

УДК 37.091.12:005.963

004.738.5:351

Прејледни научни рад

Примљен 4/11/2025

Прихваћен 20/11/2025

Doi:10.5937/metpra28-62566

Давид Г. Ивановић¹

Универзитет у Београду, Факултет организационих наука, Београд, Србија

ДИГИТАЛИЗАЦИЈА У СЛУЖБИ ДЕЦЕ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ, ПРИМЕР ПЛАТФОРМЕ „ЧУВАМ ТЕ”

Сажетак: Рад анализира процес дигитализације у јавној управи, са фокусом на дигиталну трансформацију услуга државних институција. Посебна пажња посвећена је улози дигиталних алата у унапређењу образовног система и превенцији вршњачког насиља. Теоријски оквир обухвата дефинисање дигитализације и примену у јавном сектору, са освртом на образовне институције и ресурсе задужене за заштиту деце. Кроз студију случаја Националне платформе „Чувам те” анализира се имплементација дигиталне трансформације и њени ефекти на смањење насиља међу децом. Резултати показују да је платформа током првих пет година постала значајан инструмент превенције, а раст броја пријава сведочи о већем поверењу у институционалне механизме заштите деце и развоју културе ненасиља.

Кључне речи: дигитализација, јавна управа, образовање, деца, насиље

Дигитализација представља један од саставних процеса у оквиру модернизације савременог друштва, али и процес који драстично мења начин функционисања и рада државних институција и организација. Трансформација традиционалних начина пружања услуга, која се догодила и под утицајем процеса дигитализације, постала је један од приоритета влада на глобалном нивоу. Како то Хансен и сарадници (2017) описују, дигитално друштво захтева суштински помак у разумевању начина на који институције комуницирају са грађанима, посебно када су у питању области социјалне заштите и образовања. Дигитализација тако драстично мења канале комуникације, као и форму информација које се преносе и брзину њиховог преноса до крајњег корисника.

¹ davidivanovic233@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0002-7187-6889>

У контексту Републике Србије, дигитализација је постала саставни део шире стратегије реформе јавне управе и унапређења система јавних услуга. Влада Републике Србије интензивно ради на увођењу дигитализације и електронских услуга у све области државне управе. Тако је у области социјалног рада и образовних политика Национална платформа „Чувам те” представљала дигитализовани алат за унапређење безбедности деце. У том смислу, дигитализација не представља само техничку модернизацију процеса спровођења јавних услуга већ и промену читаве организационе културе и односа између институција и грађана.

Када је реч о законском оквиру који уређује ово питање, значајно је истаћи да је Стратегија за превенцију и заштиту деце од насиља у Републици Србији за период 2020–2023. представљала у овој области кровни документ, којим се постављају основни принципи, циљеви и мере за системску заштиту деце од свих облика насиља. У светлу овог акта платформа „Чувам те” представља један од кључних институционалних механизма за спровођење ове иницијативе, јер омогућава умрежавање надлежних институција и ефикасније решавање проблема.

ПРОЦЕС ДИГИТАЛИЗАЦИЈЕ У КОНТЕКСТУ ЈАВНЕ УПРАВЕ

Дигиталне технологије играју све значајнију улогу у различитим областима, поготово у области образовања (Miščević, Starijaš, Petrović, 2025; Mandić, Miščević, Bujišić, 2024). Дигитализација у образовању и јавном сектору не сме бити схваћена само као технолошка иновација већ и као „нови образац културе учења и комуникације“ који захтева развој дигиталне писмености, критичког мишљења и етичког односа према технологији. Управо због тога, дигитална трансформација подразумева дубоку институционалну и педагошку промену – она редифинише однос између државе, наставника, ученика и грађана као активних корисника дигиталних услуга (Mandić, Miščević, Ristić, 2025). Према моделу који је развио Центар за роботiku и вештачку интелигенцију у образовању (CRAIE), успешна имплементација дигиталних система у јавном сектору заснива се на блендираном приступу обуци кадрова који спаја истраживање са практичним радом у реалним институционалним контекстима (Mandić, Miščević, Džinović, 2025). Такав приступ може бити узор и за систем „Чувам те”, где би запослени у школама и центрима за социјални рад прошли кроз интерактивне симулације пријављивања и праћења случајева насиља, користећи интерфејсе сличне онима у *ChatGPT*-у, а посебно интерактивних аватара базираних на вештачкој интелигенцији. Дигитализација као концепт модернизовања државне управе у Републици Србији трајно утиче на трансформацију начина пружања услуга грађанима, с циљем повећања ефикасности, транспарентности и доступности. Влада Републике Србије је, кроз рад Канцеларије за информационе технологије и електронску управу и различите реформске програме заступљене у њеним институцијама, активно развијала и проширивала систем електронских услуга. Добри примери ових иницијатива су портал *еУправа* или електронски регистри, који омогућавају грађанима и институцијама да размењују информације без потребе физичке присутности.

Дигиталне технологије играју све значајнију улогу у социјалном раду усмереном на заштиту деце, где се све више наглашава значај бележења и тумачења података путем дигиталних алата,

као и коришћење технологије за комуникацију са породицама и колегама, нарочито након пандемије ковид-19 (Behan-Devlin, 2024). Овај процес представља велики и значајан помак у концепту социјалног рада и пружања услуга, јер директно трансформише ове процесе од традиционалног, административног и бирократски оптерећеног модела ка принципу рада који се ослања на анализу података, дигиталну евиденцију и интегрисано реаговање у најкраћем могућем року. Овај растући тренд указује на све веће интересовање за ширење *data-driven* модела и на области рада као што су социјална заштита и образовање, где не чине само административне алате за прикупљање података већ и средства за идентификовање ризика и превентивно деловање у случају насиља.

Иако је пандемија убрзала дигиталну трансформацију, истраживања показују да су дигиталне технологије већ биле укорењене у социјалном раду пре 2020. године (Behan-Devlin, 2024). Међутим, пандемија је убрзала прелазак на хибридне моделе рада и доказала да се дигитални приступи могу успешно интегрисати у систем заштите деце без угрожавања професионалних стандарда. Пандемија је утицала на нормализацију хибридне комуникације у социјалном раду, показујући да дигитални алати могу истовремено унапредити бригу и учешће корисника у процесу заштите (Bertotti et al., 2025). Овај приступ омогућава да се рад са децом и породицама настави и у условима ограниченог физичког контакта. Грађани су на тај начин почели да стичу поверење у поступање институција по њиховом захтеву или молби, чак и онда када их нису упутили лично већ путем дигиталне платформе.

Увођење дигиталних технологија мења односе моћи у интеракцијама између стручњака и корисника у систему социјалне заштите (Bertotti et al., 2025). Комуникација постаје хоризонталнија, што доприноси оснаживању корисника и већем учешћу деце и породица у процесу одлучивања о сопственој заштити. Једноставније, то би значило да грађани немају осећај да комуницирају са конкретним доносиоцем одлука, већ своје захтеве прилажу на дигиталној платформи. На тај начин, дигитални канали комуникације умањују хијерархију и подстичу сараднички однос између стручњака и грађана (Bertotti et al., 2025). Овај модел сарадње, заснован на транспарентности и међусобном поверењу, утиче на стварање инклузивнијег система социјалне заштите.

Према свему наведеном, дигитализација са собом носи олакшан приступ информацијама, услугама и самим корисницима. Смањена потреба за директном комуникацијом у том случају оставља простора за брже и ефикасније спровођење самих услуга, које би се заснивале на електронским базама података. Ипак, постоји изражен јаз између дигиталних вештина које се очекују и стварних компетенција стручњака и корисника система (Behan-Devlin, 2024). Недовољна дигитална писменост може представљати главни изазов у пуној имплементацији иновативних дигиталних решења, што указује на потребу за едукацијом запослених у институцијама јавне управе. Потребно је развити нове концепте, анализе и стратегије у образовању и пракси социјалног рада који ће одговарати изазовима дигиталног доба (Hansen, 2017). То у пракси подразумева интердисциплинарне програме који спајају социјалну политику, информационе технологије и педагогију у циљу изградње вештина доносиоца одлука.

Дигиталне технологије повећавају транспарентност и одговорност, али истовремено носе нове етичке ризике, пре свега у вези са приватношћу података, надзором и пристанком

корисника (Behan-Devlin, 2024). Управо зато је неопходно успоставити јасне етичке и правне оквире за употребу дигиталних система у раду са осетљивим категоријама, као што су деца и малолетници. Веома често може доћи до злоупотребе оваквих система, јер одсуство личног контакта са институцијом којој се захтев подноси ствара привид одсуства одговорности. Тако поменуте категорије корисника често могу злоупотребљавати овакве видове платформи и пријављивати ситуације које се не могу категоризовати као видови насиља. Када је реч о отвореним платформама и платформама лако доступним за приступ, родитељска контрола готово да није присутна. Овакви случајеви могу успорити рад институција које су приморане да филтрирају поднете пријаве пре даљег поступања. Конкретно, у случају платформе „Чувам те”, тријажни тим чита сваку пријаву насиља и делегира даље поступање надлежним институцијама и, такође, придружује више пријава уколико се односе на исти догађај.

НАЦИОНАЛНА ПЛАТФОРМА „ЧУВАМ ТЕ”

Појава вршњачког и других облика насиља над децом дугогодишњи је изазов са којим се суочавају институције у Републици Србији, а свест о овом проблему драстично расте након великих трагедија у мају 2023. године. Према подацима Уницефа, око 65% ученика бар једном је доживело вршњачко насиље, а 22% њих пријавило је учестало насиље (UNICEF, 2019).

Традиционални систем реаговања на пријаве насиља у школама претежно се ослањао на појединачне одлуке сваке институције, уз повремену сарадњу са надлежним институцијама на републичком нивоу. На тај начин је изостајала ефикасна међусекторска координација, чиме је поступање по захтеву било успорено због непознавања надлежности институција којима се корисници обраћају. Даље, било је тешко пратити ток сваког случаја, док је комуникација најчешће текла телефонским и писаним путем, без транспарентног увида у статус саме пријаве.

У циљу превазилажења ових ограничења и изазова, Влада Републике Србије је 2021. покренула Националну платформу „Чувам те”, јединствени дигитални сервис за превенцију и пријаву насиља које укључује децу, као и за координацију надлежних служби (Čuvam te, 2021). Платформа „Чувам те” је као иновативни концепт креирана уз подршку Канцеларије за информационе технологије и електронску управу, а партнери на овом пројекту су Министарство просвете, Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Министарство за бригу о породици и демографију, Министарство унутрашњих послова, Министарство здравља, Министарство информисања и телекомуникација, Министарство правде и Удружење „Друг није мета” (Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu, 2021).

Растући тренд примене *data-driven* модела у социјалној заштити и образовању указује на значај прецизног прикупљања, обраде и интерпретације података не само ради праћења случајева насиља већ и ради раног препознавања ризика. Такви модели унапређују предвиђање образаца понашања и омогућавају благовремене интервенције, посебно у превенцији насиља и занемаривања деце (Behan-Devlin, 2024; Henze-Pedersen & Kirkegaard, 2025). Национална платформа „Чувам те” тако представља најбољи пример за имплементацију овог тренда и у услугама у оквиру државне управе у Републици Србији.

У ширем друштвеном контексту, промене које је дигитално окружење изазвало морају бити схваћене у свим областима јавних служби, укључујући и системе заштите деце што подразумева преиспитивање начина организације рада, протока информација и управљања ризицима у оквиру јавних институција (Hansen, 2017). То нужно значи да је потребно редефинисати и улоге запослених у поменутим институцијама. Они више нису само извршиоци административних процедура, већ су и активни учесници у дигиталним процесима који морају да знају да тумаче податаке и користе дигиталне алате.

Додатно, постоји велико одступање између онога што родитељи мисле да деца раде на интернету и онога што она заиста раде, што захтева систематску едукацију родитеља и наставника како би се спречиле заблуде и омогућило адекватно вођење деце кроз дигиталне садржаје (Hansen, 2017). Како стварање нових дигиталних простора ствара и нови контекст коришћења јавних услуга, ови увиди морају бити интегрисани у образовање и праксу социјалних радника. То значи да би усвајање дигиталних вештина морало да подразумева и знања о важности дигиталног идентитета, понашања на овим платформама и утицаја технологије на развој детета (Hansen, 2017).

Када је реч о практичном доприносу, успостављањем платформе „Чувам те“ постигнута је централизација података и процеса који су раније били диверзификовани по различитим институцијама. За сваки пријављени случај формира се јединствени електронски предмет, са подацима о пријави, извештајима и статусима поступања, доступан релевантним актерима у реалном времену, што убрзава реакцију и повећава ефикасност система (Kancelarija za informacione tehnologije i elektronsku upravu, 2022).

Када је реч о координацији рада укључених и надлежних институција, платформа повезује школе, центре за социјални рад, здравствене установе, полицију, инспекцијске службе и тужилаштва у јединствен систем реаговања. Када стигне пријава, школа може одмах укључити друге органе, који аутоматски добијају приступ предмету и на тај начин се јача транспарентност читавог процеса (Ministarstvo prosvete, 2023). На тај начин смањује се ризик од одлагања деловања, „ћутања управе“ и неуједначене праксе у поступању у зависности од тога којој институцији је захтев предат.

Платформа омогућава несметану пријаву насиља у сваком тренутку, укључујући могућност анонимности и праћење статуса предмета путем јединственог броја. Паралелно је успостављен систем онлајн учења за наставнике, родитеље и ученике, а досадашњи обим завршених програма упућује на високу усвојеност и превентивни потенцијал (Ministarstvo informisanja i telekomunikacija, 2024). У складу са међународним увидима, дигитална комуникација може ојачати укљученост деце и породица у систем институционалне заштите, чинећи их активним партнерима у процесу доношења одлука, али без адекватне обуке и смерница може угрозити безбедност података и етичке стандарде због чега су потребни јасни протоколи, политике приватности и континуирана обука запослених (Henze-Pedersen & Kirkegaard, 2025).

Перцепција јавности остаје алармантна: приближно половина испитаника у Србији насиље у школама сматра озбиљном претњом, а 53% је незадовољно мерама за побољшање безбедности младих, што додатно потврђује потребу за алатима попут „Чувам те“ који омогућавају брже реаговање, праћење трендова и системску анализу (Stanković, 2023). Доступни месечни

прегледи показују да је вршњачко насиље најзаступљенија категорија пријава и да се значајан део инцидената дешава у школском окружењу (Ministarstvo informisanja i telekomunikacija, 2024). Овај податак је логичан зато што деца највише времена дневно проводе у школи и што је овај простор чињенично њихова друга кућа. Редовно доспевање пријава које директно подносе грађани, односно екстерних пријава, упућује на раст поверења у дигитални механизам пријаве.

Практични учинак платформе „Чувам те” може се описати кроз њену карактеризацију као највидљивији пример успешне примене дигитализације у јавним услугама у Републици Србији, посебно у области заштите деце од насиља. У периоду од покретања платформе „Чувам те” до августа 2025. године евидентирано је укупно 7500 пријава, од чега је 5510 усвојено, односно добиле су статус важећих пријава у обради, док су остале класификоване као неосноване, придружене постојећим или већ обрађене од стране институција којима је захтев првобитно поднесен. Од укупног броја, 2816 пријава иницирано је интерно, то јест од стране образовних институција, док су 2694 пријаве поднели грађани, што чини приближно 51% интерних и 49% екстерних пријава. Оваква равнотежа указује на то да систем подједнако користе институције и појединци, што представља јасан показатељ повећаног поверења јавности у дигиталне механизме.

Ови подаци сведоче о расту институционалне и грађанске иницијативе у оквиру система дигиталних услуга јавне управе. Док су у претходном периоду главни иницијатори били школски тимови, сада се бележи знатан пораст пријава од стране родитеља и ученика. Тај тренд потврђује да је платформа допринела проактивнијем деловању грађана који се позиционирају као активни учесници у процесу заштите деце, а не само као пасивни примаоци институционалне подршке.

Истовремено, податак да је око 2000 пријава одбачено као неосновано, дуплирано или већ решено указује на потребу за додатним информисањем о поступку пријављивања и коришћења дигиталних платформи. Ипак, висок проценат валидних пријава говори у прилог ефикасности дигиталног система који успева да аутоматски идентификује релевантне случајеве и елиминише непотпуне пријаве, што представља важан корак у унапређењу квалитета управљања подацима у јавном сектору.

На крају, анализа показатеља потврђује да је дигитална трансформација у оквиру платформе „Чувам те” превазишла оквир технолошке иновације и постала један од покретача дигиталне трансформације и иновативних приступа у пружању јавних услуга. Оваква трансформација указује на то да дигиталне платформе у јавном сектору представљају стратешки механизам унапређења и модернизације рада. У случају платформе „Чувам те”, дигитализација је допринела стварању новог модела управљања заснованог на транспарентности, међусекторској координацији и брзој размени података између надлежних институција и грађана као крајних корисника услуга.

ЗАКЉУЧАК

Дигитализација у области јавне управе у савременом друштву представља неизбежан процес који значи више од технолошких промена. Она означава суштинску промену у начину функционисања институција, у комуникацији са грађанима и другим корнисцима услуга, али и у самом пружању услуга. Резултати овог рада показују да Република Србија, кроз увођење

Националне платформе „Чувам те“, ефикасно примењује и унапређује модел управљања заснован на транспарентности, међусекторској координацији и активном учешћу грађана у процесима јавног интереса, као и на ширењу свести о важности усвајања дигиталних вештина.

Као студија случаја, на практичном примеру платформе „Чувам те“ показано је да је дигитална трансформација јавних услуга могућа чак и у сложеним бирократским системима попут образовања и социјалне заштите, где је потребно ускладити рад више ресорних министарстава чије су надлежности испреплитане и обезбедити несметан и ефикасан проток података. Централизација процеса, аутоматизација евиденција и могућност праћења конкретних појединачних случајева у реалном времену довели су до повећања ефикасности система и као ефекат имају раст поверења јавности у дигитализоване механизме спровођења јавних услуга. Са јачањем поверења у платформу, директно расте и поверење у институције које реагују по ситуацијама пријаве насиља. Јако је битно истаћи да деца, родитељи и наставници препознају ову платформу као савезника у борби за безбедније окружење.

Истраживање је потврдило да је платформа „Чувам те“ значајно унапредила многобројне аспекте заштите деце, што је приметно кроз праћење селектованих индикатора. Доказано је да савремени дигитални алати могу постати темељ ефикасније, инклузивније и одговорније јавне управе, која не само да реагује на пријављене проблеме и нерегуларности већ их благовремено препознаје и спречава. На тај начин, Национална платформа „Чувам те“ позиционира се као пример добре праксе који потврђује да је дигитализација, када је усмерена на јавни интерес, један од најефикаснијих механизма за унапређење квалитета јавних услуга и изградњу савременог, друштвено одговорног система.

ЛИТЕРАТУРА

- Behan-Devlin, A. (2024). Digital technology and children's safeguarding social work practice. *British Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae071>
- Cordella, A. & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Hansen, H. A., Björktomta, S. B. & Svalastog, A. L. (2017). Digital society generates new challenges on child welfare services. *Croatian Medical Journal*, 58(1), 80–83. <https://doi.org/10.3325/cmj.2017.58.80>
- Henze-Pedersen, S. & Kirkegaard, S. (2025). Digital communication and child participation in child welfare services: A scoping review of potentials and challenges. *European Journal of Social Work*, 28(2), 300–312. <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2353854>
- Kancelarija za IT i eUpravu. (2021). *Nacionalna platforma „Čuvam te“ – pokretanje i osnovne funkcionalnosti*. Beograd: Vlada Republike Srbije.
- Kancelarija za IT i eUpravu. (2022). *Izveštaj o funkcionisanju platforme „Čuvam te“*. Beograd: Vlada Republike Srbije.
- Mandić, D., Mišević, G. & Bujišić, Lj. (2024). Evaluating the quality of responses generated by ChatGPT. *The methodology Theory and Practice*, 27(1), 5–19. <https://doi.org/10.5937/metpra27-51446>

- Mandić, D. P., Mišćević, G. M. & Džinović, M. G. (2025). AI-driven interactive educational avatars for smart education. *Sociološki pregled*, 59(3), 889–907. <https://doi.org/10.5937/socpreg59-61153>
- Mandić, D., Mišćević, G. & Ristić, M. (2025). Teachers' perspectives on the use of interactive educational avatars: Insights from non-formal training contexts. *Istraživanja u pedagogiji*, 15(1), 115–124. <https://doi.org/10.5937/IstrPed2501115M>
- Ministarstvo informisanja i telekomunikacija. (2024). *Mesečni pregled: prijave i onlajn obuke u okviru platforme „Čuvam te“*. Beograd.
- Ministarstvo prosvete. (2023). *Smernice za postupanje u slučajevima nasilja u obrazovno-vaspitnim ustanovama*. Beograd. Dostupno na: <https://prosveta.gov.rs/prosveta/sistem-prevencije-i-zastite-od-nasilja-i-diskriminacije-obrazovanje/postupanje-u-situacijama-nasilja-i-diskriminacije-u-skolama/>
- Mišćević, G., Starijaš, G., & Petrović, I. (2025). Assessment of tasks created by ChatGPT-4o for 10-year-olds in the field of magnetism. *Metodička teorija i praksa*, 28(1), 31–46. <https://doi.org/10.5937/metpra28-58483>
- Stanković, M. (2023). *Mladi i nasilje u Srbiji*. Beograd: Centar za bezbednosne studije (CEBS). Dostupno na: <https://bezbednost.org/wp-content/uploads/2023/12/Mladi-i-nasilje-SRB.pdf>
- UNICEF. (2023). *Violence against children in Serbia: Key indicators*. Beograd: UNICEF Србија.

David G. Ivanović²

University of Belgrade, Faculty of Organizational Sciences, Belgrade, Serbia

DIGITALIZATION IN THE SERVICE OF CHILDREN
IN THE REPUBLIC OF SERBIA: AN EXAMPLE
OF THE “ČUVAM TE” PLATFORM

Abstract: The paper analyzes the process of digitalization in public administration, with a focus on the digital transformation of government services. Special attention is given to the role of digital tools in improving the education system and preventing peer violence. The theoretical framework includes defining digitalization and its application in the public sector, with a particular emphasis on educational institutions and authorities responsible for child protection. Through a case study of the national platform “I Protect You,” the paper examines the implementation of digital transformation and its effects on reducing violence among children. The results show that, over the first five years, the platform has become an important prevention instrument, while the increase in the number of reports indicates greater trust in institutional child-protection mechanisms and the development of a culture of nonviolence.

Keywords: digitalization, public administration, education, children, violence

² davidivanovic233@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0002-7187-6889>