

Stručni rad / Professional Paper

Primljen / Received: 23.7.2020.

UDK: 004.7385:339 : 338.465

Adis Holjan, MA
Općina Novi Grad Sarajevo
adis_holjan@hotmail.com

**PREDNOSTI E-UPRAVE U KONTEKSTU PRUŽANJA JAVNIH
USLUGA**

**ADVANTAGES OF E-GOVERNMENT IN THE CONTEXT OF
PUBLIC SERVICES DELIVERY**

Sažetak

U radu je predstavljena savremena tema, iako složena, ali praktično važna, koja treba da bude u budućnosti što prihvatljivija i u našoj državi, bez obzira što je proces e-uprave dugotrajan, komplikovan i skup. E-uprava je budućnost napretka funkcionisanja uprave. Navedena tema se u radu posmatra iz ugla pojmovnog određenja e-uprave, njenog nastanka i razvoja, trenutnog stanja, te izazova i perspektiva e-uprave.

Ključne riječi: uprava, e-uprava, javna usluga, informatizacija, tehnološki razvoj, javni menadžment, konzument javnih usluga

Summary

The paper presents a contemporary topic, although complex, but practically important, which should be as acceptable as possible in our country in the future, regardless of the fact that the e-government process is long, complicated and expensive. E-government is the future of progress public administration functioning. The mentioned topic is observed from the perspective of the e-government concept, its origin and development, the current situation, and the challenges and perspectives of e-government.

Keywords: *public administration, e-government, public service, informatization, technological development, public management, consumer of public services.*

Pojam

U traženju ključnih odgovora na temu rada, nameće nam se potreba da analizu počnemo od određivanja klasičnog pojma uprave, odnosno definisanja pojma, a zatim i pojma e-uprave. Veoma je bitno naglasiti prednosti e-uprave u pružanju javnih usluga konzumentima.

Uprava u stopu prati čovjeka tokom cijelog života i rada, ona je neizbježna i čovjek se svakodnevno susreće sa upravom ili potrebom da kroz upravu ostavruje svoja prava i dužnosti, odnosno obaveze. Kvalitet javnih usluga zavisi od kvaliteta uprave. Sa upravom se susrećemo direktno ili indirektno. Bez javnih usluga teško da možemo organizirati profesionalni rad, bio da je on u javnom ili realnom sektoru. Što je brža uprava, brža je i usluga. Percepcija konzumenata javnih usluga s e-upravom se sigurno mijenja s obzirom da ona postaje modernija i brža prateći tehnologiju i digitalizaciju.

Javna uprava funkcionira u brzom okruženju, okruženju velikih očekivanja i zahtijeva – posao, tržište kapitala, nevladin sektor, demokratija, pluralizam, informatizacija i tehnologija. Usljed širenja informacija, znanja i prakse - sve je razvijenija svijest građana o važnosti javne uprave.

E-uprava postaje brži servis građanima, njihova servisna usluga koja će im pomoći efikasnijem i funkcionalnijem ostvarivanju svojih prava i obaveza.

U procesima pružanja javnih usluga, vlast je dobila bitnu ulogu. Ona postoje nosilac promjena u javnoj upravi. Motivacija vlasti za uvođenjem novih tehnologija je ključan faktor za unapređenje uprave. Svaku digitalizaciju i informatizaciju uprave moraju da prate i normativni akti koji regulišu upravne oblasti. Svaka tradicionalna javna uprava treba temeljitu reformu. Duga je tranzicija iz tradicionalne, odnosno klasične uprave u modernu upravu, odnosno e-upravu.

Digitalizacija i informatizacija pružaju nove mogućnosti za efikasnost i transparentnost rada svakog pojedinca što može biti parametar učinka i nagrađivanja svakog uposlenog. E-uprava postavlja i nove zahtjeve za novim vještinama, promjenom tradicionalnih načina vođenja poslovanja i hijerarhije uposlenih.

Nesagledive su prednosti e-uprave. Ona „nepopularnu birokratiju“ približava konzumentima korištenjem novih tehnologija, odnosno korištenjem internet konekcije. Novi pristup upravi ubrzaće pružanje javnih usluga, povećaće efikasnost i komunikaciju između pružanja i davanja usluga.

Jedna od tendencija u razvoju uprave jeste tendencija prema informatizaciji.¹

Pojam uprave je osnovni pojam na kome se temelje nauke koje se bave izučavanjem uprave s raznih aspekata, među kojima se posebno ističu: Nauka o upravi, Upravno pravo i Nauka o upravljanju.²

E-uprava je fenomen koji pružva vanserijske mogućnosti upravljanja dokumentima i građom uprave s ciljem davanja što bržih usluga i uspostavljanja modernog načina poslovanja i djelovanja prema konzumentima usluga. Iz pojma elektronskog upravljanje nastao je i pojam e-uprava. U svijetu postoje i koriste se različite definicije e-uprave ovisno o njenoj primjeni i funkcionisanju.

Analizirajući literaturu koja se bavi e-upravom, možemo izdvojiti niz sintagmi koji opiju istu, a to su:

- E-uprava, ili e-government - obezbjediti brzi servis građanima elektronskim putem.
- E-uprava se odnosi na upotrebu informacionih, odnosno elektronskih - komuniacijskih tehnologija između davaoca i korisnika usluga.
- „Svjetska Banka“ e-upravu definiše kao jednostavniji, transparentniji i po građane jeftiniji način konzumiranja javnih usluga, odnosno uprave kako bi zadovoljili svoje koristi i prava, odnosno izvršili svoje obaveze.
- E-uprava predstavlja način elektronskog poslovanja javne uprave.

Ključne definicije pojma e-uprave, prije svega, dali su: Evropska unija, Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD), Ujedinjene nacije, kao i Svjetska banka.

Analizirajući navedne sintagme e-uprave, dolazimo do zaključka da e-uprava predstavlja jak informacijski i digitalizacijski sistem s benefitima koji koriste svi u lancu uprave. Taj sistem koriste zaposleni u upravi, odnosno službenici, koristi ga stanovništvo, odnosno građani (indirektno ili direktno), poslovni subjekti i njihovi zaposleni kao i drugi.

¹ Koprić, Ivan; Marčetić, Gordana; Musa, Anamarija; Đulabić, Vedran; Lalić Novak Goranka Upravna znanost - Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne financije, Biblioteka Suvremena javna uprava, 2014. godine, strana 36.

² Otajagić Ferid: Savremene tendencije u javnoj upravi, stručni rad, ANALI Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, a prema Pravna enciklopedija 2, Savremena administracija, Beograd, 1985., str. 1773, i Z.Đelmo et al., Leksikon upravnog prava, Sarajevo 2009., 198.

U literaturi se nailazi na različite definicije e-uprave, a jedna od sveobuhvatnijih je:

E-uprava je način osmišljavanja i funkcionisanja javnog menadžmenta u cilju dizanja efektivnosti, preglednosti, toka i transparentnosti zahtjeva, jednostavnijeg pristupa i pružanja mogućnosti odgovora na postavljene upite i zahtjeve građana, korištenjem informacionih tehnologija u internom poslovanju, kao i poslovanju sa građanima i drugim konzumentima javnih usluga.

Nastanak i razvoj

Pojam e-uprava prvi put se počeo koristiti u Sjedinjenim Američkim državama, i to 1993. godine. Od prvog spomena pojma pa do danas, e-uprava prošla je više faza razvoja i to od faze bazirane na personalnim računarima do faze zasnovane na web-u. Razvoj e-uprave je tekao i sa razvojem informacionih tehnologija. Posebna pažnja se davala edukaciji davalaca usluga. Veliki finansijski kapaciteti izdvajali su se za edukaciju službenika, voditelja postupaka, menadžera i hijerarhijskih čimbenika. Nedovoljna edukacija iz oblasti upravljanja programima i bazama kočila je razvoj i efikasnost uprave. Faza zasnovana na web pristupu stranicama, portalima i programima omogućila je jedonstaniji pristup upravi.

Najranije aktivnosti na razvoju informacionog društva započete su još kasnih '50-tih godina prošlog vijeka (u Velikoj Britaniji 1957. i Danskoj 1959.). Donošenje prve strategije razvoja e-uprave u zemljama EU bilo je u drugoj polovini '90-tih i 2000. godine, s izuzetkom Danske (1983) i Kipra (1989). Poslednju reviziju razvoja e-uprave većina zemalja EU izvršila je 2005. godine, dok su Kipar, Holandija i Slovačka to uradile 2004, a Slovenija 2006. godine. sistem organa e-uprave postoji ili je u završnoj fazi, s izuzetkom Danske koja ga nema i Slovačke u kojoj je razvoj započet, pa obustavljen iz finansijskih razloga. Prvi elektronski javni servis je uspostavila Danska još 1970. godine kroz Centralni sistem za prijavu poreza, dok su u drugim zemljama EU elektronski javni servisi počeli da funkcionišu krajem '90-tih i u većini slučajeva, početkom 2000. godine.³

³ Brown, David; Electronic government and public administration; International Review of Administrative Sciences 71:2 / online 2005. godine, strana 79.

Trenutno stanje

E-uprava pruža mnoštvo mogućnosti ako smo informatički pismeni. Ona pruža mogućnost da se svi elektronski zahtjevi, formulari, upiti i obrasci popune i podnesu putem interneta.

E-uprava je neizbježna je u razvijenim sistemima, posebno u zemljama Europske unije. Elektronsko komuniciranje odavno je postalo najprihvatljivije sredstvo komunikacije. Nepojmljivo je da javne institucije i pravni subjekti ne komuniciraju elektronski. Sve je manje papira u kancelarijama, a više elektronske pošte, koja se ne printa. „Zeleni“ su u Europskom parlamentu insistirali na e-upravi kako bi i na taj način štilili životnu sredinju smanjenjem korištenja printera i fizičke pošte, odnosno pisarnice.

Putem sajta direct.gov u Velikoj Britaniji, konzumenti javnih usluga mogu saznati sve što im je potrebno za korespondenciju sa administracijom. Sajt ubrzava komunikaciju, smanjuje troškove i redove za čekanje u javnim institucijama.

Nije samo dovoljno znati uputiti elektronski zahtjev prema administraciji da bi e-uprava funkcionisala na najbolji mogući način. Jako bitan faktor, ako ne i najbitniji, je jačanje kapaciteta za upotrebu informacijskih i komunikacijskih tehnologija.

Sve promjene koje sa sobom e-uprava donosi moraju biti utemeljene na participaciji i interakciji građana. Bez građana i njihove prilagodbe novim mogućnostima tehnologije, nema ni e-uprave. E-uprava sa sobom nosi i novi pristup demokratskim načelima, odnosno dolazi do redizajniranja demokratije na način da bi se u suštini isto poimala ali s različitog aspekta, odnosno informatičkog.

Sve promjene u administraciji zavisit će isključivo od građana i njihove želje za prihvatanje novih procesa i njihovom angažmanu na tom planu.

U skladu sa navedenim, a uzimajući u obzir promjene u demokratiji, odnosno pogledu na nove demokratske pristupe, veoma je bitno u ovom radu i definisati jedan novi pojam koji se koristi pri istraživanju e-uprave, a to je Elektronska direktna demokratija (EDD). EDD je poseban, novi izvor pristupa demokratiji, ili samo demokratije u kojem se nove mogućnosti tehnologije i elektronske komunikacije koriste za neposredno odlučivanje građanja i njihove participacije u demokratskom društvu. Ovaj novi pristup u demokratiji građanima daje mogućnost za elektronskim glasanjem na

referendumu, elektronskim donošenjem odluka, elektronskim glasanjem na izborima, davanje mišljena ili stava određene uprave ili zajednice o određenom problemu ili tematici, ili budućoj zakonskoj regulativi, ili pokretanje peticije o opozivu svojih predstavnika.

U našoj zemlji još je na snazi klasični, odnosno tradicionalni pristup demokratiji, a samim time i e-upravi sa tendencijom ne baš eksponencionalnog uvođenja elektronskog prisutupa i razumijevanja prednosti elektronske komunikacije i upravljanja građanskim inicijativama. Posljednjih godina svjedoci smo stalnih pritisaka i inicijativa opozicije za uvođenjem elektronskog glasanja na lokalnim i općim izborima, s obzirom na česte pritužbe na neregularnost pri mjerenju volje građana na izborima. Uvođenje elektronskog glasanja je veliki izazov, ne samo za zemlje u tranziciji, već i za uređenje sa visokim stepenom demokratije i elektronske kulture.

Analizirajući modele e-uprave u najrazliječnijim zemljama dolazimo do zaključka da sve upravne administracije podaleko odmakli u odnosu na Bosnu i Hercegovinu. Jako bitno je shvatiti da je e-uprava i više od same elektronske tehnike. Bitno je identifikovati ciljeve kao i prednosti uvođenja e-uprave.

Veliku pažnju cijevima e-uprave dala je Radna grupa o e-upravi iz Svijeta. Ona je identifikovala nekolicinu obimnih ciljeva koji bi se trebali ostvariti primjenom e-uprave.

Ciljevi su:

- Stvaranje boljeg poslovnog okruženja
- Korisnici na vezi, a ne u redu (customers on line, not in line)
- Jačanje dobrog upravljanja i povećana participacija građana u njoj
- Rast produktivnosti i efikasnosti državnih agencija
- Obezbeđivanje kvalitetnijeg života marginalizovanih i ugroženih lica
- Krajnji cilj e-uprave je da poveća dostupnost javnih službi građanima.

Ona treba i da pospješii efektivnost države u upravljanju, kao i da joj omogući bolji uvid pri raspoređivanju ekonomskih i socijalnih resursa. E-uprava treba da omogući i uveća interakciju između tri glavne strane u društvu – države, fizičkih i pravnih lica, kako bi se stimulisao politički, socijalni i ekonomski razvoj države.

- Omogućiti da se 100 % administrativnih procedura obavlja on-line, i da se primjenjuje "one-stop" pristup,
- Standarizovati operativne forme centralne i lokalne uprave,
- Obezbjediti sigurno okruženje,
- Uspostaviti transparentan sistem, i osigurati transparentnost svih operacija,
- Definirati formate podataka tako da poslovne organizacije mogu da direktno pristupe svim potrebnim informacijama,
- Kreirati okruženje koje će ponuditi više različitih načina korištenja istih servisa.
- Perspektive ostvarenog uticaja primjene informacionih tehnologija.⁴

Navedeni ciljevi nisu nabrojani po svojoj važnosti, već po indetifikaciji, jer svaka zemlja ne mora imati iste ciljeve i sama ih određuje i hronološki reda.

Republika Irska je zemlja u kojoj se smatra da najbolje funkcioniše e-uprava u Evropi. U godinama koje dolaze procjenjuje se da građani ove države neće trebati dolaziti na administrativne šaltere, već da će uporebom interneta i računara od kuće građani moći ostvariti prava i obaveze koje nudi administracija. Dobru praksu ove zemlje preuzele su i druge zemlje, posebno zemlje u Skandinaviji.

Osim Republike Irske, i Švicarska se može pohvaliti sa visokim stepenom razvijenosti e-uprave u svojoj administraciji, pored svoga visokog stepena demokratičnosti i ekonomskog standarda. Koristeći e-upravu Švicarska je uspjela za manje od jedne godine dana obradi podatke iz popisa stanovništva, što do sada to nikome nije pošlo za rukom. Popis stanovništva je vršen online i građani su imali mogućnost, odnosno potrebu da obrazac popisa stanovništva popune elektronskim putem.

Pored navedenih zemalja, neočekivano je i Estonija uspjela da se transformiše iz tradicionalnog pristupa upravi u elektronsko poslovanje administracije. Estonija je najbrže ispunila sve zahtjeve koji se tiču uvođenja informacijskog-komunikacijskog sistema. Vladina administracija Estonije je prva uvela novi pristup vođenja sjednica vlade i parlamenta putem elektronskog pristupa.

⁴ Koprić, I.; Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama; Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu- Studijski centar za javnu upravu i javne financije (1999).

Uspostavom e-uprave, Estonija kao najmoćniji konzument elektronske administracije godišnje uspjeva da štedi dva odsto bruto domaćeg proizvoda (BDP). Ovaj način uprave smanjuje građanima troškove pribavljanja određenih dokumenata, što je i doprinijelo estonskoj uštedi.

Stanovnici Estonije ne posjeduju printane vozačke i saobraćajne dozvole. Svi podaci o osobi se čitaju sa čipa, odnosno koda na ličnoj karti. U novije doba, mobilni aparat se koristi za indentifikaciju osoba, pa mnogi i ličnu kartu više ne koriste. U mobilnom telefon nalazi se tzv. mID, na čiju karticu također mogu da stanu lični podaci. Estonci telefonom plaćaju komunalne usluge, odnosno račune i potpisuju dokumente. U posljednjih dvadesetak godina Estonci su razvili administrativni portal, odnosno bazni portal na kojem se nalaze svi podaci o građanima (od imena i prezimena, preko adrese, posjedovanja nekretnine, vlasništva automobila, zdravstvenog i socijalnog kartona, stepena obrazovanja i usavršavanja, vojne obuke i drugog), preko kojeg mogu da dobiju administrativne usluge. Estonci ne treba da brinu kada im dokumenti ističu, jer to za njih radi lokalna administracija, preko navedenog portala ona šalje već popunjen zahtjev za obnovu koji je potrebno samo potvrditi i dokument se ažurira, ukoliko nije došlo do promjene određenih podataka. Bitno je napomenuti da e-upravu u Estoniji prate brojni normativni propisi, kao i Agencija za zaštitu ličnih podataka što grantuje bezbjednost svih podataka u skladu sa zkonskom regulativom.

U e-upravi nije akcenat fokusiran samo na elektronske zahtjeve i obrasce, ona je veoma posvećena unapređenju elektronskog potpisa i prihvatanja elektronskog plaćanja, koji se glvani pokretači za razvoj e-uprave. Osim navedenog, veoma je bitna i elektronska sigurnost, odnosno zaštita podataka posebno kada je u pitanju bankarstvo i otvaranje transakcijskih računa.

U ovom dijelu rada još je bitno naglastiti da u Austriji postoji Zakon o e-upravi koji reguliše sve obaveze javne administracije kao i mogućnosti konzumenata usluga koje nudi e-uprava. Ova zemlja je 2008. godine u potpunosti prešla na elektronsko pružanje usluga.

Digitalna agenda za Evropu 2020. godine

Evropska komisija je usaglasila dugoročni plan razvoja informacionih i komunikacijskih tehnologija u periodu između 2010. i 2020. godine. Taj plan se naziva Digital Agenda for Europe.

Plan je veoma obiman, ali prije svega ima za cilj da sva domaćinstva u Europskoj uniji s krajem 2020. godine dobiju mogućnost pristupa internetu, a da više od pola stanovništva Europske unije koristi brzinu interneta od 100 Mbit/s i više. Cilj navedene Agende nije samo svakom stanovniku Europske unije omogućiti pristup internet konekciji, već pružiti pomoć za razumnim korištenjem naprednih tehnologija.

Europska unija definisala je tri prioritetna cilja koja su uzajamno vezana za razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Prvi cilj se odnosi na razvijanje ekonomije na temelju znanja, vještina, prakse i inovacija, tzv. pametni rast. Drugi cilj se temelji na promociji resursa ekonomije, koja je pramamljiva na tržištu, a ekološki prihvatljiva, odnosno tzv. održivi rast. I treći cilj odnosi se na visoki razvoj ekonomije prateći visoku stopu upošljavanja, tzv. uključivi rast.

Izazovi i perspektive

Na osnovu gore izloženog možemo tvrditi da e-uprava efikasno pruža mogućnost ostvarivanja prava i interesa konzumenata usluga. Na temelju zakonskih i podzakonskih akata i institucije za zaštitu ličnih podataka, ona štiti ljudska prava i javni interes.

E-uprava pruža eifaksnu samokontrolu kao i administrativnu kontrolu inicijativa, zahjeteva i upućenih obrazaca što poboljšava uslove i standard života građana.

Prednosti e-uprave se ogledaju i u pojednostavljivanju koraka za ostvarivanje usluga, pojeftinjuje troškove postupka i usluga je kvalitetnija. Ono što je veom bitno za same građane, a što stvara veliku nervozu kod istih je da e-uprava drastično smanjuje vrijeme koje stranke provode prilikom dobijanja informacija ili upravnih akata na šalterima i službama u administraciji što povećava transparentost i smanjuje mogućnost neželjenih koruptivnih radnji. Ovaj način uprave povećava budžetske prihode i smanjuje troškove posebno u ljudstvu i materijalne toškove. Novi pristup upravi poboljšaće poslovni ambijent za investiranje u zajednicu.

Pored prednosti koje smo definirali, bitno je i identificirati probleme koji se mogu javiti uvođenjem e-uprave. Oni se prije svega ogledaju u strahu građana pa i samih uposlenih u upravi, odnosno službenika od novog pristupa, što može izazvati određeni otpor za prilagođavanjem novim promjenama u poslovanju.

Drugi problem koji se može javiti je eventualna zloupotreba novih tehnologija u periodu tranzicije iz klasične uprave u e-upravu.

Stanje e-uprave u Bosni i Hercegovini

Uprava u Bosni i Hercegovini nalazi se u nezavidnom nivou. Golema administracija, odnosno kompleksnost političkog sistema Bosni i Hercegovini, to jest neusaglašenosti nadležnosti institucija, usporavjua procese i rješavanje problema u upravi.

Godine 2006. vlade Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko distrikta BiH, te Vijeće ministara BiH usvojile su Strategiju reforme javne uprave i Akcioni plan s ciljem jačanja efikasnosti, djelotvornosti i transparentnosti javne uprave. Proces reforme javne uprave i danas traje.

Javna uprava bi trebala, prije svega da bude servis građana, a ne mjesto birokratskog nezadovoljstva. Glomazna i korumpirana administracija usporava ekonomski razvoj, odbija domaće i strane investitore, opterećuje budžet, usporava zapošljavanje što dodoatno smanjuje standard života građana. Institucije u Bosni i Hercegovini, uz pomoć međunarodne zajednice, moraju povećat svoju učinkovitost smanjenjem administracije i kontinuiranog uvođenja elektronskog poslovanja.

ZAKLJUČAK

U modernom svijetu je nezamislivo bez informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Razne ideje, projekti, planovi, vizije, poslovanje pravnih subjekata, kontrola baza podataka na osnovu tehnologije postaju dostupnije i učinkovitije na tržištu. Informatizacija postaje temelj organizovanja života, ne smao uprave već građana kao pojedinca.

Nemjerljive su koristi koje e-uprave može da donese jednom društvu. Sa druge strane sistem velikih tehnoloških inovacija i uvođenje e-uprave, donosi sa sobom i određene probleme. Eventualne zloupotrebe modernih tehnologija, primjenjenih u radu organa javne uprave, odrazile bi se nepovoljno na državu i njene građane.

Analizirajući koncept e-uprave dolazimo do zaključka da se postepeno sve više e-uprava koristi i u zemljama u tranziciji, jer je ona potrebna za vrijeme i mjesto u kojem živimo i radimo. Građani sanjaju period, odnosno vrijeme u ustanovama bez redova ispred šalter sala i šetanja od kancelarije do kancelarije što je i glavni uzrok korupcije u upravi.

Proces primjene e-uprave u Bosni i Hercegovini isključivo zavisi od volje nadležnih za usklađivanje normativnih akata koji bi regulisali ovu oblast. Nadležni bi trebali raditi na donošenju i izmjeni zakonskih propisa, i to prije svega: Zakonu o elektronskom potpisu BiH, Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH, Zakonu o elektronskom pravnom i poslovnom prometu BiH, Zakona o elektronskom dokumentu BiH i Zakon o elektronskom dokumentu FBiH i Zakon o unutrašnjem platnom prometu FBiH, kao i druge.

Primjena ovih zakonskih propisa, dovešće do usklađenosti nadležnosti što će ubrzati primjenu e-uprave u institucijama u Bosni i Hercegovini, a samim time građani će postati ravnopravniji u donošenju odluka i ostvarivanju svojih prava i obaveza. E-uprava će dati rezultate samo ako se prvo unaprijede zakonski i podzakonski akti, jer informatizacija može dati dobre rezultate samo ako se postavi na dobro postavljene temelje.

LITERATURA

- Brown, David; Electronic government and public administration; International Review of Administrative Sciences 71:2 / online 2005. godine.
- Poslovanje dr. Mladen Radivojević „Menadžment informacionih sistema “Pravna enciklopedija 2, Savremena administracija, Beograd, 1985., str. 1773, i Z.Đelmo et al., Leksikon upravnog prava, Sarajevo 2009., 198.
- Koprić, Ivan; Marčetić, Gordana; Musa, Anamarija; Đulabić, Vedran; Lalić Novak Goranka Upravna znanost - Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne financije, Biblioteka Suvremena javna uprava, 2014. godine.
- Koprić, I.; Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama; Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu- Studijski centar za javnu upravu i javne financije (1999).
- Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (ur.); Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora; Institut za javnu upravu (2017)
- Musa, A.; Uprava u digitalno doba III: Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost; Institut za javnu upravu i Zaklada Friedrich Ebert (2017).
- Musa, A.; Osmi forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba; Institut za javnu upravu i Zaklada Friedrich Ebert, 2016. godina.
- Otajagić Ferid: Savremene tendencije u janoj upravi, stručni rad, ANALI Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici.