

## SPECIFIČNOSTI E – UPRAVE: EKONOMSKO - FINANSIJSKE KONSEKVENCE

## SPECIFICS E – GOVERNANCE: ECONOMIC - FINANCIAL CONSEQUENCES

**Nenad Spasojević**

Janja-Bijeljina, Bosna i Hercegovina  
Janja-Bijeljina, Bosna i Hercegovina

Stručni članak

DOI 10.1515/eoik-2015-0002, UDK 005.21:334.72]:004.738.5

Professional paper

### REZIME

*E – uprava je potpuno obavljanje poslova uprave elektronskim putem bez upotrebe papira, ali ne samo to već i više od proste informatizacije rutinskih poslova uprave. E – uprava je način na koji vlade koriste tehnologije da bi građanima obezbedile jednostavniji i brži pristup informacijama i uslugama. Pomoću E – uprave postiže se kvalitet usluga koje obavlja javna uprava i omogućava se građanima da lakše uzmu učešće u radu demokratskih institucija. Korištenjem ovih tehnologija u svom radu uprava postaje efikasnija, pouzdanija i jeftinija.*

*Sve razvijene zemlje odlučuju se za uvođenje e – uprave koja se nameće kao preduslov za brz napredak i razvoj u XXI veku.*

**Ključne reči:** e – uprava, informatizacija, pristup informacijama, kvalitet usluga, efikasnost, pouzdanost.

### UVOD

U poslednjoj deceniji XX veka došlo je do pravog informacionog „buma“. Informacije su postale jedan od najvažnijih strateških resursa, a mnogi naučni, privredni, bezbednosni, lični podaci smešteni u računarima mogu imati vrlo visoku cenu, posebno, ako se iskoriste u nedozvoljene svrhe. S tim u vezi uprava mora biti u mogućnosti da garantuje i preuzme odgovornost za ogromnu količinu ličnih informacija. Takođe, jedan od glavnih razloga za uvođenje e – uprave jeste stalni porast broja stanovnika

### ABSTRACT

*E – government is fully performing administration electronically without the use of paper, but not only that but also more than a simple computerization of routine business administration. E – government is the way in which governments use technology to provide citizens easier and faster access to information and services. Using e – government achieves the quality of services provided by public administration and enables citizens to more easily participate in the work of democratic institutions. Using these technologies in their work administration becomes more efficient, more reliable and cheaper.*

*All developed countries decide to introduce e – governance which is imposed as a requisite for rapid progress and development in the XXI century.*

**Keywords:** e – government, computerization, information access, service quality, efficiency, reliability.

### INTRODUCTION

In the last decade of the twentieth century there was a real information „boom“. Information has become one of the most important strategic resource, and many scientific, economic, security, personal data stored in the computer case can have a very high price, especially if you take advantage of for illegal purposes. In this regard, the administration must be able to guarantee and assume responsibility for the enormous amount of personal information. Also one of the main reasons for the introduction of e – government is a steady increase

i povećanje gradskog stanovništva, pri čemu svaki građanin ima potrebu da obavlja različite poslove sa organima uprave.

Uvođenje e – uprave je potrebno republičkim organima uprave i jedinicama lokalne samouprave da se rasterete pritiska na šalterima, da pojeftine svoje usluge i time učine građane zadovoljnijim. Građani mogu da obave svoje poslove ne čekajući u redovima, da dobiju pravovremenu i tačnu informaciju ili da obave posao za koji je nekad bilo potrebno višednevno obilaženje različitih organa uprave.

## ELEKTRONSKO POSLOVANJE JAVNE UPRAVE

E – uprava je primena alata i tehnika elektronskog poslovanja na poslovanje javne uprave kako bi se poboljšao kvalitet usluga i smanjili troškovi za građane i poslovne organizacije i predstavlja: (1) efikasan i efektivan metod za sprovođenje poslovnih transakcija; (2) mogućnost da se poboljša efikasnost i efektivnost funkcionisanja javne uprave; (3) mnogo veću transparentnost funkcionisanja javne uprave prema građanima; (4) korišćenje informacionih tehnologija da bi se građanima omogućio jednostavan pristup servisima i to u bilo koje vreme na bilo kom mestu (Barać, 2006, str. 229).

Izraz e – uprava je prvi put upotrebljen 1993. godine u SAD, u časopisu „National Performance Review“. Jedan od glavnih zadataka koje je marta 1993. godine časopis dobio je da predloži načine reformisanja Federalne uprave u SAD kako bi uprava mogla da radi bolje, efikasnije i uz minimalne troškove. Izveštaj o tome podnesen je u septembru 1993. godine u navedenom časopisu. Od tada do danas mogu se uočiti tri faze razvoja e – uprave:

1. Faza informatički bazirana e – uprava (1947 – 1984);
2. Faza e – uprava bazirana na personalnim računarima (1984 – 1995) i
3. Faza e – uprava zasnovana na webu (1999 – 2009) (Anđelić, 2002).

Put od papirne do elektronske uprave je dugotrajan i podrazumeva mnogo koraka. UN-

in population and the increase of urban population, where every citizen has the need to perform various tasks with the administrative authorities.

The introduction of e – governance is necessary to state administration and local governments to relieve pressure on the counters, that their services cheaper and this make citizens more satisfied. Citizens can perform their tasks without waiting in lines, to obtain timely and accurate information, or to do the job for which he once took several days by passing the various services administration.

## E–BUSINESS OF PUBLIC ADMINISTRATION

E – government is the use of tools and techniques of e – business on the business of public administration in order to improve the quality of services and reduce costs for citizens and business and represents: (1) effective and efficient method for conducting business transactions; (2) the ability to improve the efficiency and effective of the functioning of public administration; (3) a much greater transparency of the functioning of public administration to the citizens; (4) to use of information technology to citizens easy access to services and that at any time in any place (Barać, 2006, str. 229).

Expression Electronic Administration first used in 1993rd, in the United States, in the journal „National Performance Review“. One of the main tasks that in March 1993rd, magazine got was to propose ways of reforming the Federal Administration in the United States to administration could work better, more efficiently and with minimal costs. The report was submitted on September 1993rd, at specified magazine. Since then, there are three stages of development of e – government:

1. Phase IT based e – government (1947 – 1984);
2. Phase e – government based on personal computers (1984 – 1995) and
3. Phase e – government based on the web (1999 – 2009) (Anđelić, 2002).

The journey from paper to electronic management is time consuming and involves many steps.

PAN (The United Nations Public Administration Network) on – line mreža Ujedinjenih nacija za javnu upravu i finansije je razvila model po kome svaka uprava na putu do elektronske prolazi kroz pet stadijuma on – line prisustva.

Prisustvo u začetku – je prvi stadijum u kome su informacije koje su na raspolaganju bazične i ograničene. On – line prisustvo uprave se sastoji od web stranice ili oficijalnog web sajta. Linkovi prema pojedinim ministarstvima mogu, ali ne moraju, da postoje, kao i linkovi prema drugim nivoima vlasti. Većina informacija je statična i opcije koje građani mogu da koriste su ograničene.

Pojačano prisustvo – je drugi stadijum u kome uprava pruža više izvora informacija o javnoj politici koju vodi i to se odnosi i na aktuelne i na arhivirane informacije. Informacije se pojavljuju u obliku tekstova, zakona i drugih propisa, izveštaja, informacionih biltena, kao i baza iz kojih se mogu preuzeti podaci.

Interaktivno prisustvo – je treći stadijum u kome on – line usluge uprave postaju interaktivne sa ciljem da se korisnicima pruže pogodnosti kao što su (npr. poresku prijavu ili zahtev za produženje vozačke dozvole koji se mogu preuzeti sa sajta).

Transakciono prisustvo – je pretposlednji stadijum u evoluciji e – uprave, a omogućava dvosmernu komunikaciju između korisnika i uprave. Uključuje opcije za plaćanje poreza, podnošenje zahteva za ličnu kartu, pasoš, izvođe iz matičnih knjiga, produžavanje vozačke dozvole i druge interakcije, što omogućava građanima da zahteve podnose on – line 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, 365 dana u godini.

Umreženo integrisano prisustvo – naziva se još i e – uprava bez šavova ili jedinstvena e – uprava i predstavlja najsofisticiraniji stadijum u razvoju e – uprave. Najjednostavnije rečeno, predstavlja integraciju svih interakcija. Putem interaktivnih mehanizama kao što su formulari za web komentare gde uprava aktivno poziva građane i druge aktere da izraze svoje stavove o merama javne politike i uključe se u zakonodavni proces (Konjović i Ivković, 2006).

UNPAN (The United Nations Public Administration Network) on – line network of the United Nations for Public Administration and Finance has developed a model according to which each administration on the way to electronic passes through five stages of on – line presence.

Attendanceatthebeginning – the first stage in which the information has been available, basic and limited. On – line presence administration consists of a web page or official website. Links to individual ministries can, but need not exist, as well as links to other levels of government. Most of the information is static and options that citizens can use are limited.

Increased presence – the second stage in which the government provides several sources of information about public policy that it leads and it applies to current and archived information. Information are appeared in the form of texts, laws and other regulations, reports, information bulletins, as well as a base from which to download the data.

Interactive presence – is the third stage in which on – line services administration become interactive with the aim of providing benefits to users, such as forms (tax return or a request for an extension of the drivers license which can be downloaded from the website).

Transactional presence – the last but one stage in the evolution of e – government. It enables two – way communication between users and administration. Includes options for monitoring taxes, apply for an ID card, passport, birth certificates, renewing drivers licenses and other interactions, enabling citizens to requests submitted on – line 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year.

Networked integrated presence – also called e – government without seams or unique e – government and represents the most sophisticated stage in the development of e – government. Simply put, it represents the integration of all interactions. Through interactive mechanisms such as forms for web comments, the administration is actively urging citizens and other stakeholders to express their views on public policy measures and engage in the legislative process (Konjović & Ivković, 2006).

## TEHNOLOŠKA OSNOVA E–UPRAVE

Ako se poseduje odgovarajuća infrastruktura, ako građani imaju puno poverenje u informaciono-komunikacione tehnologije (veruju u privatnost i zaštitu svojih podataka), ako postoje definisani odnosi između zainteresovanih partnera (lokalne samouprave, vlade, privrede, građana), onda se može izgraditi stabilna e - uprava.

Radivojević (2006, str. 314) navodi nekoliko faktora koji određuju informacione tehnologije a koji se mogu upotrebiti za pružanje komunikacione podrške određenim organizacijama i grupama korisnika od strane javne uprave: (1) učesnici – broj ljudi koji šalju i primaju informacije, kreće se od dvoje do nekoliko hiljada; (2) vrste izvora i destinacije – izvori i odredište informacija mogu uključivati ljude, datoteke, senzore i slično; (3) lokacija – pošiljalac i primalac mogu biti u istoj sobi, u različitim sobama na istoj lokaciji, ili na različitim lokacijama; (4) vreme – poruke se mogu slati u određeno vreme i primiti skoro istovremeno; (5) mediji – komunikacija može da uključi jedan ili više medija. Današnji računari mogu da obrađuju više medija poput teksta, glasa, grafike, slike i animacije. Kada se koriste različiti mediji za komunikaciju, može se povećati efikasnost poruke, međutim, rad na višestrukim medijima može smanjiti efikasnost i produktivnost sistema i može znatno povećati troškove.

## DOMENI E–UPRAVE

Osnovni akteri u procesima javne i e – uprave između kojih postoji snažna interakcija su uprava, građani i privredni subjekti. Razvoj e – uprave je u interesu svakog od navedenih aktera. Razvojem ovog sektora pospešuje se efikasnost rada uprave, povećava kvalitet usluga uprave prema korisnicima, poboljšava transparentnost rada i jača učešće građana u demokratskim procesima.

E – uprava uključuje sledeće domene: (1) domen e – administracija koji obuhvata po-

## TECHNOLOGICAL BASE OF E–GOVERNMENT

If it has a suitably qualified infrastructure, if citizens have full confidence in the information and communication technology (believe in privacy and the protection of their data), if there are defined relations between interested partners (local governments, governments, businesses, citizens), we can build a stable e – government.

Radivojević (2006, str. 314) lists several factors that determine the information technology, which can be used to provide communication support to specific organizations or groups of users of the public administration: (1) the participants – the number of people who send or receive information, ranging from two to several thousand; (2) the types of sources and destinations – source and destination information may also include people, files, sensors, and the like; (3) location – sender and recipient can be in the same room, in different rooms at the same location or at different locations; (4) time – messages can be sent at a specified time and receive almost simultaneously; (5) media – communications may include one or more media. Today's computers can handle multiple media such as text, voice, graphics, images and animations. When using different media for communication, it can increase the effectiveness of the message, however, work on multiple media can reduce the efficiency and productivity of the system and can significantly increase costs.

## DOMAIN E–GOVERNMENT

The main participants in the processes of public and e – government, between which there is a strong interaction are administration, citizens and businesses. The development of e – government is in the interest of each of these participants. Development this sector promotes the efficiency of the administration, increases the quality of services to users, improves the transparency of and strengthen citizen participation in the democratic process.

E – government includes the following domains: (1) the domain of e – administration, which in-

boljšanje procesa upravljanja putem redukcovanja troškova, poboljšanje upravljanja preformansama sistema putem sinergijske veze sa vladom i distribucijom ovlaštenja; (2) domen e – građani i e – servisi koji obuhvataju komunikaciju građana sa vladom putem razgovora i povećane odgovornosti vlade, osluškivanje građana i poboljšanje javnih servisa; (3) domen e – zaštita i udruživanje obuhvata izgradnju interakcije između javne uprave i snabdevača, bolju komunikaciju sa privredom i stvaranje civilnog društva (Barać, 2006, str. 243).

cludes improving management processes by reducing costs, improving the performance management system through synergistic links with the government and the distribution of powers; (2) the domain of e – citizens and e – services, which includes citizens to communicate with the government through discussions and increased government accountability, listening to citizens and improving public services; (3) the domain of e – security and networking, includes the construction of interaction between the administration and the suppliers, communicate better with the economy and the creation of civil society (Barać, 2006, str. 243).

## SERVISI E–UPRAVE

Pantović, Dinić, Starčević, (2002, str. 183) navode sledećih 20 servisa e – uprave koji su definisani od strane Evropske unije.

*Servis uprava – građani:* (1) Porez na promet (poreska prijava, obaveštenje o proceni); (2) Servisi za traženje zaposlenja kod Zavoda za zapošljavanje; (3) Socijalno osiguranje; (4) Lična dokumenta; (5) Registracija automobila; (6) Dobijanje građevinske dozvole; (7) Prijava policiji; (8) Javne biblioteke; (9) Izvodi iz matičnih knjiga; (10) Prijava na konkurs za više obrazovanje; (11) Obaveštenje o preseljenju; (12) Usluge u vezi sa zdravstvom.

*Servis uprava – privreda:* (1) Socijalni doprinosi za zaposlene; (2) Porez na dobit; (3) Porez na dodatu vrednost; (4) Registracija novog preduzeća; (5) Podnošenje podataka statističkim organizacijama; (6) Carinske deklaracije; (7) Dozvole u vezi sa životnom sredinom; (8) Javne nabavke.

*Servis e – uprava za službenike:* (1) Baze podataka potrebne javnim službenicima; (2) Informacije potrebne javnim službenicima; (3) Obrazovanje javnih službenika; (4) Sobe za razgovor; (5) Oglasna tabla.

## PREDNOSTI I NEDOSTACI E–UPRAVE

Mnogobrojne su koristi koje bi koncept e – uprave mogao da donese jednom društvu kao, na primer, zadovoljstvo korisnika, uređenost

## SERVICES OF E–GOVERNMENT

Pantović, Dinić, Starčević, (2002, str. 183) reported the following 20 services of e – government as defined by the European Union.

*Service administration – citizens:* (1) Tax on turnover (tax return, notice of assessment); (2) Service seeking employment at the Employment Service; (3) Social security; (4) Personal documents; (5) Register the car; (6) Obtaining a building permit; (7) Report to the police; (8) Public libraries; (9) Extracts from registers; (10) Report on the competition for higher education; (11) Notification of resettlement; (2) Services relating to health.

*Service administration – economy:* (1) Social contributions for employees; (2) Corporate income tax; (3) Value added tax; (4) Register new company; (5) Submission of data to statistical organizations; (6) Customs declarations; (7) Licenses in relation to the environment; (8) Public procurement.

*Service e – government officials:* (1) Databases required public officials; (2) Information needed by public officials; (3) Education of public officials; (4) Chat Rooms; (5) Billboard.

## ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF E–GOVERNMENT

There are many benefits to the concept of e – government could bring a society such as: customer satisfaction, decoration documentation,

dokumentacije, pristup informacijama, preglednost poslovanja, smanjenje korupcije, više olakšica, porast prihoda i smanjenje troškova, ušteda vremena i slično. Sa druge strane, sistem velikih tehnoloških inovacija i uvođenja e – uprave donosi sa sobom probleme kao npr: nizak nivo digitalne pismenosti, problemi sa obukom zaposlenih, nedostatak zakonskih propisa, otpor promenama, slaba umreženost i infrastruktura, problemi sigurnosti sistema itd.

## IMPLEMENTACIJA E–UPRAVE

Implementacija e – uprave nije jednostavna i zahteva rešavanje niza složenih pitanja i problema. Neka od njih obuhvataju poverenje u on – line interakciju sa on – line upravom, pristup on – line uslugama i sigurnost razmene informacija van organizacionih i državnih granica.

Andelić (2002, str. 70) navodi ključne faktore za implementaciju e – uprave: (1) politička volja – je ključni element za uspostavljanje e – uprave kao jednog od najviših prioriteta vlade i mobilisanje raspoloživih resursa; (2) strateško razmišljanje – potrebno za usvajanje i primenu vizije e – uprave, naročito prevaziženje i pomirenje interesa različitih aktera; (3) kadrovi – od velikog značaja su adekvatno obučeni državni službenici za korišćenje informacionih tehnologija i dovoljan broj profesionalaca zaposlenih u državnoj upravi; (4) finansiranje – neophodno da omogući neprekidan razvoj; (5) savladavanje otpora prema promenama – mnogi će e – upravu shvatiti kao uznemiravajući faktor i kao opasnost za njihove trenutne pozicije; (6) učestvovanje građana i privrede – slabo obrazovanje stanovništva o oblasti informacionih tehnologija i nedostatak poverenja u elektronske javne usluge može se promeniti.

## VIDLJIVI I NEVIDLJIVI EFEKTI UVOĐENJA E–UPRAVE

Pozitivne osobine e – uprave su da može poboljšati administrativne i političke pro-

access to information, transparency of operations, reducing corruption, more benefits, increase rev-enue and reduce costs, saving time and the like. On the other hand, the system of major technological innovations and introduction of e – government brings with it problems such as, low level digital literacy, problems with staff training, lack of legal regulations, resistance to change, poor networking and infrastructure, security system problems, etc.

## IMPLEMENTATION OF E–GOVERNMENT

The implementation of e – government is not simple and requires solving a number of complex issues and problems. Some of them include trust in on – line interaction with on – line management, access to on – line services and security of information exchange beyond organizational and national boundaries.

Andelić (2002, str. 70) lists the key factors for the implementation of e – government: (1) political will – a key element for the establishment of e – government as one of the highest priorities of the government and mobilizing available resources; (2) strategic thinking – it is necessary to adopt and implement the vision of e – government services, especially mutual trust and overcoming the interests of various stakeholders; (3) personnel – of great importance are adequately trained civil servants to use information technology and a sufficient number of professionals employed in public administration; (4) funding – to ensure continuous development; (5) overcoming resistance to change – many will e – government understood as a disturbing factor and a threat to their current positions; (6) the participation of citizens and businesses – poor education of the population on the field of information technology and lack of trust in electronic public services can be changed.

## VISIBLE AND INVISIBLE EFFECT OF THE INTRODUCTION OF E–GOVERNANCE

Positive features of e – governance that can improve the administrative and political pro-

cese i vratiti poverenje građana u upravu te tako čini da efekti e – uprave što pre budu vidljivi i neposredno se odraze na zadovoljstvo građana. Vidljivi efekti se dostižu i čine e – upravu:

Modernom – preko poboljšane komunikacije i interakcije sa građanima, čineći informacije koje pruža pristupačnijim, povećavši brzinu i jednostavnost pristupa informacijama preko web portala i e – maila, stvarajući nove mogućnosti za interakciju sa upravom;

Transparentnom – pomoću objavljivanja podataka kao što su zakonska regulativa, termini sednica parlamenta i vlade, aktuelne vesti, kontaktne informacije i javne baze podataka;

Pristupačnom – javna uprava mora biti na raspolaganju građanima 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno, 365 dana godišnje. Portali i linkovi pomažu građanima u povezivanju i pristupu uslugama i olakšavaju interakciju građana, što pokazuje brigu prema svim članovima društva;

Odgovornom i pouzdanom – što dokazuje pravilima o sigurnosti i tajnosti podataka o građanima;

Efikasnom i efektivnom – pomoću upotrebe najnovije tehnologije procesi se automatizuju, poboljšava usluga, povećava štedljivost i postiže ušteda u vremenu;

Orijentisanom prema građanima – obezbeđujući informacije i kontakte on – line uprava se približava građanima i postaje orijentisana ka krajnjim korisnicima (Vojkan, 2001, str. 39).

Nevidljivi efekti za zadovoljstvo korisnika usluga dostižu se aktivnostima koje moraju provesti organi uprave da bi se implementirala e – uprava, kao što su porast svesti o potencijalima informacionih tehnologija i značaju njihovog uvođenja, povećanje poverenja u sigurnost i pouzdanost ovih tehnologija kao i koordinacija politika koje se tiču informacionog društva i javnih servisa.

## ZAKLJUČAK

Ekonomija razvijenih zemalja transformiše se sa industrijske osnove na osnovu podržanu znanjem i informacijama. U tim transformacijama vlast mora da zaštiti ekonomske interese

cesses and restore trust in government if it seems that the effects of e – government as soon as they are visible and directly affect the satisfaction citizens. Visible effects will be achieved and make administration:

Modern – through improved communication and interaction with citizens, making the information provided affordable, increasing the speed and ease of access to information via the web portal and e – mail, creating new opportunities for interaction with management;

Transparent – by publishing data such as legislation, appointments session of parliament and government, current news, contact information, and public databases;

Affordable – public administration must be available to citizens 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. Portals and links to help citizens in connecting and accessing services and facilitate interaction between citizens, showing concern for all members of society;

Responsible and reliable – as evidenced by the rules on security and confidentiality of data on citizens;

Efficient and effective – through the use of the latest technologies automate processes, improve service, increase fuel efficiency, achieve savings in time;

Oriented toward citizens – providing information and contacts on – line administration approaching citizens and becoming oriented towards end – users (Vojkan, 2001, str. 39).

The invisible effects of customer satisfaction reaches the activities that must be carried out administrative authorities to implement e – government, as well as increase awareness of the potential of information technology and the importance of their introduction, to increase confidence in the safety and reliability of these technologies and the coordination of policies concerning information society and public services.

## CONCLUSION

The economy of developed countries is transformed from industrial base supported on the basic of knowledge and information. In these transformations, the government must protect

građana kao i da transformiše svoje funkcije i servise. Vlast postaje provajder i kreator politike dužan da prati interese građana i da promoviše njihove ekonomske i društvene interese. Kao kreator politike, vlast je dužna da sagleda planiranje za digitalno društvo u celini, a e – vlada je samo jedan deo ovog posla. Razvoj e – uprave zasnovane na upotrebi informacionih tehnologija omogućava povećanje kvaliteta usluga od strane uprave, pružanje kvalitetnijih informacija građanima i poslovnim subjektima, te efikasnije i transparentnije poslovanje.

E – uprava se može posmatrati od on – line pristupa servisima do alata za izgradnju i obnovu demokratije. Javna uprava se postepeno od kontrolne preusmerava na usluge koje se koncentrišu na potrebe korisnika. U tom procesu uspeh zavisi od količine i kvaliteta informacija kojim raspoložemo, kako ih primenjujemo i kako koristimo mogućnosti informacionih tehnologija.

## LITERATURA

- Anđelić, B. (2002). *Poduhvat uspostavljanja državne administracije u Republici Srbiji*. Agencija za razvoj informatike i interneta Republike Srbije.
- Barać, D. (2006). *Elektronsko poslovanje u javnoj upravi*. Univerzitet Singidunum Beograd.
- Konjović, D. i Ivković, M. (2006). *Strateško planiranje uvođenja e – vlade*. Univerzitet u Beogradu.
- Krsmanović, B i Polić, S. (2012). *Digitalna ekonomija [Materijal sa predavanja]*. Fakultet poslovne ekonomije Bijeljina.
- Milićević, V. (2002). *Internet ekonomija*. Fakultet organizacionih nauka Beograd.
- Milovanović, G. (2003). *Internet i globalizacija: zavojite staze ka informatičkom društvu*. Centar za proučavanje informacionih tehnologija Beograd.

the economic interests of citizens, and to transform their functions and services. The power station provider and policy – maker is obliged to follow the interests of citizens and to promote their economic and social interests. As a policymaker, the government is obliged to examine the planning for the digital society in general, and e – government is only one part of the this job. The development of e – government based on the use of information technology to increase the quality of services by manage, providing better information to citizens and businesses, efficient and transparent business.

E – government can be seen from the on – line access to services to tools for the construction and renovation of democracy. Public administration gradually from control, diverted to services that focus on the needs of the users. In the process, success depends on the amount and quality of information available to us, how we use them and how to use the capabilities of information technology.

## LITERATURE

- Anđelić, B. (2002). *Undertaking the establishment of electronic government administration in the Republic of Serbia*. Agencija za razvoj informatike i interneta Republike Srbije.
- Barać, D. (2006). *Electronic commerce in the public administration*. Univerzitet Singidunum Beograd.
- Konjović, D. & Ivković, M., (2006). *Strategic planning the introduction of e – government*. Univerzitet u Beogradu.
- Krsmanović, B & Polić, S. (2012). *Digital economy [Material from lecture]*. Fakultet poslovne ekonomije Bijeljina.
- Milićević, V. (2002). *Internet economy*. Fakultet organizacionih nauka Beograd.
- Milovanović, G. (2003). *Internet and globalization: the winding paths towards an information society*. Centar za proučavanje informacionih tehnologija Beograd.

- Pantović, V., Dinić, S. i Starčević, D. (2002). *Savremeno poslovanje i internet tehnologije – uvod u digitalnu ekonomiju*. Beograd: Energoprojekt – ingraf.
- Radivojević, M. (2006). *Elektronsko poslovanje – e – uprava*. Univerzitet za poslovne studije Banja Luka.
- Vojkan, V. (2001). Novi korak u razvoju informacionog sistema državnih organa, organa lokalne samouprave i javnih službi. U zborniku *E – government*. Jugoslovensko društvo za informacione sisteme i računarske mreže Beograd.
- Pantović, V., Dinić, S., Starčević, D. (2002). *Modern business and internet technology – introduction in the digital economy*. Beograd: Energoprojekt – ingraf.
- Radivojević, M. (2006). *Electronic commerce – e – government*. Univerzitet za poslovne studije Banja Luka.
- Vojkan, V. (2001). The new step in the development of the information system of state authorities, local authorities and public services. *E – government*. Jugoslovensko društvo za informacione sisteme i računarske mreže Beograd.