јој ограничи, односно укине нека права. Но, увек је ова активност окренута ка будућности и не претходи јој никакав спор.”²⁸

Овакав концепт и позиција странке у управном поступку, омогућава да се велики број лица нађу у тој улози. На истој линији је и Закон о општем управном поступку,²⁹ који предвиђа да странка у управном поступку може бити физичко или правно лице чија је управна ствар предмет управног поступка и свако друго физичко лице на чија права, обавезе или правне интересе може да утиче исход управног поступка.³⁰ Треба нагласити да иако је електронска управа феномен који утиче на организацију, структуру и рад органа управе, она не утиче на саму суштину односа између органа управе и странака. Са друге стране, појава електронске управе, ипак, има утицаја на саму форму пружања јавних услуга, облике комуникације органа са странкама, што доводи до бржег, ефикаснијег и лакшег остваривања права и интереса странке.

Ипак, кориснике електронске управе не можемо свести искључиво на странке у управном поступку. Наиме, корисници електронске управе представљају шири појам који поред странака у управном поступку обухвата и друге субјекте који ступају у одређене односе са органима управе. Пре свега, реч је о другим управним органима који могу бити корисници услуга електронске управе, при чему они нису учесници у управном поступку. Видећемо да електронска управа има као свој циљ ефикасније управљање, као и бржу и квалитетнију размену података и информација између органа власти, што сврстава и ове органе у кориснике електронске управе. Иста је ситуација и са судовима, тужилаштвима и другим органима јавне власти који могу да захтевају одређена документа, податке, информације и помоћ од органа управе. Када се нека од тих активности спроводи електронским путем, коришћењем информационо-комуникационих технологија говоримо о примени електронске управе. Имајући у виду глобализацију света у коме живимо, све већу међудржавну и међународну сарадњу и повезаност држава и пословних токова, потенцијали електронске управе могу се искористити и у односима између држава, као и држава и међународних организација, што их може сврстати у кориснике електронске управе.

Јасно је да, када говоримо о корисницима електронске управе, говоримо о заиста великом броју субјеката, физичких лица, правних лица, органа и

²⁸ Милков, Д., *Положај странке у управном поступку*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 3/2005, стр. 242.

²⁹ Закон о општем управном поступку, Службени гласник РС, бр. 18/2016, 95/2018 – аутентично тумачење.

³⁰ Вид. чл. 44 Закона о општем управном поступку.

организација и других држава, па је ради лакшег разумевања у теоријским разматрањима направљена њихова систематизација.

4. Подела субјеката према односима органа електронске управе и корисника

У циљу класификације корисника електронске управе, у научној литератури обично се праве поделе према категоријама и односима пружаоца и корисника. Већина аутора наводи три основне врсте односа који се успостављају у оквирима електронске управе између органа и корисника. Ова подела као кориснике, односно као субјекте који ступају у однос са органима електронске управе препознаје: грађане: (*C – Citizen*), привредна друштва, односно пословни сектор (*B – Business*) и друге органе управе, односно све органе јавне власти (*G – Government*). Сходно наведеном, између поменутих субјеката успостављају се три врсте односа. Реч је о односу између:

1. Управе и грађана (енг. *Government to Citizens – G2C*),
2. Управе и компанија (енг. *Government to Business – G2B*) и
3. Органа у оквиру целе управе, тј. однос управе и свих органа јавне власти (енг. *Government to Government – G2G*).³¹

У литератури можемо пронаћи и поделу која обухвата четири врсте односа и субјеката. Поред наведених врста, ова подела обухвата и запослене, тј. раднике (*E – Employee*). Према овој подели, осим наведених односа између управе и грађана, управе и привредних субјеката и управе и других органа јавне власти, јавља се и однос управе и запослених – *G2E (Government to Employees)*. Овај однос означава коришћење информационо-комуникационих технологија за бољу сарадњу и координацију службеника, односно запослених у јавној управи.³² Иако има аргумената и за његову систематизацију, овај однос је по природи ствари садржан у односу управе и органа јавне власти, будући да су запослени део органа у оквиру кога раде и извршавају задатке, па послове обављају у име органа за кога раде, а не у своје лично име, те је однос између органа управе и запослених у ствари однос органа управе и других органа јавне власти.

³¹ Вид. Backus, M., *E-Governance and Developing Countries – Introduction and Examples*, Research Report, стр. 4, доступно на: <https://bibalex.org/baifa/Attachment/Documents/119334.pdf>, 23. 3. 2022.; Palvia, S. C., Sharma, S., *E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world*, International Conference on E-governance IECG, Hyderabad, India, 2007 стр. 4; Вучинић, Д., *Електронска управа – концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији*, Гласник права, год. XI, бр. 1/2020, стр. 47; Прља, Д., *Е-управа и царински управни поступак*, Администрација и јавне политике, год. 2, бр. 3/2016, стр. 65.

³² Стефановић, Д., Николић, Ј., Митровић, С., Андерла, А., *Електронска управа у Србији – Перспектива грађана*, Јахорина, 2014, стр. 718.

Поред ове, постоји и подела која констатује чак пет потенцијалних типова односа субјеката у оквирима електронске управе. Реч је о следећим моделима односа: однос управе и грађана (*Government to Citizen – G2C*), однос управе и привредних субјеката (*Government to Business – G2B*), однос управе и других органа јавне власти (*Government to Government – G2G*), однос управе и непрофитних (невладиних организација) (*Government to Nonprofit – G2N*) и однос управе и запослених (*Government to Employee – G2E*).³³ Дакле, нови односи који се идентификују у овој појави јесу однос органа управе са непрофитним организацијама. Однос управе и непрофитних организација произлази из тежње да се направи дистинкција у односу на привредне субјекте, односно организације које су усмерене ка остваривању профита. У овом односу примарна је тежња за пружањем јавних услуга и помагањем организацијама које се боре за неке посебне интересе, при чему не теже да остваре профит. Треба рећи да претходне поделе не изостављају овај однос, већ га укључују у однос управе и грађана.

Аутор овог рада има став да се поменути субјектима и односима може додати и онај који повезује органе управе са различитим државама и међународним организацијама (*Government to Countries and International Organizations*). Институте електронске управе могу олакшати и унапредити међународну сарадњу, међународне инвестиције и међународну помоћ, будући да се приступ заједничким дигиталним регистрима, базама података, дигиталним услугама, помоћи и извештајима може обезбедити знатно брже него пре појаве електронске управе. То уједно помаже свим укљученим субјектима, па се посредно задовољавају права, потребе и интереси физичких и правних лица у тим државама, регионима или међународним организацијама. Поред тога, глобализовано друштво је све више међусобно зависно и почива на предностима информационо-комуникационих технологија, па сходно томе нема разлога да се могућности електронске управе не користе и у међународним односима, на плану ширем од државног.

Узимајући у обзир да је троделна подела односа и субјеката електронске управе најшире прихваћена и теоријски највише заступљена, у наредном делу рада учинићемо осврт на основне разлоге и сврху успостављања таквих односа, којима се уједно објашњава и позиција корисника услуга електронске управе.

4.1. Однос управе и грађана (*Government to Citizens – G2C*) – физичка лица као корисници електронске управе

Имајући у виду улогу и задатке органа управе у друштву и однос према грађанима, слободно можемо рећи да је електронска управа у првом реду

³³ Fang, Z., *E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development*, International Journal of the Computer and the Internet Management, no. 10(2)/2002, стр. 2.

усмерена према грађанима. У обављању свакодневних послова и остваривању права и интереса, грађани су неминовно усмерени ка органима управе. Добијање дозвола, решења, извода, потврда, физичко извршавање правних норми само су неки од облика усмерености грађана на управу. Са друге стране, органи управе и постоје да би спроводили правне норме у живот. Они извршавају одредбе закона и других прописа према грађанима и на тај начин остварују принципе владавине права и правне државе. На пример, органи управе остварују јавни ред и мир, омогућавају пружање образовних и здравствених услуга, наплаћују порез, итд. Убрзавање друштвених токова утицало је и на потребу да се убрза пружање јавних услуга грађанима, што је и омогућено увођењем дигиталних средстава рада и комуникације у рад органа управе, односно имплементацијом електронске управе.

Захваљујући могућностима електронске управе, грађани добијају могућност да приступе различитим подацима у поседу органа управе и да дигитално остваре своја права и интересе пред њима, без одласка на бројне шалтере. Различите јавне услуге постају доступне и извршавају се према физичким лицима путем дигиталних сервиса и коришћењем електронских канала комуникације. Неки од сервиса електронске управе који су намењени преваходно грађанима, а о којима ће бити више речи у даљем делу рада, јесу „пријава и плаћање пореза, помоћ у тражењу посла, социјална помоћ (за незапослене, додаци за породице, медицинска нега, студентски кредити и стипендије), добијање личних докумената (пасош, лична карта и возачка дозвола), регистрација аутомобила, добијање грађевинске дозволе, пријаве полицији, делатности јавних библиотека, добијање извода из матичних књига, пријаве и уписи у области образовања, пријаве промене адресе, здравствени сервис (савети, заказивање прегледа), итд”.³⁴

4.2. Однос управе и компанија (Government to Citizens – G2C) – правна лица као корисници електронске управе

Поред грађана и правна лица се могу наћи у улози странке у управном поступку, што их неминовно доводи у везу са органима електронске управе. Правна лица су значајно везана за државу, будући да их државни органи сопственим одлукама установљавају и гасе, да воде регистре о њиховом пословању и различитим подацима, подстичу њихов раст и развој, итд. Поред тога, боље вођење евиденција о правним лицима, убрзало је и олакшало плаћање пореза, такси и других обавеза правних лица према држави, смањена је могућност малверзација, што све доприноси бољој финансијској и материјалној позицији државе.

³⁴ Прља, Д., *нав. чланак*, стр. 65.

Један од најважнијих односа управе и компанија односи се на наплату пореза и других дажбина у вези са различитим активностима привредних субјеката. У највећем делу, држава „живи” и њени органи могу да функционишу (плаћајући службеницима рад) од пореза и дажбина. Тако, адекватан привредни амбијент, боље пословне прилике, мање административне потешкоће и лакше остваривање права и интереса правних лица јесу обавезни елементи државе која брине о свом приватном сектору. Сви ти елементи могу се лакше и квалитетније остварити увођењем информационо-комуникационих технологија у рад органа управе, односно стварањем електронске управе.

Са друге стране, посматрајући из позиције правних лица, услуге електронске управе омогућавају лакшу комуникацију са органима управе, брже остваривање права и интереса у управном поступку, предвидивост управног одлучивања, могућност приступа различитим подацима и информацијама које поседују органи управе, итд. Све ове активности знатно се брже, ефикасније и целисходније остварују у ери електронске управе него у периоду „папирне бирократије” и затворене управе.

Сви поменути разлози довели су до појачаног рада на институцијама електронске управе у односима привредних субјеката и органа управе, па су се отуда јавили и различити дигитални сервиси и платформе кроз које се остварује електронска управа. Као сервиси који су намењени компанијама наводе се могућност плаћања социјалних доприноса за запослене, пореза на добит привредних друштава, пореза на додатну вредност, регистрација новог предузећа, давање података канцеларијама које се баве статистиком, царинске декларације, дозволе у вези са животном средином, јавне набавке, итд.³⁵

4.3. Однос управе и управе (Government to Government – G2G) – органи јавне власти као корисници електронске управе

Поред странака у управном поступку, као корисници услуга електронске управе јављају се и други органи јавне власти. Међусобни односи државних органа који припадају различитим гранама власти заснивају се на узајамним правима и обавезама, међусобном поштовању и једнакости и дужности пружања помоћи. Односи органа управе са другим органима, попут Народне скупштине, судова, јавних тужилаштва, јавних извршитеља, правобранилаштва и других, заснива се на Уставу, законима, прописима, што значи да не представља само добру вољу органа управе, већ и правну обавезу.

Када је реч о односима између органа државне управе, Закон о државној управи наводи да су они дужни да сарађују у свим заједничким питањима и да једни другима достављају податке и обавештења потребна за рад. Поред тога, они имају могућност да оснивају заједничка тела и пројектне групе у циљу

³⁵ Исто, стр. 67–68.

извршавања послова чија природа захтева учешће више органа државне управе.³⁶ Јасно је да у одређеним ситуацијама и односима нису сви органи једнаки, па може доћи до контролног рада, издавања директива за поступање у одређеним ситуацијама, као и преузимања послова, што не утиче на сарадњу и одговарајуће опхођење према другим субјектима, ван њихове структуре.

Управо чињеница да је неопходно обезбедити ефикасно функционисање државне структуре и осигурати безбедно, сигурно и предвидиво правно и друштвено окружење унутар државе, довела је до потребе за применом електронске управе у односима између државних органа (и других органа који имају јавна овлашћења). Електронска управа омогућава велики број докумената, података и информација што утиче и на остваривање сврхе постојања државних органа да служе грађанима и друштву. Зато је јасно да се могућности електронске управе, по природи ствари користе „унутар куће”, односно између субјеката који имају обавезу да примењују принципе и правила електронске управе.

5. Уместо закључка

После анализиране теме, можемо закључити да ће тенденција према информатизацији и даље јачати на подручју развоја управе. Успешност и ефикасност, али и транспарентност и отвореност представљају вредности које се могу значајније и квалитетније остварити применом нових технологија. У том смислу, с обзиром на чињеницу да је Република Србија кандидат за чланство у Европској унији, неопходно је пратити њене правне прописе која све снажније утиче на развој електронске управе како међу својим чланицама тако и међу земљама кандидатима за чланство. У складу са прописима, неопходно је креирати сопствене стратегије и акционе планове који ће бити реално спроводиви и пратити у реалном времену потребе како пословних субјеката, тако и самих грађана.

Процес дигитализације има циљ да олакша комуникацију између грађана, привреде и државе, да смањи непотребну интеракцију са администрацијом, обезбеди бољу дигиталну доступност јавних услуга и информација. Такође, неопходно је да се предузму кораци како би се омогућила аутоматска електронска повезаност органа јавне власти у свим секторима и сарадња јавности, да се повећа дигитално пружање услуга које би повезало систем јавне управе са приватним сектором, цивилним друштвом и институцијама Европске уније.

³⁶ Вид. чл. 64 Закона о државној управи.

*Zoran Jovanović, Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac*

THE USERS OF E-GOVERNMENT SERVICES IN THE ERA OF DIGITALIZATION

Summary

The intention of the author of this paper is to analyze who are the users of e-government services from the aspect of material law. In this context, the users of e-government services represent a broader concept which, beside the parties in an administrative procedure, includes all other subjects which engage in some kind of relationship with government bodies. In addition, the author has noticed that, for the purpose of e-government users classification, the literature reveals the most common division of users according to their categories and the relationship between the service providers and the service recipients. Thus, such division classifies service users, that is the subjects which engage in the relationship with e-government bodies into the following groups: citizens: (C – Citizen), business entities, that is business sector (B – Business) and other government bodies, that is government authorities (G – Government).

Key words: *e-government services, government bodies, administrative procedure, citizens, business entities, private sector.*

Литература

- Backus, M., *E-Governance and Developing Countries – Introduction and Examples*, Research Report, стр. 4, доступно на: [https://bibalex.org/baifa/ Attachment/Documents/119334.pdf](https://bibalex.org/baifa/Attachment/Documents/119334.pdf)
- Вучинић, Д., *Електронска управа – концепт и услуге са освртом на електронску управу у Републици Србији*, Гласник права, год. XI, бр. 1, Крагујевац, 2020.
- Fang, Z., *E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development*, International Journal of the Computer and the Internet Management, no. 10(2)/2002.
- Јовановић, З., *Електронска управа у Србији*, Зборник радова: Правни систем Србије и стандарди Европске уније и Савета Европе, књ. 3, Крагујевац, 2008.
- Копрић, И., Марчетић, Г., Муса, А., Ђулабић, В., Лалић Новак, Г., *Управна знаост*, Загреб, 2014.
- Лилић, С., *Управно право и управно процесно право*, Београд, 2013.

- Милков, Д., *Положај странке у управном поступку*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 3/2005,
- Милков, Д., *Управно право I – Уводна и организациона питања*, Нови Сад, 2016.
- Palvia, S. C., Sharma, S., *E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world*, International Conference on E-governance IECG, Hyderabad, India, 2007.
- Прља, Д., *Е-управа и царински управни поступак*, Администрација и јавне политике год. 2, бр. 3/2016.
- Радојевић, М., *Независна (регулаторна) тела и институције у Србији*, Српска политичка мисао, год. 17. бр. 4/2010.
- Стефановић, Д., Николић, Ј., Митровић, С., Андерла, А., *Електронска управа у Србији – Перспектива грађана*, *Infoteh* вол. 13, Јахорина, 2014.
- Урошевић, З., *Положај и улога јавних агенција у нашем правном систему*, Правни живот,
- Weber, M., *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology*, University of California Press, Berkeley - Los Angeles – London, 1978.
- Закон о безбедносно-информативној агенцији, Службени гласник РС, бр. 42/2002, 111/2009, 65/2014 – одлука УС, 66/2014.
- Закон о библиотечко-информационој делатности, Службени гласник РС, бр. 52/2011.
- Закон о главном граду, Службени гласник РС, бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон, 37/2019.
- Закон о државној управи, Службени гласник РС, бр. 79/2005, 101/2007, 95/2010, 99/2014, 47/2018, 30/2018.
- Закон о јавним агенцијама, Службени гласник РС, бр. 18/2005 и 81/2005 – испр.
- Закон о јавним предузећима, Службени гласник РС, бр. 15/2016.
- Закон о јавном бележничтву, Службени гласник РС, бр. 31/2011, 85/2012, 19/2013, 55/2014 – др. закон, 93/2014 – др. закон, 121/2014, 6/2015, 106/2015.
- Закон о локалној самоуправи, Службени гласник РС, бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон, 47/2018.
- Закон о министарствима, Службени гласник РС, бр. 128/2020.
- Закон о општем управном поступку, Службени гласник РС, бр. 18/2016, 95/2018 – аутентично тумачење.
- Покрајинска скупштинска одлука о покрајинској управи, Службени лист АП Војводине, бр. 37/2014, 54/2014 – др. одлука, 37/2016, 29/2017, 24/2019, 66/2020.