



*Governance Accountability Project*  
*Projekat upravne odgovornosti*

# KOMENTAR PRIJEDLOGA ZAKONA O ELEKTRONSKOM DOKUMENTU



Kingdom of the Netherlands

# **KOMENTAR PRIJEDLOGA ZAKONA O ELEKTRONSKOM DOKUMENTU**

Mišljenja koja su izražena u ovoj publikaciji predstavljaju isključivo mišljenje autora, i ne moraju nužno odražavati stavove Američke agencije za međunarodni razvoj, Vlade Sjedinjenih Američkih Država, Švedske agencije za međunarodni razvoj i saradnju, Vlade Švedske ili Vlade Kraljevine Holandije.

## KOMENTAR PRIJEDLOGA ZAKONA O ELEKTRONSKOM DOKUMENTU

Informaciono društvo označava skup pravila i postupaka koji odlikuju društvo zasnovano na znanju i širokoj upotrebi novih informaciono - komunikacionih tehnologija, a uređivanje informacionog društva je važan dio usklađivanja pravnog okvira Bosne i Hercegovine sa evropskim.

Zakon je u potpunosti harmoniziran sa zakonodavstvom Evropske unije, kao i sa trenutno najboljom praksom u svijetu, a njegovo donošenje je usklađeno sa Direktivama Evropske unije po kojima Bosna i Hercegovina mora stvoriti sve pretpostavke za elektronski pristup informacijama i elektronsko poslovanje. Naime, tradicionalno poslovanje zasnovano je na korišćenju papirnatih dokumenata u prethodno utvrđenoj i općeprihvaćenoj komunikaciji između učesnika u procesu poslovanja, a elektronsko poslovanje je ono u kojem se poslovne transakcije prevashodno ostvaruju elektronskim putem. Generalno, radi se o kupovini i prodaji informacija, proizvoda i usluga putem računarske mreže i podršci za bilo koju vrstu poslovnih transakcija putem digitalne infrastrukture. U konkretnom slučaju ovog Zakona, transfer dokumentacije je samo jedan, uži dio sve ukupnog elektronskog poslovanja, poslovanja na duge staze, jer nije samo dovoljno primijeniti savremenu tehnologiju, nego je potrebno napraviti i mnoge organizacijske promjene, te napraviti novi model poslovanja.

Značaj Zakona se prevashodno vezuje za stvaranje uslova za izjednačavanje elektronskog oblika dokumenta sa pisanim oblikom, a u odvijanju pravnog prometa između fizičkih i pravnih lica, između tih lica i organa javnih vlasti, kao i između samih tih organa.

Svakako, značaj ima i u tome što se njime stvaraju preduvjeti za uključivanje domaćih subjekata u međunarodne organizacije i tokove.

Efekti Zakona prvenstveno se očekuju u domenu javnog sektora. Imajući u vidu da važeće procesno zakonodavstvo po pravilu zahtijeva ili podrazumijeva pismeni oblik isprave ili drugi materijalni oblik dokaznog sredstva, kao i da postojeći cjelokupan zakonski okvir „ne ide na ruku“ uvođenju informacijskih tehnologija, jedan od ciljeva, a i očekivani efekti Zakona jesu omogućavanje upotrebe isprava (dokumenata) u elektronskom obliku, sa jednakim dejstvom kao pismena, u upravnom ili sudskom postupku, kao i u drugim oblicima rada organa javnih vlasti (izdavanje javnih i drugih isprava, prijem zahtjeva, informacija, inicijativa i prijava i sl.). Time se svakako otvara perspektiva značajnih promjena u radu državnih organa i konkretizaciji ideala elektronske uprave. Doći će i do značajne promjene odnosa između pošiljaoca i primaoca elektronskih dokumenata, do povećanja brzine u svim segmentima, do smanjenja transakcijskih troškova, a udaljenost kao bitan faktor u dosadašnjem poslovanju postaje „stvar zaborava“. Komunikacija je sada 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji, jedna od bitnih budućih tendencija je otvorenost ka

novim tehnologijama. Nije bez značaja ni činjenica da se pojačava princip interdisciplinarnosti, jer primjena Zakona zahtijeva znanja iz različitih oblasti, od poznavanja brojnih propisa koji su u direktnoj ili neposrednoj vezi sa njegovim odredbama, do menadžmenta, informacionih tehnologija i tako dalje.

Donošenjem ovog Zakona precizno je uređeno pravo federalnih i kantonalnih organa uprave i federalnih i kantonalnih upravnih organizacija, te organa lokalne samouprave, privrednih društava, ustanova i drugih pravnih i fizičkih lica na upotrebu elektronskog dokumenta u poslovnim radnjama i djelatnostima, te u postupcima koji se vode pred nadležnim organima u upravnom postupku u kojima se elektronska oprema i programi mogu primjenjivati u izradi, prenošenju, prijemu i čuvanju informacija u elektronskom obliku, pravna valjanost elektronskog dokumenta, te upotreba i promet elektronskog dokumenta.

No, najjednostavnije kazano, ovim Zakonom ustanovljen je pravni osnov za mogućnost dostavljanja zahtjeva stranaka elektronskim putem, pružanje usluga uprave, odnosno značajno je olakšana i ubrzana komunikacija stranaka i državnih organa i slično. Tako se u ovom momentu čini da će „tortura šaltera“ kojoj su korisnici usluga javnog sektora prečesto izloženi biti značajno smanjena.

Zakon prije svega ima za cilj da organi uprave, organi lokalne samouprave, privredna društva, ustanove i druga pravna i fizička lica svojom slobodno izraženom voljom prihvate upotrebu i promet elektronskog dokumenta za svoje potrebe, kao i za potrebe poslovnih odnosa i drugih odnosa sa drugima.

Jedna od osnovnih težnji bila je da organi uprave i druga pravna i fizička lica koja su prihvatili upotrebu i promet elektronskog dokumenta ne mogu odbiti elektronski dokument samo zbog toga što je sačinjen, korišten i stavljen u promet u elektronskom obliku.

Vjerovatno najveću novinu predstavljaju, a pogotovo u prvo vrijeme primjene Zakona predstavljaju pojedini izrazi i njihovo zakonsko značenje, kao što su na primjer:

- **elektronski dokument**, utvrđen kao jednoobrazno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronski oblikovani (izrađeni pomoću računara i drugih elektronskih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži osobine kojima se utvrđuje autor, vjerodostojnost sadržaja, te dokazuje vrijeme kada je dokument sačinjen. Sadržaj elektronskog dokumenta uključuje sve oblike pisanog teksta, podatke, slike, crteže, karte, ton, muziku i govor;
- **dokumentaciona osobina**, odnosno obavezni skup podataka, poput elektronskog potpisa, vremena izrade, naziva autora i drugih, koji se ugrađuju u elektronski dokument radi zadržavanja vjerodostojnosti, cjelovitosti i valjanosti kroz period utvrđen zakonom i drugim propisima;
- **elektronski potpis**, kao skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa drugim podacima u elektronskom obliku i

koji služe za identifikaciju potpisnika i autentičnost potpisanog elektronskog dokumenta;

- **autor**, kao organi uprave, organi lokalne samouprave, privredna društva, ustanove i druga pravna i fizička lica koja primjenom elektronskih sredstava (uređaji i programi) izrađuju, oblikuju i potpisuju elektronski dokument kvalificiranim elektronskim potpisom;
- **pošiljalac**, tj. organi uprave, organi lokalne samouprave, privredna društva, ustanove i druga pravna i fizička lica koja šalju ili u ime kojih se primaocu šalje elektronski dokument, ne uključujući informacionog posrednika;
- **primalac**, tj. organi uprave, organi lokalne samouprave, privredna društva, ustanove i druga pravna i fizička lica kojima je upućen elektronski dokument, ne uključujući informacionog posrednika;
- **dokumentacioni ciklus** označava promet elektronskog dokumenta od izrade do arhiviranja, uključujući radnje izrade, slanja, primanja i čuvanja sa postupcima unošenja i ovjere podataka kojima se potvrđuje autor, pošiljalac, primalac, vrijeme slanja i vrijeme prijema, vjerodostojnost i cjelovitost elektronskog dokumenta;
- **elektronska arhiva**, kao skup elektronskih dokumenata uređenih u dokumentacione cjeline u skladu sa zakonom i drugim propisima kojima se posebno uređuje ova oblast, te nadležni organi u upravnom postupku, kao organi uprave, organi jedinica lokalne samouprave, pravna i fizička lica sa javnim ovlaštenjima na koja su prenesena javna ovlašćenja i drugo.

Ovaj propis predstavlja još jedan u nizu koji čine pravni okvir elektronskog poslovanja u Bosni i Hercegovini, pored ranije usvojenog Zakona o elektronskom potpisu („Sl. Glasnik BiH“, broj 91/06), Zakona o elektronskom i pravnom poslovnom prometu („Sl. glasnik BiH“, broj 88/07), Zakona o elektronskom potpisu Republike Srpske, zatim Pravilnika o načinu pristupa evidencijama i razmjeni podataka („Službeni glasnik BiH“ broj 35/09) i tako dalje. Njegovim donošenjem lista zakona koji u svom nazivu imaju termin“elektronski“ je skraćena, a uvjeti za funkcionisanje informacionog društva u Bosni i Hercegovini su upotpunjeni, prije svega iz razloga jer se radi o jednom sistemskom zakonu.

Praksa posebnog uređivanja pojedinih dijelova unutar oblasti elektronskog poslovanja nije posljedica neke posebne zakonodavne politike, već realnih prilika i okolnosti, a slična situacija se može uočiti i u regionalnom okruženju (Hrvatska, Srbija i Crna Gora, takođe imaju posebne zakone o elektronskoj trgovini, dokumentu, odnosno potpisu).

U uslovima ubrzanog razvoja informacionih sistema i tehničkih rješenja koja omogućavaju intenzivnu i interaktivnu komunikaciju elektronskim putem, u kojoj se prenosi velika količina podataka različitog sadržaja, različitog digitalnog oblika, pravno uređivanje elektronskog dokumenta u domaćem zakonodavstvu predstavlja nužnost, koja iako značajno zakasnila u odnosu na stvarnost koja se tim propisom pravno uobličava, omogućava značajan iskorak u razvoju informacionog društva kod nas. Iako se čini dio cjeline koja se naziva elektronsko poslovanje, efekti Zakona i

pojedinih rješenja koja sadrži, naročito će se ogledati u razvoju elektronske uprave (e-government), imajući u vidu da je pravno određenje dokumenta (isprave) u elektronskom obliku nedostajalo kako bi se stvorili uslovi za uključivanje pojedinih oblika elektronske komunikacije (elektronska pošta, on-line procedure i sl.) u rad javnog sektora, a posebno u sklopu dokaznog postupka koji se odvija pred tim organima u sudskim i upravnim stvarima.

Ovim Zakonom se propisuju uvjeti pod kojima elektronski dokument postaje pravno relevantno sredstvo za saopštavanje i prenos određenog sadržaja u pravnom saobraćaju, odnosno stupa na mjesto pismena (javnih ili privatnih isprava, podnesaka i sl.) koja su do sada bila nužna za preduzimanje takvih radnji. Imajući u vidu navedena svojstva komunikacije elektronskim putem, kao i svojstva u pogledu multimedijalnog sadržaja i količine podataka koji se prenose istim putem, koja su neuporediva po efikasnosti, kapacitetu i mogućnostima u odnosu na pismene oblike, može se reći da se na ovaj način čini prvi korak u informatizaciji i transformaciji postojećih upravnih, sudskih i drugih postupaka i načina organizacije i rada državnih organa i drugih nosilaca javnih ovlaštenja, i uopće, prelazak sa „papirnog“ na „digitalni“ pravni saobraćaj.

Elektronski dokument, od pojma pa dalje razrađen je u poglavlju II Zakona, u kojem je, dakle po prvi put u domaće pozitivno zakonodavstvo uvedena ova vrsta dokumenta, kao posebnog oblika akta ili isprave u pravnom saobraćaju, između pravih i fizičkih lica, ali i u njihovom pravnom saobraćaju sa organima vlasti i između organa vlasti. Iz ovog poglavlja da se izvući zaključak i da je elektronski dokument skup podataka sastavljen od slova, brojeva, simbola, grafičkih, zvučnih i video zapisa sadržanih u podnesku, pismenu, rješenju, ispravi ili bilo kom drugom aktu koji sačine pravna i fizička lica ili organi vlasti radi korištenja u pravnom prometu ili upravnom, sudskom ili drugom postupku pred organima vlasti, ako je elektronski izrađen, digitalizovan, poslat, primljen, sačuvan ili arhiviran na elektronskom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju. I naprijed navedeno, odnosno riječi „drugom mediju“, a u Zakonu samo riječ „medij“ daju mogućnost prilagođavanja svih brzom razvoju informacionih tehnologija.

U naprijed navedenom poglavlju II Zakona utvrđena je i građa elektronskog dokumenta, koji se sastoji obavezno od opšteg dijela (koji čini sadržaj – informacije u elektronskom obliku dokumenta, uključujući i naslov primaoca, ako je elektronski dokument namijenjen slanju konkretno određenom primaocu) i posebnog djela (koji čine jedan ili više ugrađenih elektronskih potpisa i podaci o vremenu nastajanja i završetka izrade elektronskog dokumenta, kao i druge dokumentacijske osobine nastale prilikom njegove izrade).

Za elektronski dokument izuzetno je važno pitanje originalnosti, a što je u Zakonu prije svega utvrđeno kroz član 16., odnosno kroz odredbe koje se odnose na prijem dokumenta i potvrdu o prijemu koju pošiljalac prima od primaoca.

U pogledu punopravnosti i pravne, odnosno dokazne snage elektronskog dokumenta, a kao što je i naprijed naglašeno, Zakonom je apsolutno i izričito isključena mogućnost njenog osporavanja samo zbog elektronskog oblika.

Zakonom je dobro uređena upotreba elektronskog dokumenta, a prije svega kroz odredbu da se ne može ni jednoj strani koja je u poslovima razmjene elektronskog dokumenta ograničavati poslovanje, ili je dovoditi u neravnopravan položaj.

Također, po Zakonu, u radnjama pri upotrebi i prometu elektronskog dokumenta može se koristiti bilo koja dostupna i upotrebljiva informacijska - komunikacijska tehnologija, zatim informacijski mehanizam koji se primjenjuje u radnjama sa elektronskim dokumentom mora imati odgovarajuću zaštitu ličnih podataka u skladu sa odredbama zakona i drugih propisa koji uređuju zaštitu ličnih podataka, a za svaki elektronski dokument u svim radnjama sa elektronskim dokumentom obavezno treba da postoji mogućnost provjere njene vjerodostojnosti, izvornosti i nepromjenljivosti.

Elektronski dokumenti u radnjama njihove izrade, koje čine osnov za radnje koje su u vezi sa njihovim slanjem i čuvanjem, potpisuju se elektronskim potpisom autora elektronskog dokumenta ili lica koje je autor za to ovlastio.

Elektronski dokument smatra se poslanim kada je lično poslan od pošiljaoca, ili poslan od lica koje je pošiljalac ovlastio za radnje slanja, ili otpremljen od informacionog mehanizma pošiljaoca, odnosno informacionog mehanizma lica koje je pošiljalac ovlastio za te poslove, dok se po Zakonu smatra se primljenim kada je lično primljen od primaoca, ili primljen od lica koje je primalac ovlastio za radnje prijema, ili primljen od informacionog mehanizma primaoca, odnosno informacionog mehanizma lica koje je primalac ovlastio za te poslove.

Vrijeme prijema elektronskog dokumenta, kao veoma značajno, je vrijeme kada je elektronski dokument ušao u informacioni mehanizam primaoca, ili informacioni mehanizam lica koje radi po ovlasti primaoca. Vrijeme prijema elektronskog dokumenta (kao i otpreme) upisuje se u posebni dio građe elektronskog dokumenta. Nije dopušteno mijenjanje stvarnog vremena prijema i otpreme.

Sama upotreba elektronskog dokumenta po Zakonu se smatra valjanom ako su ispunjeni uslovi da elektronski dokument sadrži podatke o autoru, pošiljaocu i primaocu, podatke o vremenu slanja i prijema, da elektronski dokument kroz cijeli dokumentacioni ciklus sadrži isti unutrašnji i vanjski obrazac koji je oblikovan pri njegovoj izradi i koji mora ostati nepromijenjen kroz bilo koje radnje u postupcima njegovog slanja i upotrebe, te da je u bilo kojem trenutku dostupan i čitljiv ovlaštenim fizičkim i pravnim licima.

U Zakonu, između ostalog utvrđeno je da se elektronski dokument smatra primljenim kada je lično primljen od primaoca, ili primljen od lica koje je primalac ovlastio za radnje prijema, ili primljen od informacionog mehanizma primaoca, odnosno informacionog mehanizma lica koje je primalac ovlastio za te poslove. U

slučajevima kada se traži potvrda prijema elektronskog dokumenta, primalac mora potvrditi prijem u roku utvrđenim prethodnim zahtjevom pošiljaoca o obavijesti prijema. Dalje, potvrdu prijema primalac mora izvršiti propisanom radnjom kojom u materijalnom obliku potvrđuje prijem elektronskog dokumenta, uključujući i automatske mehanizme potvrđivanja prijema.

Ako u vremenu određenom od pošiljaoca nije primljena potvrda prijema poslanog elektronskog dokumenta, pošiljalac je dužan da obavijesti primaoca da nije primio potvrdu prijema poslanog elektronskog dokumenta. Ako ni po isteku utvrđenog vremena pošiljalac ne primi od primaoca potvrdu o prijemu poslanog elektronskog dokumenta, smatra se da takav elektronski dokument nije poslan.

Nakon što pošiljalac od primaoca poslanog elektronskog dokumenta primi potvrdu o prijemu, takav se elektronski dokument smatra primljen od primaoca.

Primalac u sadržaj potvrde o prijemu elektronskog dokumenta unosi i obavijesti o usklađenosti primljenog elektronskog dokumenta sa tehničkim zahtjevima koje su pošiljalac i primalac sporazumno prihvatili.

Ipak je značajno napomenuti da se zakonske odredbe odnose se isključivo na radnje slanja i prijema elektronskog dokumenta i ne uređuju sadržaj i druge okolnosti nastale slanjem i prijemom elektronskog dokumenta.

Za vrijeme otpreme elektronskog dokumenta Zakon je utvrdio vrijeme za koje je elektronski dokument izašao iz informacionog mehanizma pošiljaoca, te ušao u informacioni mehanizam koji nije pod kontrolom pošiljaoca, ili lica koje radi po ovlasti pošiljaoca, a za vrijeme prijema elektronskog dokumenta vrijeme kada je elektronski dokument ušao u informacioni mehanizam primaoca, ili informacioni mehanizam lica koje radi po ovlasti primaoca. Vrijeme prijema i otpreme upisuje se u posebni dio građe elektronskog dokumenta.

Za slučajeve kada se traži potvrda prijema elektronskog dokumenta, vrijeme prijema je vrijeme kada je primalac poslao potvrdu prijema elektronskog dokumenta.

U članu 20. Zakona je, između ostalog, utvrđeno da se „pravila, uslovi i specifičnosti arhiviranja“ elektronskog dokumenta uređuju zakonima i drugim propisima. Naime, organi vlasti i pravna i fizička lica dužni su i danas da čuvaju i arhiviraju dokumenta u informacionom sistemu ili na odgovarajućim medijima prema propisima koji uređuju arhivsku građu, elektronski potpis i kancelarijsko poslovanje.

Zakonom je propisano da se elektronski dokument čuva izvorno u informacionom mehanizmu ili na medijima koji omogućavaju trajnost elektronskog dokumenta za utvrđeno vrijeme čuvanja i čine elektronsku arhivu.

A elektronska arhiva po Zakonu mora osigurati: da se elektronski dokument čuva u obliku u kojem je izrađen, poslan, primljen i pohranjen i koji materijalno ne mijenja informaciju, odnosno sadržaj isprava; da je elektronski dokument u čitljivom obliku za



cijelo vrijeme čuvanja dostupan licima koja imaju pravo pristupa tim dokumentima; da se čuvaju podaci o elektronskim potpisima kojima su elektronski dokumenti potpisani, kao i podaci za ovjeravanje tih elektronskih potpisa; da je elektronski dokument arhiviran u takvom obliku i pomoću takve tehnologije i postupaka koji uz ugrađene elektronske potpise pružaju razumnu garanciju za njihovu vjerodostojnost i cjelovitost za cijelo vrijeme čuvanja; da je za svaki elektronski dokument moguće vjerodostojno utvrditi porijeklo, autora, vrijeme, način i oblik u kojem je primljen u arhivu na čuvanje; da je elektronski dokument arhiviran u takvom obliku i pomoću takve tehnologije i postupaka koji pružaju razumnu garanciju da ne mogu biti mijenjanje i da se ne mogu neovlašteno brisati; da postupci održavanja i zamjene medija za arhiviranje elektronskog dokumenta ne narušavaju cjelovitost i nepovredivost elektronskog dokumenta, te da se elektronski dokument može sigurno i pouzdano čuvati u rokovima utvrđenim zakonom ili drugim propisima kojima se uređuju obaveze čuvanja odgovarajućih dokumenata na papiru.

Iako se u Zakonu ne nalaze posebne odredbe koje bi se odnosile na utvrđivanje originalnosti elektronskog dokumenta, može se kazati da se to pitanje rješava odredbama člana 16., a koje propisuju prijem elektronskog dokumenta. Neki zakoni iz iste oblasti zemalja u okruženju kao način utvrđivanja originalnosti za elektronske dokumente Zakon uvode tzv. „vremenski žig“ (to je zvanično vrijeme pridruženo elektronskom dokumentu ili grupi elektronskih dokumenata, kojim se potvrđuje sadržaj elektronskog dokumenta u to vrijeme. Izdavač vremenskog žiga ga formira po zahtjevu stranke, a vremenski žig sadrži određene podatke kao identifikator, serijski broj, vrijeme formiranja vremenskog žiga i drugo).

Zakon utvrđuje i da je elektronski dokument u čijem se sastavu nalaze podaci koji se smatraju tajnom, predmet posebnog postupanja u skladu sa zakonima i drugim propisima kojima se uređuje postupanje sa tajnim podacima, te da su organi uprave, organi lokalne samouprave, privredna društva, ustanove i druga pravna i fizička lica dužna da pri upotrebi i prometu elektronskog dokumenta postupaju na način koji osigurava fizičku i tehničku zaštitu takvih isprava. Također, organi uprave i pravna i fizička lica koja direktno razmjenjuju elektronski dokument sa ograničenom upotrebom sadržaja, te informacioni posrednici kada sprovode radnje sa takvim dokumentima dužni su da osiguraju organizacijske postupke i tehničku opremu kojima se štiti pristup sadržajima tim dokumentima, kao i njihova fizička zaštita.

Nadzor nad primjenom ovog Zakona je u djelokrugu Federalnog ministarstva pravde, a kroz tri člana (25. -27.) uređene su kaznene odredbe za kršenje zakonskih odredbi. Naime, utvrđeno je ukupno 10 prekršaja kojima novčanim kaznama od 1000,00 do 15.000,00 KM mogu biti kažnjeni pravno, odgovorno lice u pravnom licu, ili fizičko lice.

Provođenje Zakona, sasvim izvjesno, zahtijevat će određena finansijska sredstva, a koja će u pojedinim sredinama vjerovatno biti i iznad njihovih trenutnih mogućnosti. Uz pretpostavku da su potrebna elektronska sredstva i oprema, kao i komunikacijski

kanali u Federaciji Bosne i Hercegovine uglavnom na dovoljno visokom nivou, sigurno je da među pravnim i fizičkim licima ima onih koji je još uvijek nisu osigurali. Naime, morat će se osigurati kod svih učesnika određena informacijska i komunikacijska infrastruktura, neophodno je posjedovanje opisanih poslovnih procesa, koji će uz ostalo sadržavati upravljanje (slanje i prijem) elektronskim dokumentima na različitim hijerarhijskim nivoima odlučivanja.

Svakako da će i osiguranje, a posebno obuka jednog broja kadrova zahtijevati novčana sredstva, kao i sama činjenica da se radi o složenom poslu koji zahtijeva angažovanje stručnjaka različitih profila.

#### PRILOZI:

1. *Prijedlog Zakona o elektronskom dokumentu*
2. *Model dokumenti:*
  - a. *Procedura kreiranja, potpisivanja, slanja, prijema i provjere digitalnih dokumenata*
  - b. *Procedura podnošenja zahtjeva i odobrenja digitalnog potpisa*
  - c. *Odluka o elektronskom poslovanju u internoj i eksternoj komunikaciji*
  - d. *Pravilnik o elektronskom poslovanju*
  - e. *Prijedlozi i sugestije*