



Republika Hrvatska  
Središnji državni ured za e-Hrvatsku

**RAZVOJ ELEKTRONIČKIH USLUGA  
PRILAGOĐENIH POTREBAMA GRAĐANA I POSLOVNIH SUBJEKATA**

**KONCEPT ARHITEKTURE UMREŽENE UPRAVE**

**Provedba Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici  
Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine**

Zagreb, lipanj 2011.

---

## Uvod

Danas se u tijelima državne uprave provodi preko 300 različitih projektnih aktivnosti vezanih uz informatizaciju, za koje je tijekom 2010. godine izdvojeno oko 886 milijuna kuna. Rezultat tih ulaganja jesu visokoinformatizirani sektori uprave koji omogućuju daljnje poboljšanje internih organizacijskih sposobnosti te pružanje elektroničkih javnih usluga koje nalazimo na internetskim stranicama nadležnih tijela državne uprave.

U ovom trenutku možemo reći da su gotovo sve javne usluge koje pružanju tijela državne uprave dostupna u elektroničkom obliku putem interneta bilo na stranicama pojedinih tijela državne uprave ili putem Središnjeg portala uprave – Moja uprave (njih oko 500). Javne usluge u elektroničkom obliku na internetu dostupne su u raznim stupnjevima informatiziranosti, od početne razine koja daje informaciju o načinu obavljanja usluge koju imaju sve usluge, preko naprednijih razina koje omogućuju skidanje elektroničkog obrasca s interneta (oko 750 obrazaca dostupno je u elektroničkom obliku), do najnaprednijih razina koje omogućuje popunjavanje obrazaca na internetu i elektroničko potpisivanje (ako je potrebno), kao što su: elektroničke usluge Porezne uprave (ePKK, ePDV, ePDV-K, eID, eIDD, ePD, eSR, eTZ, Dostava IP obrazaca, Dostava ID-1 obrazaca, Dostava podataka o porezno priznatim premijama osiguranja, Dostava podataka o premijama dobrovoljnog mirovinskog osiguranja), elektroničke prijave na zdravstveno i mirovinsko osiguranje, e-REGOS, e-Katastar, upisi na visokoškolske ustanove, podnošenje carinske deklaracije, elektronički oglasnik javne nabave, e-CHARTER. Također, tijela državne uprave omogućila su i obavljanje pojedinih javnih usluga na jednom mjestu, proaktivno obavljajući za građane sve potrebne aktivnosti, kako bi građani imali što manje kontakta s javnom administracijom. Primjeri takvih usluga su: osnivanje trgovačkog društva putem sustava e-TVRTKA u HITRO.HR uredima ili kod javnih bilježnika, upisi u osnovnu školu, prikupljanje podataka bitnih za oporezivanje, umreženi sustav socijalne skrbi, umreženi sustav zaštite zdravlja na radu, e-Radna knjižica, elektroničke usluge u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (e-RECEPT, e-NARUČIVANJE), besplatna pravna pomoć, produljenje registracije motornih vozila i tako dalje.

Naš je cilj imati što više usluga koje uključuju međusobnu proaktivnu komunikaciju tijela državne uprave jer je to način na koji se mogu oblikovati elektroničke usluge prilagođene potrebama građana i poslovnih subjekata.

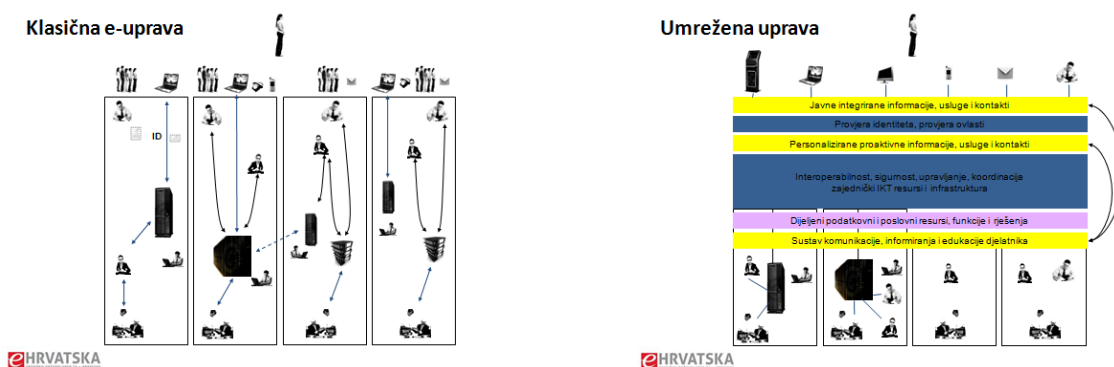
### Umrežavanje informacijskih sustava tijela državne uprave

Visokoinformatizirani sektori uprave u ovom trenutku predstavljaju izdvojene i nepovezane otoke te su građani primorani informacije, kao i realizaciju svojih prava tražiti na adresama pojedinačnih tijela uprave. Pri tome građani u većini slučajeva samo prenose razne potvrde s jedne adrese tijela državne uprave na drugu kako bi se odlučilo o njihovom pravu ili statusu.

Ovaj je problem prepoznat i njegovo je rješavanje započelo provedbom Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, no moramo naglasiti kako informatička rješenja ne mogu riješiti sve probleme, nego je pružanje elektroničkih javnih usluga potrebno razmotriti i iz perspektive reforme upravnih postupaka. Uzimajući u obzir navedeno Vlada Republike Hrvatske je u lipnju 2010. godine usvojila Odluku o uspostavi Hrvatskog okvira za interoperabilnost (Narodne novine, broj 84/2010) kojom su usvojene odrednice međusobnog usklađenog djelovanja tijela državne uprave te osnovani Vijeće i Koordinacija za

informatizaciju državne uprave kao strateško i operativno tijelo za provedbu i praćenje uspostave interoperabilnosti.

Interoperabilnost državne uprave treba omogućiti prelazak s e-uprave, koja u klasičnom smislu omogućuje pružanje elektroničkih usluga unutar klasične - "silosne" strukture uprave, pri čemu svako tijelo gradi pojedine funkcije e-uprave sukladno vlastitim prioritetima (izdvojeni informatizirani otoci). Pritom se problem pojavljuje u trenutku kada pojedina tijela među sobom trebaju razmjenjivati podatke, što obično rezultira time da građani svoje podatke nose od vrata do vrata tijela uprave, umjesto da ih tijela uprave razmjenjuju između sebe.



Umrežena uprava, kakvu gradimo kroz provedbu Strategije razvoja elektroničke uprave, predstavlja drugu generaciju elektroničke uprave u kojoj je uspostavljena politička, pravna, organizacijska, semantička i tehnička interoperabilnost, a koja će omogućiti željeni iskorak i korisnički usmjerenu upravu.

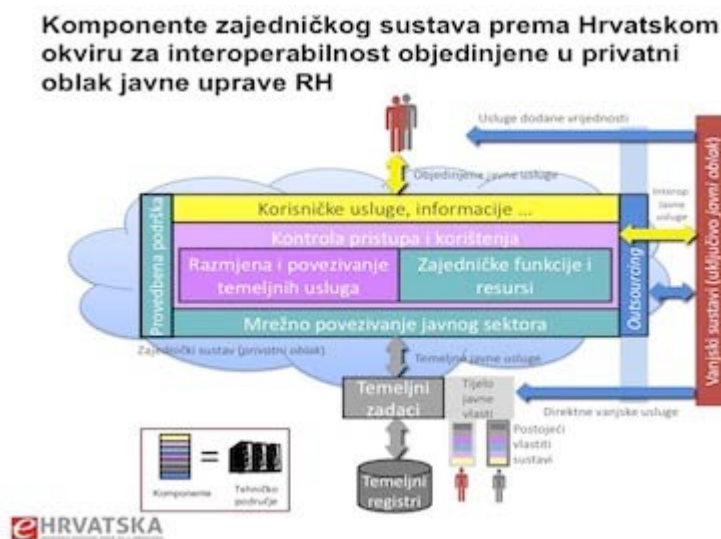
Uz usmjerenost na korisnika umrežena uprava donosi vidljivu racionalizaciju i uštedu kroz primjenu standarda, modularni razvoj, dijeljenje i višestruko korištenje informacija i resursa na razini cijelog sustava i kroz standardizirano povezivanje s drugim sustavima. Također, umrežena uprava omogućuje da tijela uprave korisnicima proaktivno nude gotova rješenja bez potrebe da korisnik donosi dokumente, popunjava obrasce i obilazi institucije u potrazi za novijim ispisima javnih isprava (npr. rodnog lista ne starijeg od šest mjeseci).

Uspostava interoperabilnosti odnosi se na osposobljavanje javnopravnih tijela da usklađeno djeluju te omoguće automatizaciju razmjene informacija i integraciju procesa na svim razinama (središnjoj, regionalnoj i lokalnoj). Ključni je cilj ovih aktivnosti izgradnja korisnički usmjerenog sustava usluga za sve korisnike umrežene uprave.

U naprednoj inačici zajednički sustav i njegove komponente čine privatni "oblak javne uprave" Republike Hrvatske. Jedan od zadataka ovog sustava je stvaranje uvjeta, podrška i stimulacija javnopravnih tijela da svoje sustave izdvajaju u cjelovit sustav kojim se upravlja i za koji se provedbena podrška dionicima pruža na jednom mjestu.

Pritom se, zbog različitih uloga sadržaji i postupci između tijela, u pravilu razlikuju, no unatoč tome trebaju biti usklađivi u svim situacijama kad dolazi do međusobnog pružanja temeljnih usluga. Stoga se, sukladno Hrvatskom okviru za interoperabilnost, u ove komponente ugrađuju nužne standardizacijske funkcije i modeli. Ipak, time se ne zadire u temeljne zadatke i temeljne registre koje javnopravna tijela vode sukladno zakonu i drugim propisima, nego im se omogućuje priključenje na zajedničku poslovnu i IKT infrastrukturu za međusobno umrežavanje. Upravo je to

ostvarenje vizije umrežene uprave na način koji, s jedne strane, svakom javnom tijelu ostavlja punu autonomiju obavljanja temeljnih zadataka te, s druge strane, podržava sustavno, dogovorno ili ugovorno delegiranje svih ostalih aktivnosti kompetentnim i specijaliziranim sustavima. Sastavni dio tog nacionalnog modela je jedinstvena koordinacija i upravljanje ukupnim sustavom i njegovim komponentama.



Središnji državni ured za e-Hrvatsku navedene je koncepte predstavio kroz desetak radionica koje su tijekom 2010. godine organizirane za tijela državne uprave i predstavnike IKT sektora. Na ovim je radionicama sudjelovalo preko petsto stručnjaka koji su pozvani da se uključe te svojim znanjem i iskustvom doprinesu još boljim i kvalitetnijim rezultatima provedbe.

### ***Praktična realizacija umrežene uprave***

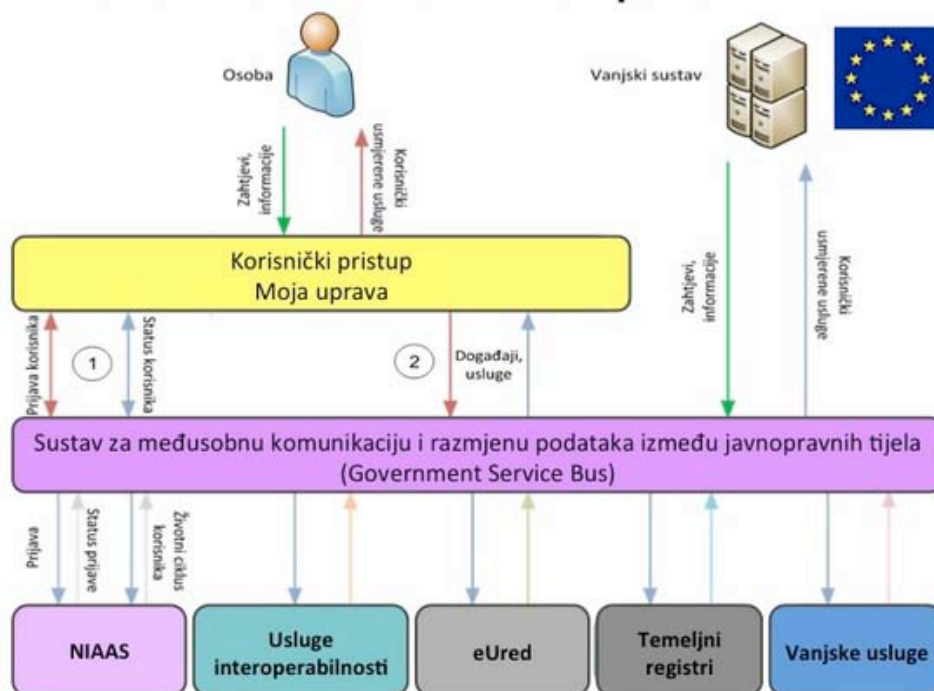
Za 2011. godinu planirana je praktična realizacija ovih prijedloga i koncepata, čime će se otvoriti i poslovna prilika za širenje poslovanja domaćeg IKT sektora, od kojeg se očekuje i daljnja podrška u razvoju umrežene uprave. Glavnina aktivnosti odnosi se na pripremu pravnog i organizacijskog okvira koji će omogućiti potpunu tehničku realizaciju arhitekture sustava umrežene uprave sa svim navedenim komponentama. Preduvjet za njezinu realizaciju je zajednička arhitektura koja omogućuje jedinstveni okvir za komunikaciju između različitih informacijskih sustava koje su kroz godine različite IKT tvrtke implementirale u tijelima državne uprave.

Način funkcioniranja ove zajedničke arhitekture opisan je i prikazan u nastavu:

- Osnovnu komponentu sustava koji će omogućiti da se razmjena informacija, podataka i isprava u državnoj upravi odvija uz nadzor i praćenje prava pristupa određenim resursima omogućit će nacionalni sustav za autentikaciju i autorizaciju (NIAAS). Za korištenje ovog sustava korisnik (fizička osoba, predstavnik tvrtke, službenik u tijelima uprave) mora najprije proći inicijalnu registraciju koja će biti omogućena putem šaltera HITRO.HR ureda. Po registraciji dobit će potrebne vjerodajnice (elektronički identitet) za pristupanje portalu Moja uprava s ciljem ostvarivanja e-usluga. Da bi korisnik dokazao svoj elektronički identitet, zahtjev za potvrdom identiteta s portala Moja uprava prosljeđivat će se NIAAS sustavu koji će tražiti potvrdu identiteta od tijela državne uprave koje treba pružiti

elektroničku uslugu, nakon čega se dokaz o potvrđenom identitetu prosljeđuje tom tijelu kako bi korisnik mogao započeti obavljanje usluge.

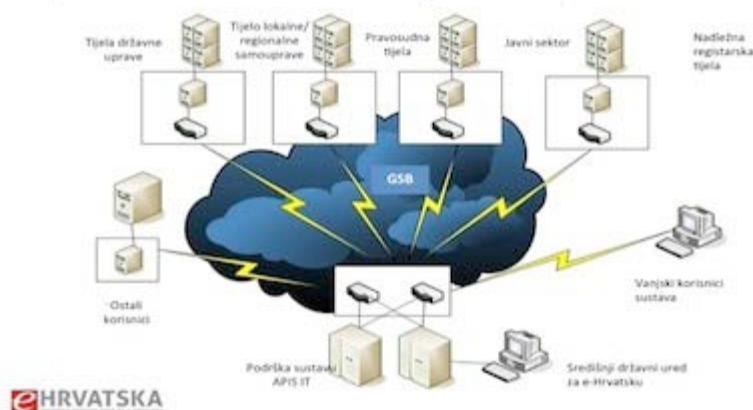
## Arhitektura sustava umrežene uprave



Uvođenje ovog sustava za javnopravna tijela predstavlja sigurnosnu pretpostavku bez koje, kao i bez ostvarene komunikacije kroz računalno-komunikacijsku mrežu HITRONet, nije moguće jednoznačno utvrditi identitet osoba koje pristupaju informacijskom sustavu i omogućiti im obavljanje usluga.

Pritom sve poruke koje se razmjenjuju između davatelja usluga u sustavu NIAAS prolaze kroz Sustav za međusobnu komunikaciju i razmjenu podataka između javnopravnih tijela (engl. Government Service Bus). Glavna funkcija ove komponente je osiguranje razmjene elektroničkih poruka, dokumenata, usluga, događaja i procesa između autonomnih sustava i komponenata povezanih u zajednički sustav te upravljanje tim procesima.

### Sustav za međusobnu komunikaciju i razmjenu podataka između javnopravnih tijela (Government Service Bus)



## Zaključak

Navedene informacije predstavljaju pregled aktivnosti koje je poduzeo Središnji državni ured za e-Hrvatsku tijekom 2010. godine u cilju uspostavljanja sustava elektroničke uprave koji treba omogućiti poboljšanje efikasnosti i transparentnosti državne uprave u obavljanju javnih usluga te samim time smanjiti mogućnost za pojavljivanje korupcije u ovim procesima.

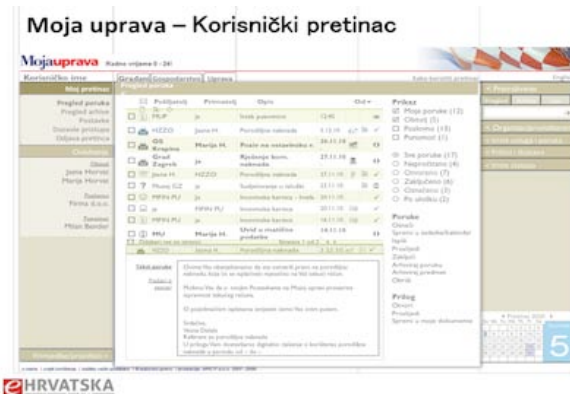
U svakom slučaju, važno je za napomenuti kako je izgradnja umrežene uprave složen i dugotrajan proces koji, zapravo nikada ne prestaje jer podrazumijeva kontinuirano unapređivanje procesa javne uprave i integracija na svim razinama (uključivo međunarodnu) s ciljem pružanja korisnički usmjerenih i prilagođenih usluga putem interneta i elektroničkih komunikacijskih kanala (digitalne televizije, mobilnih telefona, pozivnih centara), što je sastavni dio sveukupne reforme državne uprave.

Također, sudjelovanjem u provedbi *Digitalne agende za Europu* Republika Hrvatska je preuzela obvezu omogućiti do 2020. godine integraciju hrvatske javne uprave u jedinstveni europski upravni prostor pri čemu se u virtualnom prostoru žele obrisati granice nacionalnih sustava i građanima omogućuje obavljanje prekograničnih usluga pa je uspostavljanje interoperabilnosti i umrežene uprave još jedan korak prema hrvatskom uključivanju u europsko okruženje i ravnopravnom sudjelovanju na jedinstvenom europskom tržištu.

## IZDVOJENO

### Korisnički pretinac

Primjena načela Hrvatskog okvira za interoperabilnost u tehničkoj realizaciji omogućuje daljnju nadogradnju sustava Moja uprava kao jedinstvene točke pristupa informacijama iz uprave, a koju javnopravna tijela koriste za predstavljanje općih informacija (na javnom dijelu) ili korisnički orijentiranih informacija putem Korisničkog pretinca. Glavna funkcija Moje uprave je osiguranje komunikacije i suradnje između fizičkih osoba, integriranog sustava i njegovih subjekata te podrške njihovim potrebama. Moja uprava u ovom trenutku pokriva opće informiranje o pravima, dužnostima i procedurama javne uprave za građane i gospodarstvo u vidu internetskog portala, a tijekom 2010. godine razvijen je i prototip Korisničkog pretinca - Moja uprava, koji će omogućiti personalizirani pristup osobnim informacijama (status osobnih predmeta, informacije tko razmjenjuje podatke o osobi, informacije o osobnim preferencijama...).



## Zajednički sustav za evidenciju informacijskih resursa i projekata - ZIRP

Informacijski resursi koji se povezuju u zajednički sustav umrežene uprave nameću potrebu za učinkovitim upravljanjem ne samo postojećim informacijskim resursima nego i za upravljanje programima i projektima kojima se uspostavljaju takve elektroničke usluge. Uspostavom jedinstvenog projektnog ureda olakšat će se diseminacija znanja i stvoriti kanal za razmjenu znanja i iskustava stečenih provedbom pojedinih IKT projekata u različitim tijelima državne uprave. Stoga je Središnji državni ured za e-Hrvatsku tijekom 2010. godine započeo izradu rješenja za evidenciju svih projekata i informacijskih resursa koji se financiraju iz državnog proračuna. Model tog rješenja odnosno budućeg središnjeg sustava opisan je logičkom arhitekturom i njegovim ključnim komponentama. Ključni korisnici ovog sustava bit će: Vlada Republike Hrvatske - na strateškoj razini, Središnji državni ured za e-Hrvatsku - na upravljačkoj i administrativnoj razini, tijela državne uprave - na operativnoj razini, te javnost i gospodarski subjekti - na informativnoj razini.

