

# Primjena koncepta "E-Uprava" u Republici Hrvatskoj

---

**Brajković, Lea**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:801918>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-17**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**LEA BRAJKOVIĆ**

**PRIMJENA KONCEPTA „E-UPRAVA“ U  
REPUBLICI HRVATSKOJ**

Diplomski rad

Pula, 2018.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**LEA BRAJKOVIĆ**

**PRIMJENA KONCEPTA „E-UPRAVA“ U  
REPUBLICI HRVATSKOJ**

Diplomski rad

**JMBAG: 363-ED, izvanredni student**

**Studijski smjer: Financijski management**

**Predmet: Upravljanje javnim službama**

**Znanstveno područje: Društvene znanosti**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Opća ekonomija**

**Mentor: prof. dr.sc. Marija Bušelić**

**Komentor: dr.sc. Alen Benazić**

Pula, rujan 2018.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani \_\_\_\_\_, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine



**IZJAVA**  
o korištenju autorskog djela

Ja, \_\_\_\_\_ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja  
Dobrole  
u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom

\_\_\_\_\_

koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrole u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_ (datum)

Potpis

\_\_\_\_\_

## SADRŽAJ:

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ</b> .....	4
2.1. Faze razvoja javne uprave u Republici Hrvatskoj.....	6
2.2. Suvremeni trendovi razvoja javne uprave.....	8
<b>3. ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA</b> .....	11
3.1. Definicija e-uprave.....	12
3.2. Zadaće i ciljevi e-uprave.....	13
3.3. Modeli implementacije.....	14
3.4. Principi za implementaciju e-uprave.....	17
3.5. Problem digitalne podjele.....	19
<b>4. ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ</b> .....	22
4.1. Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“.....	23
4.2. Program e-Hrvatska 2007.....	25
4.2.1. Javne usluge dostupne na internetu.....	26
4.2.2. Pravni i institucionalni okvir.....	27
4.2.3. Moja uprava.....	28
4.2.4. Hrvatski okvir za interoperabilnost.....	30
4.3. Strategija reforme državne uprave za razdoblje od 2008. do 2011. godine.....	31
4.4. e-Ured.....	34
4.5. e-Građani.....	35
4.6. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine.....	38
4.6.1. Temelji elektroničke uprave.....	40
4.6.2. Provedbeni ciljevi. ....	43
4.6.3. Upravljanje i nadzor provedbe Strategije.....	45
4.7. Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine.....	46
4.8. Strategija e-Hrvatska 2020.....	48
4.8.1. Europski i nacionalni strateški okvir.....	50
4.8.2. Ocjena stanja e-uprave u Republici Hrvatskoj.....	52
4.8.3. Strateški ciljevi i prioriteti.....	53

4.8.4. Provedba nadzora Strategije.....	54
<b>5. EUROPSKE INICIJATIVE ZA RAZVOJ E-UPRAVE.....</b>	<b>56</b>
5.1. Europski okvir za interoperabilnost.....	56
5.2. Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016.-2020.....	57
5.3. Talinska deklaracija.....	57
<b>6. STUDIJA eGOVERNMENT BENCHMARK 2017.....</b>	<b>59</b>
<b>7. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>63</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>65</b>
<b>PRILOG 1.....</b>	<b>67</b>
<b>PRILOG 2.....</b>	<b>75</b>

# 1.UVOD

O važnosti javne uprave neupitno je raspravljati jer ona predstavlja strateško važno područje svake zemlje. Oduvijek je bila predmetom raznih reformi u nastojanju da pruži što kvalitetnije usluge svojim korisnicima, a u zadnje vrijeme te su reforme sve intenzivnije i učestalije.

U posljednjih petnaestak godina razvoj modernih informacijsko komunikacijskih tehnologija transformirao je način života ljudi, pa se samim time i državna uprava morala prilagođavati novo nastalom trendu informatizacije. Razvoj modernih informacijsko komunikacijskih tehnologija odvija se enormnom brzinom, pa se tako i javna uprava mora prilagođavati iz dana u dan. U ovom radu željelo se pokazati kako je Republika Hrvatska prihvatila trend informatizacije javne uprave te ga implementirala u svakidašnje poslovanje.

Javna uprava u Republici Hrvatskoj obuhvaća tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti (javno pravna tijela). Modernizacija javne uprave te pružanja brzih i pouzdanih javnih usluga preduvjet su za stvaranje povoljne poduzetničke klime i podizanje standarda svih građana. Javna uprava u Republici Hrvatskoj u svojem je razvojnom ciklusu do danas prošla kroz tri faze, te se trenutno nalazi u četvrtoj. Faze su se odvijale sve od osamostaljenja 1990. godine do danas. U tom periodu obavljen je veliki posao i javna uprava je značajno napredovala, ali potrebno je da se i dalje nastavi razvijati prateći globalne trendove. Trenutno najaktualniji trend je tendencija k informatizaciji javne uprave te su se u tom smislu već poduzeli značajni koraci.

Elektronska javna uprava pojavila se kao rezultat uporabe suvremenih tehnologija u javnom poslovanju. Usmjeren je na povećanje djelatnosti, transparentnosti i kvalitete javne uprave, te se njezinom primjenom omogućuje bolja povezanost i jača suradnja na svim razinama vlasti i stvara se efikasan sustav prikupljanja, obrade i korištenja podataka. Implementacijom modernih informacijsko komunikacijskih rješenja omogućuje se pomak od krute, birokratske javne uprave k fleksibilnoj i na građane usmjerenoj javnoj upravi. Koncept elektronske uprave predstavlja



mehanizam dostave informacija građanima online, odnosno bez „čekanja u redu“. Postoje razni modeli za implementaciju e-uprave te su isti opisani u poglavlju 3. Za ostvarenje punog potencijala e-uprave nužno je sustavno prionuti rješavanju problema digitalne podjele, koji se očituje u smislu sve većeg jaza između onih koji imaju i onih koji nemaju pristup internetu. Smanjenje digitalne podjele postavljeno je kao cilj u mnogim nacionalnim i međunarodnim dokumentima.

Elektronička javna uprava u Republici Hrvatskoj prošla je kroz mnoge reforme te se nastavlja kontinuirano razvijati. Svoj put započela je 2002. godine kada je Vlada Republike Hrvatske donijela Strategiju – „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“ . To je bio prvi dokument kojim se potiče primjena suvremenih informacijsko komunikacijskih tehnologija u javnoj upravi. Sljedeći dokument koji je donesen u cilju informatizacije javne uprave bio je Program e-Hrvatska 2007. On se naslanja na preporuke Europske unije i usklađen je sa Lisabonskom agendom. Glavni cilj bio mu je ubrzanje priključenja Hrvatske u informacijsko društvo. Nedugo nakon, 2008. godine donesena je i Strategija reforme državne uprave za razdoblje od 2008. do 2011. godine u kojoj se ističe specifični cilj broj 7 - primjena moderne informatičko komunikacijske tehnologije. Sljedeća u nizu bila je Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine s namjerom utvrđivanja okvira i ciljeva postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, a poseban naglasak stavljen je na zadovoljstvo korisnika i racionalizaciju administrativnih poslova. Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine donesena je u lipnju 2015. godine i predstavlja sveobuhvatan dokument u kojem je predstavljen daljnji okvir za razvoj javne uprave. Strategija e-Hrvatska 2020 je trenutno aktulana strategija, donesena u svibnju 2017. godine. Glavni cilj joj je omogućiti građanima što veći broj e-usluga te smanjiti opterećenja u interakciji s javnom upravom kroz umrežavanje tijela javne uprave iz svih sektora. Osim navedenih dokumenata značajan doprinos razvoja e-uprave omogućila je i platforma e-Građani koja omogućuje korisnicima pristup uslugama e-uprave na jednom mjestu, te je kao takav projekt osvojila prvo mjesto na summitu Partnerstvo za otvorenu vlast i svrstala Republiku Hrvatsku na sam vrh ambicioznog pokreta povećanja kvalitete javnih usluga.

Europa također potiče razvoj e-uprave raznim inicijativama. Trenutno su najaktuelnije Europski okvir za interoperabilnost, Talinska deklaracija i Akcijski plan za e-upravu od 2016. do 2020. godine. Svima njima zajednički je cilj daljnja modernizacija javne uprave i stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta, koje će olakšati interakciju sa korisnicima te pridonjeti stvaranju korisnički orjentirane javne uprave.

Da bi provedba svih poduzetih mjera i aktivnosti bila što učinkovitija potrebno je pratiti i mjeriti postignute rezultate. Studija eGovernment Benchmark jedna je od takvih izvještaja u kojoj se prikazuju postignuti rezultati država članica Europske unije te još 6 država – Island, Norveška, Crna Gora, Republike Srbija, Švicarska i Turska. Ova studija provodi se od 2012. godine a zanimljiva je zato jer uz pregled vlastitog napretka daje i usporedbu s ostalim zemljama iz sličnog okruženja.

Konačni sadržaj rada sastoji se od šest međusobno povezanih tematskih cjelina. Obrada teme započinje pojašnjenjem pojma javne uprave u Republici Hrvatskoj te njezinim fazama razvoja. Zatim se definira pojam elektronske uprave, te njezine zadaće, ciljevi i modeli implementacije. Nakon toga slijedi razrada raznih strategija i programa kojima se poticalo ili se još uvijek potiče razvoj elektronske javne uprave u Republici Hrvatskoj. Nastavno tome opisani su i programi i aktivnosti kojima se na razini Europske unije želi potaknuti daljnji razvoj elektronske javne uprave. Prije samog zaključka opisana je i studija eGovernment Benchmark koja mjeri postignute rezultate i bilježi napredak u usavršavanju usluga e – javne uprave za 28 država članica Europske unije i još pet država iz okruženja.

Predmet istraživanja ovog rada je primjena koncepta e-uprave u Republici Hrvatskoj. Cilj je bio utvrditi do koje faze se dospjelo sa uvođenjem e- javnih usluga u svakodnevno poslovanje javne uprave, odnosno što je još potrebno učiniti da e – javna uprava dosegne svoj puni potencijal. U izradi rada korištene su induktivno – deduktivne metode zaključivanja i analize informacija iz područja javne uprave i elektronskog poslovanja. Nastojalo se korištenjem najnovijih dostupnih podataka analizirati do koje mjere je prihvaćen i implementiran koncept e- uprave. U tu svrhu korišteni su javno dostupni podaci, čijom sintezom se željelo procijeniti trenutno stanje elektronske javne uprave u Republici Hrvatskoj.

## 2. JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Javna uprava je široki pojam koji osim državne uprave obuhvaća lokalnu i područnu (regionalnu) samoupravu te javne službe, čiji je osnovni zajednički cilj zadovoljavanje općih interesa i javnih potreba. Javna uprava obavlja veliki broj zadataka iz širokog djelokruga rada, raspolaže financijskim sredstvima koja preusmjerava putem javnih politika, kreira razvojne i strategijske planove te posredno ili neposredno angažira velik broj ljudi. Stoga je važnost javne uprave u suvremenom svijetu neosporna.

Javna uprava može se promatrati sa dva aspekta. S jedne strane označava vođenje javnih poslova, a s druge strane je to skup upravnih organizacija koje obavljaju te poslove. Javni poslovi se obavljaju u interesu lokalne, regionalne odnosno nacionalne zajednice te kao takvi trebaju biti definirani zakonima i propisima lokalnog, regionalnog i državnog karaktera. Na svakoj od spomenutih razina nastoje se metodama suvremenog političkog odlučivanja utvrditi zajednički interesi i vrijednosti koji će se onda nastojati zadovoljiti na najefikasniji način putem kreiranja odgovarajućih javnih politika<sup>1</sup>. Javne politike imaju za cilj ostvarenje strateških državnih interesa, odnosno interesa koji nadilaze osobne i privatne potrebe pojedinaca i privatnih subjekata. Utvrđuju se javnim dokumentima, kao što su programi, planovi, strategije i drugi pravni propisi koje donose za to ovlaštena tijela. Temeljni javni poslovi utvrđuju se na razini države kao cjeline, a postoje i one grupe javnih poslova koje se decentralizacijom prenašaju na odlučivanje regionalnim i lokalnim samoupravama.

Javna uprava u Republici Hrvatskoj jedno je od strateški važnih područja, te je u stalnom procesu prilagodbi i modernizacije javnih usluga, kako bi se stvorila poticajna poduzetnička klima i osigurao bolji standard cjelokupnog građanstva. Suvremena javna uprava nastoji postići i održavati harmonizaciju između hrvatskog i europskog pravnog sustava, te implementirati europske upravne standarde. Prilikom

---

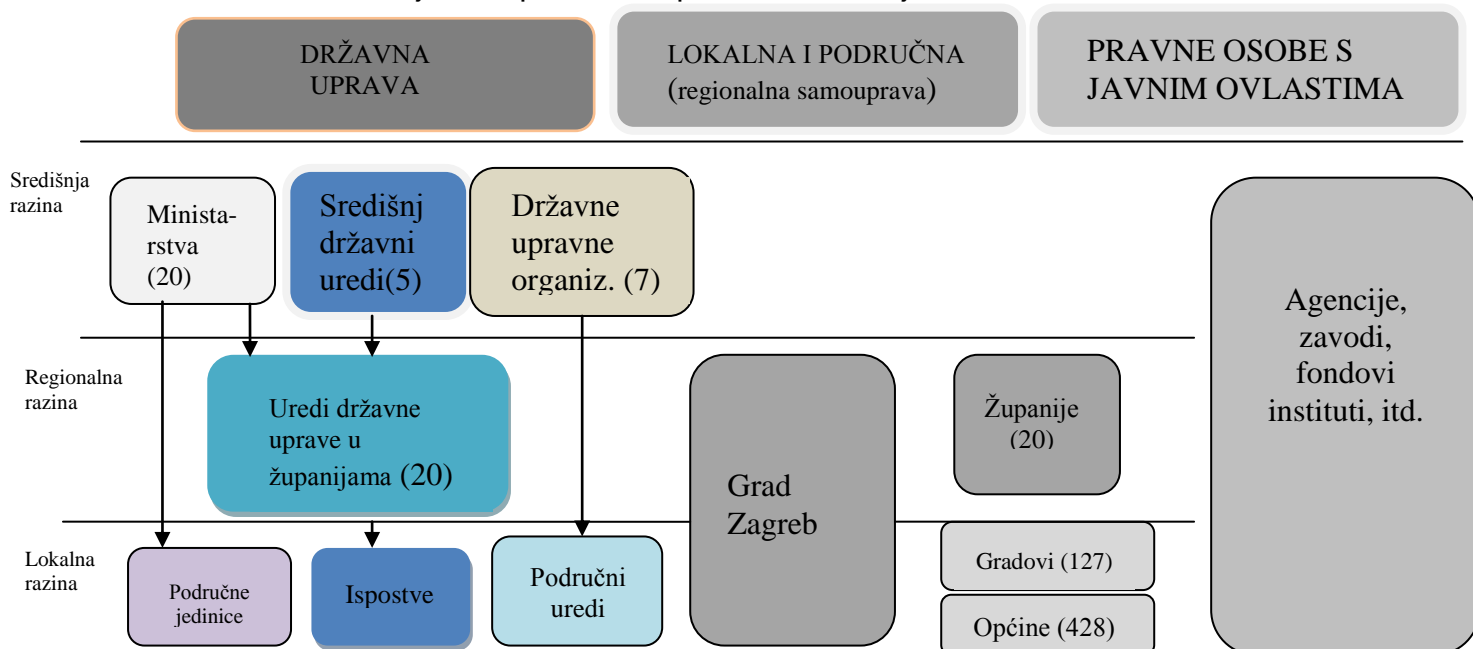
<sup>1</sup>Javna politika ima za cilj ostvarivanje interesa generaliziranih u vrijednosti. Interesi zajednice određuju se metodama predstavničke demokracije, neposredne demokracije i političkog sudjelovanja građana u političkom odlučivanju, te se oblikuju razne varijante javnih politika kojima se reguliraju javni poslovi koji se obavljaju u javnom interesu.

priključivanja Europskoj uniji, Republika Hrvatska preuzela je obvezu poslovanje javne uprave temeljiti na slijedećim načelima<sup>2</sup>:

- pouzdanost i predvidivost (pravna sigurnost),
- otvorenost i transparentnost,
- odgovornost i
- učinkovitost i djelotvornost.

Ovim načelima želi se utjecati na stvaranje moderne javne uprave orijentirane prema građanima. Prvim načelom želi se osigurati obavljanje javnih poslova u skladu sa zakonom i svim ostalim pravilima, te ravnopravno pružanje usluga svim potencijalnim korisnicima. Zatim nalaže se da rad javne uprave mora biti transparentan odnosno otvoren prema javnosti, razumljiv i podložan kritici izvana. Javna uprava u svoje poslovanje također treba uključiti i načelo odgovornosti i učinkovitosti, što podrazumijeva odgovorno i savjesno ponašanje prilikom obavljanja javnih dužnosti te učinkovito raspolaganje dobivenim sredstvima kako bi se zadovoljili unaprijed postavljeni ciljevi.

Slika 1. Struktura javne uprave u Republici Hrvatskoj



Izvor: Izradila autorica prema Zakonu o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave, N.N. 93/19,104/16 i Zakonu o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17

<sup>2</sup> Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, [website], 2015, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_06\\_70\\_1329.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_06_70_1329.html), (pristupljeno 01. rujna 2018.)

## 2.1. Faze razvoja javne uprave u Republici Hrvatskoj

Javna uprava sastavni je dio društvene zajednice, te je nužno da prilagođava svoje poslovanje kontinuirano s općim društvenim razvojem bilo na makro ili mikro razini. Možemo reći da je javna uprava u Republici Hrvatskoj u svom razvojnem ciklusu do danas prošla kroz tri glavne faze, te se trenutno nalazi u četvrtoj fazi<sup>3</sup>.

Prva faza odnosno faza utemeljenja u samostalnoj državi u razdoblju od od 1990. do 1993. godine. U ovoj se fazi nastojalo stvoriti pravne, organizacijske i druge pretpostavke za stvaranje cjelovite države te omogućiti nastavak funkcioniranja javnih službi i lokalne samouprave. Proveden je velik broj reorganizacija, osnovana su nova ministarstva i druga upravna tijela, međutim veliki broj novoosnovanih javnih tijela nije bio stručno utemeljen nego potaknut političkim potrebama.

Druga faza odnosno faza konsolidacije provedena je u razdoblju od 1993. do 2001. godine, to je faza etatizacije<sup>4</sup>, centralizacije i politizacije uprave. 1993. godine veliki dio poslova lokalne samouprave reformom je prešao u kategoriju državnih upravnih poslova. Kreirana su jaka ministarstva koja su za obavljanje svojih poslova imala mrežu ispostava, lokalna samouprava bila je pod političkim i upravnim nadzorom putem županija i, posebno putem institucije župana a centralizirane su i javne financije. U ovoj fazi donesen je velik broj zakona systemske naravi kao što su Zakon o sustavu državne uprave, Zakon o lokalnoj samoupravi i upravi, Zakon o ustanovama, Zakon o državnim službenicima i namještenicima itd.

Treća faza ili faza europeizacije započela je 2001. godine. Temeljila se na nastalim promjenama Ustava, promijenjenom političkom situacijom i početkom intenzivnijih odnosa s Europskom unijom. Te se godine Ustavom reguliralo načelo supsidijarnosti i diobe vlasti po teritorijalnom načelu, županije su redefinirane kao područne odnosno regionalne samouprave, a 29. listopada potpisan je Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju Hrvatske Europskoj uniji kojim se reguliraju odnosi s Unijom do ulaska u

---

<sup>3</sup> Koprić, I. et al. (2014.) *Upravna znanost*, Zagreb, pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne financije, str. 21

<sup>4</sup>Etatizacija ili podržavljenje je proces podržavljenja ekonomskih i društvenih poslova, jačanje administrativnog državnog aparata i njegovo miješanje u privredne i društvene probleme s ciljem da se preuzmu funkcije upravljanja i rukovođenja društvom i državom.

članstvo. Napravljen je veliki iskorak u decentralizaciji poslova na području obrazovanja, zdravstva, socijalne skrbi te vatrogastva na lokalnu samoupravu. Fazu europeizacije poduprli su i novi Zakon o državnim službenicima, Zakon o službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, Zakon o izborima općinskih načelnika, gradonačelnika, župana i gradonačelnika Grada Zagreba te Zakon o pravu na pristup informacijama kojim se osigurala veća transparentnost javne uprave. Hrvatska javna uprava prošla je dubinsku analizu o kojoj je sastavljen veliki broj službenih izvještaja, provedeno je više projekata financiranih od strane Europske unije, a glavni proces u ovoj fazi bio je usvajanje europskog zakonodavstva i ostalih europskih upravnih standarda. Ukupno je Europska unija uložila oko 1,6 milijardi eura u reformu hrvatske javne uprave, dok su određena sredstva za istu namjenu uložile i druge međunarodne organizacije i određene zemlje na bilateralnoj osnovi.<sup>5</sup>

Četvrta faza odnosno faza modernizacije javne uprave započela je donošenjem Strategije reforme državne uprave za razdoblje 2008. – 2011., koja je za glavni cilj imala ostvariti viziju moderne javne uprave okrenute prema građanima. Kao i u prethodnim fazama nastojeći se što više približiti postavljenim ciljevima moderne javne uprave i u ovoj je fazi doneseno nekoliko novih zakona. To su Zakon o regionalnom razvoju te Zakon o općem upravnom postupku i Zakon o upravnim sporovima koji su omogućili poboljšanja u sustavu pravne zaštite građana naspram državne uprave. Započelo je smanjivanje broja u prethodnim fazama stihijski osnovanih mnogobrojnih agencija, razvija se koncept elektroničke uprave, uspostavlja se elektronička komunikacija s fizičkim i pravnim osobama te se nastoji stvoriti jednostavni pristup koji će omogućiti brzu i efikasnu komunikaciju s javnom upravom.

---

<sup>5</sup>ibidem, str. 25

## 2.2. Suvremeni trendovi razvoja javne uprave

Kako su se mijenjale i razvijale moderne zajednice tako su se modernizirali i javni poslovi prateći suvremene trendove u poslovanju. Tijekom razvoja moderne javne uprave došlo je i do promjena u shvaćanjima o djelokrugju javnih poslova, te više javni poslovi ne reguliraju samo prvotne zadatke osiguranja državne stabilnosti i regulacije glavnih društvenih procesa već se okreću suvremenom poslovanju osiguravanja infrastrukture za ekonomski i društveni razvoj.

Obilježje javne uprave je upravo njezino često mijenjanje, koje je nužno kako bi se transformirala u modernu upravu, jer samo dobro organizirana i učinkovita javna uprava predstavlja garanciju dobrog i uspješnog društva te osigurava efikasno rješavanje potreba građana. Međutim da bi se reforme javne uprave mogle kvalitetno odvijati iznimno je važno da imaju podršku u vidu potrebnih ljudskih i materijalnih resursa, institucionalnu podršku, političku podršku te unaprijed osmišljenu strategiju razvoja.

Nekoliko je tendencija<sup>6</sup> koje su glavni pokretači razvoja javne uprave, kao npr. rast društvene gustoće, rast količine informacija, širenje kruga interesa, podrobnija dioba rada te povećanje svih ostalih dobara kojima društvo raspolaže<sup>7</sup>.

Tendencija rasta društvene gustoće podrazumijeva povećanje broja stanovnika, povećanje broja naselja urbanog karaktera, pod utjecajem tehnološkog razvoja šire se prometna i komunikacijska mreža te organizacije različitih karaktera imaju sve veću ulogu i postaju sastavni dio društvenog života. Pod utjecajem razvoja novih tehnologija količina informacija i podataka lako dostupnih širem društvu povećava se iz dana u dan, te je potrebno razvijati sustav koji omogućuje brz i efikasan protok informacija, a samim time povećava se i krug interesa društvene zajednice. Podrobnija dioba rada podrazumijeva sve veću specijalizaciju i sužavanje radnog procesa što zahtijeva sve veću profesionalizaciju i specijalistička znanja. Pod utjecajem društvenog razvoja javna uprava primorana je pratiti trendove i

---

<sup>6</sup>Pod pojmom tendencija misli se na slijed pojava oblika u razvoju neke pojave kod kojeg su vremenski bliži oblici sličniji sadašnjem izgledu pojave od vremenski udaljenijih oblika, ima šire značenje od statističkog trenda i omogućuje predviđanje s određenim stupnjem vjerojatnosti.

<sup>7</sup> ibidem, str. 36

implementirati ih u svoje poslovanje. U ovom radu posebna pozornost posvetiti će se tendenciji informatizacije javne uprave.

Zahtjev za stalnom modernizacijom javne uprave javlja se u demokratski razvijenim državama kao i u tranzicijskim državama ili zemljama u razvoju. Može se reći da su i najmodernije države svijeta u stalnom procesu reformiranja. Pritisak u smjeru stalne modernizacije javne uprave dolazi od sve svjesnijih građana koji traže efikasnu i pravičnu državu, ali isto tako i od poslovnih subjekata koji smatraju da država treba oponašati njihove metode poslovanja. Jedan od zahtijeva upravo je i uvođenje moderne informacijsko – komunikacijske tehnologije u sve sfere poslovanja javne uprave.

Društvo raspolaže sa sve većim brojem informacija i podataka, koje prati i stalni napredak tehnologije te se kao posljedica toga javlja proces informatizacije javne uprave. Za takvu novonastalu informatiziranu upravu koristi se naziv elektronička ili e-uprava. Elektronička uprava koristi pogodnosti moderne informacijske tehnologije u svrhu ostvarivanja boljeg odnosa sa građanima i poslovnim subjektima kroz povećanje ekonomičnosti, bolje kvalitete i efikasnosti, te povećanja odgovornosti i transparentnosti uprave. Elektroničkom upravom nastoji se poboljšati odnos između građana i uprave, između uprave i privatnog sektora, odnos između različitih razina vlasti, međusobni odnos između upravnih organizacija i unutar pojedinih odjela u samim upravnim organizacijama.

Razvijeni informacijsko – komunikacijski sustavi omogućuju prikupljanje i obradu velikog broja informacija i podataka u relativnom kratkom vremenu pa pozitivno djeluju na metode rada i strukturu uprave. Ukoliko se promatraju metode rada promjena se očituje kroz povećanje kvalitete usluga te povećanje ekonomičnosti i efikasnosti javne uprave. S druge strane, promjene u strukturi uprave podrazumijevaju i razvoj adekvatnih znanja i vještina javnih službenika. Pored toga država ima obvezu javnim politikama osigurati informatičku pismenost građana, omogućiti svima jednak pristup internetu i ostaloj tehnologiji te na taj način smanjiti digitalnu podjelu među stanovništvom i postati korisnički servis koji omogućuje efikasno pružanje usluga.



Primjena informacijsko komunikacijskih tehnologija omogućuje brzu razmjenu informacija između uprave i građana, između pojedinih upravnih organizacija i između država. Međutim, prije toga valja prikupiti bazu podataka i informacija koje se definira u pozadini, ali jednom prikupljeni podaci omogućuju javnoj upravi da brzo i efikasno zadovolji potrebe šire javnosti. Na ovaj način javna uprava može i informirati javnost o svome radu, te tako povećava razinu transparentnosti u smislu vidljivosti, funkcioniranja i rezultata rada uprave. Pomoću tih informacija omogućuje se javnosti da prati rad uprave djelujući preventivno upozoravajući na moguće nepravilnosti u poslovanju, te se na taj način smanjuje mogućnost zlouporabe položaja i raznih drugih nepravilnosti.

Među državama još uvijek postoje velike razlike u stupnju integriranosti e- uprave u javnu upravu. U nekim državama e-uprava je još uvijek u početnoj fazi te upravne organizacije koriste internetske stranice samo kao oglasni prostor za osnovne informacije, neke države omogućuju jednosmjerno ili čak dvosmjerno pružanje usluga između uprave i građana, dok najrazvijenije države imaju javne usluge u cijelosti dostupne online. Države članice Europske unije planiraju do 2020. godine u svoje poslovanje implementirati mogućnost online pružanja usluga 20 temeljnih javnih usluga.

### **3.ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA**

Elektronska uprava novija je pojava u razvojnem procesu javne uprave, a rezultat je razvoja i sve učestalije primjene informacijsko komunikacijskih tehnologija. Laka dostupnost osobnih računala i interneta omogućila je povezivanje ljudi i brzi protok velikog broja informacija, te stvaranje posve nove gospodarske djelatnosti. Možemo reći da informatička tehnologija prolazi kroz fazu intenzivnog razvoja, kako hardverske tako i softverske komponente, te se stvara tehnološka baza koja omogućuje zadovoljavanje kvantitativnih i kvalitativnih potreba za primanjem i slanjem podataka.

Dobro izgrađeni informacijski sustavi predstavljaju temelj za postojanje većeg broja korisničkih grupa, većeg broja datoteka i mogućnost stvaranja različitih područja primjene. Razvojem tehnologije i kreiranjem informacijskih sustava stvara se preduvjet za mogućnost njihovog učinkovitog, efektivnog i ekonomičnog korištenja za obavljanje javnih poslova odnosno u svrhu elektroničkog poslovanja.

Novo upravljanje javnim službama podrazumijeva pomak od zastarjelih hijerarhijskih krutih postupaka i usmjerenost na funkcionalnije i fleksibilnije postupanje u odnosu prema građanima odnosno poslovnim korisnicima. Naglasak se stavlja na orijentiranost prema korisnicima i stvaranju susretljive javne uprave. Moderna javna uprava ustraje u stalnom nastojanju povećanja učinkovitosti, brzine, otvorenosti i kvalitete javnih usluga, a tome uvelike doprinosi i uvođenje sustava e-uprave.

### 3.1. Definicija e-uprave

Elektronska uprava je organizacijski oblik države koji integrira tokove i međuovisnost između države, tvrtki, korisnika i javnih institucija pomoću informacijsko – komunikacijske tehnologije.<sup>8</sup>

Pored ove u literaturi se nailazi na mnogo različitih definicija elektronske ili e-uprave, međutim većini je zajedničko to da se baziraju na strateškom korištenju informacijsko – komunikacijskih tehnologija kako bi na najefikasniji način mogli pružiti odgovore i ispuniti zahtjeve korisnika javnih usluga. Uporaba ICT<sup>9</sup>-a u javnoj upravi otvara mogućnosti promjene odnosa s građanima, poduzećima i drugim sektorima javne uprave.

Uporabom mehanizama e-uprave omogućuje se korisnicima javnih usluga permanentan pristup servisima javne uprave, a javnim službenicima jednostavno i efikasno obavljanje poslova uz smanjenje troškova. Također približava korisnicima administraciju putem korištenja interneta te ubrzava proces tranzicije prema ekonomiji baziranoj na znanju. E-uprava omogućava korisnicima da rješavaju svoje potrebe i obaveze iz ugodnosti vlastita doma, da jednostavnije dođu do potrebnih informacija te doprinosi unapređenju privatnog i profesionalnog života.

E-uprava zapravo predstavlja proces automatizacije odnosno kompjuterizacije tradicionalnog „papirnog sistema“ i dovodi do novih stilova upravljanja, kreiranja novih strategija razvoja, novog načina obavljanja poslova i postavljanja organizacijske strukture te novih načina dostave podataka. E-uprava trebala bi svojim postojanjem osigurati<sup>10</sup>:

- brzo i efikasno prikupljanje raznih podataka i informacija,
- adekvatno čuvati i pohraniti prikupljene informacije,
- zadovoljavajući protok informacija prema korisnicima,
- stalno ažuriranje informacija,
- donošenje optimalnih odluka baziranih na točnim informacijama te

---

<sup>8</sup>V. Čerić i M. Varg, Informacijska tehnologija u poslovanju, Zagreb, Element, 2004, str.66

<sup>9</sup>engl. ICT - Information and communication technology

<sup>10</sup> ibidem, str.68

- koristiti prikupljene podatke po unaprijed određenim strategijama i propisima.

Promjena koju e-uprava kao inicijativa najavljuje mogla bi dovesti do sasvim novog poimanja javne uprave, te komunikaciju između javne uprave i korisnika učiniti krajnje jednostavnom. Međutim to uvelike zavisi o spremnosti građana i države da se angažiraju i utječu na društvene procese koji potiču razvoj i implementaciju informacijsko – komunikacijskih tehnologija u sve sfere društvenog života.

### **3.2. Zadaće i ciljevi e-uprave**

E-uprava služi kao sredstvo za ostvarivanje ciljeva kroz modernizaciju javne uprave, pruža podršku administrativnim postupcima, poboljšava kvalitetu usluga i povećava učinkovitost javnog sektora. Digitalne javne usluge doprinose poboljšanju interakcije građana i poduzeća sa javnom upravom, smanjuju administrativno opterećenje te čine javnu upravu bržom, efikasnijom, jednostavnijom i transparentnijom.

Digitalna transformacija javne uprave značajan je element u doprinosu stvaranja jedinstvenog tržišta, odnosno ona je sredstvo kojim se nadilazi jednostavna efikasnost u obavljanju javnih poslova i prelazi k cjelokupnoj reformi i općem gospodarskom napretku. Primjenom novih tehnologija omogućuje se bolja povezanost i jača suradnja na svim razinama vlasti, te se stvara efikasan sustav prikupljanja, obrade i korištenja podataka.

Ciljevi javne uprave se razlikuju među zemljama i svaka zemlja mora sebi odrediti prioritete, načelno bi ipak implementacija e-uprave trebala doprinijeti<sup>11</sup>:

- stvaranju efikasnijeg poslovnog okruženja,
- rastu produktivnosti i efikasnosti državnih organizacija,
- ubrzanju protoka informacija između korisnika i davatelja usluga,

---

<sup>11</sup> M. Klarić i D. Lozina, Nova javna uprava, Pravni fakultet sveučilišta u Splitu, 2010, str 115.

- poboljšanje transparentnosti,
- poboljšanje demokratskog dijaloga s građanima i njihovom uključenju u demokratske procese,
- lakšoj komunikaciji između države, građana i poslovnih subjekata kako bi se poticao politički, društveni i ekonomski razvoj države.

Javna uprava trebala bi implementacijom informacijsko komunikacijskih tehnologija približiti svoje poslovanje korisnicima javnih usluga i ostvariti pomak od krute birokracijske uprave prema fleksibilnoj i prema korisnicima susretljivoj upravi. Primjenom e-uprave dolazi do promjena u načinu rukovođenja i donošenja odluka, načinu komunikacije i pristupa servisima, načinu provođenja poslovnih transakcija, prihvata povratnih informacija te načinu organizacije i dostave informacija.

E-uprava ima veliki značaj za širu javnost zato jer pruža usluge od općeg interesa privatnim i poslovnim korisnicima. Korisnici usluga e-uprave očekuju stalan pristup, dvadeset četiri sata u danu, sedam dana u tjednu, tristošezdeset i pet dana u godini pri pružanju istih. Tako da upravljanje odnosima sa potrošačima<sup>12</sup>, odnosno korisnicima postaje sastavni dio e-uprave. Pružanje takvih usluga korisnicima samo je jedna od aktivnosti javne uprave, dok je temeljna zadaća pronalaženje načina kojima će se to omogućiti. Krajnji cilj je svim korisnicima omogućiti jednostavan pristup uslugama e-uprave, te se samo brza, efikasna i jednostavna komunikacija sa svim korisnicima može smatrati ispunjenjem zadaća javne e-uprave.

### **3.3. Modeli implementacije**

Poslovanje e-javne uprave možemo promatrati kao eksterno – prema krajnjim korisnicima i interno – promjena u radu tijela državne uprave. Razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije uvjetuje stvaranje elektronske uprave kao nove dimenzije u procesu razvoja javne uprave.

---

<sup>12</sup>engl. CRM – Customer Relationship Management

Ciljne skupine elektroničke uprave ili osnovni pojmovi koji se primjenjuju prilikom koncipiranja e-uprave jesu:

- E-Government (elektronska vlada)
- E-Employee (zaposleni)
- E-Business (poslovni sektor)
- E-Citizen (građani)

E-government<sup>13</sup> (elektronska vlada) podrazumijeva primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija kako bi se osigurala efikasna, jednostavna, transparentna i pouzdana interakcija između vlada na međunarodnoj razini, između vlade i vladinih organizacija na regionalnoj i lokalnoj razini, te između vlade, građana i poslovnih subjekata. Koncept elektronske vlade predstavlja mehanizam dostave vladinih informacija krajnjim korisnicima uz istovremeno omogućavanje što lakšeg i jednostavnijeg pristupa tim informacijama.

Sve navedene skupine svoje poslovanje temelje na konceptu interneta a moguće ih je uspostaviti u slijedeće odnose:

-G2G –(engl. Government to Government) - servis je koji omogućava suradnju tijela različitih razina državne uprave i njihovo zajedničko pružanje usluga građanima i ostalim korisnicima.

- G2E – (engl. Government to Employee) – servis koji koriste zaposleni u javnoj upravi, omogućava im direktnu i brzu komunikaciju unutar određene zatvorene mreže korisnika, uporabom informacijsko – komunikacijskih tehnologija smanjuje troškove funkcioniranja te povećava efikasnost, pouzdanost i kvalitetu rada čitave administracije.

- G2B – (engl. Government to Business) –servis koji se odnosi na nekomercijalnu interakciju između tijela javne uprave i poslovnih subjekata. Obuhvaća infrastrukturu koja omogućuje pružanje različitih usluga i provođenje različitih poslovnih transakcija između državnih tijela i poduzeća. To su razni servisi

---

<sup>13</sup>E-government se često označava kao – E-government= E-democracy + E-administration. Ovom jednadžbom želi se označiti da se elektronska uprava i elektronska demokracija smatraju dvjema temeljnim sastavnicama elektronske vlade. Pri tome elektronska uprava predstavlja javne servise i usluge koji se elektroničkim putem pružaju građanima, dok je elektronska demokracija jačanje demokratskog sudjelovanja građana u procesu donošenja političkih odluka u zajednici, odnosno uključenost u kreiranje javnih politika.

koji snabdijevaju poduzeća potrebnim podacima brzo i efikasno, te na taj način utječu na stvaranje povoljne poduzetničke klime.

- B2G – (Business to Government) – ovaj odnos podrazumijeva obrnutu komunikaciju između poslovnih subjekata i državnih organizacija u cilju razmjene informacija. Javlja se onda kada se država pojavljuje kao kupac, a realizira najčešće kroz javne natječaje. Primjeri takve suradnje su gradnja velikih infrastrukturnih objekata ili pružanje usluga (intelektualnih) državnoj upravi od strane privatnih subjekata.

- G2C – (Government to Citizen) – servis za komunikaciju javne uprave s građanima. Država se javlja kao pružatelj usluga koji nastoji zadovoljiti potrebe svojih korisnika odnosno građana. Državna tijela nastoje ponuditi jednostavne i brze metode prilikom osobnog pristupa informacijama, kod rješavanja zahtjeva te procesuiranja postavljenih upita od građana. Ovi servisi omogućuju razne pogodnosti kao što su npr. podnošenje zahtjeva, plaćanje poreza, obnove dozvola itd., te su puno jednostavniji i značajno skraćuju vrijeme potrebno za obavljanje istih.

- C2G – (Citizen to Government) – servis za komunikaciju građana s javnom upravom. Služi za pretraživanje informacija, slanje upita, pritužbi i prijava, podnošenje zahtjeva itd. Modeli C2G i G2C u svojoj naprednijoj varijanti prelaze u koncept G-CRM<sup>14</sup>.

Važno je napomenuti da se korištenje mehanizama e-uprave ne odvija samo putem interneta. Iako je internet najrasprostranjeniji medij za obavljanje zadataka javne uprave isti ili sličan efekt može se postići i korištenjem telefonske linije, mobilne i SMS tehnologije, odnosno kombinacijom svih raspoloživih informacijsko komunikacijskih tehnologija.

---

<sup>14</sup>Engl. G-CRM – Government Citizen Relationship Management – javna uprava orijentirana prema građanima

### 3.4. Principi za implementaciju e-uprave

Implementacija e-javne uprave ne zahtijeva samo automatizaciju već potpuni redizajn poslovnih procesa. Za postizanje krajnje moderne i informatizirane javne uprave potrebno je uz pomoć moderne informacijske tehnologije napraviti radikalni redizajn poslovnih procesa jer se samo tako može dostići vizija moderne javne uprave orijentirane prema građanima. Da bi se bilo koji od gore navedenih mehanizama uspio uspješno implementirati potrebno je pridržavati se određenih načela. The Progressive Policy Institute propisao je njih dvanaest<sup>15</sup>:

1. Razmišljaj o korisnicima, a ne o organizacijama –e-uprava traži organizaciju države oko građana, odnosno funkcije trebaju služiti građanima. Potrebno je razvijati procese na svim razinama vlasti (državna, regionalna, lokalna) i omogućiti pristup i korištenje informacijsko komunikacijski tehnologija što većem broju korisnika.
2. Reorganizacija vlade, a ne automatizacija već postojećih procesa – reorganizacija zahtijeva veliku posvećenost i temeljitost pri implementiranju novih sustava. Tehnologija treba biti iskorištena na najbolji mogući način s ciljem pojednostavljenja državnih procesa i lakšeg upravljanja unutarnjim promjenama.
3. Potrebno je postaviti visoke ciljeve – samo ambiciozno postavljeni ciljevi omogućuju napredak u nastojanju da se uhvati korak s tehnologijom.
4. Investirati sada za bolje sutra – investicije u e-upravu i rezultati koje ona donosi u obrnuto su proporcionalnim razmjerima u pogledu vremena i troškova.
5. Usmjerenost na digitalne transakcije između korisnika i uprave – usluge temeljene na Internetu trebaju biti pokretač restrukturiranja jer pružaju neiscrpane mogućnosti i poboljšavaju komunikaciju s javnošću.
6. Aplikacije državne uprave trebaju biti kompatibilne s komercijalnim – kako bi se stvorio jedinstveni sustav komunikacije u nacionalnom virtualnom prostoru, a ne da se moraju razvijati dva odvojena sustava – jedan za državne a drugi za privatne potrebe.

---

<sup>15</sup> Guaranteed Jobs: too big to Succeed, [website], <https://www.progressivepolicy.org/publications/policy-memo/guaranteed-jobs-too-big-to-succeed/>, (pristupljeno 01. rujna 2018.)



7. Sredstva koje se uštede korištenjem e-transakcija treba ponovno vratiti građanima – korištenje sustava e-uprave rezultira značajnim uštedama u ukupnom proračunu, a ta štednja treba se odraziti na cijenu koju korisnici direktni ili indirektno plaćaju za javne usluge.
8. Olakšati pristup informacijama na internetu i ne ga ograničavati – država treba promovirati dostupnost informacija na internetu i omogućiti svim korisnicima jednaki pristup.
9. Zaštititi pravo građana na privatnost informacija – odnosno omogućiti visoko kvalitetne sustave prilikom pristupanja informacijama i putem odgovarajućih aplikacija osigurati privatnost korisnika kako bi se spriječili hakerski upadi i prijetnje od ostalih osoba.
10. Online pristup ne smije biti jedini mogući pristup informacijama – potrebno je za one koji žele omogućiti komunikaciju poštom, telefonom te čak i osobni kontakt za one koji ne mogu ili ne žele komunicirati digitalno.
11. Državni naponi trebali bi se nadopunjavati s privatnim sektorom – potrebno je usporedno razvijati oba sektora, jer je samo zajedničkim snagama moguće dosegnuti potpuni informatizaciju društva.
12. Ponašati se proaktivno i učiti iz grešaka – razvoj informacijsko komunikacijskih tehnologija odvija se enormnom brzinom, te nije poželjno čekati da se razvije savršen sustav, jer se u praksi često dešava da su rješenja već zastarjela u trenutku implementacije. Potrebno je razvijati vlastita rješenja te odmah implementirati manje projekte.

Da bi se projekt razvoja elektronske uprave mogao kvalitetno razvijati, potrebno je voditi računa i o<sup>16</sup>:

- Vodstvu političkih stranaka – kako bi se podupirao razvoj e-uprave važno je da politički vođe shvate njezino značenje i pogodnosti koje donosi, te neprestano podupiru implementaciju iste.
- Strateško investiranje sredstava – kako sve države raspolažu ograničenim sredstvima, bitno je odrediti prioritete u razvoju pojedinih programa. Neophodno je učiniti formiranje odgovarajućih kriterija kojima će se po važnosti izdvojiti programi za koje se procjenjuje da će osigurati maksimalne učinke.

---

<sup>16</sup> ibidem, str .116.

- Javna politika i pravo – ukoliko se želi da elektronska uprava bude uspješna, nužno je osigurati i adekvatnu zakonsku regulativu koja će se razvijati paralelno s razvojem e-uprave kako bi se uspješno rješavala nova pravna i politička pitanja i dileme koje se pojavljuju.
- Suradnja s privatnim sektorom i nevladinim organizacijama – imperativ je za osiguranje izgradnje kvalitetnog i efikasnog sustave elektronske uprave koji će zadovoljiti potrebe svih korisnika.
- Uključenost građana – rezultati implementacije elektronske uprave u krajnjoj liniji ovise o uključenosti građana i njihovoj spremnosti da implementirane mehanizme koriste u svakodnevnom životu. Država je dužna poticati korisnike da koriste pogodnosti elektronske uprave, na obostrano zadovoljstvo i povećanje efikasnosti cjelokupnog gospodarstva.

Na razvoj elektronske uprave utječe čitav niz faktora. Od iznimne je važnosti da se svi faktori usklade i djeluju zajedničkim snagama u vidu postizanja istog cilja. Svi sudionici procesa imaju važnu ulogu i samo će uz skladno djelovanje i podupiranje jedni drugih uspješno obavljati zadaću razvoja javne uprave.

### **3.5. Problem digitalne podjele**

Upotreba modernih informacijsko komunikacijskih tehnologija postala je sastavni dio privatnog i poslovnog života ljudi, i to u tolikoj mjeri da je život bez nje postao nezamisliv. Međutim, jedan dio društva zbog raznih razloga ima problema u pristupu i korištenju takve tehnologije, te se javlja tzv. problem digitalne podjele koji se očituje kroz postojanje sve veće razlike između onih koji imaju i koji nemaju pristup internetu i ostalim informacijsko komunikacijskim tehnologijama.

Digitalna podjela očituje se u isključivanju pojedinaca ili skupina društva iz prednosti korištenja moderne informacijsko komunikacijske tehnologije. Najčešće je uvjetovana nejednakim mogućnostima pristupa suvremenoj informacijsko komunikacijskoj tehnologiji ili nemogućnosti korištenja zbog neposjedovanja potrebnih znanja i vještina za korištenje iste. Različito se manifestira na razini društva, društvenih skupina i pojedinca, te postaje sve dublji i utjecajniiji socijalni i obrazovni problem.

Uviđa se kako nije dovoljno umrežiti javnu upravu da bi ona bila funkcionalna, već je od prijeko potrebe pružiti korisnicima usluga javnu upravu mogućnost da joj pristupe i iskoriste pogodnosti koje ona pruža. Svrha informatizacije javne uprave biti će ispunjena tek kad svi korisnici budu u mogućnosti koristiti njezine usluge „online“. Činjenica je da s porastom važnosti uporabe interneta i informacijsko komunikacijskih tehnologija određene društvene grupe mogu biti sistemski isključene zbog nemogućnosti pristupa ili korištenja navedene tehnologije.

Indikatori podjele mogu biti različiti i variraju između različitih društvenih skupina kao npr. između ruralnih i urbanih sredina, između dobro stojećih ljudi i onih koji žive u siromaštvu, između pripadnika različitog spola i drugo. Digitalna podjela često zahvaća i ljude s posebnim potrebama zbog njihovih tjelesnih, emocionalnih ili psihičkih problema. Iako računalna tehnologija upravo takvim osobama može pružiti neograničeni potencijal, često je problem što je zbog njene specifične prilagođenosti i velikih financijskih izdataka teško dostupna. Značajan indikator digitalne podjele je i stupanj obrazovanja i generacijski jaz. Uobičajeno je da slabije obrazovani ljudi kao i starije generacije imaju većih problema prilikom korištenja moderne informacijsko komunikacijske tehnologije.

Problem digitalne podjele prepoznat je kao jedan od temeljnih problema na putu razvoja u cjelovito informacijsko društvo. Digitalna podjela javlja se u različitim oblicima i zahvaća sve sfere društva. Nije ju moguće u potpunosti ukloniti, ali postoje brojni dokumenti, programi i aktivnosti koje su usmjerene na smanjenje nejednakosti u pristupu i korištenju interneta i ostalih informacijsko komunikacijskih tehnologija, kako bi se što više reducirao nastali jaz.

Da bi se ublažili negativni učinci digitalne podjele potrebno je djelovati u smislu smanjenja ekonomskih i obrazovnih razlika na globalnom i nacionalnom nivou. To se može postići zajedničkim snagama međunarodnih institucija, država, privatnog sektora te znanstveno – istraživačkih institucija. Smanjenje digitalne podjele jedan je od glavnih ciljeva na putu ostvarenja punog potencijala elektroničke uprave.

## 4. ELEKTRONSKA JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Elektronska uprava podrazumijeva primjenu modernih informacijsko – komunikacijskih tehnologija usmjerenih prema digitalnoj komunikaciji između javnih institucija i korisnika javnih usluga. Reformom javne uprave treba stvoriti uvjete potrebne za održavanje kvalitetnog javnog menadžmenta<sup>17</sup>, koji će se temeljiti na elektroničkim postupcima isporuke javnih usluga korisnicima, s naglaskom na efikasnost i jednostavnost.

Uspješno planiranje i stalno provođenje reforme državne uprave rezultirati će povećanjem slobode građana i poslovnog sektora. To je vrlo važno u kontekstu postizanja liberalizacije investicijske klime, narušene mnogim birokratskim preprekama slobodi poslovanja, koje predstavljaju neke od ključnih uzroka niže gospodarske aktivnosti u Republici Hrvatskoj.

Sustav elektroničke javne uprave predstavlja zahtjevan projekt provedbe opsežne reforme javne uprave, koji zahtijeva mnogo rada i spremnost za donošenje kvalitetnih odluka. Jednom uspješno implementirana e-uprava donijeti će mnoge beneficije u vidu lakšeg i bržeg poslovanja u odnosu na sadašnje upravne postupke, na koje se korisnici često žale. Digitalizacija javne uprave značajno će smanjiti i dosadašnje troškove poslovanja, pa je to investicija koja će u vrlo kratkom vremenu biti isplativa.

---

<sup>17</sup>Pojam novog javnog menadžment predstavlja upravljačku filozofiju koju koriste vlade od 80tih godina kako bi modernizirali javni sektor. Novi javni menadžment je širok i vrlo kompleksan termin koji se koristi za opis niza reformi javnog sektora širom svijeta od 80tih godina. Na osnovu javnog izbora i menadžerskih škola mišljenja, novi javni menadžment nastoji poboljšati efikasnost javnog sektora i kontrolu koju vlada ima nad javnim sektorom. Glavna hipoteza u valu reforme novog javnog menadžmenta je da će veća tržišna orijentacija u javnom sektoru dovesti do veće troškovne efikasnosti vlada bez negativnih posljedica na druge ciljeve ili razmatranja. Novi javni menadžment za cilj ima transformaciju krutog, hijerarhijskog, birokratskog tradicionalnog modela javne uprave u fleksibilniji i više tržišno orijentiran oblik javnog menadžmenta. Odnosno javnom i privatnom sektoru daje novu ulogu, a posebno putem privatizacije javne uprave. To uključuje decentralizirano i fleksibilno donošenje odluka, smanjenje hijerarhijskih kontrola i sposobne menadžere u javnom sektoru.

#### **4.1. Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“**

Prepoznavši važnost svega navedenog Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 16. svibnja 2002. godine donijela Zaključak kojim se donosi Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“. To je bio prvi dokument kojim se potiče primjena informacijsko komunikacijske tehnologije u javnoj upravi. Prepoznato je da je ICT najznačajnija tehnologija današnjice i temelj poslovanja u 21. stoljeću, nalazi primjene u svim granama gospodarstva i podloga je za uspješno djelovanje svih društvenih i državnih struktura, stoga se na njoj treba temeljiti daljnji gospodarski i društveni napredak Hrvatske.

Ovom strategijom definirana su četiri strateška cilja:

1. Primjena moderne informacijsko komunikacijske tehnologije treba pridonijeti gospodarskom rastu Republike Hrvatske, povećanju zaposlenosti i osvajanja novih tržišta.
2. U narednih pet godina Republika Hrvatska treba od ove tehnologije početi ostvarivati prihode, na način da se pridruži razvijenim zemljama u istraživanju i razvoju te njezinoj primjeni pri stvaranju novih proizvoda.
3. Razvoj elektroničke uprave temeljene na uporabi informacijsko komunikacijskih tehnologija treba značajno unaprijediti kvalitetu usluga koje javna uprava pruža korisnicima te cjelokupnu učinkovitost državne uprave.
4. Izgradnjom jeftine, efikasne i sigurne informatičke infrastrukture treba osigurati zadovoljenje potreba svih korisnika.

Kroz ostvarenje ovih ciljeva nastoji se Republiku Hrvatsku uvesti u informacijsko društvo, odnosno društvo znanja te što više približiti najrazvijenijim zemljama.

U sklopu ove Strategije iznijeto je i 17 preporuka za poticanje razvoja i upotrebe informacijsko komunikacijskih tehnologija, a za ovaj rad najvažnija je preporuka broj 6, koja se odnosi na elektroničku upravu. Za njenu provedbu kao glavni nositelj – koordinator zadužen je Ured za internetizaciju<sup>18</sup>, a kao suradnici Ministarstvo

---

<sup>18</sup>Ured za internetizaciju je stručna služba Vlade Republike Hrvatske za obavljanje stručnih i administrativnih poslova internetizacije iz djelokruga i za potrebe Vlade Republike Hrvatske, a posebno za stvaranje tehničkih, kadrovskih, organizacijskih, zakonskih, sigurnosnih i financijskih

pravosuđa, uprave i lokalne samouprave te Ministarstvo financija. Preporuka 6 glasi<sup>19</sup>: Elektronička uprava omogućuje povećavanje kvalitete usluga i učinkovitosti državne i lokalne uprave, pružanje kvalitetnih informacija građanima i tvrtkama te učinkovitije i transparentnije poslovanje s tvrtkama, pa je stoga treba razviti u što kraćem roku. Vlada se mora pojaviti i kao uzoran korisnik elektroničkog poslovanja koji će time poticati cijeli javni sektor, gospodarske subjekte i građane na korištenje elektroničkog poslovanja. Većinu poslova pri uvođenju elektroničkog poslovanja u državnu i lokalnu upravu treba povjeriti profesionalnim tvrtkama.

Da bi se ostvarilo navedeno potrebno je poduzeti niz aktivnosti i odrediti glavne pravce rada i prioritete na području elektroničke uprave. Potrebno je uspostaviti konceptualni model razvoja informacijskog sustava države i osnovnih pretpostavki za razvitak elektroničke uprave, omogućiti umrežavanje tijela državne i lokalne uprave, osigurati sustav elektroničke pošte i sustav elektroničke razmjene podataka, sustav baza podataka i sustav državnih registara i evidencija, te omogućiti korisnicima korištenje podataka.

---

pretpostavki za sveobuhvatno uvođenje Interneta u svakodnevni rad i život, poticanja i koordiniranja izgradnje internetizacijske infrastrukture koja će omogućiti brzu, sigurnu i dostupnu komunikaciju između svih pravnih i fizičkih subjekata u Republici Hrvatskoj, pripreme zajedničkih osnova i standarda uvođenja Interneta u tijela državne uprave i omogućavanja suvremene komunikacije tijela državne uprave s građanstvom, promoviranja internetizacije kao dijela općeg stupnja kulture i obrazovanja, te koordiniranja izrade i organizacije programa stalne obuke, obrazovanja i samoobrazovanja, i uključenja internetizacijskog obrazovanja u sve druge vidove obrazovanja s ciljem kvalitetnog i sveobuhvatnog korištenja informacijskih resursa na svim razinama

<sup>19</sup>21. Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“, [website], 2002, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002\\_09\\_109\\_1753.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_09_109_1753.html), (pristupljeno 01.rujna 2018.)

## 4.2. Program e-Hrvatska 2007

U skladu sa preporukama Europske unije i Lisabonskom agendom<sup>20</sup> s ciljem postizanje bržeg uključenja Hrvatske u informacijsko društvo, krajem 2003. godine Vlada Republike Hrvatske usvojila je Program e-Hrvatska 2007. Njime se želi omogućiti građanima i poduzetnicima pravodobno primanje informacija i aktivno sudjelovanje u društvu kroz umreženi informacijski sustav, omogućiti sveobuhvatnu razmjenu informacija i iskustava u poslovnom svijetu, te opremiti državne organizacije kako bi postale brz, efikasan i transparentan servis.

Ovim operativnim planom uspostavljen je okvir za provedbu i praćenje programa na razini aktivnosti, projekata i provedbenih mjera kako bi se osigurala kvalitetna i učinkovita provedba programa. Došlo se do zaključka da je za daljnji razvoj javnih usluga nužan preduvjet uspostavljanje pravnog i infrastrukturnog okvira. Aktivnosti unutar programa e-Hrvatska su:

- e – Poslovanje,
- e – Porezna,
- e – Carina,
- e – Pravosuđe,
- e – Zdravstvo,
- e – Obrazovanje,
- e – Kultura.

Unutar Programa e-Hrvatska 2007 osnovan je i servis HITRO.HR. To je servis Vlade Republike Hrvatske čija je osnovna funkcija ubrzanje komunikacije građana i poslovnih subjekata sa državnom upravom. HITRO.HR omogućava korisnicima da na jednom mjestu, brzo i jednostavno pristupe željenim informacijama i uslugama.

---

<sup>20</sup> Lisabonska agenda usvojena je u ožujku 2000. godine u Lisabonu, na sastanku Europskog vijeća, od strane čelnika vlada i država članica Europske unije. Postignut je zajednički dogovor o strateškom cilju prema kojemu bi Europska unija do 2010. godine trebala postati najkonkurentnije i najdinamičnije gospodarstvo svijeta, utemeljeno na znanju, te sposobno za održivi gospodarski rast, s najvećom stopom zaposlenosti i snažnom gospodarskom i socijalnom kohezijom. Predložena vizija temelji se na osam ciljeva: šire i učinkovitije korištenje novih informacijskih tehnologija, stvaranje europskog prostora za istraživanje i inovacije, dovršetak izgradnje jedinstvenoga unutarnjeg tržišta EU, stvaranje učinkovitih i integriranih financijskih tržišta, jačanje poduzetništva poboljšanjem i pojednostavnjenjem regulatornog okruženja poduzeća, jača socijalna kohezija utemeljena na promicanju zapošljavanja, unapređenje vještina i modernizacija sustava socijalne zaštite te održivi razvoj koji bi osigurao dugoročnu kvalitetu život.



Strategijom Programa HITRO.HR postavljeni su temelji zajedničke arhitekture informacijskih sustava državne uprave koje među osnovnim načelima uključuju i njihovu interoperabilnost<sup>21</sup>.

#### *4.2.1. Javne usluge dostupne na internetu*

Osnova za restrukturiranje poslovnih procesa u državnoj upravi i pružanje interaktivnih online usluga je razvoj i implementacija informacijsko komunikacijskih tehnologija. Republika Hrvatska je preuzela od Europske unije grupu usluga koje će činiti temelj razvoja usluga e- državne uprave. Definirano je 12 grupa usluga za građane i 8 grupa usluga za poslovne subjekte koje su se tada smatrale najvažnijim za navedene korisnike. Programom e-Hrvatska 2007, definirano je još 5 grupa usluga (poljoprivreda, turizam, kultura, državne inspekcije, zaštita osobnih podataka) za koje se procijenilo da u Republici Hrvatskoj postoji poseban interes.

---

<sup>21</sup>Interoperabilnost podrazumijeva sposobnost informacijskih i komunikacijskih sustava i poslovnih procesa da podrže protok podataka i omoguće razmjenu informacija i znanja. Okvir interoperabilnosti je skup normi, standarda i preporuka koji opisuju postignuti ili željeni dogovor zainteresiranih strana o načinu međupovezivanja. Okvir interoperabilnosti je promjenjivi dokument koji mora pratiti tehnološke, normativne i poslovne promjene.

**Tablica 1. Osnovna područja usluga**

GRAĐANI	POSLOVNI SUBJEKTI
1. Porez na dohodak	1. Socijalno osiguranje zaposlenika
2. Zapošljavanje	2. Porez na dobit
3. Socijalne naknade	3. Porez na dodanu vrijednost
4. Osobni dokumenti	4. Registracija novog poduzeća
5. Registracija vozila	5. Prijava podataka Državnom zavodu za statistiku
6. Građevna dozvola	6. Carinska deklaracija
7. Prijave policiji	7. Zaštita okoliša
8. Javne knjižnice	8. Javna nabava
9. Državne matice	9. Poljoprivreda*
10. Visokoškolsko obrazovanje	10. Turizam*
11. Boravište / prebivalište	11. Kultura*
12. Zdravstvene usluge	12. Državne inspekcije*
	13. Zaštita osobnih podataka*

Izvor: Program e-Hrvatska 2007 [website], 2007, [https://www.hakom.hr/userDocs/Images/javnarasprava/rkazic/159/plan\\_provedbe\\_eHrvatska\\_za\\_2006\[1\].pdf](https://www.hakom.hr/userDocs/Images/javnarasprava/rkazic/159/plan_provedbe_eHrvatska_za_2006[1].pdf). (pristupljeno 03. rujna 2018.)

Navedenih 12 grupa usluga e-javne uprave za građane i 13 grupa usluga za poslovne subjekte označile su početak u pružanju informatiziranih usluga javne uprave. Novo uvedene usluge postigle su očekivani rezultat i korisnici su ih dobro prihvatili. Javna uprava krenula je u pojednostavljenje i ubrzanje dostupnosti javnih usluga te na taj način omogućila korisnicima kvalitetniju interakciju i pokrenula reorganizaciju poslovanja.

#### *4.2.2. Pravni i institucionalni okvir*

Kao što je već navedeno jedan od preduvjeta za daljnji razvoj suvremenih tehnologija i njihovu svakodnevnu primjenu u privatnom i javnom sektoru bio je osiguravanje kvalitetnog pravnog okvira. Dobro postavljen pravni okvir temelj je za razvoj informacijskog društva i razvijanje područja telekomunikacijskih usluga, tehničkog

zakonodavstva, zaštite intelektualnog vlasništva i osobnih podataka, regulativa vezanih uz elektroničke isprave, elektronički potpis, upravni postupak itd.

Od podnošenja zahtijeva Republike Hrvatske za primanje u članstvo Europske unije do danas ostvaren je veliki napredak, te se može reći da danas postoji uređeno pravno okruženje koje omogućuje nesmetan razvoj informacijskog društva. Pravni okvir sačinjavaju: Uredba o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkog potpisa za tijela državne uprave, Pravilnik o ustroju i djelovanju zajedničkog informacijskog sustava zemljišnih knjiga i katastarsa, Zakon o elektroničkoj ispravi, Zakon i izmjenama i dopunama Zakona o financijskoj agenciji i dr.

Institucionalni okvir koji daje podršku razvoju e-uprave čine mnoge institucije, agencije, uredi i ministarstva. Neke od njih su: Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstvo uprave, Uprava za modernizaciju javne uprave - e Hrvatska, Državni zavod za statistiku, Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama, Agencija za zaštitu osobnih podataka, Financijska agencija, Hrvatska agencija za telekomunikacije, Hrvatska gospodarska komora, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, Hrvatski zavod za norme i dr. Sve navedene institucije obavljaju djelatnosti iz svog djelokruga rada i svojim radom nastoje pružiti podršku razvoju moderne javne uprave.

#### *4.2.3. Moja uprava*

Moja uprava je internetski portal Vlade Republike Hrvatske napravljen prema iskustvima uspješnih zemalja na području e-uprave. To je internetski sustav koji putem suvremenih komunikacijskih kanala omogućava građanima i poslovnim subjektima jednostavnu komunikaciju s javnom upravom. Sve informacije dostupne su na jednom mjestu i omogućen je jednostavan pristup u komunikaciji s tijelima javne uprave, te je učinjen korak naprijed u modernizaciji javne uprave. Na ovaj način može se korisnicima javnih usluga pružiti brzu i pouzdanu informaciju u kratkom vremenu.

Portal Moja uprava središnji je portal državne uprave kojeg je pokrenula Vlada Republike Hrvatske krajem 2007. godine s ciljem osiguranja jedinstvenog sustava koji će građanima, poslovnim subjektima i svim ostalim korisnicima usluga javne e-uprave omogućiti potrebne informacije i usluge koristeći sve dostupne načine komunikacije. Na ovaj način želi se osigurati dostupnost širokog spektra usluga javne uprave svim korisnicima odnosno olakšati pristup traženim informacijama.

Prije nego su sadržaji postavljeni na portal, provedeno je opsežno istraživanje tržišta te su uvažene sugestije građana o najvažnijim temama. U pripremi sadržaja sudjelovala su sva tijela državne uprave sa svojim najboljim stručnjacima za teme u kojima su nadležni. Teme koje se nalaze na portalu jesu: zdravlje, rad, državljanstvo i isprave, pravna država i sigurnost, promet i vozila, financije i provizije, obitelj i život, hrvatski branitelji, obrazovanje, stanovanje i okoliš, poslovanje te aktivno građanstvo i slobodno vrijeme. Sadržaji na portalu su prezentirani na jednostavan i razumljiv način, a daljnji razvoj sadržaja između ostalog ovisi i o građanima, koji su pozvani da svojim sugestijama sudjeluju u njegovu daljnjem razvoju.

Korisnici javnih usluga dobili su centralno internetsko mjesto koje im omogućuje jednostavan pristup svim podacima i informacijama iz javne uprave. Moguće je pretraživati informacije pomoću ključnih riječi, po tipu ili temi, te je velika prednost to što građani više ne moraju poznavati strukturu vlasti i nadležnosti pojedinih tijela kako bi pronašli traženu informaciju.

Daljnja realizacija portala Moja uprava podrazumijeva kontinuirano održavanje sadržaja te stalnu dopunu i nadogradnju. Zbog interaktivnosti i dinamičnosti realizacije sustav će preuzimati najbolju svjetsku praksu iz ovog područja ali uz prilagodbu hrvatskim specifičnostima i okruženju. Tako strukturiran sustav pruža adekvatnu autentikaciju i autorizaciju pristupa, praćenje korištenja i pristup svim komunikacijskim sadržajima, te je temelj za izgradnju jedinstvene platforme elektroničke uprave.

#### *4.2.4. Hrvatski okvir za interoperabilnost*

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 24. lipnja 2010. godine donijela Odluku o uspostavi Hrvatskog okvira za interoperabilnost. Središnji državni ured za e-Hrvatsku podržao je tu aktivnost i ocijenio je kao prekretnicu u razvoju elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Interoperabilnost predstavlja sposobnost informacijsko i komunikacijskih sustava da podrže protok podataka i omoguće kvalitetnu razmjenu istih. Sačinjen je od skupa normi, standarda i preporuka kojima se definiraju postignuti ili željeni načini međusobnog umrežavanja. Postavljeni okvir nije fiksna, već promjenjiva varijabla koja se mora prilagođavati normativnim i poslovnim promjenama te pratiti najnovija tehnološka dostignuća.

Hrvatskim okvirom za interoperabilnost definirani su uvjeti za postizanje interoperabilnosti na nacionalnoj razini u skladu s društvenim i korisničkim potrebama u odnosu na zahtjeve interoperabilnosti Europske unije. Uspostavljanje hrvatskog okvira za interoperabilnost utjecat će na povezivanje informacijskih sustava tijela državne uprave u umreženu upravu. Time će se unaprijediti proces upravljanja i razmjenjivanja podataka i informacija između tijela državne uprave, a korisnicima će se omogućiti jednostavnije i brže obavljanje javnih usluga elektroničkim putem.

Da bi se elektroničke transakcije između tijela državne uprave i korisnika javnih usluga mogle neometano odvijati, moraju biti zadovoljeni osnovni preduvjeti kao što su: identifikacija korisnika, standardizacija strukture podataka, autentikacija pošiljaoca i primaoca podataka, odgovornost za poslane i primljene podatke te sigurnost komunikacije. Interoperabilnost sustava mora se osigurati na tehničkoj, semantičkoj i procesnoj razini. Tehnička interoperabilnost podrazumijeva postojanje utvrđenih normativa i standarda za povezivanje računalnih sustava i servisa. Semantička interoperabilnost omogućava povezivanje informacija iz različitih sustava na smislen način, odnosi se na značenje podataka i osigurava da podaci koji se razmjenjuju imaju isto značenje na svom izvorištu i cilju. Procesna interoperabilnost smanjuje administrativno opterećenje i povećava učinkovitost javne uprave definiranjem poslovnih ciljeva, modeliranjem poslovnih procesa i poticanjem suradnje između različitih poslovnih jedinica.

Prilikom provedbe hrvatskog okvira za interoperabilnost primjenjuju se temeljna načela Strategije razvoja elektroničke uprave za razdoblje 2009. do 2012. godine. Hrvatski okvir za interoperabilnost usklađen je i s europskom strategijom, europskim okvirom za interoperabilnost i ostalim dokumentima na razini Europske unije, a uvažava i praksu najboljih zemalja sa najrazvijenijim nacionalnim okvirima interoperabilnosti. Uspostava interoperabilnosti tijela državne uprave na konceptu umrežene uprave započela je uvođenjem OIB-a<sup>22</sup>, kao temeljnog identifikatora svih osoba u komunikaciji s tijelima javne vlasti, a područja javne uprave koja su prva započela funkcionirati na temelju međupovezanosti i interoperabilnosti informacijskih sustava jesu Carinska i Porezna uprava.

#### **4.3. Strategija reforme državne uprave za razdoblje od 2008. do 2011. godine**

U nastojanju ostvarenja vizije moderne javne uprave orijentirane na građane Vlada Republike Hrvatske je u ožujku 2008. godine donijela Strategiju reforme državne uprave za razdoblje 2008. – 2011. godine. U strategiji je definirano osam ciljeva, čijim se ostvarenjem državnu upravu želi modernizirati i uskladiti sa najrazvijenijim zemljama. Među tim ciljevima ističe se i cilj broj 7. Primjena moderne informatičko – komunikacijske tehnologije.

Naveden je čitav niz prednosti implementacije moderne tehnologije u svim razinama državne uprave, kao npr. lakši kontakt s korisnicima, ubrzano djelovanje državne uprave, smanjenje prostora za korupciju, olakšanje djelovanja poduzetnika, smanjenje cjelokupnih troškova i dr.

Iako je već ostvaren napredak u reformi državne uprave, potrebno je i dalje konstantno opremiti državnu upravu s novom informatičko komunikacijskom

---

<sup>22</sup>Osobni identifikacijski broj (OIB) je stalna identifikacijska oznaka svakog hrvatskog državljanina i pravne osobe sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Određuje ga i dodjeljuje Ministarstvo financija - Porezna uprava. Osobni identifikacijski broj uvodi se zbog: opće informatizacije javne uprave koja ima za cilj povećati učinkovitost državnih institucija i smanjiti administrativna opterećenja za građane, automatske razmjene podataka između tijela državne uprave i drugih državnih institucija što će građanima omogućiti brže i lakše ostvarivanje njihovih prava, boljeg pregleda nad imovinom građana i pravnih osoba, te prilivom i tijekom novca što je ključan preduvjet za transparentnu ekonomiju i sustavno suzbijanje korupcije, usklađivanja hrvatskog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU.

opremom, novim softverima, vršiti umrežavanja, te stalno raditi na informatičkom obrazovanju i usavršavanju državnih službenika. Tijekom provedbe Strategije razvoja državne uprave tri su područja kroz koja će se posebno nastojati osigurati primjena moderne informacijsko komunikacijske tehnologije:

- poticati sva tijela državne uprave da na svojim web stranicama jasno istaknu elektronske adrese za komunikaciju s korisnicima javnih usluga, te u svakom tijelu odrediti bar jednog državnog službenika koji će biti zadužen za odgovaranje na pristigle poruke,
- omogućiti korisnicima da kompletnu komunikaciju obavljaju elektronskim putem (podnošenje prijave, predaja zahtjeva i svih ostalih obrazaca) u svim tijelima državne uprave,
- održavati informatičke tečajeve za sve zaposlenike u tijelima državne uprave.

Prilikom provođenja reformi nužno je kontinuirano pratiti promjene na tržištu te se prilagođavati standardima i dobrim iskustvima najrazvijenijih zemalja. Tako su prilikom uvođenja ove Strategije uočeni nedostaci Zakona o općem upravnom postupku, te se u okviru projekta CARDS 2003<sup>23</sup> krenulo u izmjene Zakona u smislu usklađivanja sa standardima Europske unije. Nositeljem aktivnosti za praćenje promjene Zakona imenovan je Središnji državni ured za upravu, a planirane aktivnosti koje treba nadgledati i koordinirati jesu: izrada prijedloga novog Zakona o općem upravnom postupku, stručno osposobljavanje službenika ovlaštenih za provođenje upravnih postupaka, uvesti poseban stručni ispit za službenike koji vode upravne postupke, te jačanje inspekcijskog nadzora prilikom provedbe upravnog postupka.

U daljnjem cilju pojednostavljenja upravnog postupanja potrebno je jačati ulogu elektroničke uprave prilikom razvoja gospodarstva, jer su njene prednosti velike i treba ih maksimalno iskoristiti. Nužno je dodatno pojednostaviti administrativne prepreke i ukloniti birokratske barijere koje onemogućuju nesmetano pružanje javnih usluga svim potencijalnim korisnicima i prepreka su bržem razvoju gospodarstva.

---

<sup>23</sup>Program Cards 2003 potpisan je u cilju financijske pomoći za sve neophodne reforme koje su se morale provesti u Republici Hrvatskoj. Program CARDS 2003. usmjeren je na pet ključnih područja: demokratsku stabilizaciju (17 milijuna eura), gospodarski i socijalni razvoj (17,5 milijuna eura), pravosuđe i unutarnje poslove (12 milijuna eura), jačanje upravnog kapaciteta (11,8 milijuna eura) i okoliš i prirodne resurse (3,7 milijuna eura).

Tablica 2. Aktivnosti u cilju dodatnog razvijanja elektronske uprave

<b>Planirane aktivnosti:</b>
Analiza tijeka aktivnosti i izrada Izvješća o provedbi Programa e-Hrvatska 2007.
Izrada prijedloga strateškog dokumenta o razvoju informacijskog društva u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2008-2011.
Nastavak implementacije projekta Hitro.hr (one-stop-shop ili sve na jednom mjestu)
Utvrđivanje modela i rješenja međupovezivanja informacijskih sustava tijela državne uprave jedinstvenom telekomunikacijskom mrežom u funkciji jačanja elektroničke uprave u razvoju gospodarstva
Priprema, oblikovanje i objavljivanje u elektroničkom obliku službenih obrazaca tijela državne uprave, koje građani i poslovni subjekti mogu podnositi javnom telekomunikacijskom mrežom
Izrada i provedba plana za informatičko obrazovanje službenika i namještenika
Provedba edukacije državnih službenika u području primjene informatičke tehnologije i opreme
Uspostava sustava za razmjenu iskustava i koordinaciju aktivnosti informatičara u državnoj upravi
Izrada prijedloga nove Uredbe o uredskom poslovanju (prilagođene elektroničkom funkcioniranju uprave)
Informatizacija ureda državne uprave u županijama
Uspostava informatički podržanog registra / očevidnika državnih službenika
<b>Nositelji aktivnosti:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Središnji državni ured za e-Hrvatsku</li> <li>- Središnji državni ured za upravu</li> <li>- Ministarstvo financija</li> </ul>

Izvor: Vlastita izrada, prema podacima dostupnim na: Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008. – 2011. godine [website], [http://www.iusinfo.hr/Appendix/DDOKU\\_HR/DDHR20100315N7\\_76\\_1.pdf](http://www.iusinfo.hr/Appendix/DDOKU_HR/DDHR20100315N7_76_1.pdf), (pristupljeno 01.09.2018.)

Tablica br. 2 prikazuje niz aktivnosti na čijoj realizaciji je potrebno konstantno raditi kako bi se e - javna uprava što brže i kvalitetnije razvijala. Preporučene aktivnosti su mnogobrojne jer postoji mnogo područja koje je potrebno modernizirati i usavršavati. Ispunjenje ovih aktivnosti trebalo bi e – javnu upravu podignuti na višu razinu, učiniti je dostupnijom korisnicima te povećati njezinu efikasnost. Za provedbu aktivnosti zaduženi su i nositelji aktivnosti, koji imaju zadatak da prate realizaciju i postignute rezultate.



#### 4.4. e-Ured

Program e-Ured donesen je dana 01. prosinca 2011. godine od strane Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku<sup>24</sup> koji je zadužen i za njegovu provedbu. Program se provodi u okviru strategije za razvoj elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj s namjerom da se u svim javnopravnim tijelima državne uprave uvede način elektronskog uredskog poslovanja kroz umreženu i korisnički usmjerenu javnu upravu.

U okviru programa definirana su četiri osnovna provedbena cilja: regulirati brži i učinkovitiji razvoj elektronskog uredskog poslovanja kroz uspostavu poticajnog pravnog i normativnog okvira, osigurati visoku razinu interoperabilnosti informacijskih sustava tijela državne uprave koji se koriste u uredskom poslovanju, postaviti infrastrukturne mehanizme potrebne za elektroničko uredsko poslovanje, te uvesti program stalnog usavršavanja elektroničkih sustava za upravljanje spisima u javnim službama. Za svaki navedeni cilj ustanovljene su i mjere i aktivnosti koje je potrebno provesti kako bi se cilj ostvario.

Sudionici Programa e-Ured jesu: korisnici usluga (građani, poslovni subjekti i zaposleni u državnoj i lokalnoj/područnoj samoupravi), vlasnici (javnopravna tijela koja su nadležna za pojedine registre, poslovne procese, korisničku podršku i sl.) te davatelji usluga (pokreću izgradnju korisničkih usluga temeljem ovlasti dobivenih od vlasnika podataka i procesa).

Ciljno stanje provedbe Programa e-Ured je da se do kraja 2013. godine postigne da većina javnopravnih tijela svoje poslovanje obavlja elektroničkim putem, odnosno da podatke i informacije razmjenjuje korištenjem dostupnih informacijsko komunikacijskih sustava u skladu sa dogovorenim standardima interoperabilnosti radi pružanja kvalitetnih usluga svim korisnicima te efikasnijeg funkcioniranja javne uprave.

---

<sup>24</sup>Središnji državni ured za e-Hrvatsku, bio je središnji državni ured čiji je zadatak bilo promicanje i sustavno unaprjeđivanje izgradnje informacijsko-komunikacijske infrastrukture u Republici Hrvatskoj, javnog pristupanja internetskim uslugama i sadržajima, razvitka primjene informacijske i komunikacijske tehnologije i sustava elektroničke uprave. Osnovan je 2003. godine a prestao je s radom 2011. godine kada je njegove poslove preuzelo Ministarstvo uprave.

Program e-Ured čini temeljnu komponentu prilagodbe sustava javne uprave Republike Hrvatske zahtjevima moderne javne uprave. Jedan od najviših prioriteta je prilagodba sustava javne uprave visokim zahtjevima otvorenosti, učinkovitosti, transparentnosti te korisničke usmjerenosti, a program e-Ured ima veliku ulogu u dostizanju navedenog.

#### 4.5. e-Građani

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 25. travnja 2013. godine donijela Odluku o pokretanju projekta e-Građani. e-Građani je projekt kojim će se građanima omogućiti pristup javnim informacijama na jednom mjestu uz garantiranje sigurnosti pristupa osobnim podacima te digitalna komunikacija s javnim sektorom.

Odlučeno je da će se projekt ostvariti kroz tri glavne sastavnice – Sustav središnjeg državnog portala<sup>25</sup>, Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav<sup>26</sup> i Sustav osobnog korisničkog pretinca<sup>27</sup> koji će činiti zajedničku infrastrukturu javnog sektora.

Razvoj platforme e-Građani trebao bi riješiti probleme koji su se pojavljivali u svim tijelima državne uprave koji su u svoje poslovanje implementirali e-usluge. Problemi koji su se pojavljivali jesu: nepostojanje jedinstvenog mehanizma za utvrđivanje e-identiteta, nepostojanje središnjeg servisa za izdavanje vjerodajnica<sup>28</sup> odnosno

---

<sup>25</sup>Središnji državni portal je jedinstveno mjesto za pristup javnim informacijama. Osnovna svrha središnjeg državnog portala je objedinjavanje informacija državnih institucija kako bi građani na što jednostavniji način došli do traženih informacija.

<sup>26</sup>Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav - NIAS je jedinstveno mjesto verifikacije e-identiteta za pristupa e-uslugama, odnosno cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na nacionalnoj razini, koje omogućava uključivanje više tipova vjerodajnica. Temeljna funkcija NIAS-a je sigurna e-identifikacija i autentifikacija korisnika e-usluga. U svom radu, NIAS razmjenjuje samo one podatke koji su nužni za jednoznačnu identifikaciju korisnika.

<sup>27</sup>Osobni korisnički pretinac svakom građaninu, koji ima važeći OIB, omogućava primanje osobnih službenih poruka vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse te njihov pregled, upravljanje i pohranu. Putem njega građanin će biti informiran o njemu važnim situacijama i događajima vezanim za osobna zakonska prava i obveze te o korištenju osobnih podataka u javnom sektoru.

<sup>28</sup>Vjerodajnica je sredstvo dokazivanja (prepoznavanja) elektroničkog identiteta koje je zaštićeno tehnološkim protokolima. Vjerodajnica je nešto što korisnik zna i/ili posjeduje (npr. korisničko ime/lozinka, token na mobilnom telefonu, digitalni certifikat i sl.). Korisnik vjerodajnicu treba pažljivo čuvati i nikome ju ne smije povjeravati. Razina sigurnosti vjerodajnice predstavlja stupanj ranjivosti vjerodajnice prilikom njezinog korištenja. NIAS razlikuje četiri razine sigurnosti (razina 1 je najniža, razina 4 je najviša) koje su usklađene s preporukama i iskustvima stečenim kroz projekte u zemljama Europske unije.

potvrda e-identiteta, nepostojanje sigurnog mehanizma dostave informacija korisnicima, neorganiziranost e-usluga te neinformiranost javnosti o dostupnosti e-usluga.

Svaka od tri navedene sastavnice trebala bi rješavati probleme iz svoje nadležnosti. Dakle Središnji državni portal rješava probleme neorganiziranosti informacija i e-usluga, Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) rješava problem elektroničkog identiteta i nepostojanja središnjeg servisa za izdavanje vjerodajnica, a Osobni korisnički pretinac (OKP) brine se za sigurnu dostavu osobnih podataka korisnicima.

U sustavu e-Građani već su dostupne mnoge usluge elektroničke uprave, ali se on i kontinuirano nadopunjava novim uslugama. Preko trenutno dostupnih usluga može se<sup>29</sup>:

- zatražiti elektroničke izvode iz matične knjige rođenih, vjenčanih ili knjige državljana
- zatražiti elektroničke zapise uvjerenja o prebivalištu, boravištu te vlasništvu cestovnih vozila
- predati zahtjev za izradu putovnice, vozačke dozvole
- obaviti prijavu/upis rođenja djeteta u maticu rođenih, evidenciju državljanstva, prijaviti prebivalište novorođenog djeteta, regulirati zdravstveni status novorođenog djeteta
- izvršiti uvid u ocjene svog djeteta u školi
- pregledati recepte koje ste realizirali u ljekarnama u zadnjih 6 mjeseci
- naručiti Europsku karticu zdravstvenog osiguranja
- zatražiti elektroničku radnu knjižicu
- registrirati se kao potencijalni posloprimac
- provjeriti uplaćene doprinose u drugi stup mirovinskog osiguranja
- pribaviti potvrde od REGOS-a
- provjeriti svoju poreznu knjigovodstvenu karticu, JOPPD, pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplatiteljima

---

<sup>29</sup>Središnji državni portal [website], 2018, <https://gov.hr/e-gradjani/o-sustavu-e-gradjani/1584> (pristupljeno 03.rujna 2018.)

- zatražiti elektronički izvadak vlasničkog lista, kopiju katastarskog plana, prijepis/izvod iz posjedovnog lista, izvadak iz Baze zemljišnih podataka
- pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima
- provjeriti svoje podatke u OIB sustavu
- sudjelovati u procesima savjetovanja sa zainteresiranom javnošću
- pribaviti e-potvrdu koja pokazuje da se protiv korisnika ne vodi kazneni postupak za kaznena djela koja se progone po službenoj dužnosti

U okviru uspostave Programa e-Građani, Republika Hrvatska osigurala je i kontaktni centar e-Građani, kao centralnu točku podrške svim sadašnjim i potencijalnim korisnicima sustava. Podršku je moguće dobiti putem telefona i dva e-mail kontakta. Kontaktni centar e-Građani uspostavljen je sa svrhom pružanja brze i efikasne korisničke podrške o načinu korištenja elektroničkih usluga te pružanje informativne podrške o radu i mogućnostima sustava.

Na globalnom summitu inicijative Partnerstvo za otvorenu vlast održanom u Mexico Cityu dana 28. listopada 2015. godine, projekt Vlade Republike Hrvatske e-Građani osvojio je prvo mjesto u Europi. Partnerstvo za otvorenu vlast međunarodna je inicijativa pokrenuta od strane bivšeg predsjednika SAD-a Baracka Obame, koja putem suradnje vlade i civilnog društva potiče reforme u cilju dostizanja transparentnosti i odgovornije vlasti. Dobivena nagrada potvrda je sustavnog i predanog rada na podizanju otvorenosti i odgovornosti javne uprave i uključivanju građana u kreiranje javnih politika, te je svrstala Republiku Hrvatsku na sam vrh ambicioznog pokreta povećanja kvalitete javnih usluga.

#### **4.6. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine**

Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. – 2012. godine, još je jedan u nizu dokumenata koji je usvojila Vlada Republike Hrvatske s namjerom utvrđivanja okvira i ciljeva postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave. Naglasak se stavlja na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka i pružanje modernih elektronskih usluga. Strategija je usvojena 21. siječnja 2009. godine.

Nadovezujući se na već prethodno postavljene temelje ova Strategija razvija smjernice i provedbene aktivnosti daljnjeg nastavka razvoja komunikacijske mreže između tijela državne uprave, uspostavljanja sustava upravljanja podacima te izgradnje potrebnih kompetencija na kojima će se temeljiti daljnji razvoj elektroničke uprave. Navedeni temelji označuju smjer u kojem se reforma državne uprave treba kretati, a to je osnaživanje postojeće tehnološke osnovice, preusmjerenje dosadašnjeg poslovanja na elektroničke opcije, te podizanje razine dostupnosti elektroničkih usluga državne uprave.

Provedba reforme zahtijeva značajne napore i uzajamnu suradnju svih sudionika koji su u doticaju s ovom Strategijom, te su stoga definirana i načela kojih se svi sudionici moraju pridržavati. Definirano je 10 osnovnih načela, a ona su:

1. Sve usluge elektroničke uprave i svi javni podaci moraju biti potpuno prihvatljivi i jednako dostupni svim korisnicima bez ikakvih ograničenja.
2. Dosadašnji način pružanja usluga ne može se ukinuti paralelno sa uvođenjem novih oblika pružanja usluga. Potrebno je vrijeme za prilagodbu, te se tek nakon značajnijeg povećanje broja korisnika elektroničkih usluga pojedini oblici mogu postupno ograničavati.
3. Potrebno je najprije osigurati da svi potencijalni korisnici imaju pristup i potrebno znanje za korištenje usluga elektroničke uprave, te se tek onda mogu ukinuti pojedine usluge koje se do tada nisu pružale digitalnim putem.

4. Informacijsko komunikacijska tehnologija mora činiti temelj razvoja novih usluga državne uprave, a njihovo korištenje mora se omogućiti korisnicima kroz najjednostavnije i najdostupnije komunikacijske kanale.
5. Prilikom plasiranja javno dostupnih informacija korisnicima, tijela državne uprave moraju osmisliti jednostavan i slobodan pristup za sve korisnike, te koristiti opće prihvaćene norme bez posebnih zahtjeva za korištenjem komercijalnih ili ostalih kompliciranih tehnoloških rješenja.
6. Tijela državne uprave moraju biti tako umrežena da se svaki podatak unosi u sustav samo jednom i na samo jednom mjestu, a svi subjekti kojima je potreban taj podatak preuzimaju ga iz sustava otvorene komunikacije u skladu s utvrđenim pravnim temeljem.
7. Dostupnost elektroničkih usluga mora biti postavljena na način, da korisnike javnih usluga ne smije dovesti u položaj nužnosti kupovine komercijalnih programa kako bi ostvarili mogućnost korištenja javnih usluga.
8. Ne smije se dozvoliti ovisnost o pojedinim dobavljačima roba i usluga (računala, programska rješenja, komunikacijska mreža) prilikom razvoja usluga elektroničke državne uprave.
9. Od izuzetne je važnosti osiguranje pouzdanosti u sustav elektroničke uprave, odnosno potrebno je istog temeljiti na utvrđenim normama informacijske sigurnosti i u skladu sa pravnim okvirom zaštite osobnih podataka.
10. Kako bi se pogodnosti elektroničke uprave mogle u cijelosti iskoristiti nužno je osiguranje stručnog i profesionalnog kadra, odnosno svi zaposleni službenici moraju imati odgovarajuću razinu informatičke pismenosti i konstantno raditi na stručnom usavršavanju.

#### 4.6.1. Temelji elektroničke uprave

Koncept e-uprave temelji se na četiri ključne pretpostavke: informacijsko komunikacijska struktura, elektroničke baze podataka i dokumenata, elektronička dostupnost korisnicima i osposobljeni ljudski potencijali. Ovim pretpostavkama želi se označiti smjer kretanja i očekivani rezultati provedbe Strategije. Potrebno je i dalje razvijati informatičku infrastrukturu, nastaviti dopunjavati i poboljšavati baze podataka, što veći dio poslovanja preusmjeriti na digitalne kanale te podizati razinu stručnosti zaposlenika u državnim službama.

Slika 2. Struktura elektroničke uprave



Izvor: Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. – 2012. godine, [website], [https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija\\_e\\_Uprave\\_HRV\\_final.pdf](https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf), (pristupljeno 03. rujna 2018)

Pouzdana računalna i komunikacijska infrastruktura predstavlja temelj svih daljnjih akcija razvoja elektroničke uprave. Ona omogućuje elektroničko prikupljanje, obradu, razmjenu i čuvanje podataka i informacija, te određuje kvalitetu djelovanja elektroničke uprave. Preko nje je omogućeno izvođenje standardiziranih poslovnih postupaka u radu tijela državne uprave, te je postojanje kvalitetne računalno komunikacijske infrastrukture osnovni preduvjet za stvaranje tehnološki suvremene i učinkovite javne uprave. Cijeli koncept elektroničke uprave temelji se upravo na komunikacijskom sustavu i čini okosnicu svih daljnjih aktivnosti, odnosno preduvjet je

uspješne komunikacije s korisnicima elektronskih usluga. Kako se razvijaju usluge elektronske uprave potrebno je razvijati i računalno komunikacijsku infrastrukturu koja će omogućiti kvalitetnu podršku razvoju istih. U elektroničkoj upravi posebna je pažnja pridodana funkciji informiranja korisnika i razmjeni elektronskih poruka, pri čemu je važno da se u svakom trenutku može odrediti identitet sudionika u elektronskoj komunikaciji, nužna je uspostava središnjeg sustava autentikacije i autorizacije koji će pratiti identitet osoba koje izrađuju sadržaje i osoba koje pristupaju tim sadržajima. Uz sustav autentikacije i autorizacije jednaku važnost imaju i komunikacijski kanali zaduženi za razmjenu elektronskih poruka, budući da se u sustavu elektroničke uprave provodi učestala i opsežna razmjena elektronskih poruka.

Ova strategija poseban naglasak stavlja i na razvoj elektroničke baze podataka i dokumenata, jer sva tijela državne uprave prilikom komuniciranja s korisnicima javnih usluga moraju imati na raspolaganju točne podatke i informacije. Podatkovno informacijska i dokumentacijska osnovica predstavlja okosnicu ukupnog djelovanja državne uprave. Stoga se podaci i informacije moraju prikupljati, obrađivati, koristiti i pohranjivati na način koji osigurava maksimalnu sigurnost, pouzdanost, povjerljivost i transparentnost rada državne uprave te pruža pravnu zaštitu zaposlenika u tijelima državne uprave kao i potencijalnih korisnika javnih usluga.

Podaci i informacije glavni su „proizvod“ elektroničke javne uprave i pohranjuju se u raznim registrima, evidencijama i strukturiranim bazama podataka. Unutar ovog cilja glavna aktivnost usmjerena je na uspostavu jednoznačnog sustava prikupljanja i upravljanja podacima i informacijama, temeljenog na praksi razvijenih zemalja s uspješno provedenim i u praksi potvrđenim rješenjima.

Elektronička dostupnost korisnicima podrazumijeva mogućnost korištenja usluga državne uprave od strane bilo kojeg korisnika u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta bez obzira na spol, dob, stupanj obrazovanja, nacionalnost ili bilo koju drugu posebnost. Elektroničke usluge u vidu ove Strategije predstavljaju razne oblike usluga koje korisnici mogu obaviti s tijelima državne uprave koristeći se raznim informacijsko komunikacijskim kanalima. Stoga je potrebno građane i poslovne subjekte poticati na korištenje digitalnih usluga promoviranjem dostupnih digitalnih



javnih usluga i osiguranju njihove bolje dostupnosti kroz umrežavanje stranica, izrade mobilnih aplikacija, promicanjem prednosti korištenja usluga takvim putem za korisnika i slično.

U cilju osiguranja transparentnosti i upoznavanja šire javnosti o oblicima i načinu korištenja e-usluga osnovan je sustav jedinstvene komunikacije i interakcije između svih korisnika kroz središnji državni portal-Moja uprava. Moja uprava je portal razvijen s namjerom da korisnicima približi sadržaje elektroničke uprave putem svih dostupnih kanala komunikacije.

Četvrta preporuka ističe važnost ljudskih potencijala prilikom provedbe Strategije. Od iznimne je važnosti da svi sudionici sustava elektroničke uprave posjeduju određenu razinu informacijsko komunikacijske pismenosti te ostalih poslovnih znanja i vještina potrebnih bilo za rad u tijelima državne uprave ili za korištenje usluga elektroničke uprave.

Kako se cijeli sustav pružanja elektronskih usluga temelji na znanju i mogućnosti uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije, neupitno je da državni službenici kao i korisnici usluga elektroničke uprave moraju biti obučeni i raspolagati određenim informatičkim znanjem nužnim za korištenje spomenutih usluga.

Procijenjeno je da postoji opća razina informatičke pismenosti propisana Strategijom reforme državne uprave i sustavom stručnog osposobljavanja državnih službenika, te se tu ne postavljaju veći zahtjevi. Nužno je zaposlenike državne uprave ali i korisnike elektroničkih usluga stalnim obrazovanjem dovesti do prihvatljive razine znanja i vještina, jer se radi o međusobno povezanim dijelovima koji povezanim djelovanjem grade temelje za uspješno funkcioniranje elektroničke uprave. Međutim Strategijom se posebno želi naglasiti kako je prijeko potrebno osposobljavanje državnih službenika u domeni pružanja elektroničkih usluga i domeni informacijske sigurnosti svih korisnika usluga elektroničke uprave.

#### 4.6.2. *Provedbeni ciljevi*

Strategijom su definirani provedbeni ciljevi kojima se želi utjecati na realizaciju četiri prethodno spomenute pretpostavke stvaranja učinkovite elektroničke uprave. Njihovim ostvarenjem osigurava se djelotvornost sustava elektroničke uprave i povećanje kvalitete usluga koje pruža e-državna uprava.

Unutar prve pretpostavke postavljeni ciljevi usmjereni su na razvoj računalne i komunikacijske strukture. Cilj je stvoriti jedinstvenu infrastrukturu za sva tijela državne uprave, koja istovremeno mora biti sposobna procesuirati kompletan promet informacija između tijela državne uprave, te između državne uprave i krajnjih korisnika, uz mogućnost povezivanja usluga između tijela državne uprave te zadovoljavanje standarda sigurnosti, pouzdanosti i informacijske učinkovitosti. Da bi se postiglo navedeno definirana su četiri pomoćna cilja: pristupiti ocjeni raspoloživosti i upravljanja računalnim sustavima tijela državne uprave, uspostaviti središnji sustav autentikacije i autorizacije, stvoriti djelotvorno sigurno, sadržajno razumljivo i komunikacijski jednostavno okruženje elektroničkih usluga za sva tijela državne uprave te uspostaviti siguran, pouzdan i pravno utemeljen sustav elektroničke pošte. Nužno je utvrditi postupke planiranja i nabavke strojne opreme i programskih rješenja za redovite poslovne radnje u uredskom poslovanju te za specijalizirane poslove iz pojedinog djelokruga rada. Prilikom uspostave središnjeg sustava autentikacije i autorizacije državnih službenika i korisnika usluga elektroničke uprave posebna pozornost staviti će se na upravljanje elektroničkim identitetima, koji će omogućiti jednostavno, sigurno i vremenski povoljno korištenje javnih usluga elektroničkim putem. Budući da je cilj što veći dio usluga obavljati elektroničkim kanalima, potrebno je stvoriti djelotvorno, sigurno, razumljivo i jednostavno okruženje za korištenje istih. Naposljetku važno je uspostaviti i pravno utemeljen sustav elektroničke pošte, koji će korisnicima pružiti sigurnost i pouzdanost.

Druga pretpostavka uključuje ciljeve koji su usmjereni na osiguranje nesmetane primjene informacijsko komunikacijske tehnologije, s posebnim naglaskom na razvoj pouzdanog mehanizma izrade, razmjene i čuvanja elektroničkih dokumenata te podrške informacijsko komunikacijske tehnologije prilikom upravljanja podacima. Potrebno je osigurati usklađivanje pravnog okvira, na način da omogućuje

nesmetanu primjenu informacijsko komunikacijskih tehnologija te pratiti učinke predloženih propisa na sustave elektronske uprave. Zatim uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama u svim tijelima državne uprave, koji će se temeljiti na jedinstvenom modelu, sadržavati propisanu funkcionalnost i razmjenjivati podatke na propisani način. Osigurati potpunu primjenu informacijsko komunikacijske tehnologije u poslovima upravljanja registrima kroz otvoreni i svima dostupan elektronički oblik izvornih registara kojima će se omogućiti istovjetnost, vremenska usklađenost i točnost podataka u svim tijelima državne uprave. Nužno je ispuniti i načelo jednokratnog unošenja podataka u sustav elektroničke uprave, na način da se jednom uneseni podatak primjenom i povezivanjem tijela državne uprave otvorenih informatičkih rješenja učini dostupan svim sudionicima sustava elektroničke uprave.

Ciljevi unutar pretpostavke broj tri usmjereni su na razvoj dostupnosti elektroničkih usluga, kroz maksimalno iskorištenje komunikacijskih kanala kako bi se omogućilo brzo, efikasno i troškovno prihvatljivo pružanje usluga krajnjim korisnicima. Zato je potrebno planirati razvoj elektroničkih usluga u skladu s pravnim temeljima koji pružaju pravnu zaštitu svim sudionicima sustava. Osigurati primjenu normi u procesu oblikovanja elektroničkih usluga, na način da ih sva tijela državne uprave moraju uvažiti prilikom oblikovanja i povezivanja e-usluga. Osigurati prihvaćanje međunarodno priznatih metodologija za praćenje razvoja elektroničkih usluga kojima će se ocjenjivati uspješnost djelovanja i zadovoljstvo korisnika. Nadalje je potrebno omogućiti pristup svim postojećim javnim uslugama kroz raspoložive komunikacijske kanale te predvidjeti njihovu kontinuiranu prilagodbu razvoja nove tehnologije te se što više približiti zahtjevima učinkovitosti, kvalitete, troškovne prihvatljivosti i dostupnosti prilikom pružanja e-usluga.

Četvrta pretpostavka moderne uprave podrazumijeva postojanje visoko osposobljenog ljudskog potencijala koji će biti pokretač uspješnog korištenja usluga javne uprave. Da bi se navedeno moglo ostvariti potrebno je osigurati određenu razinu informatičke pismenosti i vještina državnih službenika koji djeluju u sustavu elektroničke uprave. Zatim, osigurati organizacijsku podršku potrebnu za razvoj sustava elektroničke uprave u svim tijelima državne uprave, odnosno osigurati samostalnu ustrojstvenu jedinicu koja će provedbom aktivnosti navedenih u Strategiji biti temelj razvoj elektroničke uprave. Nadalje, stvoriti pretpostavke izdvojenog

sustava vrednovanja i nagrađivanja službenika koji rade na informatičkim poslovima, na način da se posebno izdvoje službenici koji rade na složenim i visoko profesionalnim poslovima i zadacima od krucijalne važnosti za razvoj elektroničke uprave, te kontinuirano informirati korisnike usluga elektroničke uprave o mogućnostima korištenja istih kroz stvaranje jedinstvenog modela informiranja korisnika o načinu korištenja informatičke oprema i interneta, provođenjem seminara i radionica te putem medija promicati potrebu za općim informatičkim znanjima i vještinama.

#### *4.6.3. Upravljanje i nadzor provedbe Strategije*

Ovom Strategijom određeno je da se upravljanje vrši na dvije razine. Prva razina odnosno razina strateškog upravljanja djelovati će kroz Nacionalno vijeće za informacijsko društvo s ciljem poticanja komunikacije između državnog i privatnog sektora, isticanja važnosti primjene informacijsko komunikacijske tehnologije za razvoj društva i gospodarstva, te predlaganja daljnjih mjera za razvoj informacijskog društva. Za drugu razinu ili razinu operativne realizacije potrebno je ispred svakog tijela državne uprave imenovati tim stručnih koordinatora koji će pratiti evaluaciju postignutog i o tome izvještavati Središnji državni ured za e-Hrvatsku. Središnji državni ured za e-Hrvatsku će zajedno sa strateškom i operativnom razinom bilježiti ostvarene rezultate, te o tome podnositi izvješća Vladi Republike Hrvatske.

U sklopu ove Strategije osmišljen je i Akcijski plan u kojemu su iskazane aktivnosti kojima se želi utjecati na pozitivan ishod Strategije. U njemu su ciljevi povezani sa nositeljima provedbe i planiranim rokovima, te je određen i očekivani rezultat kao instrument nadzora i vrednovanja provedbe.

#### **4.7. Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine**

Strategiju razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine donio je Hrvatski sabor na sjednici održanoj dana 12. lipnja 2015. godine. Predstavlja sveobuhvatni dokument u kojem je predstavljen daljnji okvir za razvoj javne uprave i unapređenje upravnih kapaciteta i organizacija javne uprave.

Strategija ima za cilj uskladiti razvoj javne uprave s ciljevima Europe 2020 kojom se želi poduprijeti razvoj održivog i uključivog gospodarstva do 2020. godine. Europska komisija provjerava provedbu strategije i daje preporuke za sve države članice, ali svaka država članica postavlja vlastite ciljeve na nacionalnoj razini. Prilikom izrade ove Strategije uzete su u obzir i preporuke Europske komisije, a one naglašavaju potrebu stvaranja djelotvornije javne uprave.

Određeno je da će se razvoj javne uprave odvijati u tri smjera, a jedan od njih je i pojednostavljenje i modernizacija upravnog postupanja, kao i osiguravanje pouzdane i brze podrške javne uprave građanima i poslovnim subjektima realizacijom projekata e – uprava. Ovom Strategijom ustanovljeno je da hrvatska javna uprava u nedovoljnoj mjeri koristi rješenja informacijsko komunikacijske tehnologije, odnosno da se ona koristi za zapisivanje konačnih podataka a ne za obradu podataka, te najčešće ne prati poslovni proces.

Kao razlog nedovoljne i neadekvatne uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije prepoznata je: nedovoljna svijest o mogućnostima koja pruža moderna tehnologija, nedovoljna educiranost zaposlenika, premalo stručnih zaposlenika koji su u stanju iskoristiti sve pogodnosti moderne tehnologije te zastarjela i neadekvatna oprema u većini javnopravnih tijela. Pokazalo se da su navedeni problemi jako utjecali na razvoj e-uprave i rezultirali manjim brojem e–usluga za korisnike.

Građanima je u 2010. godini bilo na raspolaganju 50% osnovnih javnih usluga putem interneta, što svrstava Hrvatsku ispod prosjeka EU–27, koji je iznosio 81%. Komunikacija građana s javnom upravom putem online aplikacija u 2013. godini za EU–27 iznosi 50%, dok je taj postotak u Republici Hrvatskoj puno niži i iznosi samo 30,8% te se i tu Hrvatska nalazi ispod prosjeka. Niti pokazatelj pripremljenih i

korištenih javnih usluga u okviru e-uprave nije zadovoljavajući jer iznosi svega 57%, dok je prosjek za EU–27 74%.

Institucije javne uprave trebaju što prije u sustav poslovanja implementirati moderne informacijsko komunikacijske tehnologije, a najveći prostor za napredak prepoznat je u obrazovnom sektoru, sektoru upravljanja prostorom te zdravstvu, pravosuđu, kulturi i turizmu. Veliki problem je i to što aplikacije rade na principu „otoka“ te postoji vrlo malo međusobnog povezivanja i komuniciranja javnopravnih tijela. Problem slabog preuzimanja dolazi zbog različitih razina informatiziranosti te različite kvalitete i starosti opreme. Stoga je cilj korištenjem zajedničke računalno komunikacijske infrastrukture osigurati korištenje istih resursa (kao npr. računalnu mreža, serversku opremu, aplikacija) u svrhu smanjenja troškova, postizanja viših standarda sigurnosti i ujednačavanja postupka, te u konačnici poboljšanja cjelokupne javne uprave.

Uz ovu strategiju u pripremi je i strategija e–Hrvatska 2020 te će se daljnja informatizacija javne uprave provoditi u skladu s oba dvije strategije. Dostizanje punog potencijala e–uprave omogućit će se tek kad sva tijela javne uprave osiguraju e–usluge iz svog djelokruga rada i to vodeći računa o tome da prvo razvijaju e–usluge koje obuhvaćaju najveći broj korisnika, ostavljaju najbolji učinak na gospodarstvo, povećavaju efikasnost i transparentnost te skraćuju vrijeme pružanja usluga, a građani i poslovni subjekti smatraju ih najpotrebnijima.

Nadalje, razvoj elektronske uprave mora se temeljiti na razvoju zajedničkog sustava interoperabilnosti, te će se posebna pozornost posvetiti zaštiti osobnih podataka i sigurnosti razmjene podataka između različitih registara i institucija. U tom kontekstu potrebno je utvrditi i standarde elektroničkog uredskog poslovanja, odnosno točno odrediti načine razmjene i čuvanja elektroničkih isprava te jasna pravila zaprimanja i otpreme zahtjeva u elektroničkom obliku.

Ukoliko se želi dostići stupanj razvoja e–usluga Europske unije potrebno je urediti i da elektronska komunikacija postane primarni način komunikacije i razmjene dokumenata i informacija između tijela državne uprave, s time da se korisnicima ostavi mogućnost izbora dobivanja informacija elektroničkim ili klasičnim putem.

Rješavanje navedenih problema vezanih uz primjenu informacijsko komunikacijske tehnologije u javnoj upravi utjecati će i na razvoj funkcija elektroničke komunikacije, pristupa informacijama te ponovnog korištenja istih, shvaćanje podataka kao temelj gospodarskog razvoja te unapređenje cjelokupnog djelovanja javno pravnih tijela putem dostupne informacijsko komunikacijske tehnologije.

#### **4.8. Strategija e – Hrvatska 2020**

Strategija e–Hrvatska 2020 donesena je odlukom Vlade RH zajedno s Akcijskim planom za provedbu Strategije e–Hrvatska 2020 25. svibnja 2017. godine prema tekstu kojeg je dostavilo Ministarstvo uprave. Odlukom se zadužilo Ministarstvo uprave da obavijesti javno pravna i ostala tijela državne uprave, koja su nositelji provedbe aktivnosti iz Akcijskog plana da u predviđenim rokovima provedu mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti. Donesena Strategija preduvjet je za korištenje strukturnih fondova Europske unije i vezana je uz tematski cilj br. 2 - Digitalni rast<sup>30</sup>.

Strategija e–Hrvatska 2020 pripremljena je u skladu s Digitalnom agendom za Europu (DAE) i u suradnji sa relevantnim tijelima javnog sektora, predstavnicima akademske zajednice i ICT industrije, a uključeni su i građani preko ankete o zadovoljstvu e–uslugama javnog sektora. Glavni cilj strategije je omogućiti korisnicima što veći broj e–usluga i smanjiti opterećenja u interakciji s javnom upravom kroz umrežavanje informacijskih sustava tijela javne uprave iz svih sektora. Strategija je orijentirana na postizanje „javne uprave na usluzi građanima“ kroz korištenje modernih informacijsko komunikacijskih tehnologija i inovativnih rješenja. Odnosno u krajnjoj liniji želi se postići: poboljšanje produktivnosti javne uprave kroz korištenje suvremenih informacijsko komunikacijskih tehnologija, podizanje kvalitete života korisnika korištenjem e–usluge efikasne javne uprave, poboljšanje komunikacija i transparentnosti između korisnika i države, osiguranje sigurnosti

---

<sup>30</sup> Digitalni rast podrazumjeva razvoj okvira za e-poslovanje, unutar kojega je nužno: definirati osnovni set usluga koje treba pružati kroz e-Poslovanje, razviti nove e-usluge za poslovne subjekte i građane koje će biti dostupne kroz sustave e-Poslovanje i e-Građani, nadograditi i prilagoditi postojeće e-usluge za poslovne subjekte i građane koje će biti dostupne kroz sustave e-Poslovanje i e-Građani, integrirati razvijene e-usluge za poslovne subjekte, povezati sustave s ciljem razvoja kompleksnih usluga namijenjenih poslovnim subjektima i građanima koje će se biti dostupne kroz sustave e-Poslovanje i e-Građani, uvesti program e-Učenja za službenike i korisnike, podizati svijest i vršiti edukaciju službenika, te poraditi na podizanju svijesti poslovnih subjekata.

sustava prilikom pružanja e–usluga, povećanje konkurentnosti posebice mikro, malog i srednjeg gospodarstva digitalizacijom poslovanja, uvoditi inovacije u rad javne uprave, osiguranje jednostavnog pristupa bazama podataka i podnošenja zahtjeva te uključivanje u Europski digitalni administrativni prostor<sup>31</sup>.

Ova Strategija je usmjerena na elektroničke javne usluge, te na zahtjeve koji moraju biti ispunjeni kako bi se dostigao puni potencijal modernog digitalnog društva. Preduvjet stvaranja digitalnog društva ponajprije je razvoj širokopojasnog pristupa informacijsko komunikacijskim tehnologijama. U tu svrhu Republika Hrvatska je usvojila Strategiju razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine, gdje se kao dva temeljna cilja javljaju: pokrivenost pristupnim mrežama sljedeće generacije koje omogućuju pristup internetu brzinama većim od 30 Mbit/s za 100% stanovništva Republike Hrvatske te pristup internetu brzinom od 100 Mbit/s ili većim za 50% stanovništva Republike Hrvatske.

Sastavni dio ove Strategije je i osiguranje dostupnosti ultrabrzog širokopojasnog pristupa za potrebe tijela javne uprave, što je jedan od osnovnih preduvjeta za pružanje kvalitetnih e-usluga. Budućnost daljnjeg razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj ovisiti će o zadovoljstvu korisnika i njihovoj motivaciji za korištenjem usluga e-uprave. Zato je od sustavne važnosti utvrditi mjere javne politike čija je svrha stvaranja takvog društvenog, pravnog i poslovnog okruženja, koje će potaknuti sve sudionike gospodarstva na donošenje odluka usklađenih sa ciljevima ove Strategije.

---

<sup>31</sup> Europski digitalni administrativni prostor podrazumijeva stvaranje jedinstvenog tržišta. Jedinstveno digitalno tržište temelji se na ideji o spajanju svih nacionalnih tržišta država članica u jedno jedinstveno. U potpunosti funkcionalno jedinstveno tržište ključno je za gospodarski rast Europe. Njegova izgradnja prioritete je za postizanje globalne konkurentnosti, kako bi svi korisnici mogli iskoristiti prednosti digitalnog doba. Ostvarenje povezanost društva važno je za rast i razvoj EU, a ulaganje u usluge i infrastrukturu koji to podupiru omogućiti će građanima pristup internetskim uslugama u područjima e-uprave, e-uključenosti, e-kulture, e-zdravstva i e-pravosuđa.



#### *4.8.1. Europski i nacionalni strateški okvir*

Prilikom izrade Strategije vodilo se računa o poštivanju smjernica pravnog i strateškog okvira na europskoj i nacionalnoj razini. Strateški kontekst koji najviše utječe na smjer razvoja elektroničke uprave je Digitalna agenda za Europu (DAE). Digitalna agenda za Europu je kao jedna od inicijativa pokrenuta u svibnju 2010. godine s namjerom da omogući svim korisnicima usluga javne e-uprave maksimalno iskorištenje beneficija digitalnih tehnologija. Jedna od ključnih aktivnosti joj je uspostava jedinstvenog digitalnog tržišta kreiranjem prekograničnih e-usluga, a zatim i unapređenje okvira za interoperabilnost, unapređenje digitalne pismenosti, povećanje sigurnosti i brzine pristupa internetu. Ostvarenjem ovih aktivnosti korisnici bi trebali osjetiti stvarne promjene pri korištenju e-usluga.

Za promicanje modernizacije javnih uprava u cijeloj Europskoj uniji i poticanje suradnje među državama članicama koriste se politički instrumenti kao što su akcijski planovi za e-upravu. Takvi akcijski planovi imaju svrhu ubrzavanja i usklađivanja zajedničkih aktivnosti i napora u javnom sektoru na području e-uprave.

Do sada su donesena dva takva plana i to Akcijski plan za e-upravu za razdoblje od 2011. do 2015. godine i Akcijski plan za e-upravu za razdoblje od 2016. do 2020. godine koji je trenutno aktualan. Usvojen je u travnju 2016. godine i služi kao podloga za ostvarenje moderne, otvorene, efikasne i prema korisnicima prilagođene javne uprave. Procijenjeno je da takvi akcijski planovi pozitivno utječu na razvoj elektroničke uprave na europskoj, a i na razini država članica. Djeluju na usklađenost nacionalnih strategija e-uprave, razmjenu najboljih praksi i dovode do razvoja tehnoloških rješenja koja su od iznimne važnosti za olakšavanje pristupa i korištenja javnih e-usluga.

U rujnu 2012. godine Europska komisija usvojila je i Strategiju „Oslobađanje potencijala računalstva u oblaku“, ona bi trebala omogućiti slobodan protok podataka preko granica i maksimizirati potencijale informacijsko komunikacijske tehnologije.

Europski pravni okvir kojim se regulira područje razvoja javne uprave stalno se razvija i nadograđuje. Do sada je doneseno mnoštvo uredbi i direktiva kojima se želi

potaknuti razvoj javne uprave, posebno dijela koji se odnosi na pružanje elektroničkih usluga korisnicima. Neke od njih su: Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu, Direktiva 2014/55/EU o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi, Direktiva 2003/98/EZ o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora, Direktiva 2016/2102/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora, Uredba o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i drugo.

Trenutno je najaktualnija Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća - General Data Protection Regulation (GDPR) kojom se želi harmonizirati postupanje u vezi zaštite osobnih podataka u Europskoj uniji, te zaštititi pojedina u vezi obrade i kretanja njegovih osobnih podataka.

Kroz sve godine reforme javne uprave u Republici Hrvatskoj željelo se dosegnuti nivo kvalitete europske javne uprave. U želji dostizanja tog cilja donesene su razne strategije kojima se želi ostvariti razvoj javne uprave do njezinog punog potencijala. Osim prethodno opisanih strategija i programa tu su još i Nacionalna strategija kibernetičke sigurnosti (NSKS), Strategija razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj 2016.-2020., inicijativa Partnerstvo za otvorenu vlast, te mnoge sektorske strategije u kojima se također naglašava važnost primjene informacijsko komunikacijskih tehnologija i uvođenje elektroničkih usluga.

U cilju dostizanja europskog nivoa razvijenosti javnih usluga potrebno je uskladiti i nacionalni s europskim pravnim okvirom. U Republici Hrvatskoj već se duži period radi na informatizaciji javne uprave i to svaka institucija u djelokrugu nad kojim ima ovlasti, ali naravno uvijek u granicama postavljenog pravnog okvira.

Pravni okvir kojim se uređuje postojanje elektroničke javne uprave čine: Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Zakon o informacijskoj sigurnosti, Zakon o elektroničkim komunikacijama, Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o uslugama, Zakon o nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka, Zakon o elektroničkom potpisu, Zakon o električnoj ispravi, Zakon o zaštiti osobnih podataka i drugi.

#### 4.8.2. Ocjena stanja e-uprave u Republici Hrvatskoj

U okviru Strategije e-Hrvatska 2020 proveden je i snimak stanja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Ocijenjeno je da se intenzivno radi na implementaciji e-uprave i da su pojedina područja već dobro pokrivena e-uslugama, ipak postoji još mnogo područja na kojim treba dodatno poraditi kao npr. e-identitet, sigurni pretinac za komunikaciju s javnom upravom, sustav javnih i temeljnih registara i drugo.

Prilikom praćenja razvoja usluga e-javne uprave razlikuju se e-usluge za građane i e-usluge za poslovne subjekte. Razvijenost svake e-usluge ocjenjuje se prema različitim razinama informatiziranosti, koji se mjere na skali do 1 do 5. Gdje je 1 najniža razina informatiziranosti koja označava da je na mreži dostupna samo informacija o usluzi (npr. opis postupka), razina 2 označava jednosmjernu interakciju, dakle dostupnost formulara u e-obliku, ali ih je potrebno otisnuti na pisaču, 3 je razina dvosmjerne komunikacije koja podrazumijeva dvosmjerno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju, razina 4 je razina transakcija što označava da je cijela usluga dostupna na mreži npr. popunjavanje formulara, autentifikacija, plaćanje i isporuka potvrda su u potpunosti dostupne putem mreže i razina 5 je ciljana usluga što podrazumijeva obavljanje usluge proaktivno i automatizirano na način da se od korisnika traži samo potvrda i suglasnost.

Prema ovim kriterijima stanje u Republici Hrvatskoj je takvo da je većina e usluga tek na razini 2 tj. razini jednosmjerne interakcije<sup>32</sup>. Utvrdilo se je da je razlog nedovoljne razvijenosti e-usluga prvenstveno taj što do 2014. godine nije postojalo jedinstveno mjesto u digitalnom svijetu koji omogućuje interakciju s građanima i poslovnim subjektima. Taj problem riješen je u lipnju 2014. godine puštanjem u rad platforme e-Građani, koja je kroz svoje tri glavne sastavnice doprinijela rješavanju spomenutih problema. Značajni iskorak napravilo je i Ministarstvo unutarnjih poslova izdavanjem elektroničke osobne iskaznice (EOI) s identifikacijskim certifikatom koji je vjerodajnica najviše razine te je njome omogućen pristup svim elektroničkim uslugama.

---

<sup>32</sup> Strategija e-Hrvatska 2020, 20. siječnja 2016., [http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Strategija%20e-Hrvatska%202020.%20\(20.01.2016.\).pdf](http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Strategija%20e-Hrvatska%202020.%20(20.01.2016.).pdf), (pristupljeno 04. rujna 2018.)

Dostupnost e-usluga za građane pokriva područja pravne države i sigurnosti, obitelji i obrazovanja, zdravstva, rada, financija i poreza, stanovanja, zaštite okoliša, aktivnog građanstva i slobodnog vremena te zaštita prava potrošača. Dostupne e-usluge za poslovne korisnike pokrivaju područja osnivanja društva, financija i poreza, rada i zapošljavanja i ostale. Postotak poslovnih korisnika koji koriste e-usluge u Republici Hrvatskoj je izrazito visok i u 2014. godini iznosi 92,7%. Ovoj pozitivnoj statistici najviše je doprinijela fiskalizacija, e-dostava JOPPD obrasca i e-prijava u sustav mirovinskog osiguranja.

Ministarstvo uprave je putem platforme e-Građani sve korisnike zamolilo da odgovore na postavljeni upitnik o zadovoljstvu e-usluga javne uprave (kompletan upitnik nalazi se u Prilogu 1.) u cilju planiranja daljnje informatizacije i pružanja e-usluga građanima i poslovnim subjektima. Upitnik je bio objavljen na internetu od 17. prosinca 2014. godine do 1. ožujka 2015. godine. U tom razdoblju više od 5.100 osoba je odgovorilo na upitnik, ali pri obradi rezultata uzeli su se u obzir samo oni koji su u potpunosti ispunili postavljeni, a takvih je bilo 3.268. Najveći broj građana izrazio je želju za razvojem e-usluga iz područja financija i poreza, zdravlja, pravne države i sigurnosti, odgoja i obrazovanja, rada, prava potrošača i ostalog, a turizam i kultura našli su se na posljednjem mjestu. U prilogu 2. nalaze se obrađeni rezultati iz upitnika.

#### *4.8.3. Strateški ciljevi i prioriteti*

Prioritet provedbe ove Strategije je osigurati razvoj što većeg broja kompleksnih e-usluga za građane i poslovne subjekte uz poštivanje načela „onlyonce“ što znači da se podatak dostavlja samo jednom i dalje se prenosi putem informatičkih sustava između tijela državne uprave. Strateški cilj ove Strategije je povećati broj korisnika e-usluga javne uprave do 2020. godine na 65% građana i 97% poslovnih subjekata.

Da bi se ostvario ovaj cilj utvrđeno je 10 prioriteta uspostave poticajnog okruženja za razvoj usluga e-uprave. Prioriteti jesu<sup>33</sup>:

---

<sup>33</sup> Strategija e-Hrvatska 2020, 20. siječnja 2016., [http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Strategija%20e-Hrvatska%202020.%20\(20.01.2016.\).pdf](http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Strategija%20e-Hrvatska%202020.%20(20.01.2016.).pdf), (pristupljeno 04. rujna 2018.)

1. između svih tijela javne uprave omogućiti dijeljenje usluga, hardvera, softvera i licenci putem računarstva u oblaku,
2. između tijela državne uprave urediti ujednačavanje poslovnog odnosno upravnog postupanja kroz osiguranje programskih rješenja,
3. osigurati sigurnu razmjenu podataka korištenjem središnjeg sustava interoperabilnosti,
4. održavanje stabilnog i sigurnog okruženja za pružanje i korištenje e-usluga uspostavom središnjeg operativnog mjesta za upravljanje informacijskom odnosno kibernetičkom sigurnošću,
5. Vladi Republike Hrvatske osigurati istinite podatke na temelju kojih će donositi odluke,
6. svim korisnicima usluga javnog sektora osigurati siguran pristup podacima i informacijama,
7. osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora za ponovno korištenje,
8. razmjenjivati znanje i iskustva svih sudionika javnog sektora,
9. svim tijelima javnog sektora omogućiti sigurnu komunikacijsku i mrežnu infrastrukturu,
10. osigurati kontinuitet pružanja e-usluga i očuvanja nacionalno važnih podataka u slučaju značajnih računalno sigurnosnih incidenata ili prirodnih katastrofa.

#### *4.8.4. Provedba nadzora Strategije*

Ministarstvo Uprave je nositelj upravljanja provedbom Strategije e Hrvatska 2020, a za praćenje provedbe Strategije sastavljen je i Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska koji je njezin sastavni dio. Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020 sadržava konkretne mjere i aktivnosti za rok do 2020. godine te nositelje aktivnosti i financijska sredstva. O izvršenju aktivnosti iz Akcijskog plana, Ministarstvo upravo jednom godišnje priprema izvještaj i dostavlja ga Vladi Republike Hrvatske.

Strategija će se po potrebi usklađivati s razvojnim prioritetima Republike Hrvatske. Nužno je formirati međuresornu skupinu koja će brinuti o usklađenosti Strategije s razvojnim ciljevima, novim tehnološki rješenjima i očekivanjima građana. Uz

međuresornu skupinu potrebno je uključivati i stručna tijela koja se bave zaštitom osobnih podataka, pravom na pristup informacijama, intelektualnim vlasništvom te predstavnika akademske i stručne javnosti za obavljanje konzultacija i davanje stručnih preporuka.

Ministarstvo uprave, kao središnji tijelo nadležno za e-Hrvatsku provodit će ispitivanje zadovoljstva korisnika elektroničkim uslugama putem online upitnika, kojim će se istražiti potrebe i želje korisnika za daljnjim razvojem elektronskih usluga. Za praćenje kvalitete e-Uprave zaduženo je Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu.

## **5. EUROPSKE INICIJATIVE ZA RAZVOJ E-UPRAVE**

Europske vlasti intenzivno rade na razvoju e-uprave. Do sada je doneseno mnoštvo raznih dokumenata, programa, akcijskih planova i strategija kojima se potiče razvoj e-uprave, kao jednog od značajnih područja za cjelokupan razvoj gospodarstva. Trenutno su najaktualnije inicijative Europski okvir za interoperabilnost, Talinska deklaracija i Akcijski plan za e-upravu od 2016. do 2020. godine. Republika Hrvatska se još od predaje zahtjeva za članstvo u Uniju, prilagođava europskim standardima e-uprave, a sada kao punopravna članica mora još i više prihvatiti i implementirati europska rješenja u svakodnevni rad javne uprave

### **5.1. Europski okvir za interoperabilnost**

Europski okvir za interoperabilnost usvojen je 23. ožujka 2017. godine. U njemu su definirane posebne upute kako postaviti interoperabilne javne usluge. Europski okvir za interoperabilnost pomoći će europskim javnim upravama prilikom koordinacije digitalizacije javnih usluga, odnosno pomoći će državama članicama slijediti zajednički pristup prilikom omogućavanja dostupnih javnih usluga na Internetu. Primjena okvira od strane europskih javnih uprava osigurati će da njihove usluge budu standardizirane, automatizirane i pojednostavljene, te će smanjiti dosadašnju birokraciju za sve korisnike javnih usuga.

Novi Europski okvir za interoperabilnost postavljen je u kontekstu prioriteta Europske komisije za stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta u Europi. On preporučuje javnim upravama 47 konkretnih preporuka o tome kako poboljšati upravljanje njihovim aktivnostima interoperabilnosti, uspostaviti međusobne organizacijske odnose, pojednostaviti procese koji podržavaju digitalne usluge te osigurati da postojeći i novi zakoni ne ugroze dosadašnje napore za interoperabilnost.

## **5.2. Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016. – 2020.**

Akcijski plan EU-a za e-upravu od 2016. do 2020. godine donesen je 19. travnja 2016. godine od strane Europske komisije. Glavni cilj ovog plana je ubrzanje procesa digitalne transformacije javne uprave. Iako sve države članice kreiraju i provode vlastite strategije i aktivnosti, ovim se planom utvrđuje niz načela kojih se treba pridržavati u budućim aktivnostima kako bi se ostvarila dugoročna vizija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu, te ostvarile mnoge bitne prednosti koje e-uprava može pružiti svojim korisnicima.

U ovom planu nalazi se niz preporuka kojima je cilj ukloniti postojeće digitalne prepreke jedinstvenom digitalnom tržištu, te spriječiti daljnju fragmentaciju javne uprave. Temeljna vizija ovog akcijskog plana je da javne uprave i javne institucije u Europskoj uniji do 2020. godine, budu otvorene, učinkovite i uključive u tolikoj mjeri da mogu svim građanima i poduzećima pružiti personalizirane i korisnicima prilagođene digitalne javne usluge. Javne uprave trebale bi iskoristiti mogućnosti koje im pruža moderno digitalno okruženje kako bi poboljšali i pojednostavili komunikaciju s korisnicima i između javnih uprava. Provedba mjera i aktivnosti iz ovog akcijskog plana biti će moguća samo uz zajedničku suradnju i zajedničko preuzimanje odgovornosti Europske komisije i država članica na svim razinama državne uprave.

## **5.3. Talinska deklaracija**

Talinska deklaracija trenutno je zadnji dokument na području Europske unije kojim se regulira stanje pružanja e-usluga javne uprave, a odnosi se na razdoblje od 2018. do 2022. godine. Njome je utvrđeno šest ciljeva kojima se dodatno nastoji povećati učinkovitost javne uprave, a koji su u na trenutnom stupnju tehnološke razvijenosti prepoznati kao glavni prioriteti.

Daljnja digitalna transformacija javne uprave treba usvojiti načelo „digitalno kao standard“, odnosno usluga koja se pruža građanima i poslovnim subjektima mora ispuniti najviše standarde uključivosti i dostupnosti. Usluga mora biti dostupna na brz



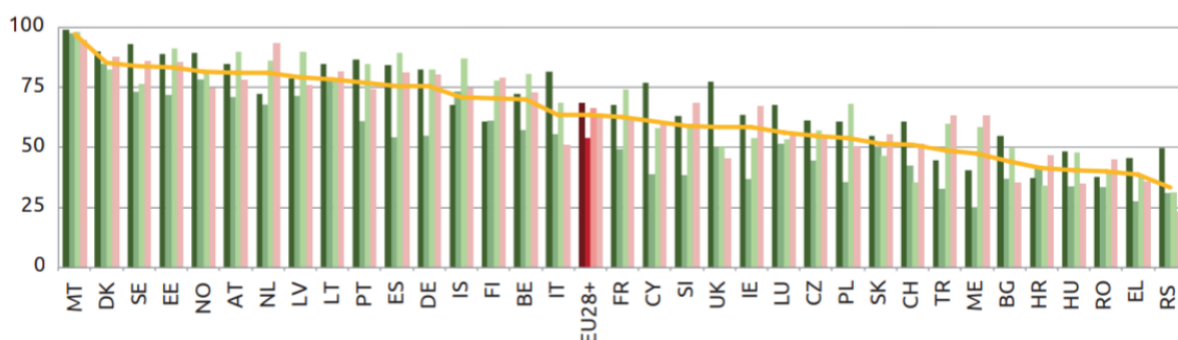
i jednostavan način, svima po istim kriterijima uz osiguranu vjerodostojnost i univerzalan dizajn mrežnih stranica. Konstantno treba promicati dostupnost digitalnih javnih usluga i poticati građane i poslovne subjekte na korištenje istih. Drugi cilj odnosi se na smanjenje administrativnog opterećenja, na način da se jednom dostavljeni podaci od strane građana ili poslovnih subjekata unose u sustav, a zatim se putem informacijskih sustava razmijenjuju između tijela javne uprave na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, ali i između država za prekogranične javne usluge. U deklaraciji je istaknuto i kako je od izuzetne važnosti osigurati i pouzdanost i sigurnost digitalnih javnih usluga korištenjem okvira za kvalificirane elektroničke usluge povjerenja. Četvrtim ciljem želi se pružiti zaštita osobnih podataka i privatnosti pri obradi istih, uz istovremeno omogućavanje građanima i poslovnim subjektima upravljanje vlastitim podacima iz temeljnih registara kada je to moguće. Interoperabilnost se također mora usvojiti kao temeljni standard, kroz uporabu zajedničkih rješenja (e-identitet, e-potpis, e-dostava, e-nabava i sl.). Naposljetku ali ne i manje bitno, za uspješan pokušaj digitalne preobrazbe javne uprave potrebno je i povećanje vještina digitalnog upravljanja među državnim i javnim službenicima.

## 6. STUDIJA eGOVERNMENT BENCHMARK 2017

Studija eGovernmentBenchmark predstavlja detaljno izvješće u kojem se prikazuje rezultat procjene usluga e-uprave u 34 zemlje (države članice Europske unije – EU-28 + Island, Norveška, Crna Gora, Republika Srbija, Švicarska i Turska). Prati se provedba prioriteta iz Akcijskog plana e-uprave 2016-2020, a izvješće je zanimljivo zato jer daje pregled vlastitog napretka ali i „usporedbu s kolegama“ odnosno mogućnost učenja iz najboljih praksi zemalja koje se nalaze u sličnom okruženju. eGovernment benchmark provodi se od 2012. godine i obuhvaća osam pokazatelja online javnih usluga.

Ovogodišnje izdanje eGovernment Benchmark-a procjenjuje napredak digitalne transformacije vlada diljem Europe u 2016. godini i pruža osnovu na kojoj će se procijeniti mjere poduzete u okviru novog Akcijskog plana za e-upravu za razdoblje 2016.-2020. godine. Prema studiji eGovernment Benchmark 2017 u prosjeku 82% usluga državne administracije u članicama Europske unije je dostupno online, a od toga 54% usluga putem aplikativnih rješenja prilagođeno mobilnim uređajima. U dostupnosti online usluga prednost imaju usluge države orijentirane prema poslovnom sektoru u odnosu na usluge prema građanima.

Slika 3. Rangiranje zemalja EU-28+, prema dostupnosti javnih usluga u 2016. godini.

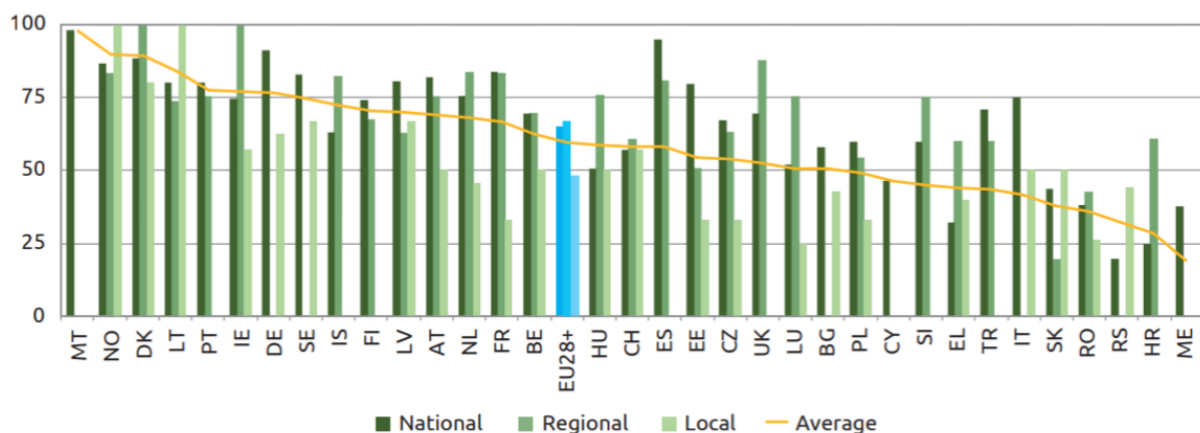


Izvor: eGovernment Benchmark 2017, [website], 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>, (pristupljeno 11. rujna 2018. )

Promatrajući rezultate iz četiri životno važna područja: poslovni sektor, obitelj, traženje posla i obrazovanje vidi se da različite zemlje preferiraju različite točke

fokusiranja prilikom modernizacije usluga javne uprave. Pa je tako Nizozemska usredotočena na korisnike koji traže zaposlenje, Švedska i Norveška na poslovne subjekte, Austrija i Portugal naglasak stavljaju na usluge traženja posla. Island, Francuska i Poljska usredotočili su se na modernizaciju usluga za korisnike koji traže posao. Hrvatska, Irska i Slovenija imaju dobro postavljene servise za pružanje javnih usluga na području obrazovanja, a Cipar, Italija, Srbija i Velika Britanija imaju razvijene usluge namijenjene poslovnom sektoru. Unatoč skromnijim rezultatima vidi se da Rumunjska posvećuje jednaku pozornost na sva četiri područja. Većina zemalja je zabilježila dobre rezultate u područjima poslovni sektor, traženje posla i obrazovanje, dok je obiteljski život pomalo zanemaren prostor u Europi.

Slika 4. Dostupnost javnih usluga u zemljama EU-28+ na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini u 2016. godini

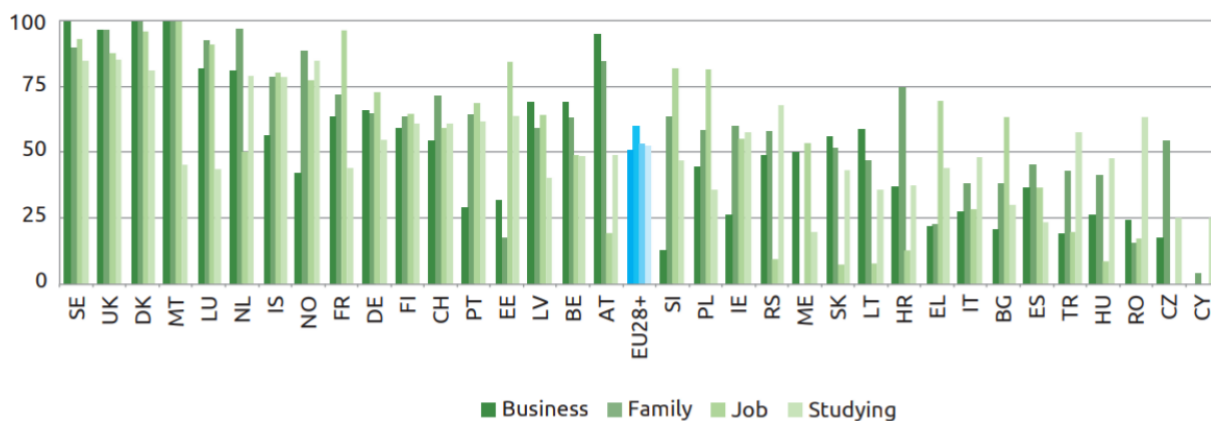


Izvor: eGovernment Benchmark 2017, [website], 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>, (pristupljeno 11. rujna 2018. )

Što se tiče dostupnosti usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini postotak dostupnih usluga na nacionalnoj razini tek neznatno nadmašuje onu na regionalnoj razini, 66% nasuprot 65%. Može se reći i da je regionalna razina ta koja gura naprijed daljnji napredak razvoja e-uprave. Lokalna razina je u prosjeku EU-28 + zastupljena nešto ispod 50%, ipak gledajući pojedine zemlje vidi se da postoje iznimke od ukupnog trenda. Pa tako Norveška i Litva pokazuju visoku razinu

pružanja e-usluga na lokalnoj razini. Srbija također pokazuje dobre rezultate s 45% dostupnih online usluga e-uprave na lokalnoj razini u usporedbi sa 20% dostupnih e-usluga na nacionalnoj razini. Što se tiče Hrvatske dostupnost usluga na regionalnoj razini (60%) značajno je viša nasuprot dostupnosti na nacionalnoj razini (25%).

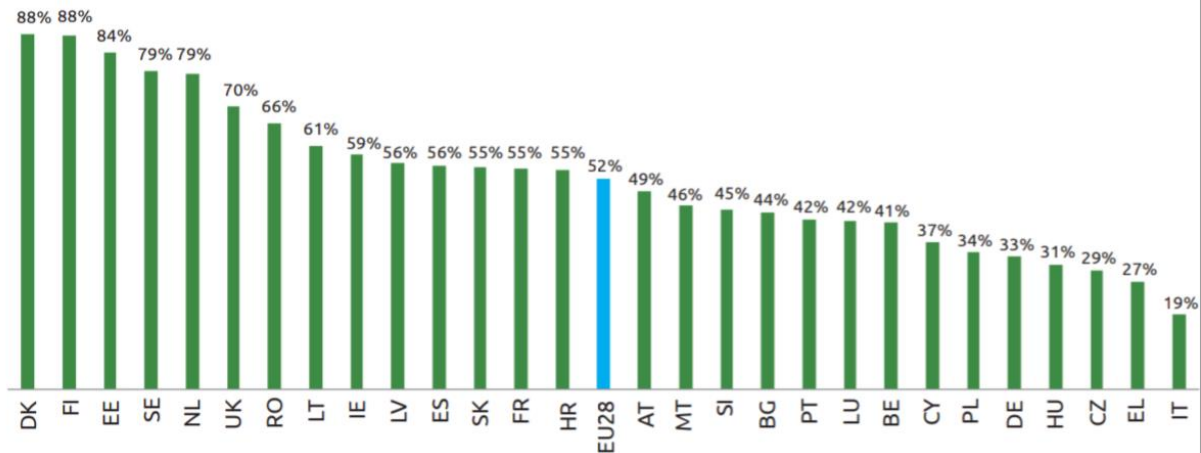
Slika 5. Pristupačnost e-usluga putem mobilnih aplikacija u 2016. god. Za EU-28+



Izvor: eGovernment Benchmark 2017, [website], 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>, (pristupljeno 11. rujna 2018. )

Rastući je trend pristupa e-uslugama javne uprave putem mobilnih aplikacija. U cijeloj Europi postignut je napredak s obzirom na pružanje takvih usluga. Švedska, Velika Britanija i Danska bilježe najbolje a istodobno i najuravnoteženije rezultate iz sva četiri područja. Republika Hrvatska se i po ovom pokazatelju nalazi ispod prosjeka EU-28+, a područje koje je najviše pokriveno mobilnim aplikacijama je obitelj, zatim poslovni sektor i obrazovanje te na kraju traženje posla.

Slika 6. Uporaba online kanala među korisnicima e usluga u EU-28+, za 2016.god.



Izvor: eGovernment Benchmark 2017, [website], 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>, (pristupljeno 11. rujna 2018. )

Dostupnost digitalnih javnih usluga diljem Europe porasla je posljednjih godina, ali kako bi se razumjela zrelost elektroničke uprave, treba se usporediti isporuka javnih usluga s njezinom uporabom. Kako bi se povećala upotreba on-line kanala, javna uprava treba digitalizirati veći broj administrativnih oblika, poboljšati upotrebljivosti postojećih usluga i provoditi politike za podizanje svijesti o mogućnostima i prednostima koje nude usluge e-uprave. Najbolji rezultat prema ovom pokazatelju imaju Danska i Finska i on iznosi visokih 88% usluga javne uprave koje se koriste preko online kanala. Prosjek EU-28+ za ovaj pokazatelj iznosi 52%, a Republika Hrvatska se nalazi tek nešto iznad prosjeka s 55% usluga koje se koriste online kanalima.

## 7. ZAKLJUČAK

U svim demokratskim državama svijeta prisutan je stalan pritisak u vidu modernizacije države i javne uprave. Ovaj pritisak prvenstveno dolazi od sve osvještenijeg civilnog društva i gospodarskih subjekata koji traže efikasnu, transparentnu i pravičnu javnu upravu, koja će im biti na raspolaganju. U tom smislu potrebno je poduzeti niz promjena i reformi kojima će se omogućiti traženo. Potrebno je imati na umu da se takve promjene ne događaju preko noći, te zahtijevaju mnogo rada, financijskih sredstava, angažiranih stručnjaka i naposljetku vremena da bi bile uspješno provedene. Ne postoji univerzalni obrazac koji je primjenjiv za sve isto, već je potrebno da svaka država odredi svoje prioritete, te strpljivo krene u ostvarivanje postavljenih ciljeva.

Razvoj moderne informacijsko komunikacijske tehnologije otvorio je veliki prostor za poboljšanje rada javne uprave i njenu modernizaciju. U nekim se raspravama o tehnološkoj revoluciji govori kao podjednako značajnom događaju kakva je bila industrijska revolucija. Najvažnija posljedica razvoja informacijsko komunikacijske tehnologije jest znatno olakšavanje pristupa informacijama i pojednostavljenje komunikacije. Te pogodnosti prepoznale su mnoge države i uočile mogućnost za stvaranje potpuno nove dimenzije u procesu razvoja javne uprave.

Iz svega navedenog proizišao je potpuno novi pojam u javnoj upravi, tzv. elektronska ili e – uprava. Elektronska uprava usmjerena je na povećanje kvalitete, brzine, učinkovitosti i transparentnosti javne uprave. E-upravom pruža se podrška administrativnim postupcima, poboljšava kvaliteta usluga i povećava konkurentnost cjelokupnog gospodarstva. Digitalna transformacija javne uprave preduvjet je stvaranja bolje poduzetničke klime i podizanja životnog standarda svih građana.

Republika Hrvatska napravila je značajne korake u vidu implementacije modernih informacijsko komunikacijskih rješenja u svakodnevno poslovanje javne uprave. Od samih početaka do danas postignuti su značajni rezultati i vidljiv je veliki napredak u stanju javne uprave. Proces reforme popraćen je čitavim nizom programa, aktivnosti, strategija i planova koji su relativno dobro provedeni i ostvarili su dobre rezultate.

Međutim u usporedbi sa drugim visoko razvijenim zemljama, uočava se značajan nesrazmjer i veliki prostor za napredak, te je upravo to poticaj za provođenje daljnjih reformi i korištenje prakse najboljih kako bi se što više približili izabranom društvu najboljih.

U tom kontekstu Republiku Hrvatsku i dalje očekuju stalne promjene, preuzimanje rješenja već potvrđenih u praksi i konstantan rad na poboljšanju informatizacije javne uprave. Potrebno je prije svega poduzeti dodatne napore kako bi se ubrzalo standardiziranje usluga te osigurala uporaba postojećih i novih europskih i međunarodnih normi kojima će se postići najviši stupanj korisnički orijentirane javne uprave. Taj će proces biti koristan i za korisnike javnih usluga i za zaposlenike u javnoj upravi. U konačnici bi svi trebali profitirati i uživati pogodnosti koje nosi moderna e – javna uprava. Daljnje provedena reforma javne uprave u Republici Hrvatskoj rezultirati će nizom pozitivnih učinaka na građanstvo i poslovni sektor. Utjecaj bi se trebao osjetiti na stvaranju pozitivne investicijske i poduzetničke klime te podizanju kvalitete života građana. Jednom uspješno implementirana e-uprava predstavljati će krunu provedenih reformi javne uprave u Republici Hrvatskoj.

## LITERATURA

### KNJIGE:

1. Čerić, V. i M. Varga, Informacijska tehnologija u poslovanju, Zagreb, Element, 2004.
2. Klarić, M. i D. Lozina, Nova javna uprava, Pravni fakultet sveučilišta u Split, 2010.
3. Koprić, I. et al. Upravna znanost, Pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne finacije, 2014.
4. Perko Šeparović, I., Izozovi javnog menadžmenta - Dileme javne uprave, Golden marketing, Zagreb, 2006.
5. Šimac, N., Europski principi javne uprave - Od vladanja do služenja građanima, Udruga za demokratsko društvo, Zagreb, 2006.

### ČLANCI:

1. Musa, A., E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa internetu u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj, Pravni fakultet u Zgrebu, 2006, [https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija\\_Musa\\_E-uprava\\_i\\_problem\\_digitalne\\_podjele\\_2006.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006.pdf), (pristupljeno 30.kolovoza 2018.)

### WEB IZVORI:

1. Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016.-2020. godine, [website], <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/HR/1-2016-179-HR-F1-1.PDF> , (pristupljeno 03. rujna 2018.)
2. eGovernment Benchmark 2017, [website], <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> , (pristupljeno 03. rujna 2018.)
3. Guaranteed Jobs: too big toSucceed, [website], <https://www.progressivepolicy.org/publications/policy-memo/guaranteed-jobs-too-big-to-succeed/>, (pristupljeno 01. rujna 2018.)
4. Malmö Declaration, [website], <https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf> , (pristupljeno 03. rujna 2018.)



5. Program e-Hrvatska 2007, [website], [https://www.hakom.hr/userDocsImages/javnarasprava/rkazic/159/planprovedbee-Hrvatskaza2006\[1\].pdf](https://www.hakom.hr/userDocsImages/javnarasprava/rkazic/159/planprovedbee-Hrvatskaza2006[1].pdf), (pristupljeno 01. rujna 2018.)
6. Program e-Ured, [website], <https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/eHrvatska/Program%20e-Ured.pdf>, (pristupljeno 01. rujna 2018.)
7. Talinska deklaracija, [website], <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>, (pristupljeno 03. rujna 2018.)
8. The New European Interoperability Framework, [website], [https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif_brochure_final.pdf), (pristupljeno 03. rujna 2018.)
9. Strategija e-Hrvatska 2020, [website], [https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/Istaknute%20teme/e-Hrvatska/Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.pdf](https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/Istaknute%20teme/e-Hrvatska/Strategija_e-Hrvatska_2020.pdf), (pristupljeno 01. rujna 2018.)
10. Strategija "Informacijska i komunikacijska tehnologija - Hrvatska u 21. Stoljeću", [website] - [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002\\_09\\_109\\_1753.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_09_109_1753.html), (pristupljeno 01. rujna 2018.)
11. Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008.-2011. godine, [website], [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_06\\_70\\_1329.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_06_70_1329.html), (pristupljeno 01. rujna 2018.)
12. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. - 2012. godine, [website], [https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija\\_e\\_Uprave\\_HRV\\_final.pdf](https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf), (pristupljeno 01. rujna 2018.)
13. Strategija razvoja javne uprave 2014. -2020. godine, [website], <https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/Savjetovanja%20sa%20zainteresiranim%20javnošću/2014/Strategija%20razvoja%20javne%20uprave/Prijedlog%20strategije%20razvoja%20javne%20uprave%202014.-2020..pdf>, (pristupljeno 03. rujna 2018.)
14. <https://pretinac.gov.hr>
15. <https://uprava.gov.hr>
16. <https://www.gov.hr>
17. <https://www.fina.hr>

## Struktura Upitnika o zadovoljstvu s elektroničkim uslugama i informacijama

## I. Elektroničke usluge i informacije

Koliko Vam je bitan pristup javnim uslugama putem interneta?

(za svaku od ponuđenih usluga potrebno je odabrati jedan od odgovora: Nevažna; Prilično nevažna; Ne znam; Prilično važna; Važna)

- Pristup ponudi poslova javnog sektora i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje
- Pristup informacijama i savjetima o pravima potrošača
- Pristup osobnim podacima o zdravstvenim uslugama i zdravlju
- Naručivanje za zdravstvene usluge
- Elektronička komunikacija sa sustavom obrazovanja
- Pristup podacima o prostoru i okolišu
- Dobivanje e-građevinske dozvole
- Pristup knjižničnim katalozima
- Pristup otvorenim podacima, informacijama, izvještajima i statističkim podacima javnih institucija
- Online glasovanje
- Sudjelovanje u javnim raspravama o definiranju javnih politika
- Pristup informacijama o kulturnoj baštini i kulturnim institucijama
- Pristup informacijama za turiste
- Pristup pravosudnim registrima i uslugama
- Pristup informacijama o pravima iz sustava socijalne skrbi
- Pitanja vezana uz hrvatske branitelje
- Usluge za uključivanje posebno osjetljivih skupina

Kakvu vrstu informacija ste tražili na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci? (moguće odabrati više ponuđenih opcija)

- Informacije vezane uz zapošljavanje
- Pitanja vezana za zdravlje
- Učenje, obrazovanje

- Zdravstveno i mirovinsko osiguranje, socijalna pomoć, doplatak za djecu (ili pomoć za opremu novorođenog djeteta)
- Osobni dokumenti (putovnica, građanska stanja, rodni list itd.)
- Lokalni porezi i doprinosi (npr. prirez)
- Prava potrošača, druge pravne informacije
- Vozila (npr. vozačka dozvola, registracija)
- Nacrti zakona i drugi pravni propisi, odluke lokalne samouprave
- Subvencije, EU fondovi, EU projekti
- Statistički podaci, izvještaji
- Poslovne aktivnosti (npr. osnivanje tvrtke/obrta, porezi, PDV)
- Građevinska pitanja i prostorno uređenje
- Javna nabava
- Informacije o kulturi i turizmu
- Bankarstvo
- Ostalo

Koja od sljedećih izjava najtočnije opisuje Vaše iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva putem njihovih web stranica ili online usluga u proteklih 12 mjeseci? (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Shvatio/shvatila sam da je rješavanje tog administrativnog zahtjeva putem interneta nemoguće
- Procedura postavljanja i obrade zahtjeva je komplicirana, upute su bile nerazumljive
- Nisam dobio/dobila odgovor ni reakciju nadležnog tijela
- Rješavanje je trajalo duže nego što sam očekivao/očekivala
- Došlo je do tehničkih problema
- Obrazac koji je trebalo ispuniti je bio pretežak, a uputa nije bilo ili su bile nerazumljive
- Bio/bila sam zadovoljna načinom na koji je nadležno tijelo riješilo moje pitanje
- Ostalo

Jeste li u posljednje vrijeme primijetili neke promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta? (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Da
- Ne
- Ne znam

Kako ocjenjujete nedavne promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta? (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija, a odgovor je moguće dati jedino ako je na prethodno pitanje odgovoreno „Da“)

- Pozitivno
- Nemaju utjecaja na moj način interakcije s javnom upravom
- Negativno
- Ne znam

Ako u budućnosti budete željeli koristiti usluge nekog javnog tijela, biste li željeli tu uslugu koristiti online? (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Sigurno da
- Vjerojatno da
- Ne znam
- Vjerojatno ne
- Sigurno ne

Što Vas ograničava u korištenju usluga putem interneta? (moguće odabrati više ponuđenih opcija)

- Poslije svega, moram ipak osobno otići u nadležni ured (npr. potpisati ili preuzeti dokument)
- Nesigurnost hoće li na kraju moj predmet biti riješen kako treba
- Malen broj dostupnih usluga
- Nedostatak informacija kako postupiti
- Nedostatak usluga za koje sam zainteresiran/a
- Više volim izravni i osobni kontakt sa službenikom
- Teško mi je sam/a ispuniti sve obrasce
- Bojim se koristiti internet za službene stvari

- Pokušao/pokušala sam, ali imam samo loša iskustva
- Mislim da sigurnost nije na potrebnoj razini
- Nije mi dostupno jer sam osoba s invaliditetom
- Za mene nema prepreka
- Ne znam, teško je reći
- Ostalo

Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem interneta.  
(moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)

- Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme
- Branitelji
- Financije i porezi
- Kultura
- Obitelj i život
- Odgoj i obrazovanje
- Poslovanje
- Prava potrošača
- Pravna država i sigurnost
- Promet i vozila
- Rad
- Stanovanje i okoliš
- Turizam
- Zdravlje
- Usluge za poslovne subjekte
- Ostalo

Navedite tri Vama najvažnije informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta. (moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)

- Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme
- Branitelji
- Financije i porezi
- Kultura
- Obitelj i život
- Odgoj i obrazovanje

- Poslovanje
- Prava potrošača
- Pravna država i sigurnost
- Promet i vozila
- Rad
- Stanovanje i okoliš
- Turizam
- Zdravlje
- Usluge za poslovne subjekte
- Ostalo

## II. Statistički podaci o ispitaniku

Spol (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Ženski
- Muški

Dob (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- manje od 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75 i više

Stupanj obrazovanja (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Nezavršena osnovna škola
- Osnovna škola
- Nezavršena srednja škola
- Srednja škola

- Dodiplomski/diplomski studij
- Poslijediplomski studij

Razina informatičkog znanja (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Početno
- Prosječno
- Napredno

Zanimanje (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Rukovoditelj i menadžer
- Društveno-humanističko područje
- Prirodno-tehničko područje
- Uredski i šalterski djelatnik
- Uslužno i trgovačko zanimanje
- Poljoprivredni, lovno-uzgojni, šumski radnik i ribar
- Zanimanje u obrtu i pojedinačnoj proizvodnji
- Rukovatelj strojevima, vozilima i sastavljač proizvoda
- Jednostavno zanimanje
- Vojno/policijsko zanimanje
- Učenik ili student
- Umirovljenik
- Nezaposlen

Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- manje od 3.500,00 kuna
- od 3.501,00 do 6.500,00 kuna
- od 6.501,00 do 10.000,00 kuna
- više od 10.001,00 kuna

Mogućnost pristupa internetu (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Imam
- Nemam iz financijskih razloga
- Nemam iz tehničkih razloga

Ne želim

Najčešći način pristupanja internetu (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija, a odgovor je moguće dati jedino ako je na prethodno pitanje odgovoreno „Imam“)

- Dail-up
- Mobilni telefon
- xDSL
- Kabelski internet

Područje stanovanja (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Bjelovarsko-bilogorska županija
- Brodsko-posavska županija
- Dubrovačko-neretvanska županija
- Istarska županija
- Karlovačka županija
- Koprivničko-križevačka županija
- Krapinsko-zagorska županija
- Ličko-senjska županija
- Međimurska županija
- Osječko-baranjska županija
- Požeško-slavonska županija
- Primorsko-goranska županija
- Sisačko-moslavačka županija
- Splitsko-dalmatinska županija
- Šibensko-kninska županija
- Varaždinska županija
- Virovitičko-podravska županija
- Vukovarsko-srijemska županija
- Zadarska županija
- Zagrebačka županija
- Grad Zagreb

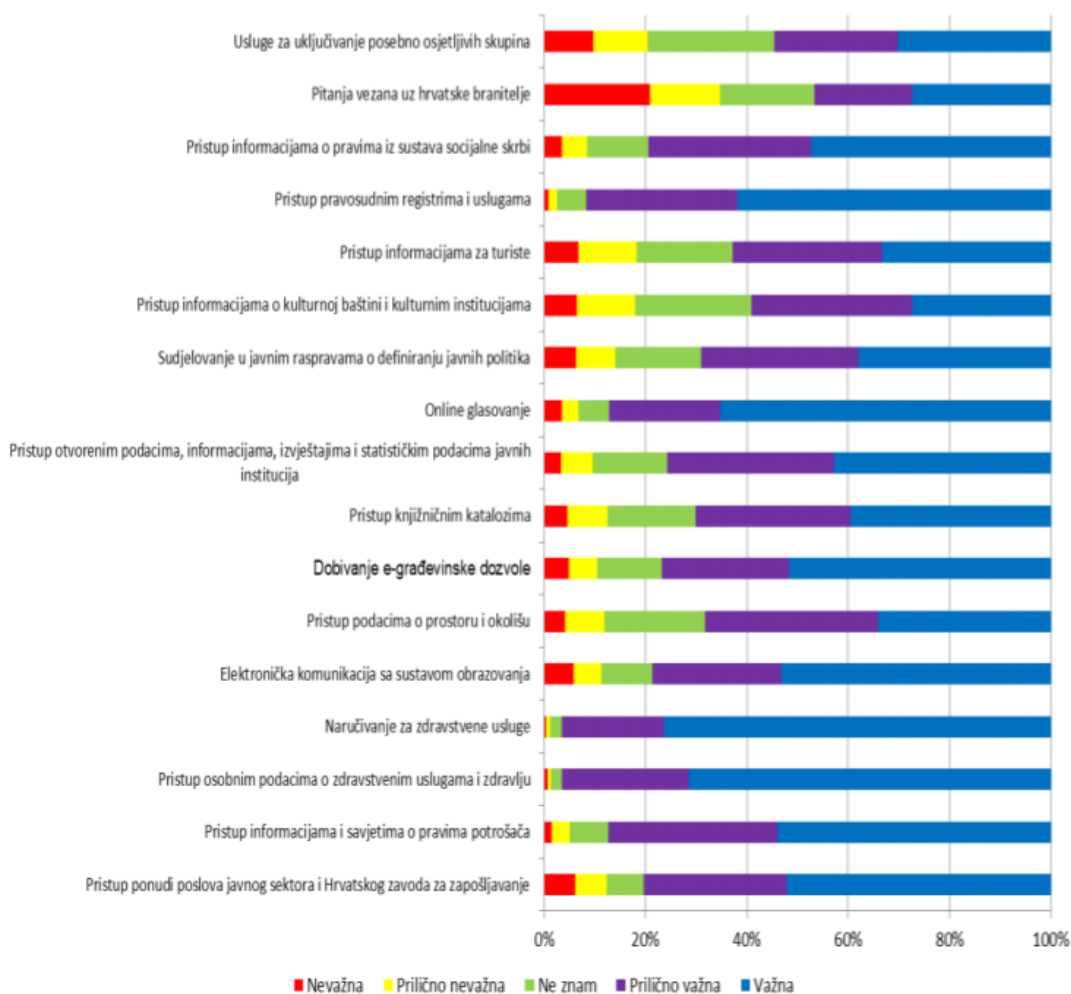


Mjesto stanovanja - prema veličini (moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- manje od 500 stanovnika
- od 501 do 10.000 stanovnika
- od 10.001 do 35.000 stanovnika
- više od 35.001 stanovnika

## REZULTATI UPITNIKA

## Koliko je bitan pristup javnim uslugama putem interneta



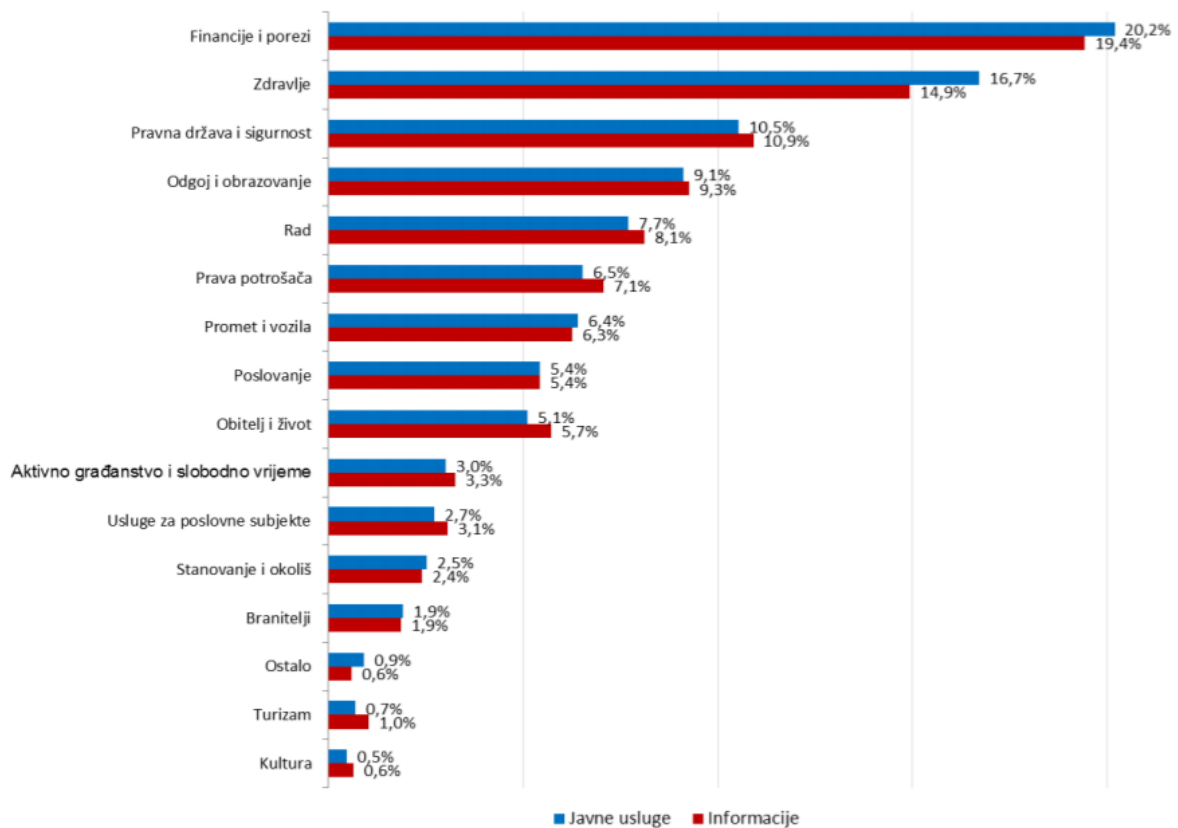
## Graf 1. Važnost pristupa javnim uslugama

Pitanja koja su postavljena putem Upitnika o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama:

1. Koliko vam je bitan pristup javnim uslugama putem Interneta, uz ponuđene odgovore:

- Nevažna, prilično nevažna, ne znam, prilično važna, važna
- Odgovorilo je 3.268 osoba, svi su mogli odabrati više odgovora, tako da suma odgovora ne odgovara broju osoba koje su odgovorile na pitanje

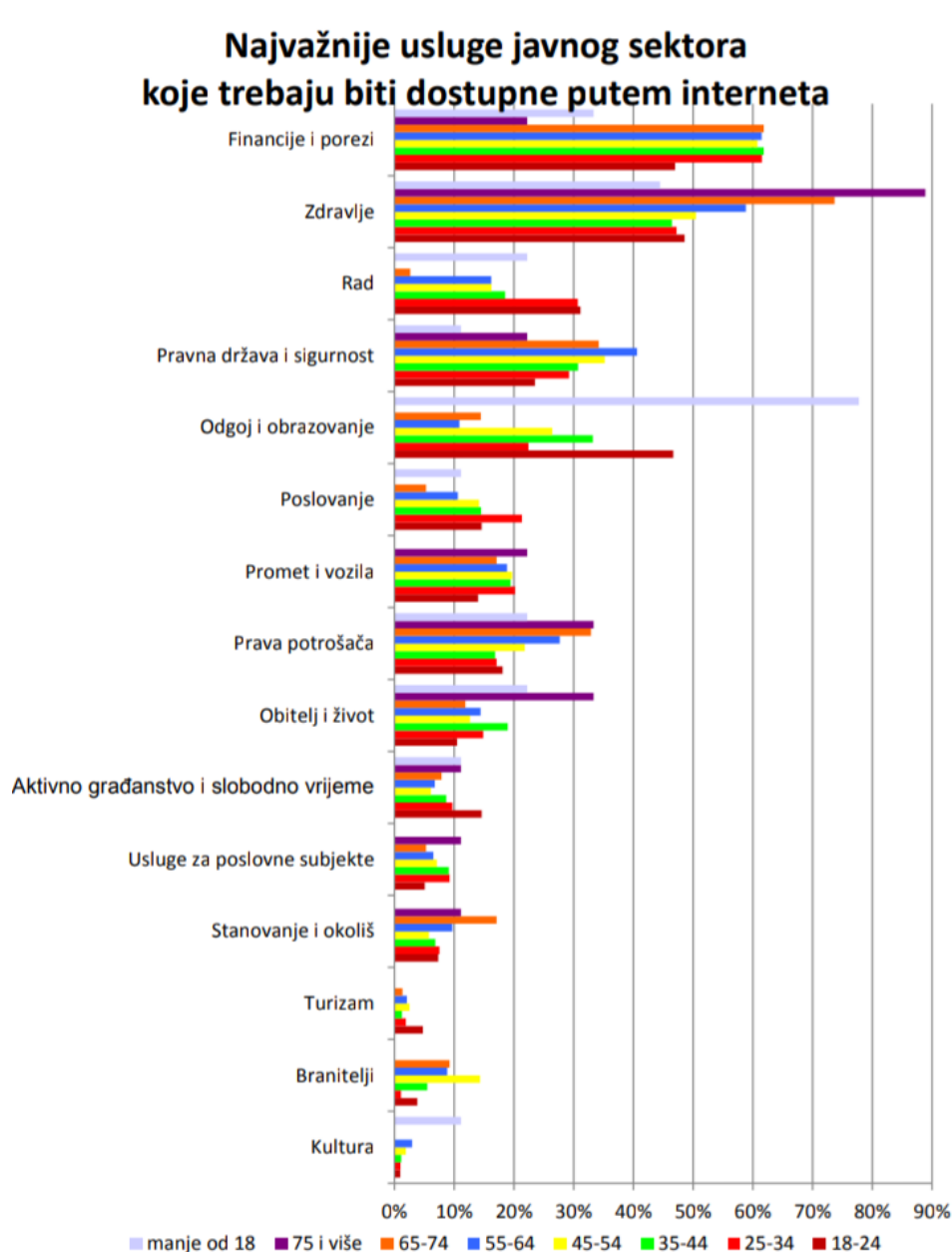
## Najvažnije javne usluge i informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta



### Graf 2. Najvažnije javne e-usluge i informacije javnog sektora

Pitanja koja su postavljena putem Upitnika o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama:

1. Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem Interneta
  - Odgovorilo je 3.268 osoba
2. Navedite tri Vama najvažnije informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem Interneta
  - Odgovorilo je 3.268 osoba



**Graf 3. Najvažnije usluge javnog sektora koje se traže putem Interneta**  
 Pitanja koja su postavljena putem Upitnika o zadovoljstvu elektroničkim uslugama i informacijama:

1. Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem Interneta
  - Odgovorilo je 3.268 osoba
  - Broj osoba po dobnim skupinama je bio manje od 18, od 18 do 24, od 25 do 34, od 35 do 44, od 45 do 54, od 55 do 64, od 65 do 74 i od 75 na više

## Ograničenja u korištenju usluga putem interneta



**Graf 4. Ograničenja u korištenju usluga putem Interneta**

Pitanja koja su postavljena putem Upitnika o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama:

- Kakvu vrstu informacija ste tražili na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci
  - Odgovorilo je 3.268 osoba

## Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom



**Graf 5. Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom putem Interneta**

Pitanja koja su postavljena putem Upitnika o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama:

1. Koja od sljedećih izjava najtočnije opisuje Vaše iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva putem njihovih web stranica ili online usluga u proteklih 12 mjeseci, te su ponuđeni odgovori iz tablice.
  - Odgovorilo je 3.268 osoba

## Sažetak

Javna uprava strateški je važno područje svake države pa tako i RH, a njezina modernizacija te poboljšanje pružanja javnih usluga moraju biti imperativ ukoliko želimo postati društvo znanja. Informacijska i komunikacijska tehnologija danas napreduju brže nego ikada i imaju vodeću ulogu u transformaciji načina života cjelokupnog stanovništva. U tom smislu e-uprava pruža veliki potencijal za razvoj javne uprave, odnosno stvaranje javne uprave orijentirane prema građanima. E-uprava usmjerena je na povećanje aktivnosti, brzine, transparentnosti i kvalitete javne uprave, a time pridonosi i razvoju gospodarstva i stvaranju pozitivne poduzetničke klime. I Republika Hrvatska prepoznala je važnost procesa izgradnje korisnički usmjerene i učinkovite e-uprave te je do sada donijela čitav niz dokumenata, programa i strategija kojima se želi potaknuti razvoj elektronske javne uprave. Trenutno je aktualna Strategija e-Hrvatska 2020, kojoj je glavni cilj podizanje konkurentnosti gospodarstva pomoću informacijsko komunikacijske tehnologije te pružanje visoko kvalitetnih javnih usluga društvu. Uspješno implementiranje elektroničke uprave predstavljat će vrh reforme javne uprave u RH. Iako je do sada već učinjeno mnogo u tom smjeru, još uvijek ima prostora za napredak posebno na dodatnom umrežavanju tijela državne uprave, korištenju prikupljenih podataka te poticanju javnosti na korištenje usluga elektronske uprave.

**KLJUČNE RIJEČI:** elektronska uprava, e-Hrvatska, e-usluge, informacijsko-komunikacijska tehnologija, društvo znanja

## Summary

Public administration is a strategic area of importance for every country so even for Republic of Croatia, and its modernization and improvement of public service delivery must be imperative if we want to become a knowledge society. Information and communication technologies are advancing faster than ever and have a leading role in the transformation of the lifestyle of the entire population. In this sense, e-administration provides a great potential for the development of public administration, respectively the creation of a citizen-oriented public administration. E-administration is focused on increasing the activity, speed, transparency and quality of public administration, thereby contributing to the development of the economy and the creation of a positive entrepreneurial climate. And the Republic of Croatia has recognized the importance of the process of building user-focused and efficient e-administration and has so far brought a whole series of documents, programs and strategies to promote the development of electronic public administration. Currently, actual e-Croatia 2020 Strategy is the main goal of raising the competitiveness of the economy through information communication technology and providing high quality public services to the society. The successful implementation of electronic administration will represent the top of the public administration reform in the Republic of Croatia. Although much has been done so far, there is still room for progress especially on the additional networking of state administration bodies, the use of collected data and encouraging the public to use electronic administration services.

KEY WORDS: e-Government, e-Croatia, e-administration, information and communication technology, knowledge society