

Бранислав С. РАДНОВИЋ\*

Факултет пословне економије, Универзитет Едуконс,  
Нови Сад – Сремска Каменица

## ДИГИТАЛИЗАЦИЈА ПРОЦЕСА УСЛУЖИВАЊА ГРАЂАНА КАО КОРИСНИКА ЈАВНИХ УСЛУГА У ФУНКЦИЈИ ЕКОНОМСКОГ РАЗВОЈА – СИТУАЦИОНА АНАЛИЗА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

*Апстракт:* Република Србија је у претходних неколико година повећала број јавних услуга које грађани и привреда електронским путем могу да добију од државних институција. Дигитализација јавне управе је један од кључних приоритета Републике Србије, јер је уочен значајан утицај дигитализације на повећање транспарентности поступка, смањење корупције, смањење административних трошкова, повећање конкурентности и оно што је најбитније евидентно је да је процес дигитализације у служби економског развоја.

*Кључне речи:* дигитализација, Република Србија, јавне услуге, економски развој, држава, грађани, комуникација.

### УВОД

Услуга је свака активност или корист коју једна страна нуди другој, и која је суштински неописљива и не резултира у власништву над било чим (Радновић 2013: 9). Њена производња може, али и не мора бити повезана са физички опишљивим добром (Палмер 2001: 2). Ово је само једна од дефиниција услуга, али све остале дефиниције услуга јасно говоре да се у оквиру процеса услуга налазе две заинтересоване стране: давалац услуга и прималац услуга.

Јавне услуге су услуге које врше јавне институције и организације, односно државна администрација. Јавне институције и организације, односно државна администрација су у ствари даваоци јавних услуга. С друге стране имамо грађане, као кориснике, односно примаоце јавних услуга.

---

\* Редовни професор, profradnovic@gmail.com

Основни циљ даваоца свих услуга, па и овде поменутих даваоца јавних услуга је задовољство корисника услуга (Радновић 2013: 75). Да би корисник услуга био задовољан битно је да његов доживљај коришћене – примљење услуге, буде већи од његових очекивања формираних на основу различитих критеријума, а пре коришћења саме услуге (Радновић 2013: 75-80). Да би се знале корисникове потребе и жеље, неопходно је спровести адекватно маркетинг истраживање. Маркетинг истраживање свакако представља „срце“ функционисања организације (Радновић 2014: 8). Битно је знати шта које су потребе корисника услуге, и шта он жели. Само у случају да је доживљај корисника услуге једнак или већи од његових очекивања он ће бити задовољан корисник услуге. Из свега претходног више је него јасно зашто је тешко или знатно теже постићи сатисфакцију корисника јавних услуга. Корисници јавних услуга, односно грађани, широм света имају оправдано велика очекивања од даваоца јавних услуга из више разлога, а свакако најбитнији разлог је што су грађани преко форме која се зове држава финансијери плата јавне администрације и државних службеника. Зато грађани као корисници јавних услуга очекују брзу и сигурну јавну услугу, која је уз то транспарентна, некоруптивна, трошковно ниска, конкурентна...

Све наведено што грађани од даваоца јавних услуга очекују у 21. веку је отежано брзим темпом живота, насталим услед информационог и технолошког прогреса. Али, управо тај информациони и технолошки прогрес квалитетно у јавну управу имплементиран може да убрза и осигура добијање квалитетних јавних услуга. Зато је неопходна и потребна свакој земљи, па и Републици Србији, убрзана дигитализација, како би пре свега њена привреда била конкурентна, али и како би се убрзао њен економски развој (Билтен Управљање променама 2019)

Темпо промена у пословном свету је веома брз, конкуренција у већини делатности се одвија све већом брзином. Данашња предузећа се свакодневно суочавају са великим ризицима са једне стране и сјајним могућностима са друге стране. Потребно је извршити баланс између ризика и могућности. То је једино могуће уколико предузећа прате технолошке трендове и захтеве глобалне економије (Ђуретић, Красуља 2019: 230).

Према предвиђањима водећих стручњака из области економије и менаџмента, на развој садашњих предузећа доминантан утицај имаће економско, друштвено, информатичко и политичко окружење. Информационо окружење има посебан утицај на пословање предузећа. Да би се остварио профит, морају се пратити савремени трендови у развоју науке и технике, достигнућа информационе технологије. Боље познавање свих категорија информатичких технологија омогућава бољу комуникацију на светском тржишту и повољне резултате у међународној економији (Ђуретић, Красуља 2019: 232).

## ДИГИТАЛИЗАЦИЈА ЈАВНИХ УСЛУГА

– пет главних задатака сваке државе

За неке европске државе, процес дигитализације је далеко одмакао. Тако на пример у Естонији, једине услуге које још увек захтевају личну интеракцију са државним службеником јесу венчање, развод и куповина некретнина.

У другим земљама државни органи такође креирају дигиталне услуге коју су подједнако атрактивне као и производи водећих интернет компанија. Истраживања светске компаније McKinsey и светско искуство везано за дигиталне трансформације у јавном сектору указују на то да постоји пет главних задатака које би државе, односно националне владе требало да изврше у циљу лакшег покретања и прихватања дигиталних јавних услуга. Анализа компаније McKinsey на основу истраживања које је спроведено у десет европских земаља показује да када националне владе обаве ове задатке, и то ваљано, те земље могу да остваре висок степен усвајања дигиталних јавних услуга, те с тим у вези и да очекују конкурентност привреде и економски развој државе (Portal Nova ekonomija 2019).

### ЗАДАТАК 1: ДЕФИНИСАЊЕ ЈАСНЕ ДИГИТАЛНЕ СТРАТЕГИЈЕ И ЈАСНИХ ЦИЉЕВА ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ

Државе могу да остваре три главне предности од дигитализације:

- побољшана искуства корисника (у овом случају су то грађани);
- вишу продуктивност и ефикасност, и
- боље исходе зацртаних политика.

Стога је за државе пожељно да упознају све државне институције, организације и администрацију са државно дефинисаном и усвојеном дигиталном стратегијом и њеним приоритетима за различите временске оквире. На овај начин се обезбеђује да активности државних органа буду фокусиране и координисане. Држава Данска је, на пример, донела стратешку одлуку да на интернет пренесе што је могуће више и у што је могуће краћем периоду постојећих јавних услуга. Након што је тај иницијални циљ остварен, дански јавни сектор окренуо је своју пажњу ка новим приоритетима, као што су редефинисање искуства грађана и друго.

### ЗАДАТАК 2: ОБЕЗБЕЂИВАЊЕ ЗАЈЕДНИЧКИХ ИТ ПЛАТФОРМИ

Услед великих трошкова и сложености посла, непрактично је да државни органи сами развијају неопходну технологију и управљачку инфраструктуру. Државе могу уместо тога да помогну да се успоставе заједничке

ИТ платформе, које сви државни органи могу да користе. Компанија McKinsey посебно важним сматра обезбеђивање следеће три апликације:

- електронско управљање идентитетом,
- лак приступ дигиталним услугама за грађане, и
- несметана размена података између државних органа.

#### ЗАДАТАК 3: ДЕФИНИСАЊЕ ТЕХНИЧКИХ СТАНДАРДА

Државе су обично највећи корисници информационих технологија, али су њихови системи, по правилу, расути на безброј државних органа. Стога би државе могле да играју централну улогу у обезбеђивању интероперабилности, односно идентификовању и управљању односима између различитих ИТ система и дефинисању принципа и смерница у погледу начина на који се системи развијају. Држава Финске је, на пример, успоставила националну функцију архитектуре предузећа кроз Закон о институцијама из јавног сектора из 2011. године, које са својим формалним хијерархијама и бирократским културама често имају потешкоће у спровођењу ових нових начина рада. Националне владе могу да помогну да се овај проблем ублажи дистрибуирањем стандардних приступа за агилну имплементацију у условима јавног сектора. Влада Велике Британије, тако, на свом веб сајту, објављује опширне смернице које се тичу ових агилних методологија.

#### ЗАДАТАК 4: ОЛАКШАВАЊЕ ПРОМЕНА КРОЗ ЗАКОНЕ

Важан начин убрзавања дигитализације јавних услуга јесте давање формалног правног статуса амбициозним циљевима, попут обавезног дигиталног пружања одређених услуга или прикупљања података грађана које се врши „само једном“. Националне владе могу да помогну да се формализују дигитални циљеви тако што ће их преточити у одговарајуће промене административних правила. Националне владе би могле да помогну путем „скенирања постојећих закона“ како би се идентификовала проблематична правила и понудиле одговарајуће измене, уз истовремено обезбеђивање „дигиталне спремности“ нових правила. Држава Данска је, на пример, успоставила сталан одбор у циљу спровођења овог задатка.

#### ЗАДАТАК 5: ИНКУБАЦИЈА ПИЛОТ ПРОЈЕКТА И РАЗВОЈ КЉУЧНИХ ВЕШТИНА

Најбољи дигитални радници често заобилазе послове у јавном сектору због релативно ниских зарада, ригидних каријерних путања и бирократских радних култура. Као последица тога, државни органи често првенствено зависе од екстерних пружаоца услуга, јер су њихове интерне способности

и даље на ниском нивоу. Националне владе могу да ублаже ову ситуацију помагањем у инкубацији дигиталних иницијатива у пилот фази, при чему се развијају кључне вештине. Подржавање стварања и управљања дигиталним јавним услугама је подухват који представља и политички изазов. Он захтева интензивну координацију и комуникацију између бројних интересних страна широм јавног сектора, као и значајне ресурсе неопходне за изградњу заједничке ИТ инфраструктуре. Ефекти улагања државе у овај сегмент су често видљиви тек након неколико година, услед чега се политичари који су тренутно на власти неодлучују или нелако одлучују на овакве кораке.

Истраживање компаније McKinsey показало је да су земље са највишим нивоима усвајања дигиталних јавних услуга од стране корисника формирале централне јединице за дигитализацију са значајним бројем запослених и ресурсима, како би реализовале пет поменутих задатака. Јединице за дигитализацију би требало да имају стабилан мандат који траје и након евентуалне промене тренутне власти у држави. Можда кључни елемент у изградњи културе иновативности је да руководиоци у јединицама за дигитализацију директно одговарају министру који је јавно посвећен дигитализацији државе.

Још увек све европске државе не сматрају да је ово питање подједнако хитно са политичке тачке гледишта. На пример у држави Црној Гори Министарство јавне управе тек размишља о успостављању централног тела за координацију дигитализације јавне управе о којем као императивном телу закључци McKinsey истраживања говоре (Министарство јавне управе државе Црне Горе 2019). Али без обзира на овакве или онакве примере једно је јасно: све државе, односно власти истих више не могу да буду у заостатку у погледу дигитализације процеса пружања јавних услуга, а да због тога не снесу последице, и то и економске и политичке. Грађани су се сада временом навикали да очекују врхунске дигиталне услуге од приватних предузећа. Уколико не добију исту врсту корисничког искуства од државе, њихова укупна подршка јавним институцијама ће се сигурно смањити. С друге стране, предузећа која се суочавају са већим административним оптерећењем због застарелих „аналогни“ јавних услуга вероватно ће перципирати земље које заостају у дигитализацији као мање атрактивна места за пословање.

## РЕПУБЛИКА СРБИЈА И ПРОЦЕС ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ – АНАЛИЗА ТРЕНУТНОГ СТАЊА

Транзиција је сложен, испреплетан и комплексан процес. Битан је друштвени програм и пројекат, који претпоставља реализовање „лепезе“, „спектра“ („дијапазона“) реформских корака и ломова са сврхом корјених преображаја укупног друштвено-економског система (Брачановић 2019: 199).

Република Србија, као земља која још увек пролази кроз одређене транзиционе реформе друштва и привредних пословања, какав је управо процес дигитализације, је кандидат за чланство у ЕУ и као таква настоји да свој законодавни, привредни и политички амбијент усклади са захтевима заједнице чији члан намерава да постане. У том правцу је јасно и да се реформисању сектора јавне управе посвећује више пажње, јер је очито да су јавна управа и њено функционисање до сада били значајна кочница економског развоја Републике Србије (Митровић: 2017)

У неколико претходних година врше се разни покушаји трансформисања начина функционисања јавне управе, и сектора који спадају у њен домен. Негде то иде брже и лакше, а негде су отпори старих окошталих структура велики, уосталом као и у већини транзиционих земаља. Трансформација начина функционисања јавне управе подразумева и њену информатизацију, односно дигитализацију јавних услуга. Садашња власт често истиче значај дигитализације јавног сектора, а садашња председница Владе Републике Србије цитирамо каже: „Живимо у доба индустријске револуције. Не смемо да пропустимо шансу коју имамо. Ми смо нација талентованих, паметних и способних људи. Хајде да будемо победници Четврте индустријске револуције“ (Портал Блиц 2019). Премијерка истиче и да је дигитализација изузетно значајна за останак младих образованих људи, државни буџет, као и привреду у целини (Портал Блиц 2019). Све претходно наведено показује да се од стране државе, односно ове актуелне власти, схвата значај и неопходност дигитализације јавне управе Републике Србије.

Када томе придодемо и чињеницу да је сам процес дигитализација постављен као један од три стуба развоја Србије (поред економског раста и образовања) према експозеу тадашње мандатарке сада актуелне председнице Владе Републике Србије, поставља се питање где је Република Србија стигла по питању дигитализације јавних услуга?

Усвојеним Законом о електронској управи очекује се да се начин на који се до сада водила бирократија у скоријој будућности потпуно замени, а да електронски и папирни документи буду потпуно равноправни. То треба да донесе брже, транспарентније и ефикасније функционисање јавне управе и пре свега већу интерактивну комуникацију између даваоца јавних услуга – јавне управе и примаоца јавних услуга – грађана. Поред тога, основана је и Национална академија за јавну управу (Канцеларија за информационе технологије и електронску управу Републике Србије), која, како је актуелни министар за државну управу и локалну самоуправу рекао, има задатак да у потпуности трансформише јавну управу у сваком месту у Републици Србији (Министарство државне управе и локалне самоуправе Републике Србије 2019).

Може се рећи да је обавезна размена података из службене евиденције у Републици Србији и започета усвајањем новог Закона о општем управном поступку (ЗУП) у фебруару 2016. године (Закон о општем управном поступку: 2016), а потпуно „законски“ дигитализована усвајањем Закона о електронској управи у априлу 2018. године (Закон о електронској управи 2018). Она је првобитно подразумевала размену (поштом, куриром, лично ...) података, информација или докумената које управа већ у својим базама поседује, а до тада је њих у виду извода, уверења или потврда тражила од грађана. Паралелно са применом новог закона, Министарство је радило на апликацији еЗУП путем које би се ти исти подаци размењивали електронским путем (Портал еУправе 2019). Данас на еЗУП-у овлашћени службеници имају могућност размене података из неколико база, 8 великих јавних институција: матичних књига, Министарства унутрашњих послова, Пореске управе, Фонда пензијско-инвалидског осигурања, Националне службе за запошљавање, Централног регистра обавезног социјалног осигурања, Републичког геодетског завода, Министарства правде...

Нови еЗУП предвидео је изградњу и функционисање Портала еУправе. Портал еУправе, рад органа и овлашћена лица прописани су одредбама чл. 17-19. Закона о електронској управи („Сл. гласник РС”, бр. 27/2018). Према наведеним одредбама: Портал еУправа налази се на Јединственој информационо-комуникационој мрежи органа. Државни орган подноси захтев ради успостављања услуга електронске управе на Порталу еУправа.

Државни орган преко Портала еУправа (Портал еУправе 2019):

- објављује услуге електронске управе;
- управља правима приступа овлашћених службених лица објављеним услугама електронске управе;
- поучава корисника услуга електронске управе о начину остваривања права;
- прима електронске поднеске за признавање права или друго поступање о управној ствари;
- обавештава корисника о предузетим радњама и донетим правним актима, односно о статусу предмета у поступку;
- омогућава плаћање такси, накнада и других трошкова;
- прибавља, односно уступа и доставља податке преко Сервисне магистрале органа;
- прати статистику коришћења услуга електронске управе;
- пријављује сваку неправилност у раду на Порталу еУправа надлежном органу.

У овом тренутку апликацији могу да приступе 129 општина и градова и 16 градских општина главног града Београда. Од почетка размене података

преко е-ЗУП-а администрације у градовима и општинама одговориле на више од 200.000 упита грађана/странака (мај 2018. године), односно више од 3.500.000 пута (септембар 2019. године). „Систем електронске размене података између институција је међу најважнијим ефектима нашег рада, што поткрењује податак да смо до сад 3,5 милиона пута разменили податке о грађанима без да смо исте тражили од њих“ рекао је министар државне управе и локалне самоуправе (Министарство државне управе и локалне самоуправе Републике Србије 2019). Занимљиво је и да се тренутно у 54 породилица у Републици Србији користи пројекат е-Беба. Преко 160.000 беба регистровано је преко е-сервиса „Бебо, добродошла на свет“, а преко 90% родитеља је искористило ову прилику“, а дигитализоване су потпуно или делимично и друге еУслуге попут еУписа у школе и на факултете, еРецепт и еСуд. Пилот пројекат е-Инспектор ће следеће године прерасти у платформу која ће обухватити све инспекцијске службе у Републици Србији што ће олакшати пословање многим фирмама (Министарство државне управе и локалне самоуправе Републике Србије 2019).

Министар државне управе и локалне самоуправе Републике Србије такође стално истиче да је право свих грађана да траже да по новом Закону податке из ових осам база службеници јавне управе сами прибаве за потребе завршавања процедура и истовремено то је и обавеза запослених у државној управи да примењују Закон о општем управном поступку и спроводе дигитализацију у корист грађана Србије. Нови закон и нова апликација донели су не само уштеде за грађане, већ ће и олакшати рад и државној управи. То је важно с аспекта оптимизације управе којој Република Србија тежи, да са мање трошења новца, времена, енергије... постигне више. Пре неки дан министар државне управе и локалне самоуправе на међународној конференцији о изазовима у јавној администрацији у земљама западног Балкана који се одражао у Љубљани, Република Словенија, најавио је нову Стратегију реформе јавне управе и Програм развоја еУправе 2019-2020. Нова Стратегија и Програм имају за циљ развој ефикасне управе окренуте корисницима у дигиталној средини, развој потребне инфраструктуре и омогућавање интероперабилности (Министарство државне управе и локалне самоуправе Републике Србије 2019).

Међутим, гледајући реално стање уочени су и одређени проблеми:

– недовољна информисаност грађана о могућностима и предностима дигитализације (предлог је путем масовних медија и путем одговарајућих предавања истаћи све могућности и предности дигитализације јавне управе и сервиса јавне управе који су грађанима расположиви);

– недовољна стимулација од стране државе привредних субјеката за употребу дигиталних сервиса, као и једна врста страха привредних субјеката од могућих злоупотреба преласком на дигитално коришћење јавних услуга



(јавни службеници из свих јавних сектора морају подстицати компаније за веће коришћење дигиталних јавних сервиса и добијање јавних услуга тим путем);

– пружање свих могућих видова отпора и одређена врста опструкција од стране запослених у јавном сектору за брже и ефикасније спровођење закона и увођење дигитализације (с тим у вези Координациона комисија ресорног министарства прави анализу стања на терену како би у следећој години обезбедила техничко-технолошка описмењеност и опремљеност свих инспектора у Републици Србији);

– делимично увођење дигитализације неких јавних услуга (то уноси забуну међу грађанима. Чак и они који би могли и хтели да користе електронске јавне услуге то не чине јер нису сигурни да ли могу путем истих да добију све оно што могу да добију папиролошким путем).

## ЗАКЉУЧАК

Научницима и политичарима у многим земљама јасно је да је од суштинског значаја за економски раст, развој и просперитет друштва прелазак економије у иновативну фазу развоја. Иновативне привреде способне су да генеришу масовни проток иновација, али захтевају одговарајуће културно окружење, науку, образовање, услове за слободу стваралаштва, амбијент за развој предузетништва, као и интелигенцију и креативност, те способност да се иновације успешно инкорпорирају у привреду (Арсенијевић, Радосављевић 2017: 270). Ако је икада и било, више нема разлога ни за најмању сумњу да је улагање у дигитализацију апсолутно корисно и исплативо, не само за појединце (привредна друштва), него и за економију и државу у целини. Нови Закон о управном поступку Републике Србије усвојен фебруара 2016 године и Закон еУправи Републике Србије усвојен априла 2018. године створили су основе да државни службеници електронски комуницирају, а да се многе јавне услуге ставе у електронски облик. Са тог аспекта је учињен велики и значајан искорак. Суштински, нови Закон о управном поступку је донео кључну промену која се односи на обавезу службеника да размењују податке и документа из службених евиденција између себе, на било који начин. А нови Закон о еУправи да се јавне услуге дигитализују, односно да се размена података одвија електронски. Дигитализација се прожима кроз све области јавне управе, па је тако почела са радом и платформа еИнспектор која ће допринети промени инспекцијског надзора и обезбедити селекцију привредника на високо и ниско ризичне, усмеравајући надзор на високоризичне, а растеређујући оне који послују у складу са законом. Од септембра 2020. године ће се започети са радом на Централном регистру

становништва који ће објединити 13 евиденција и тиме још више убрзати и олакшати пружање јавних услуга. Републици Србији дигитализација је један од приоритета и друштвених и економских. С обзиром да је дигитализација важан сегмент укупне друштвене и привредне реформе, Влада Републике Србије обезбедила је и механизам за електронску размену података – платформу „е-ЗУП“. Информациони систем еЗУП је софистициран алат за електронску размену података свих органа јавне управе, што је велики корак у аутоматизовању административних поступака и значајан искорак ка увођењу модерне електронске управе у Републици Србији. На овај начин држава се окреће ка грађанима кроз бржи и ефикаснији рад органа управе, како на централном, тако и на локалном нивоу. Откако је уведена могућност да се, дигитални систем јавне управе Републике Србије и даље напредује. Као генерални закључак овога рада намеће се утисак, поткрепљен свим релевантним параметрима, да Република Србија упркос одређеним уоченим проблемима: недовољна обученост и заинтересованост државних службеника, недовољна стимулација привредних субјеката, неинформисаност и незнање грађана... озбиљно схвата значај дигитализације са друштвеног и економског аспекта. 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 једном речју значајно доприноси економском расту, што је све у случају Републике Србије и практично потврђено.

#### ЛИТЕРАТУРА

- Арсенијевић-Радосављевић 2017: Оља Арсенијевић-Милан Радосављевић. „Компаративна анализа социо-културних односа према иновацијама студената из Србије, Војводине и са Косова“. *Гласник Баштине*, свеска 42, 269-294.
- Билтен Управљање променама бр. 4. <http://upravljajnepromenama.gov.rs/wp-content/uploads/2018/11/билтен-Управљамо-променама-бр.4.pdf>. [28.12.2019.].
- Брацановић 2019: Слободан Брацановић. „Поједини аспекти економских кретања земаља у транзицији“. *Гласник Баштине*, свеска 48, 195-213.
- Ђуретић-Красуља 2019: Гордана Ђуретић-Невена Красуља. „Могућности примене достигнућа у управљању променама из развијених земаља на Републику Србију“. *Гласник Баштине*, свеска 49, 229-244.
- Закон о електронској ујрави Републике Србије 2018.*
- Закон о општем ујравном посредству Републике Србије 2016.*
- Митровић 2017: Ђорђе Митровић. „На путу ка дигитализацији 4.0 – Дигитализација у Србији“. <<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/belgrad/13415.pdf>>. [15.11.2019.]
- Palmer 2001: Adrian Palmer. *Principles of Services Marketing*, London: Mc Grow Hill Publishing Company.

- Портал еУправе. <<https://euprava.gov.rs/>>. [25.12.2019.].
- Портал Канцеларије за информационе технологије и електронску управу Републике Србије. <[www.ite.gov.rs](http://www.ite.gov.rs)>. [11.12.2019.].
- Портал Министарства државне управе и локалне самоуправе Републике Србије. <[www.mduls.gov.rs](http://www.mduls.gov.rs)>. [26.12.2019.].
- Портал Министарства јавне управе државе Црне Горе. <[www.mju.gov.me](http://www.mju.gov.me)>. [18.12.2019.].
- Портал часописа Блиц. <<https://www.blic.rs/biznis/vesti/mi-smo-nacija-talentovanih-i-pametnih-brnabic-o-digitalizaciji-to-je-nasa-nafta-nase/4xmgmcw>>. [19.12.2019.].
- Портал часописа Нова економија. <<https://novaekonomija.rs/vesti-iz-zemlje/svetska-banka-digitalizacija-%C5%A1ansa-za-rast>>. [23.12.2019.].
- Радновић 2013: Бранислав Радновић. *Маркетинг услуга*. Нови Сад – Сремска Каменица: Факултет пословне економије, Универзитет Едуконс.
- Радновић 2014: Бранислав Радновић. *Маркетинг истраживање*. Нови Сад – Сремска Каменица: Факултет пословне економије, Универзитет Едуконс.

Branislav S. RADNOVIĆ

DIGITALIZATION SERVING PROCESS CITIZENS AS USERS OF  
PUBLIC SERVICES IN FUNCTION OF ECONOMIC DEVELOPMENT  
– ANALYSIS SITUATION IN REPUBLIC OF SERBIA

SUMMARY

The Republic of Serbia has in recent years increased the number of public services that citizens electronically can receive from state institutions. The digitalisation of public administration is one of the priorities of the Republic of Serbia. Significant impacts of digitalisation are: increasing the transparency of the process, reduce corruption, reduce administrative costs, increase competitiveness and most importantly the process of digitization is in the function of economic development.

*Key words:* digitalization, public services, economic development, government, citizens, communication, Republic of Serbia.