

ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ
Институт за правне и друштвене науке

УСЛУГЕ И ПРАВА КОРИСНИКА

Уредник
МИОДРАГ МИЋОВИЋ

Крагујевац
2020.

УСЛУГЕ И ПРАВА КОРИСНИКА

Зборник реферата по позиву са Међународног научног скупа одржаног 26. јуна 2020. године, на Правном факултету у Крагујевцу у организацији Института за правне и друштвене науке Правног факултета Универзитета у Крагујевцу.

Међународни научни одбор Мајског саветовања:

Проф. др Мирослав Миловић, Филозофски факултет Универзитета у Бразилији; Проф. др Маркус Фаро де Кастро, Правни факултет Универзитета у Бразилији; Проф. др Данче Манолева-Митровска, Правни факултет "Јустинијан I", Универзитета "Кирил и Методије" Скопље; Проф. др Миха Јухарт, Правни факултет Универзитета у Љубљани; Проф. др Хрвоје Качер, Правни факултет Свеучилишта у Сплиту; Проф. др Един Ризвановић, Правни факултет Универзитета "Џемал Биједић" у Мостару; Проф. др Снежана Миладиновић, Правни факултет Универзитета Црне Горе; Проф. др Миодраг Мићовић, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу

ИЗДАВАЧ: Правни факултет Универзитета у Крагујевцу
Институт за правне и друштвене науке
Јована Цвијића 1, 34000 Крагујевац
телефон: (034) 306 513, 306 504
телефакс: (034) 306 540
е-пошта: faculty@jura.kg.ac.rs
веб: <http://.jura.kg.ac.rs>

РЕЦЕНЗЕНТИ Проф. др Хрвоје Качер
Проф. др Снежана Миладиновић
Проф. др Миодраг Мићовић

ЗА ИЗДАВАЧА: Проф. др Драган Вујисић

УРЕДНИК: Проф. др Миодраг Мићовић

ШТАМПА: Графопромет д.о.о. Крагујевац

ТИРАЖ: 100

ISBN 978-86-7623-098-3

Штампање Зборника подржало Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије

САДРЖАЈ

Начелна разматрања о услугама

1. Др Миодраг Мићовић, редовни професор
ПРАВО КОРИСНИКА НА ПРИСТУПАЧНОСТ УСЛУГА 3
2. Др Снежана Миладиновић, редовни професор
ПРАВА КОРИСНИКА УСЛУГА 21
3. Др Срећко Јелинић, редовни професор
УСЛУЖНО ПРАВО - ПОТВРДА СТВАРАЊА
И ВРИЈЕДНОСТИ ДАЉЊЕГ ОБЛИКОВАЊА И РАЗВОЈА 39
4. Јелена Јанковић, докторанд
НАЧЕЛО ХУМАНОСТИ КАО ОСНОВ БУДУЋНОСТИ
УСЛУЖНЕ ЕКОНОМИЈЕ 53

Пословне и прометне услуге

1. Др Игор Камбовски, редовни професор
ЕЛЕКТРОНСКИ МАРКЕТИНГ И ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ 67
2. Др Славко Ђорђевић, ванредни професор
МЕРОДАВНО ПРАВО ЗА УГОВОР О ДИСТРИБУЦИЈИ У
МЕЂУНАРОДНОМ ПРИВАТНОМ ПРАВУ СРБИЈЕ 75
3. Др Бојан Урдаревић, ванредни професор
ПРУЖАЊЕ УСЛУГА НА ДАЉИНУ И ОД КУЋЕ
ЗА ВРЕМЕ ВАНРЕДНОГ СТАЊА 107
4. Др Ана Човић, виши научни сарадник,
Др Оливер Николић, научни сарадник,
Др Александра Дариа Петровић, виши саветник
ОБЛИГАЦИОНОПРАВНО ДЕЈСТВО УГОВОРА О ФРАНШИЗИ 117
5. Милица Маринковић, докторанд
УГОВОР О НАЈМУ ПРЕМА НАПОЛЕОНОВОМ
ГРАЂАНСКОМ ЗАКОНИКУ 131

Финансијске и банкарске услуге

1. Др Јасмина Лабудовић Станковић, редовни професор
ИНВЕСТИЦИОНИ ПОРТФОЛИО *MORTGAGE REITS* 149
2. Маст. Јована Брашић Стојановић, асистент
ЗНАЧАЈ ОТВАРАЊА ПОГЛАВЉА О ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА
У ЦИЉУ ПРИСТУПАЊА ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ 165
3. Маст. Ратомир Антоновић, докторанд
ПРАВА КОРИСНИКА БАНКАРСКИХ УСЛУГА У КОНТЕКСТУ
МЕРА ЗА СПРЕЧАВАЊЕ ПРАЊА НОВЦА 181

Осигурање

1. Др Зоран Миладиновић, редовни професор
ОПШТА ПРАВИЛА ЗА ОСИГУРАЊЕ ИМОВИНЕ 199
2. Маст. Данијела Глушац, истраживач приправник
РЕГУЛИСАЊЕ УГОВОРА О ОСИГУРАЊУ ЖИВОТА
ВЕЗАНОМ УЗ ИНВЕСТИЦИОНЕ ФОНДОВЕ 225

Туризам

1. Др Драган Вујисић, редовни професор
УГОСТИТЕЉСКА ДЕЛАТНОСТ 239
2. Др Андреј Мићовић, доцент
ЗАШТИТА ПРАВА ПУТНИКА ПОВОДОМ УГОВОРА
О ОРГАНИЗОВАЊУ ПУТОВАЊА 259

Спорт

1. Др Хрвоје Качер, редовни професор
Ана Радић, адвокат,
Давор Радић, адвокат
ДВА АСПЕКТА ГЛОБАЛНОГ СПОРТСКОГ ПРАВА
ЗА КОЈА (НАКОН КОРОНА ВИРУСА) ВРИЈЕДИ ОНА ПОЗНАТА
„ВИШЕ НИКАДА НЕЋЕ БИТИ ИСТО“ 275
2. Др Ненад Ђурђевић, редовни професор
ФИТНЕС КАО УСЛУЖНА ДЕЛАТНОСТ 297

Услуге од општег интереса

1. Др Мирјана Кнежевић, редовни професор
УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ (ЈАВНОГ) ИНТЕРЕСА –
МОДЕЛ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ЊИХОВОГ ПРУЖАЊА 329
2. Др Драган Батавељић, редовни професор
УСЛУГЕ БЕЗ КОЈИХ СЕ НЕ МОЖЕ – ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ 347
3. Др Срђан Владетић, ванредни професор
БИБЛИОТЕКА АСИНИЈА ПОЛИОНА (*BIBLIOTHECA ASINI POLLIONIS*):
ПРВА ЈАВНА БИБЛИОТЕКА У СТАРОМ РИМУ 367
4. Др Соња Лучић, ванредни професор
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИОНЕ УСЛУГЕ
КРОЗ ПРАКСУ СУДА ПРАВДЕ 377

Интелектуална својина и услуге

1. Маст. Биљана Гавриловић, асистент
ПРАВНОИСТОРИЈСКИ ПОГЛЕД
НА АДВОКАТСКУ ПРОФЕСИЈУ У СРПСКОМ ПРАВУ 393
2. Урош Радуловић, докторанд
АДВОКАТУРА И БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОЋ 405
3. Марија Милојевић, истраживач приправник
УСЛУГЕ СТРУЧНОГ САВЕТНИКА У КРИВИЧНОМ ПОСТУПКУ 417

Здравство и социјална заштита

1. Др Драгица Живојиновић, редовни професор
УВОЂЕЊЕ АНТИЦИПИРАНИХ НАРЕДБИ ПАЦИЈЕНАТА У СРПСКО
ПРАВО: ПРЕДНОСТИ И ОГРАНИЧЕЊА ОВОГ ИНСТИТУТА 435
2. Др Вељко Влашковић, доцент
ПРАВНИ ЗНАЧАЈ БИОМЕДИЦИНСКЕ УСЛУГЕ ЧУВАЊА
РЕПРОДУКТИВНИХ ЋЕЛИЈА МАЛОЛЕТНОГ ЛИЦА 451
3. Др Драган Дакић, доцент
ХИБРИДНА ПРАВА КАО ПРАВНИ ОКВИР ЗА ПРУЖАЊЕ
ХИБРИДНИХ УСЛУГА: ПРИМЈЕР СУРОГАТСТВА 467
4. Тамара Младеновић, сарадник у настави
ЕТИЧКИ И ПРАВНИ АСПЕКТИ УЗИМАЊА ОРГАНА
ОД УМРЛИХ МАЛОЛЕТНИХ ЛИЦА 483

Управа

1. Др Жељко Никач, редовни професор
КОМУНАЛНА МИЛИЦИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ
КАО УСЛУЖНИ СЕРВИС ГРАЂАНА 503
2. Др Милан Палевић, редовни професор
ПРАВНИ ОКВИР ЕЛЕКТРОНСКЕ УПРАВЕ У СРБИЈИ 523
3. Др Јелена Вучковић, ванредни професор
ПРУЖАЊЕ УСЛУГА У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНИХ САМОУПРАВА
И ОПТИМИЗАЦИЈА АДМИНИСТРАТИВНИХ ПРОЦЕДУРА 553
4. Др Тамара Ђурђић Милошевић, доцент
ПРАВНИ ПОЛОЖАЈ ЈАВНОГ БЕЛЕЖНИКА 569
5. Др Миливоје Лапчевић, доцент
ЈАВНО-УСЛУЖНА ДИМЕНЗИЈА ЕКОНОМСКЕ ДИПЛОМАТИЈЕ
У ЕРИ ГЛОБАЛИЗАЦИЈЕ..... 583
6. Др Ванда Божић, доцент; Др Сузана Димић, доцент
ПОРЕСКИ ОБВЕЗНИК У УЛОЗИ КОРИСНИКА ПОРЕСКИХ УСЛУГА
КАО ПРЕВЕНЦИЈА ПОРЕСКОГ КРИМИНАЛИТЕТА 595

Образовање

1. Др Срђан Ђорђевић, редовни професор
УСЛУГА ВИСОКОГ ОБРАЗОВАЊА И ПРОБЛЕМ ВРЕМЕНСКОГ
РОКА ЗА ЗАВРШЕТАК ДОКТОРСКИХ АКАДЕМСКИХ СТУДИЈА 611
2. Др Дејан Матић, ванредни професор
ВИСОКО ОБРАЗОВАЊЕ У ВАНРЕДНОМ СТАЊУ 621

Одговорност пружалаца и заштита корисника услуга

1. Др Бланка Качер, доцент
Др Хрвоје Војковић
ПРАВНО АДЕКВАТНА УЗРОЧНОСТ У СЛУЧАЈЕВИМА
ГРАЂАНСКОПРАВНЕ ОДГОВОРНОСТИ ЗБОГ ПОВРЕДЕ
МЕДИЦИНСКОГ СТАНДАРДА (УКЉУЧУЈУЋИ ИНФОРМИРАНИ
ПРИСТАНАК НА ТЕМЕЉУ ПОДАТАКА ДОБИВЕНИХ ОД РОБОТА) 633
2. Др Александра Павићевић, асистент
ЛЕКАРСКА ГРЕШКА И ПРОФЕСИОНАЛНА
КРИВИЦА ЗДРАВСТВЕНИХ РАДНИКА 663
3. Др Милан Рапајић, доцент
ПРИГОВОР У УПРАВНОМ ПОСТУПКУ И ЗАШТИТА
ПРАВА КОРИСНИКА ЈАВНИХ УСЛУГА 683
4. Јасмина Крштенић, заменик јавног тужиоца
Др Садмир Каровић, доцент
МЕДИЈСКЕ УСЛУГЕ И ПРАВА КОРИСНИКА МЕДИЈСКИХ УСЛУГА
СА АСПЕКТА КРИВИЧНОПРАВНЕ ЗАШТИТЕ 703

Услуге и друга са њима повезана питања

1. Др Предраг Стојановић, редовни професор,
О УЛОГАМА „ЗЕЛЕНИХ“ ПОРЕЗА КАО ЕКОНОМСКИХ
ИНСТРУМЕНАТА ЗА ЗАШТИТУ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ 715
2. Др Радоје Брковић, редовни професор
Др Велисав Марковић, ванредни професор
ДИСКРИМИНАЦИЈА РОМА ПРУЖАЊЕМ УСЛУГА
ДРУШТВНИХ МРЕЖА 727
3. Др Снежана Соковић, редовни професор
ФАЛСИФИКОВАЊЕ ЛЕКОВА И МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА -
ОПРАВДАНОСТ И КАРАКТЕРИСТИКЕ
КРИВИЧНО-ПРАВНЕ РЕАКЦИЈЕ 741

4. Др Снежана Миладиновић, редовни професор
Др Бланка Качер, доцент
ИЗВАНБРАЧНА ЗАЈЕДНИЦА У НАСЉЕДНОМ ПРАВУ –
КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА 763
5. Др Нина Планојевић, редовни професор
МЕРЕ БОРБЕ СА *COVID* – 19 У СВЕТЛУ СРПСКИХ
ПРОПИСА О СУЗБИЈАЊУ ЕПИДЕМИЈА 797
6. Др Стефан Шокињов, редовни професор
ТРЖИШНА КООРДИНАЦИЈА ПРЕДУЗЕТА С ЦИЉЕМ
НАРУШАВАЊА КОНКУРЕНЦИЈЕ 819
7. Др Маријана Дукић Мијатовић, редовни професор
Др Надежда Љубојев, редовни професор
УТИЦАЈ ДИРЕКТНИХ СТРАНИХ ИНВЕСТИЦИЈА НА ПРИВРЕДНИ
РАСТ СРБИЈЕ У СВЕТЛУ ЛЕГИСЛАТИВНИХ РЕФОРМИ 837
8. Др Владимир Козар, редовни професор
УЈЕДНАЧАВАЊЕ ПОЛОЖАЈА ИНСОЛВЕНТНИХ ПРАВНИХ
И ФИЗИЧКИХ ЛИЦА УВОЂЕЊЕМ ЛИЧНОГ БАНКРОТА 851
9. Др Мирослав Милосављевић, ванредни професор
Исидора Милошевић, асистент,
Маст. Јелена Милосављевић
ЕВРОПСКО ДРУШТВО - НОВА ПРАВНА ФОРМА ПРИВРЕДНОГ
ДРУШТВА У УСЛУЖНОМ ПРАВУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 875
10. Др Зоран Јовановић, ванредни професор
УТИЦАЈ НОВОГ ЈАВНОГ МЕНАЏМЕТА
НА ПРИВАТИЗАЦИЈУ ЈАВНИХ СЛУЖБИ 891
11. Др Драгана Ћорић, доцент
СТВАРАЊЕ ЕТИЧКИХ КОДЕКСА 911
12. Др Драгана Петровић, научни сарадник
КАЗНА ПО МЕРИ УЧИНИОЦА "МИЛОСРДНОГ УБИСТВА" 923
13. Др Иван Д. Милић, асистент
ПРАВНЕ ПОСЛЕДИЦЕ ОСУДЕ И ВОЂЕЊЕ КАЗНЕНЕ ЕВИДЕНЦИЈЕ
ЗА ПРАВНА ЛИЦА КОЈА СУ УЧИНИЛА КРИВИЧНО ДЕЛО 945
14. Др Дијана Савић Божић, доцент
ПРАВНИ ОСНОВ И КРИТЕРИЈУМИ ЗА СТИЦАЊЕ ПОРЕКЛА РОБЕ 961
15. Роза Дајани Сантос де Брито, докторанд
РИМСКА И МОДЕРНА КОНЦЕПЦИЈА РОПСТВА 975
16. Маст. Ружица Кијевчанин, истраживач приправник
ГОВОР МРЖЊЕ У МЕДИЈИМА 1003

Јелена Јанковић, докторанд
Правног факултета Универзитета у Нишу

УДК: 338.46:658.8

НАЧЕЛО ХУМАНОСТИ КАО ОСНОВ БУДУЋНОСТИ УСЛУЖНЕ ЕКОНОМИЈЕ

Резиме

Руводећи се ставом да експлоатација савремених средстава дигиталне комуникације и електронске трговине, у великој мери, утиче на квалитет услужних активности, у раду је анализирано начело хуманости као једно од основних начела на којима треба да се заснива услужна економија. Захваљујући примени начела хуманости у услужним активностима, корисник услуге постаје активан члан услужног односа, особа са пуним капацитетом права и слобода, која у услужном односу учествује као субјекат, а не као објекат. На тај начин обезбеђује се очување самопоштовања корисника услуге који постаје активни учесник услужног односа, са сопственим мислима, понашањима, осећањима, потребама, и који је способан да заузме своје место у слагалици хумане услужне економије. У раду је дата, краћа, анализа стања у сектору услуга, као и могући правци јачања капацитета радне снаге, како би се направио корак ка будућности услужне економије. Коначно, у раду је дат предлог за нормирање начела хуманог поступања према кориснику услуге, чиме се обезбеђује хумани карактер услужне делатности и право корисника услуге на хумани третман. Наравно, сваки закључак треба узети са опрезом. Међутим, не сме се изгубити из вида значај начела хуманости.

Кључне речи: *услуге, начело хуманости, услужна економија, корисник услуге, дигитална економија.*

1. Уводна разматрања

Непрепознавање људског карактера рада у услужном сектору и хуманог односа између пружаоца и корисника услуге, ствара штетне последице за све учеснике услужног односа.

У таквим околностима, не само да се губи лични карактер рада, већ се губи и лична и непосредна веза између пружаоца и корисника услуге.

У препознатљивом концепту услужних активности субјекти су у непосредном контакту. Међутим, у ситуацији када тржиште рада мигрира према дигиталној економији, овакав концепт услужних активности бива

нарушен. Пружалац и корисник услуге су међусобно удаљени и непознати, а корисник услуге се обично перципира као објекат или дестинација на коју треба испоручити тражену производ или пошиљку.

Овај процес дехуманизације рада, нарочито се штетно одражава на сектор услужне економије. Наиме, услужни однос, за разлику од производног односа, је однос између људи. Дакле, услужни однос није однос између човека и машине, човека и рачунарског програма, човека и технолошког процеса, човека и робота, већ је однос између људи. Тај однос може бити непосредан или посредован путем средстава дигиталне комуникације. Посебно је важно нагласити да ни у једном ни у другом случају услужни однос не губи свој хумани карактер.

У вези са тим, подизање свести о хуманом карактеру услужних делатности условљава један нови начин сагледавања улоге корисника услуге, али и један нови приступ обављању услужне делатности. Тај нови приступ, пре свега, утемељен је на помирењу разлика између вештина и радне етике пружаоца услуге са потребама тржишта рада у оквиру хумане услужне економије. Такође, корисник услуге постаје активни учесник услужног односа, са сопственим мислима, понашањима, осећањима, потребама, и који је способан да заузме своје место у слагалици хумане услужне економије.

2. Услужна економија – анализа стања

Рачунари и информационе и комуникационе технологије мењају начине на које се јавне и друге услуге пружају и конзумирају. Употреба информационих и комуникационих технологија постала је скоро предуслов за приступ основним јавним услугама и остваривање права и дужности држављана. Многе владе пружају јавне услуге, укључујући опорезивање, здравство и друге услуге социјалне заштите путем интернета и овај тренд ће се вероватно наставити. Електронска трговина чини мање од 5% трговине на мало у многим земљама. Међутим, удео популације који купују робу или услуге путем електронских медија наставља да расте. У Кореји, електронска трговина порасла је седам пута између 2001. године и 2010. године, док је у Аустралији обим електронске трговине у 2008. години био преко осам пута виши од нивоа у 2001. години. Нова средства комуникације и врсте услуга су промениле начин на који појединци комуницирају са владама, добављачима услуга и једни са другима. Ове социјалне и економске трансформације су, такође, промениле потражњу за вештинама.¹

Наиме, трансакције које се догађају само виртуално, доприносе сакривању људских активности и радника који раде са друге стране екрана. Готово да се људски контакт не догађа у већини трансакција које се одвијају путем дигиталних платформи. Борба за избегавање да се радници перципирају као проширење платформи, апликација и уређаја информационих технологија,

¹ OECD, *OECD Skills outlook 2013: First results from the survey of adult skills*, OECD Publishing, 2013, стр. 46.

кључна је не само са теоријске перспективе борбе против дехуманизације и ризика стварања нове групе невидљивих радника, већ и са практичног становишта, где треба нагласити препознавање хуманог карактера активности у дигиталној економији, чак и ако су посредоване уређајима информационих технологија.²

Овај тренд дехуманизације рада није без последица и за кориснике услуга. Наиме, динамика промена рада неминовно прати промене у односима између пружаоца услуге и корисника. У исто време дехуманизација рада погађа и раднике и послодавце и клијенте.

Данас, нови модели обаљања рада стварају нове обрасце понашања на тржишту рада. Потешкоће за превазилажење удаљености између пружаоца услуге и корисника смањене су употребом средстава електронске комуникације и електронске трговине. У таквим условима не постоји директан и непосредан контакт између пружаоца услуге и корисника. Губи се лични карактер рада, а запослени и корисници се свде на део дигиталне платформе. И пружаоци и корисници услуга препознати су само као кориснички налози на друштвеним мрежама и дигиталним платформама.

Политички форум о будућности рада је посебно апострофирао питања као што су могући сценарио позитивног и негативног утицаја будућег напретка дигитализације у свету рада, изазови које ће дигитализација поставити на тржишту рада и политици развоја вештина како би се омогућило да радници буду добро припремљени да се суоче са променама у свету рада.³

Свакако, без сумње је допринос који се остварује увођењем дигитализације у свет рада. Али, дигитализација света рада отвара нова питања која захтевају посебну пажњу, не само креатора политике запошљавања, већ и социјалне политике. Уопштено говорећи, и у економском понашању на дигиталним платформама, однос између пружаоца и корисника услуге мора бити посматран као однос између људи. Независно што је тај однос посредован средствима дигиталне комуникације, ни у ком случају, не сме изгубити свој хумани карактер. Управо супротно, очување хуманог карактера услужне економије у свету рада који се обавља у дигиталном окружењу, је најбољи одговор економским захтевима савременог тржишта рада. И зато, треба заузети позитиван став према новим моделима пословања, уз предузимање потребних мера за очување хуманог карактера услужних делатности, и искористити погодности које обезбеђује савремена технологија.

² De Stefano, V., *The rise of the „just-in-time workforce“: on-demand work, crowdwork and labour protection in the „gig-economy“*, International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch, Conditions of work and employment series, No 71/2016, стр. 4-21.

³ Policy Forum on the Future of Work, доступно на <http://www.oecd.org/employment/ministerial/policy-forum/>, посећено: април 2016. Године.

Са појавом дигиталног доба настали су нови пословни модели, феномени и менталитети. „Платформска“ економија се односи на широки феномен коришћења дигиталних платформи за повезивање понуде и потражње, у већини случајева, како би се омогућио једнократни и независни приступ роби или услугама. Данас се велике и мале компаније ослањају на дигиталне платформе како би понудиле своје производе и услуге. Дигиталне платформе играју улогу професионалних посредника, повезујући произвођача и потрошача, пружаоца услуге и корисника, као и улогу посредовања у платним трансакцијама. Дигиталне платформе пружају услуге технолошког посредовања између две стране које иначе не би биле, лако, повезане због информативних или географских препрека.⁴

Тако су потпуно механички процеси рада резервисани за производни сектор и индустрију, док услужну економију прати директан или индиректан контакт пружаоца и корисника услуге.

Како се услужни однос остварује између две особе, са пуним капацитетом зајемчених људских права, опстанак услужне економије, у свим њеним гранама, могућ је ренесансом начела хуманости.

У областима услужне економије као што је социјални рад, дечија заштита, борачка и инвалидска заштита, помоћ и збрињавање остарелих лица, пружање медицинске помоћи, пружање услуга козметичких третмана и слично, јасно је изражен услужни однос као непосредна сарадња између људи.

Са друге стране, у областима пружања банкарских услуга, образовања, услуга јавне управе, купопродаје и слично, услужни однос може бити изражен и као посредована сарадња између људи.

Тако, у савременој услужној економији, у којој се, с једне стране, услужне активности обављају у директном контакту између пружаоца и корисника услуге и, са друге стране, у којој се бришу границе и повећава доступност услуге, коју од корисника дели само један клик на дигиталном уређају, слика благостања може бити потпуна, само, уколико се услуга пружа у складу са начелом хуманости.

3. Право на пружање услуге у складу са начелом хуманости

У датој ситуацији дехуманизације рада у услужном сектору, потребно је пажњу усмерити, нарочито, на субјекте односа услужне економије. Наиме, за разлику од производног сектора чији је циљ стварање нових материјалних добара и производа, у услужном сектору стварање вредности остварује се између пружаоца и корисника услуге. Дакле, није реч о односу човека и машине, човека и технолошког процеса, човека и рачунарског програма, човека

⁴ Finck, M., Ranchordas, S., *Sharing and the City*, Vanderbilt Journal of Transnational Law, Vol. 49, 2016, стр. 1308-1311.

и робота, већ је реч о односу између људи. Ова хумана компонента услужне економије, никако не може бити занемарена, чак и уколико се услужна активност не обавља непосредно између даваоца и корисника услуге, већ је посредована путем средстава дигиталне комуникације.

Јасно је да је хумани карактер услужних активности њихово основно обележје и то независно од сектора услужне економије. Сасвим је разумљиво да се хумани карактер услужних активности лакше препознаје код неких услужних делатности као што су, на пример, услуге социјалног рада и социјалне заштите. Међутим, није тешко приметити да услуге образовања, продаје, запошљавања и слично, иако могу бити пружане и посредством средстава дигиталне комуникације, имају хумани карактер као своје најважније обележје.

У вези са тим, подизање свести о хуманом карактеру услужних делатности условљава један нови начин сагледавања улоге корисника услуге, али и један нови приступ обављању услужне делатности. Тај нови приступ, пре свега, утемељен је на помирењу разлика између вештина и радне етике пружаоца услуге са потребама тржишта рада у оквиру хумане услужне економије.

Термин примаоца услуге се традиционално већ четрдесет година користи у услужном систему Британије. Корисници услуге су дефинисани као даваоци и активни учесници, а не само као пасивни примаоци. Генерални директорат за запошљавање, социјалну политику и једнаке могућности Европске комисије даје корисницима услуга активну улогу, за разлику од гледања на њих као на „објекат“ коме је потребан третман и социјална заштита. У овом новом ставу и приступу, корисници услуга социјалне службе од општег интереса нису посматрани као „објекти“ добротинства, медицинског третмана, збрињавања или социјалне заштите. Радије, они су посматрани као особе које имају своја права и које су способне, или су подржане у томе, да захтевају своја права и доносе одлуке у својим животима базиране на слободном и информисаном пристанку, и који су активни чланови друштва. Овај нови став и приступ према корисницима услуга је изражен у конвенцијама и декларацијама о људским правима и има суштинске последице на квалитет концепта у обезбеђивању социјалне услуге: препознавање особе која учествује у избору и има контролу на својим животом.⁵

Да би се одговорило захтевима савремене услужне економије, у којој се услужне активности објављују у складу са начелом хуманости, потребно је оснажити радну снагу, односно пружаоце услуга, сетом нових знања и вештина, које су потребне у свету рада који се стално мења.

⁵ Chiapparini, E., *The Service Users as a Partner in Social Work Projects and Education - Concepts and Evaluations of Courses with a Gap-Mending Approach in Europe*, Barbara Budrich Publishers, Opladen, Berlin, Toronto, 2016, стр. 28.

4. Јачање капацитета радне снаге

У протекле четири деценије, пад запослености у производном сектору надокнађен је растом услужног сектора. Услуге које захтевају највиши ниво вештина, као што су финансије, некретнине и осигурање, најбрже расту. Те услуге се заснивају на анализи и трансформацији информација и, као такве, су веома зависне од рачунара и употребе технологија. Конкурентски притисци и технолошке промене значе да је модерно радно место у стању сталних промена. Независно од њиховог порекла, промене у начину на који се организује рад, доприносе променљивој потражњи за вештинама и захтевају да се појединци прилагоде и науче нове вештине.⁶

Те нове вештине, пре свега, треба да буду стављене у службу хуманизације услужне економије.

Наиме, у датој ситуацији у којој се услуга пружа путем средстава дигиталне комуникације, ствара се ново радно окружење, у коме су пружалац услуге и корисник међусобно удаљени и непознати. Међутим, недостатак личног контакта између пружаоца и корисника услуге, додатно повећава потребу да запослени, односно пружаоци услуга, располажу великим капацитетом вештина и знања, а пре свега вештина из области комуникације, успостављања међуљудских односа, асертивности, социјалне прилагодљивости, реторике, слушања и других социјалних вештина.

Нов начин обављања услужних активности, свакако, постоји и у областима услужне економије у којима се остварује непосредни лични контакт између пружаоца и корисника услуге, као што је пружање услуге лекарске помоћи, услуге неге и смештаја остарелих лица и слично. Због тога, запослени и у овим секторима услужне економије морају располагати социјалним и другим, потребним, вештинама како би пружање услуге било праћено хуманим односом према кориснику услуге, уз поштовање његових права и вредности.

Праћећи литературу о економији, као и о бихевиоралној, личној, индустријској и организационој психологији, вештине везане за тржиште рада могу бити класификоване у две групе: когнитивне и социо-емоционалне. Америчко психолошко удружење дефинише когнитивне вештине као способност разумевања сложених идеја, ефикасног прилагођавања окружењу, учења из искуства, укључивања у различите облике расуђивања и

⁶ У преко половине свих земаља ОЕЦД-а, најмање трећина економске активности је концентрисана у високотехнолошкој производњи, комуникацијама, финансијама, некретнинама и осигурању. Увођење информационе и комуникационе технологије у рад није променило само врсте и ниво вештина која се захтева од радника; у многим случајевима је променила саму структуру организације рада. Прелазак на више и високо квалификована радна места је примећен у већини земаља. Овај тренд у погледу ниско и средње квалификованих послова је мање очигледно. Видети више: *OECD Skills outlook 2013: First results from the survey of adult skills*, OECD Publishing, 2013, стр. 48-52.

превазилажења препрека. Социо-емоционалне вештине, друга широка група вештина тржишта рада, су понашања, ставови и особине које су неопходна допуна когнитивних вештина у процесу производње. Ове вештине укључују, тако, различите концепте као што су рад у тимовима, посвећеност, креативност и искреност. Иако се социо-емоционалне и когнитивне вештине вишег реда вреднују од послодаваца, оне често остају ван школског програма и наставних метода.⁷

Сектор услуга захтева појединце који поседују добру комуникацију и међуљудске вештине. Нажалост, прилично је тешко пронаћи дипломце са овим особинама. Различите студије сугеришу да послодавци у свим професионалним областима дају већу вредност комуникацијским вештинама запослених у односу на техничке вештине. Ове меке вештине су темељне вештине које се примењују широм света, без обзира на то који посао запослени обавља.⁸

Квалификациона неусклађеност посебно погађа сектор услуга у новим условима тржишта рада. Брзе промене у начину обаљања услужне делатности, брзина протока информација као и промене у међуљудским односима између учесника услужног односа, сигнализирају да постоји потреба за усклађивањем вештина које поседују пружаоци услуга са промењеним условима услужне економије, а у циљу препознавања људског карактера услужне делатности и сагледавања корисника услуге као човека са пуним капацитетом права и слобода. На овај начин, обезбеђује се хуман однос према кориснику услуге, који је препознат као субјекат услужног односа, а не као објекат на коме се врши услуга или дестинација до које треба извршити услугу достављања производа или поште.

Стога, неопходно је обезбедити учешће већег броја субјеката економских односа, како би се направио корак према будућности услужне економије.

⁷ Док послодавци широм света цене све групе вештина, социо-емоционалне и когнитивне вештине вишег реда су дефинисане као приоритетне. Више од 50% најбољих пет вештина које су послодавци идентификовали могу се класификовати као социо-емоционалне вештине, а 79% најбоље рангираних приоритетних вештина су социјално-емоционалне вештине. Видети више: Cunnigham, W. V., Villasenor, P., *Employer Voices, Employer Demands, and implications for Public Skills Development Policy Connecting the Labor and Education Sectors*, The World Bank Research Observer, Vol 31, No 1, стр. 103-126.

⁸ Меке вештине односе се на колектив личних и друштвених квалитета због којих је особа добар запослени или компатибилан сарадник. Стога су меке вештине повезане за ефикасним обављањем послова, и то у широком распону послова, и преносиве су на различитим радним местима. То значи да меке вештине имају користи за све у организацији. Видети више: Nazron, M. A., Lim, B., Nga, J. H., *Soft Skills Attributes and Graduate Employability: A Case in University Malaysia Sabah*, Malaysian Journal of Bussines and Economics, Vol 4, No 2/2017, стр. 67-68.

5. У сусрет будућности услужне економије

Људи као организациони ресурс се обучавају у складу са циљевима који се желе постићи. Адекватност организационог понашања са жељеним учинком је пут до организацијског успеха. Ефикасност управљања људским ресурсима се састоји у чињеници да омогућава појединцима из те организације да знају шта се од њих очекује и омогућава им да буду свесни важности своје улоге у организацији. Такође, улога управљања људским ресурсима је узимање у обзир равнотеже коју треба створити између конкурентске природе организације и људске вредности и организационе културе. Менаџер који жели да постигне добре резултате не треба да занемари и оријентацију према циљном купцу.⁹

Тако, управљање људским ресурсима је један корак према будућности услужне економије. То је област у којој треба највише инвестирати. Напори менаџера треба да буду усмерени на јачање капацитета чланова организације за квалитетно и ефикасно пружање услуге и хуман однос према кориснику услуге.

Други корак према будућности услужне економије треба да буде направљен у области образовања и општег и стручног усавршавања кадрова. Растојање између сектора услуга у коме је, готово, избрисана лична и непосредна веза између пружаоца и корисника услуге, до сектора услуга у коме је корисник услуге активан члан услужног односа и у коме је препознат хумани карактер услужне активности, може бити премошћено активним учествовањем образовног сектора. Наиме, треба пронаћи адекватне образовне програме који ће запосленима у услужном сектору дати одговарајућу потпору у знањима и вештинама, како би у условима дигитализације очували хумани карактер рада. Са друге стране, и корисници услуга, неминовно, морају располагати одређеним знањима и информацијама, како би себе заштитили у условима дехуманизације услужне делатности.

Међутим, широм света постоји забринутост да постојећи дипломски програми не производе дипломце са вештина целоживотног учења и професионалним вештинама које су им потребне да би били успешни у својим занимањима. Све институције морају да узму у обзир вештине будућности, то јест, потребу за прилагодљивошћу и флексибилношћу радне снаге и за континуираним усавршавањем и учењем током радног живота.¹⁰

⁹ Popa, I., Vlasceanu, C., *Current trends in successful practices of human resource management*, Cogito – Revista de Cercetare Stiintifica Pluridisciplinaria, Vol 7, No 1/2015, стр. 59-60.

¹⁰ У литератури је идентификован низ професионалних вештина. Оне обично укључују комуникацију, решавање проблема, критичко размишљање, тимски рад, учење, технолошку и информатичку писменост. Упркос препознатој важности за запошљавање, професионалне вештине ретко се експлицитно подучавају у оквиру преддипломских курсева, при чему је фокус на садржају предмета (циљеви знања), а не на исходима учења и процесима. Видети више: de la Harpe, B., Radloff, A., Wyber, J.,

Из глобалне перспективе, економски и социјални развој све више је вођен напредовањем и применом знања. Образовање, уопште, и високо образовање, посебно, су важни за изградњу економије знања и друштва у свим народима. Квалитет и релевантност високог образовања у данашњем динамичном свету треба да постоји између циљева и садржаја образовања.¹¹

Тако, напредак према будућности услужне економије могуће је направити унапређењем система образовања и правилним управљањем људским ресурсима.

Свакако, значајну улогу у том процесу има и законодавац. С тим и вези, трећи корак према будућности услужне економије је креирање позитивне законодавне праксе увођења начела хуманости у текст закона којима су регулисане области услужне економије.

Наиме, појединим законима којима је регулисана нека од области услужне економије предвиђено је начело хуманости, као начело на коме се заснива пружање одређене услуге. Међутим, посебно забрињава чињеница да начело хуманог поступања према кориснику услуге није изричито прописано бројним законским прописима којима је регулисано пружање услуга у различитим областима услужне економије.

С друге стране, добар пример прописивања начела хуманости садржан је у Закону о правима пацијената.¹² Овај закон предвиђа бројна права пацијената, као што су: право на доступност здравствене заштите, право на информације, право на превентивне мере, право на квалитет пружања здравствене услуге, право на безбедност пацијента, право на обавештење, право на слободан избор, право на друго стручно мишљење, право на приватност и поверљивост, право на пристанак, право на увид у медицинску документацију, право на поверљивост података о здравственом стању пацијента, право детета у стационарним здравственим установама и друга права.

Посебно је начело хуманости уграђено у право на квалитет пружања здравствене услуге. Законом је прописано да пацијент има право на благовремену и квалитетну здравствену услугу, у складу са здравственим стањем и утврђеним стручним стандардима, те да право на квалитет здравствене услуге подразумева одговарајући ниво здравствених услуга и хуманог односа према пацијенту.

Quality and Generic (Professional) Skills, Quality in Higher Education, Vol 6, No 3/2000, стр. 232-233.

¹¹ Adeyemo, S. A., Ogunleye, A. O., Oke, C. O., Adenle, S. O., *A survey of Factors determining the employability of science and technology graduates of polytechnics and universities in Nigerian labour market*, Journal of science and Technology Education Research, Vol 1, No 5/2010, стр. 99-101.

¹² Закон о правима пацијената (Сл. гласник РС, бр. 45/13 и 25/19 – др. закон).

Овјав, позитиван, пример нормирања начела хуманости, законодавац треба да следи и приликом доношења других закона којима су регулисане области пружања услуга.

Коначно, пут ка будућности услужне економије треба да буде поплочан прописивањем и применом начела хуманости од стране свих учесника услужног односа.

6. Закључне напомене

Иако сваки закључак треба узети са опрезом, могуће је, ипак, рећи да је једно од основних права корисника услуга, право на пружање услуге у складу са начелом хуманости.

Појединачни допринос развоју хумане услужне економије очекује се од свих субјеката економског живота. Свакако, највећа одговорност на плану спречавања дехуманизације рада у услужном сектору је на страни законодавца.

Појединим законима јасно је наглашен хумани карактер услужне делатности и право корисника услуге на хумани третман. Такве одредбе садржи Закон о правима пацијената.

Међутим, потребно је размотрити могућност инкорпорације начела хуманости и у друге законе којима се регулишу активности услужног сектора.

Тако, на пример, Закон о заштити корисника финансијских услуга¹³ прописује основна начела заштите корисника. У смислу овог закона, основна начела заштите корисника су: право на равноправан однос са даваоцем финансијске услуге, право на заштиту од дискриминације, право на информисање, право на одређеност или одредивост уговорне обавезе и право на заштиту права и интереса. Свакако треба сагледати могући значај на унапређењу квалитета овог закона које би имало, евентуално, проширење овог члана прописујући, поред постојећих, и право на хуман однос према кориснику финансијске услуге.

Надаље, ваљало би размотрити и могућност проширења фонда начела које прописује Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености,¹⁴ те поред начела забране дискриминације, непристрасности при обављању послова запошљавања, родне равноправности, афирмативне акције према теже запошљивим незапосленим лицима, слободе у избору занимања и радног места, бесплатности обављања послова запошљавања према незапосленим лицима, прописати и начело хуманог поступања при обављању послова запошљавања.

Слично томе, допринос унапређењу права корисника услуга социјалне заштите могао би бити остварен проширењем листе права корисника услуга

¹³ Закон о заштити корисника финансијских услуга (Сл. гласник РС, бр. 36/11 и 139/14)-

¹⁴ Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености (Сл. гласник РС, бр. 36/09, 88/10, 38/15, 113/17 и 113/17 – др. закон).

социјалне заштите прописане Законом о социјалној заштити,¹⁵ те поред начела поштовања интегритета и достојанства корисника, забране дискриминације, најбољег интереса корисника, најмање рестиктивног окружења, ефикасности, благовремености, целовитости и унапређења квалитета социјалне заштите, јавности рада, доступности и индивидуализације социјалне заштите, прописати и начелно хуманог односа према кориснику социјалне заштите.

Наиме, ово су, само, неки од законских прописа, у мору регулативе, код којих постоји могућност и потреба за прописивањем начела хуманог односа према кориснику услуге.

Свакако, не треба изгубити из вида прописе којма су регулисана права потрошача, прва корисника услуга осигурања, права корисника електронских комуникационих услуга, услуга образовања, услуга јавне управе и слично.

Жељена промена у правцу хуманизације услужне економије захтева да се изврше допуне бројних прописа којима су регулисане услужне активности у разним секторима услужне економије, чиме би се омогућило и учествовање осталих субјеката у процесу унапређења права корисника услуга.

*Jelena Janković, Ph.D. student
Faculty of Law, University of Niš*

PRINCIPLE OF HUMANITY AS THE BASIS FOR THE FUTURE OF SERVICE ECONOMY

Summary

Leading by the fact that the exploitation of modern means of digital communication and e-commerce greatly affects the quality of service activities, the paper analyzes the principle of humanity as one of the basic principles on which the service economy should be based. Thanks to the application of the principle of humanity in service activities, the service user becomes an active member of the service relationship, a person with full capacity of rights and freedoms, who participates in the service relationship as a subject, not as an object. This ensures the preservation of the self-esteem of the service user who becomes an active participant in the service relationship, with his / her own thoughts, behaviors, feelings, needs, and who is able to take his / hers place in the puzzle of the humane service economy. The paper gives a brief analysis of the situation in the services sector, as well as possible directions for strengthening the capacity of the workforce,

¹⁵ Закон о социјалној заштити (Сл. Гласник РС, бр. 24/11).

in order to make a step towards the future of the service economy. Finally, the paper proposes the standardization of the principle of humane treatment of the service user, which makes sure the humane character of the service industry and the right of the service user to humane treatment. Of course, every conclusion should be taken with caution. However, the importance of the principle of humanity should be taken in consideration.

Key words: *services, principle of humanity, service economy, service user, digital economy.*

Литература

- Adeyemo, S. A., Ogunleye, A. O., Oke, C. O., Adenle, S. O., *A survey of Factors determining the employability od science and technology graduates of polytechnics and univesities in Nigerian labour market*, Journal of science and Technology Education Research, Vol 1, No. 5/2010.
- De la Happe, B., Radloff, A., Wyber, J., *Quality ang Generic (Professional) Skills*, Quality in Higher Educatin, Vol. 6, No. 3/2000.
- De Stefano, V., *The rise of the „just-in-time workforce“: on-demand work, crowdwork and labour protection in the „gig-economy“*, International labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch, Conditions of work and employment series, No. 71, Geneva, 2016.
- Finck, M., Ranchordas, S., *Sharing and the City*, Vanderbilt Journal of Transnational Law, Vol. 49, 2016.
- Nazron, M. A., Lim, B., Nga, J. H., *Soft Skills Attributes and Graduate Employability: A Case in University Malaysia Sabah*, Malaysian Journal of Bussines and Economics, Vol. 4, No. 2/2017.
- Policy Forum on the Future of Work, доступно на <http://www.oecd.org/employment/ministerial/policy-forum/>, посећено: април 2016. године
- Popa, I., Vlasceanu, C., *Current trends in successful practices of fuman resource managenent*, Cogito – Revista de Carcetare Stiintifica Pluridisciplinaria, Vol. 7, No. 1/2015.
- Закон о правима пацијената (Сл. Гласник РС, бр. 45/13 и 25/19 – др. закон)
- Закон о заштити корисника финансијских услуга (Сл. гласник РС, бр. 36/11 и 139/14)
- Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености (Сл. гласник РС, бр. 36/09, 88/10, 38/15, 113/17 и 113/17 – др. закон)
- Закон о социјалној заштити (Сл. Гласник РС, бр. 24/11)
- OECD, *OECD Skills outlook 2013: First results from the survey of adult skills*, OECD Publishing, 2013.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

366.5:338.46(082)

УСЛУГЕ и права корисника : [зборник реферата
са Међународног научног скупа одржаног 26. јуна 2020. године,
на Правном факултету у Крагујевцу] / уредник Миодраг Мићовић.
- Крагујевац : Правни факултет Универзитета, Институт за правне
и друштвене науке, 2020 (Крагујевац : Графопромет).
- X, 1017 стр. ; 25 cm

Тираж 100. - Напомене и библиографске референце уз текст.
- Библиографија уз већину радова. - Summaries.

ISBN 978-86-7623-098-3

1. Мићовић, Миодраг, 1954- [уредник]
а) Услуге -- Потрошачи -- Правна заштита -- Зборници

COBISS.SR-ID 15657993

