

Središnji državni ured za e-Hrvatsku
Središnji državni ured za upravu

Plan provedbe Programa One Stop Shop

Zagreb, prosinac 2004.

1. Naslov dokumenta

Plan provedbe Programa One Stop Shop

2. Svrha dokumenta

Ovim dokumentom se određuje Plan provedbe Programa One Stop Shop. Dokumentom se uspostavlja metodološki okvir za taktičko i operativno planiranje provedbe Programa, određuju infrastrukturne i pravne pretpostavke za njegovu provedbu te okvirni vremenski plan koji se detaljnije razrađuje na razini usklađivanja (koordinacije) projekata Programa i na razini pojedinačnih projekata.

3. Oznaka

SDUeH-OSS-02

4. Autori

Miljenko Martinis, dipl. ing. mat.
dr. sc. Diana Šimić, dipl. ing. mat.

5. Status

Konačni tekst

6. Verzija

V1.0

7. Datum verzije

15. prosinca 2004. [2004-12-15]

8. Izvor

Središnji državni ured za e-Hrvatsku, Središnji državni ured za upravu, Fina.

9. Autorsko pravo

Nakon usvajanja od strane Vlade Republike Hrvatske ovaj dokument je javan. Dozvoljeno je umnožavanje i korištenje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku uz uvjet da se poštuju autorska prava i uz svaki primjerak u bilo kojem obliku jasno i vidljivo navede izvor, odnosno autor, a da se pritom možebitna odstupanja od izvornika vidljivo i jasno označe na svakom primjerku te navedu autori promijenjenih i/ili dodanih dijelova teksta.

SADRŽAJ

1	Sažetak	5
2	Predgovor	6
3	Uvod	6
3.1	<i>Temeljni pojmovi</i>	7
3.1.1	Projekt	7
3.1.2	Upravljanje projektom	7
3.1.3	Program	8
3.1.4	Upravljanje programom	8
3.2	<i>Sadržaj Plana</i>	8
3.3	<i>Namjena Plana</i>	9
3.4	<i>One Stop Shop</i>	9
3.5	<i>Ciljevi koncepta</i>	10
3.6	<i>Ciljevi Programa</i>	12
3.6.1	Norme i standardi	12
3.6.2	Planiranje proračuna	13
4	Preduvjeti	14
4.1	<i>Projekt RKMTDU</i>	14
5	Pripremni poslovi	15
5.1	<i>Snimka stanja</i>	15
5.1.1	Popis usluga	16
5.1.2	Snimka stanja pravnog okvira	19
5.1.3	Institucionalni okvir	22
5.1.4	Snimka stanja interoperabilnosti postojećih sustava	26
5.2	<i>Kriteriji za određivanje projekata Programa</i>	27
5.3	<i>Kriteriji za određivanje prioriteta projekata</i>	27
6	Metodološki okvir	28
6.1	<i>Upravljanje Programom i projektima Programa</i>	28
6.1.1	Upravljanje Programom	28
6.2	<i>Upravljanje pojedinačnim projektima Programa</i>	28
6.2.1	Određivanje prioriteta projekata	29

6.2.2	Koordinacija projektima	31
6.3	<i>Upravljanje pojedinačnim projektima</i>	<i>31</i>
6.3.1	Opseg i sadržaj	31
6.3.2	Planiranje	33
6.3.3	Pokretanje projekta	37
6.3.4	Priprema projekta	37
6.3.5	Provedba	38
6.3.6	Mjerenje i ocjena uspješnosti	39
6.3.7	Nadzor provedbe projekta	41
6.4	<i>Pilot-projekt.....</i>	<i>41</i>
6.4.1	Uvjeti odabira	41
6.4.2	Pokretanje	42
6.4.3	Provjera ishoda	42
7	Konsolidirani planovi zadataka	43
7.1	<i>Konsolidirani plan po nositeljima</i>	<i>43</i>
7.2	<i>Konsolidirani plan prema rokovima.....</i>	<i>45</i>
8	Literatura	47
9	Dodaci	49
9.1	<i>Kratice</i>	<i>49</i>
9.2	<i>Popis tablica.....</i>	<i>50</i>

1 Sažetak

Vlada Republike Hrvatske pokrenula je Program One Stop Shop (u nastavku Program OSS) s ciljem bitnog podizanja razine usluga koje tijela državne vlasti pružaju poslovnim subjektima i građanima za ostvarenje njihovih prava i potreba te kod ispunjenje njihovih zakonom propisanih obveza.

Koncept One Stop Shop polazi od pretpostavke da tijela državne vlasti moraju svim poslovnim subjektima i građanima, dakle poreznim obveznicima, davati usluge na jednostavan i brz način, bez nepotrebnih troškova, višestrukog pribavljanja istih informacija i dokumenata, šetanja od jednoga tijela ili ureda do drugoga, dakle na jednome ili s jednoga mjesta, primjenom svih suvremenih sredstava povezivanja, odnosno dostupnih i zrelih informacijskih tehnologija, posebice Interneta uporabom smislenih aplikacija na webu.

Program OSS temelji se na odgovarajućem *Zaključku* Vlade Republike Hrvatske o pokretanju postupka razrade koncepta One Stop Shop te na dvama dokumentima - *Strategiji Programa OSS* i ovome *Planu provedbe Programa OSS*.

Provedba Programa OSS počiva na računalno-komunikacijskoj mreži tijela državne vlasti kojom se brzim, propusnim telekomunikacijama povezuju sva takva tijela. Time se ostvaruje bitna pretpostavka interoperabilnosti u poslovanju tijela javne vlasti na svim razinama.

Program OSS se planira provesti u trogodišnjem razdoblju od 2005. do 2007. godine za što će Vlada Republike Hrvatske u Državnome proračunu osigurati potrebna sredstva.

Nakon detaljne snimke stanja vrsta i načina pružanja usluga poslovnim subjektima i građanima, promjene načina pružanja usluga provodit će se prema skupovima srodnih i povezanih usluga udruženih u pojedinačne projekte OSS.

U početnome razdoblju provedbe Programa OSS pokrenut će se nekoliko pripremnih i zajedničkih projekata kojima će se ispitati i odrediti, ne samo stanje i načini pružanja usluga u pojedinim tijelima državne vlasti, nego prioritete, nužne zakonske promjene glede postupanja tijela državne vlasti, elektroničkih dokumenata i arhiva, uporabe elektroničkoga potpisa, očekivanja poslovnih subjekata i građana kao i korisnost i izvodljivost predloženih promjena.

Pripremno razdoblje završava pilot-projektom nakon kojega će se donijeti detaljan *Akcijski plan Programa One Stop Shop do 2007. godine*.

2 Predgovor

Zadovoljenje potreba poslovnih subjekata i građana da u ostvarenju svojih prava i u ispunjavanju zakonom propisanih obveza skrate vrijeme i smanje troškove dobivanja usluga jedan je od glavnih ciljeva državne politike.

Stoga je Vlada Republike Hrvatske prepoznala iznimno značajnim mjerljivo podizanje učinkovitosti poslovanja tijela državne vlasti u davanju usluga, kako građanima tako i poduzetnicima što ujedno postaje jedan od temeljnih preduvjeta za povećanje natjecateljske sposobnosti Hrvatskoga gospodarstva na europskome tržištu rada, kapitala, proizvoda i usluga.

Time se ne samo štede značajna sredstva koja državna vlast iz novca prikupljenog od poreznih obveznika u Državnome proračunu troši na pružanje usluga, nego se istovremeno tako oslobođena sredstva mogu preusmjeriti na važne i društveno korisne razvojne i druge programe.

Ovaj dokument sadrži i važne upute i odrednice kojima se treba osigurati usklađeno i dosljedno ostvarivanje Projekta e-Hrvatska, sve u postupku pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj Uniji te usklađivanje s akcijskim planovima i programima Unije kao što su eEUROPE, IDA^{bc} i sličnima, kojima se uspostavljaju pravni, tehnološki i upravljački okviri za učinkovit rad državne vlasti, posebice državne uprave i sudstva.

3 Uvod

Vlada Republike Hrvatske je zamislila i, od donošenja svoje odluke u listopadu 2004. godine, neprekidno ističe i promiče koncept pojednostavljenoga pružanja usluga građanima i poduzetnicima na jednome mjestu – kolokvijalno nazvan One Stop Shop. Kao sredstvo za pokretanje gospodarskih i društvenih aktivnosti Vlada Republike Hrvatske je osmislila Projekt One Stop Shop za čije pokretanje i provedbu prethodno donosi sljedeća dva ključna dokumenta:

- *Strategija Programa One Stop Shop,*
- *Plan provedbe Programa One Stop Shop (ovaj dokument).*

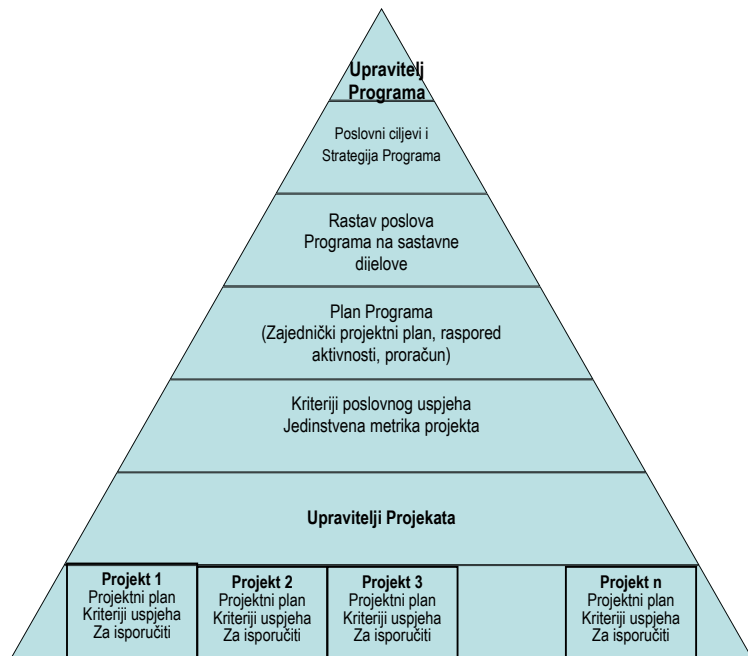
Kako je One Stop Shop, prvotno zamišljen kao jedan projekt, u stvari složeni skup više od dvadesetak međuzavisnih projekata, onda se njime upravlja kroz organizacijsko-upravljački oblik kakav je program. Stoga se početni pojam projekta zamjenjuje pojmom program, dok se pojedinačni projekti u sastavu Programa One Stop Shop (u nastavku Program OSS ili još kraće POSS) nazivaju projektima programa One Stop Shop (u nastavku Projekti OSS).

3.1 Temeljni pojmovi

Sadržaj i opseg pojma *program* ponekad nije dovoljno jasan ili nije potpuno određen, što može dovesti do nerazumijevanja odnosa između *programa* i *projekta*.

Ne tako rijetko ti se pojmovi rabe naizmjenice, kao sinonimi, što pak dovodi do nepotrebne konfuzije ili nesuglasica oko stvarne razlike među njima.

S tim u svezi može biti nejasan i odnos između pojmova *upravljanja programom* i *upravljanja projektom*.



Slika 1 Hijerarhija programa i pripadnih projekata

Da bi se u potpunosti razumjeli navedni pojmovi i razjasnio njihov međusobni odnos, ovdje se, pored dane slike (Slika 1 **Hijerarhija programa i pripadnih projekata**), navode i objašnjavaju sljedeći temeljni pojmovi.

3.1.1 Projekt

Projekt možemo razumijeti kao usklađeni skup niza različitih aktivnosti kojima se od početnoga stanja dolazi do željenoga stanja u zadanome vremenskom razdoblju, korištenjem unaprijed danih i raspoloživih sredstava (novca, materijala, usluga, znanja i ljudi) s namjerom postizanja unaprijed zadanih i poznatih ciljeva.

3.1.2 Upravljanje projektom

Upravljanje projektom se uglavnom usredotočuje na pojedinačne funkcije te se stoga bavi taktikom planiranja i izvedbe onoga što je krajnji proizvod jednoga projekta.

Za upravljanje projektom, osim formalnih znanja o korištenoj metodi, potrebna je vještina primjene znanja, koncepata i drugih metoda, kao i tehnika, odnosno alata koji se rabe tijekom obavljanja pojedinih planiranih aktivnosti, poslova i koraka predviđenih projektnim planovima.

3.1.3 Program

U drugu ruku, program se nalazi na višoj hijerarhijskoj razini od projekta. Najkraće rečeno program čini nekoliko projekata koji svojim ostvarenjima svi zajedno polučuju zadane programske ciljeve.

Da bi se dobro sastavio programski zadatak potrebno je duboko poznavanje poslovne okoline i razumijevanje svih sastavnica poslovne strategije na kojoj on počiva.

Programom se ostvaruju strateški ciljevi čiju provedbu treba rastaviti na skup manjih i jednostavnijih, razmjerno malo povezanih i lakše dohvatljivih ciljeva koje se onda ostvaruje preko pojedinačnih projekata.

3.1.4 Upravljanje programom

Upravljanje programom se pojednostavljeno može razumjeti kao istovremeno upravljanje s nekoliko više ili manje povezanih projekata. Upravljanje programom ima stratešku prirodu dok upravljanje projektom ima pretežito taktičku, operativnu prirodu.

Upravljanje programom se usredotočuje na postizanje strateških poslovnih ciljeva kroz usklađeno upravljanje s više projekata. S obzirom da je upravljanje programom višefunkcijsko, upravitelj ili voditelj programa ima zadaću upravljati preko granica pojedinih funkcijskih područja što je izrazito uočljivo u slučaju Programa OSS. Naime, radi se o skupu svih mogućih usluga koje uređena država daje svojim građanima i poslovnim subjektima, odnosno poduzetnicima, ali i drugim tijelima državne vlasti, posebice onoj lokalnoj, odnosno područnoj.

Upravljati programom znači imati sposobnost povezati pojedine dijelove svih projekata od kojih je program sastavljen, kako bi se postigli zajednički strategijski ciljevi programa uz dodatne sinergijske učinke koje jednostavan zbroj pojedinačnih projekata ne može ostvariti.

Stoga je upravljanje programom i ciljevima programa puno teži i opsežniji zadatak od upravljanja pojedinačnim projektima te mu stoga treba pridati dužnu pažnju kroz zajedničko planiranje, raspoređivanje, proračun i određivanje pokazatelja i metrike uspješnosti pripadnih projekata.

3.2 Sadržaj Plana

Ovaj dokument nosi naslov *Plan provedbe Programa One Stop Shop* (u nastavku Plan OSS). Plan OSS je usklađen sa *Strategijom Programa One Stop Shop* (u nastavku Strategija OSS) i zajedno čine jednu neodvojivu cjelinu.

Ovaj dokument je podijeljen na dva dijela. Prvi dio obuhvaća pitanja upravljanja Programom i usklađivanja projekata Programa. Drugi dio obuhvaća pitanja

vezana uz organizaciju, vođenje i kontrolu pojedinačnih projekata Programa kao i sva metodološka pitanja koja se tiču upravljanja projektima.

3.3 Namjena Plana

Dokument ima tri ciljne skupine korisnika, odnosno čitatelja. Prvo, Plan OSS zajedno sa Strategijom OSS donosi Vlada Republike Hrvatske, čime on postaje provedbeni dokument kako same Vlade Republike Hrvatske tako i nadležnih tijela državne vlasti.

Drugo, Plan OSS je namijenjen članovima Vijeća Programa, Koordinacijskome tijelu Programa, kao i svim nadzornim i drugim tijelima, odnosno skupinama koje će pratiti provedbu, odnosno davati potporu Programu.

Treće, Plan OSS je namijenjen nositeljima i upraviteljima pojedinačnih projekata Programa, pokroviteljima tih projekata, vijećima projekata, članovima projektnih skupina i njihovim neposrednim vanjskim i drugim suradnicima, kao i nadzornim i drugim tijelima koja će biti zadužena za praćenje i nadzor provedbe pojedinih projekata.

3.4 One Stop Shop

Program One Stop Shop temelji se na nekoliko dokumenata. Vlada Republike Hrvatske je svojom *Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Središnjega državnog ureda za e-Hrvatsku* odredila **Projekt e-Hrvatska** kao središte razgovora, sporazumijevanja i dogovora građana i poduzetnika s javnom upravom.

Sukladno preuzetim nadležnostima i toj svojoj obvezi, SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU (u nastavku URED ZA e-HRVATSKU) je za **Projekt e-Hrvatska** sačinio Plan Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od 2004. do 2007. godine. Nastavno na taj Plan, VLADA REPUBLIKE HRVATSKE je svojim *Zaključkom* od 15. listopada 2004. godine pokrenula aktivnosti na provedbi projekta, za tu priliku kolokvijalno nazvanog **Projekt One Stop Shop**.

Program počiva na zamisli da je u vrijeme internetizacije, naprednih i zrelih računalno-komunikacijskih tehnologija država dužna građanima i poslovnim subjektima, odnosno poduzetnicima, pružati usluge na način koji zahtjeva najmanje troškove, u najkraće vrijeme i na jednome mjestu. Pritom te nove i zrele tehnologije trebaju pridonijeti povećanoj suradnji tijela državne vlasti ukidajući ustaljene granice i prepreke unutar i između njih, ali i između tijela državne vlasti i građana, odnosno poslovnih subjekata. Time bi se ukinuli dvostruki, a ponekad i ponegdje prisutni višestruki poslovi. U isto vrijeme bi se korisnicima usluga omogućilo da ih dobivaju bez nepotrebnog 'šetanja' između pojedinih ureda ili tijela, kao i bez potrebe da iste informacije ili dokumente

pribavljaju po nekoliko puta. Za neke informacije ili dokumente možda bi i prestala potrebe da ih uopće pribavljaju.

Time se ujedno usklađuju i aktivnosti koje je Republika Hrvatska, u sklopu provedbe *Nacionalnoga plana pridruživanja Europskoj uniji*, preuzela kroz *Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju*.

3.5 Ciljevi koncepta

Koncept Programa OSS počiva na nekoliko bitnih sastavnica koje se odnose na rad tijela državne vlasti kao davatelja usluga te na potrebe građana i poslovnih subjekata, odnosno poduzetnike kao primatelje i korisnike tih usluga. To su poštivanje i provedba zakona, svrhovitost i smislenost poslovnih postupaka te učinkovitost poslovanja, sigurnost i zaštita osobnih i poslovnih informacija pojedinaca, odnosno poslovnih subjekata, mogućnost standardnog pristupa i razmjene informacija u svako vrijeme na prepoznatljiv i razumljiv način.

Polazeći od vizije One Stop Shop (OSS) sve usluge koje tijela državne vlasti na središnjoj i područnoj razini pružaju građanima i poslovnim subjektima temelje se na umreženom i povezanom informacijskom sustavu. Time državna vlast za korist svojih građana i poslovnih subjekata omogućuje objedinjavanje svih svojih informacijskih, računalnih i komunikacijskih resursa bez obzira u kojem tijelu državne vlasti se oni nalaze.

Jedan od glavnih preduvjeta za provedbu koncepta One Stop Shop svakakako je i uspostava tehnološke, semantičke i postupovne interoperabilnosti. Korištenjem elektroničkih dokumenata uz uporabu naprednog elektroničkog potpisa za provjeru izvora, ovlasti i vjerodostojnosti poruka i dokumenata, rješava se glavno pitanje vezano uz sigurnost bezpapirnog poslovanja.

Pritom se nužno moraju primijeniti hrvatska i međunarodna pravna pravila za informacijsku sigurnost, zaštitu privatnosti i osobnih podataka te time omogućiti sigurno i učinkovito pružanje usluga putem svih raspoloživih komunikacijskih sredstava (kanala), primjerice kroz osobni kontakt u uredu, telefonskim razgovorom sa službenikom pozivnog središta (call-centar), slanjem dokumenata telefaksom, korištenjem SMS poruka, preko Interneta ili WAP-om.

U okviru **Projekta e-Hrvatska** državna vlast, a posebice državna uprava te lokalna i područna samouprava moraju prilagoditi i uskladiti svoj način poslovanja s Europskim načelima i mjerilima.

Programom OSS Vlada Republike Hrvatske nastoji uspostaviti okolinu u kojoj će doći do bitnih poboljšica u načinu na koji tijela državne vlasti provode zakone i u sklopu toga građanima i poslovnim subjektima (u nastavku korisnicima) pružaju potrebne usluge.

To nužno podrazumijeva prilagodbe u svim dijelovima i na svim razinama državne vlasti – zakonodavne, sudbene i izvršne, kako središnje tako i lokalne, odnosno područne.

Jedna od temeljnih poluga prilagodbe poslovanja potrebama korisnika usluga jesu promjene poslovnih postupaka. Do njih će nužno prije ili kasnije doći, a ponegdje će morati biti korjenite u smislu da će se način davanja i primanja usluga u potpunosti promijeniti.

Promjene u poslovnim postupcima, od načina i mjesta rada, odnosno mjesta pružanja i dobivanja usluge do vremena i trajanja obrade pojedinačnih zahtjeva korisnika, iziskivati će promjenu kulture i stavova državnih službenika i namještenika što ponekad može biti vrlo bolno. Stoga će stjecanje novih znanja i vještina kroz neprekidno obrazovanje i stručno usavršavanje imati bitnu ulogu. Samo obrazovani i stručni djelatnici mogu udovoljavati visoko postavljenim ciljevima koji se nastoje dostići ovim Programom.

U drugu ruku za korisnike, osim samoga dobivanja usluge na pogodan i optimalan način, mogućnost praćenja i nadziranja rada na njihovim predmetima, dakle provedbe njihovih zahtjeva, ima ogromno i bitno značenje. Ono teži i u konačnici predviđa potpuno ukidanje korupcije u radu tijela državne vlasti od kojih ti korisnici, koji su ujedno i porezni obveznici, očekuju potrebne usluge.

Sve te promjene valja razumijeti kao odlučno nastojanje da se usluge korisnicima daju brže i jednostavnije, po mogućnosti, a ovisno o prirodi usluge, na jednome mjestu, a da se pritom smanje troškovi koje tijela državne vlasti tom prilikom imaju, uz istovremeno smanjenje troškovnog opterećenja koje imaju sami primatelji tih usluga.

Programom OSS će se uspostaviti takva pravna okolina u kojoj će se dogoditi promjene postupanja državne uprave, sudstva i javnih poduzeća. Te promjene mogu biti ustrojbene, upravne, komunikacijske ili informacijske. Za određivanje nužnih, smislenih i svrsishodnih promjena sagledat će se ukupnost svih usluga koje tijela državne vlasti pružaju korisnicima, od primjerice naručivanja za zdravstvene preglede i obrade kod liječnika ili u klinikama, preko promjene adrese boravišta i osobnih isprava, do prijave poreza na dobit ili dobivanja koncesija na državnome zemljištu.

Da bi Program OSS saživio, uspješno se provodio i bio dovršen, prvenstveno na zadovoljstvo korisnika, ključnu ulogu će imati Središte stručnosti, vrsnosti i znanja gdje će se na jednome mjestu uspostaviti sustav primanja i davanja informacija o najboljim primjerima koji mogu i trebaju poslužiti kao izvrstan uzor drugim slučajevima, projektima i poduhvatima u okviru provedbe Programa.

3.6 Ciljevi Programa

Ciljevi Programa OSS pobliže su određeni i opisani *Strategijom Programa One Stop Shop* (u nastavku *Strategija*). Ovdje se ukratko navode glavni ciljevi:

- Brze, jednostavne i troškovno prihvatljive usluge državne vlasti građanima i poslovnim subjektima pružane s jednog pristupnog mjesta;
- Omogućavanje jednostavne, izravne potpore građanima i poslovnim subjektima u pribavljanju usluga od tijela državne vlasti;
- Uporaba svih dostupnih komunikacijskih kanala;
- Uspostava povezanog informacijsko-komunikacijskog sustava temeljenog na javnim i otvorenim normama i standardima;
- Izgradnja i uspostava računalno-komunikacijske mreže tijela državne vlasti (RKM TDU);
- Uspostava sustava za upravljanje ulaganjima i praćenje izdataka, odnosno troškova za informacijske i komunikacijske tehnologije u sklopu državne vlasti;
- Stvaranje okoline za primjenu znanja i dostignuća informacijsko-komunikacijskih tehnologija;
- Sigurni i zaštićeni komunikacijski kanali i veze koji osiguravaju vladavinu prava, a korisnicima pružaju pravnu sigurnost;
- Neprekidno obrazovanje stručnjaka, državnih službenika i namještenika te korisnika usluga.

3.6.1 Norme i standardi

S obzirom na stanje normizacije u Republici Hrvatskoj, jedan od prvih i najvažnijih ciljeva Programa je, s jedne strane, uspostava učinkovitoga sustava normizacije putem nacionalnog normizacijskog tijela.

Ne manje važnu ulogu moraju imati i otvoreni standardi koji kao javno dobro trebaju omogućiti natjecateljski duh i otvoreno tržišno natjecanje ne samo na području pružanja usluga nego i na tržištu ideja.

Tablica 1 Normizacija, norme i otvoreni standardi

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Preuzeti sve ISO/EN norme u području Informacijskih tehnologija	TO Z1 (DZNM)	2005-01
Sastaviti okvir i preporuke za uporabu otvorenih standarda u području informacijskih tehnologija	SDUeH	2005-03

3.6.2 Planiranje proračuna

S obzirom da provedba Programa iziskuje i vrijeme i novac, ispravno i vremenski usklađeno planiranje troškova radi uvrštavanja u proračun za sljedeće proračunsko razdoblje mora biti obavljeno na vrijeme i za razdoblje od najmanje tri godine. Svi projekti Programa neće niti mogu biti pokrenuti i završeni u prvoj godini. Pojedini projekti će prelaziti granice pojedine proračunske godine.

Da bi se osigurao nesmetan i neprekidan rad na postizanju svih ciljeva Programa kao i pojedinih projekata Programa, planiranje je nužno obaviti u ranoj fazi. S obzirom da je Državni proračun za 2005. godinu u ovom trenutku već određen i donesen, Vlada Republike Hrvatske će morati predvidjeti i odrediti koji dijelovi toga proračuna se trebaju koristiti za provedbu Programa u 2005. godini i o kojim raspoloživim iznosima se radi.

Ostaje obveza da se tijekom 2005. godine planiranju i ostali troškovi Programa te uvrste u proračune za 2006. i 2007. godinu.

Tablica 2 Zadaci vezani uz osiguravanje potrebnih sredstava u Državnome proračunu za provedbu Programa

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Planirati troškove Programa u 2005.	SDUeH	2005-01
Pronaći izvore financiranja Programa za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-02
Dodijeliti potrebna financijska sredstva Programu za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-03
Planirati sredstva za provedbu Programa u 2006. i 2007.	SDUeH	2005-09
Odrediti iznose i izvore sredstava za provedbu Programa u 2006.	Vlada Republike Hrvatske	2005-10
Odobriti sredstva potrebna za provedbu Programa 2006.	Hrvatski sabor	[2005-11]

4 Preuvjeti

4.1 Projekt RKM TDU

Najvažniji preuvjet za uspješnu provedbu koncepta One Stop Shop u državnoj upravi kroz Programa OSS, svakako je izgradnja i uspostava računalno-komunikacijske mreže tijela državne vlasti (RKM TDU).

Temeljem Odluke Vlade Republike Hrvatske Financijska agencija (FINA), kao pravna osoba u potpunome državnom vlasništvu i od posebnog državnog te društvenog interesa, između ostaloga i za rad platnog, financijskog i bankarskog sustava u Republici Hrvatskoj, dužna je izgraditi i uspostaviti RKM TDU.

Neovisno o Programu OSS, uspostava RKM TDU je prioritetan projekt kojega FINA već provodi te se prvi učinci očekuju već do sredine 2005. godine. Tada bi se prema zacrtanim planovima brzim i propusnim komunikacijskim kanalima povezala sva tijela državne vlasti u Gradu Zagrebu, zatim u ostala tri najveća grada u Republici Hrvatskoj (Splitu, Rijeci i Osijeku), a potom međusobno.

Tablica 3 Planiranje i provedba Projekta RKM TDU u 2005. godini

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Planirati provedbu Projekta RKM TDU	FINA	2004-12
Provesti javnu nabavu opreme potrebne za RKM TDU	FINA	2005-03
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Gradu Zagrebu	FINA	2005-05
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Splitu, Rijeci i Osijeku	FINA	2005-06
Povezati u RKM TDU gradove Zagreb, Split, Rijeku i Osijek	FINA	2005-06
Planirati nastavak provedbe Projekta RKM TDU	FINA	2005-06

5 Pripremni poslovi

5.1 Snimka stanja

Tijela javne vlasti (TJV) pružaju poslovnim subjektima i građanima (u nastavku korisnicima) niz različitih usluga, primjerice carine uvezenu robu, izdaju građevne dozvole, provode upis obrtnika u Obrtni registar, od kupaca preuzimaju prijave te obrađuju i naplaćuju porez na promet nekretnina, građanima izdaju osobne isprave, odlučuju o zahtjevima samohranih majki za dječji doplatak itd.

Kako je skup svih tih usluga velik (više desetaka) potrebno ga je smisleno podijeliti na manje, povezane podskupove usluga koji će predstavljati jedinice pogodne za uključivanje u Program OSS kroz pojedinačne projekte Programa.

Usluge korisnicima moguće je obuhvatiti na nekoliko načina. Jedan od načina uzima u obzir trodiobu vlasti na zakonodavnu, sudbenu i izvršnu. Drugi način pretpostavlja podjelu nadležnosti izvršne vlasti između središnje državne vlasti i lokalne, odnosno područne vlasti u županijama gradovima i općinama. Treći način promatra područja po kojima je izvršna vlast podijeljena po ministarstvima, središnjim i drugim državnim uredima, odnosno po resorima. Četvrti način uzima u obzir vodoravnu povezanost dijelova poslovnih postupaka kad oni prelaze unutarnje granice postojećih ustrojbenih jedinica, odnosno vanjske granice tijela državne vlasti.

Iako, dakle, postoje različiti pristupi kako doći do skupa svih usluga korisnicima taj skup je konačan, a usluge se daju popisati i pobrojati. Za to je nužno prvo provesti detaljnu snimku stanja. Stoga je jedna od prvih zadaća ovoga Programa popisati sve usluge, bez obzira na njihovu važnost i količinu, koje tijela državne ili javne vlasti po propisima pružaju korisnicima, ne samo građanima i poslovnim subjektima nego i drugim državnim tijelima, odnosno državnim upravnim organizacijama.

Snimka stanja treba dati odgovore na pitanja koje usluge su bitne kojim korisnicima, a koje su manje bitne ili gotovo nebitne, koje usluge se mogu pružati putem Interneta, on-line, a za koje je potrebno da korisnik osobno dođe u neki ured ili na šalter, koje troše najviše sredstava, a koje ih gotovo i ne troše, koje se mogu obaviti odmah, a za koje treba po nekoliko tjedana pa i mjeseci.

Da bi snimka stanja bila u potpunosti iskoristiva za sva promatranja, raščlambe i odluke u okviru provedbe Programa, potrebno je osigurati najmanje sljedeći skup podataka, informacija i dokumenata o svakoj pojedinoj usluzi:

- Naziv usluge (primjerice izdavanje domovnice, upis u birački popis, registracija novog motornog vozila);

- Kome je usluga namijenjena (primjerice vozačima, samohranim majkama, nezaposlenim osobama, poduzetnicima, osnivačima trgovačkoga društva);
- Tijelo nadležno za pokretanje postupka davanja usluge (primjerice Središnji državni ured za upravu, Ministarstvo unutarnjih poslova - Policijska uprava);
- Dokument (obrazac, formular) kojim se postupak pokreće (primjerice zahtjev za izdavanje domovnice, prijedlog za upis vlasništva u zemljišnu knjigu);
- Glavne dokumente koje je potrebno priložiti uz dokument kojim se pokreće postupak davanja usluge (primjerice Rješenje o nasljeđivanju, preslika osobne iskaznice, ugovor o kupnji vozila);
- Glavne podatke i informacije koje ovlašteni zaposlenik mora dobiti, ovjeriti ili provjeriti da bi zahtjev bio potpun (uvid u osobnu ispravu, punomoć o zastupanju);
- Pravni temelj (zakon ili drugi podzakonski akt te članak tog propisa) za traženje podatka, informacije ili dokumenta od korisnika;
- Vrstu i iznos pojedinih pristojbi i naknada koje korisnik plaća da bi dobio uslugu;
- Zakonski rok za davanje usluge te pravni temelj kojim je taj rok određen;
- Prosječno vrijeme za davanje usluge ukoliko je korisnik u potpunosti zadovoljio sve zahtjeve (ukoliko je priložio sve dokaze i dao sve podatke);
- Koja druga tijela javne vlasti su uključena u davanje usluga;
- Način na koji način se druga tijela posredno uključuju u pružanje usluge.

5.1.1 Popis usluga

Popis svih usluga korisnicima je temeljni izvor informacija koji uz pažljivo i svrsishodno određivanje uvjeta (kriterija) udruživanja ima poslužiti prvo za određivanje smislenih skupova bliskih i povezanih usluga, a preko toga za određivanje pojedinačnih projekata Programa.

Tablica 4 Glavna područja usluga koje državna vlast pruža građanima i poslovnim subjektima

	Područje usluga građanima		Područje usluga poslovnim subjektima
1	Porez na dohodak	1	Socijalno osiguranje zaposlenika
2	Usluge traženja posla i zapošljavanja	2	Porez na dobit
3	Prava iz socijalnog osiguranja	3	Porez na dodanu vrijednost (PDV)
4	Izdavanje osobnih isprava	4	Upis poduzetnika u odgovajući registar

	Područje usluga građanima
5	Registracija vozila
6	Dozvole vezane uz građenje
7	Prijava policiji manjih kaznenih djela
8	Usluge javnih knjižnica
9	Izdavanje dokumenata iz državnih matica
10	Upisi u visoke škole i na fakultete
11	Upisi boravišta i prebivališta
12	Zdravstvene usluge

	Područje usluga poslovnim subjektima
5	Predaja statističkih pokazatelja DZS
6	Carinjenje
7	Suglasnosti i dozvole uz zaštitu okoliša
8	Javna nabava

Polazeći od ujednačene prakse u Europskoj Uniji (EU) da se stupanj uređenosti i ovladavanja informacijskim tehnologijama u pojedinoj državi članici EU, poglavito onih usluga koje omogućuju rad na daljinu, on-line putem Interneta, odnosno kao usluga na webu, promatra, mjeri, (pr)ocjenjuje i uspoređuje kroz 12 područja usluga za građane te kroz 8 područja usluga za poslovne subjekte, odnosno poduzetnike, onda je kao početni korak u popisivanju usluga korisnicima potrebno krenuti upravo od tih 20 područja danih u Tablica 4.

U prvom koraku ovom skupu od 20 područja usluga treba pridodati i nekoliko zajedničkih područja usluga bitnih za gospodarstvo i pravnu sigurnosti u Republici Hrvatskoj, danih u Tablica 5

Tablica 5 Područja usluga zajednička i za građane i za poslovne subjekte

	Područja zajedničkih usluga
1	Davanje koncesija na državnoj imovini
2	Davanje poticaja
3	Katastarski poslovi
4	Upisi vlasničkih prava u zemljišne knjige

Trodiobom vlasti na zakonodavnu, sudbenu i izvršnu te sustavom državne uprave određena su glavna područja u kojima usluge korisnicima treba tražiti i promatrati. Stoga, prilikom sastavljanja popisa svih takvih usluga, valja uvažiti i postojanje sljedećih područja navedenih u Tablica 6 **Područja promatranih usluga**.

Tablica 6 Područja promatranih usluga

	Područja usluga
1	Financije
2	Gospodarstvo, industrija i trgovina
3	Graditeljstvo
4	Informacijsko društvo
5	Kultura
6	Obrana
7	Poljoprivreda, šumarstvo, vodno gospodarstvo i zaštita okoliša
8	Pravosuđe
9	Prekršajno sudstvo
10	Promet i prijevoz
11	Rad, obitelj i društvena (socijalna) pitanja
12	Školstvo, obrazovanje, znanost i sport
13	Telekomunikacije i veze
14	Trgovačko sudstvo
15	Unutarnji poslovi
16	Vanjski poslovi
17	Zajedničke elektroničke usluge
18	Zdravstvo i zdravstveno osiguranje

Popise navedene u prethodnim tablicama treba uzeti samo kao polazište za nekoliko iteracija u postupku sagledavanja ukupnosti usluga koje pruža državna vlast. Potpun skup usluga može se osigurati kroz brze i učinkovite oblike anketiranja, kako korisnika tako i davatelja usluga, dakle tijela državne vlasti, njihovih odgovornih osoba i zaposlenika koji su u neposrednom dodiru s korisnicima.

Anketa treba dati odgovore na ključna pitanja:

- koje usluge korisnici najviše trebaju,
- na koje usluge troše najviše vremena i sredstava,
- koje usluge najdulje čekaju,
- koje usluge po njihovome mišljenju ne opravdavaju očekivanja što se tiče kakvoće

i slično.

Naime, jasno je, da bi bilo posve nerazumno i neopravdano sredstva za provedbu Programa OSS usmjeravati na preoblikovanje malo značajnih ili posve

beznačajnih usluga, čime bi se u konačnici mogli postići upravo suprotni učinci od očekivanih.

Tablica 7 Zadaci vezani uz određivanje projekata prema skupovima srodnih i povezanih usluga

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Provesti snimku stanja usluga u tijelima državne vlasti	SDUU	2005-02
Sačiniti prvi popis područja usluga i popis usluga s davateljima	SDUU, SDUeH	2005-02
Provesti brzu i učinkovitu anketu (a) davatelja (b) korisnika usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Odrediti uvjete za sastavljanje povezanih skupina usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Sastaviti skupine srodnih i povezanih usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Odrediti projekte Programa uzimajući u obzir skupine srodnih i povezanih usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Odrediti uvjete za određivanje zavisnosti i prioriteta projekata	SDUeH	2005-03
Sastaviti mrežni plan provedbe projekata Programa	SDUeH	2005-03
Donijeti odluku o prioritetima i provedbi projekata Programa	Vlada Republike Hrvatske	2005-04

5.1.2 Snimka stanja pravnog okvira

5.1.2.1 Sustav državne uprave

Prilikom sagledavanja usluga koje državna vlast daje korisnicima nužno treba poći od *Zakona o sustavu državne uprave (pročišćeni tekst)* kojim se određuje da poslove države uprave obavljaju tijela državne uprave (§2.1).

Tablica 8 Zakoni o sustavu izvršene vlasti i državne uprave

Kratice	Propis	God.	NN
ZSDU	Zakon o sustavu državne uprave (pročišćeni tekst)	2003	190
ZSDU	Zakon o izmjenama i dopunama zakona o sustavu državne uprave	2003	199
ZUDMDUO	Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija	2003	199
ZVRH	Zakon o izmjenama i dopunama zakona o Vladi Republike Hrvatske	2003	199
ZUDSTDU	Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave	2004	030

Nadalje, neki poslovi se mogu posebnim zakonom povjeriti tijelima jedinica lokalne i područne samouprave ili drugim pravnim osobama koje na temelju zakona imaju javne ovlasti (§2.2).

Pritom se pod tijelima državne uprave podrazumijevaju ministarstva, središnji državni uredi i državne upravne organizacije, kao središnja tijela državne uprave, i uredi državne uprave, kao prvostupanjski uredi državne uprave u jedinicama područne samouprave (§3).

5.1.2.2 Vlada Republike Hrvatske

U VLADI REPUBLIKE HRVATSKE su prema *Zakonu o Vladi Republike Hrvatske* ustrojeni (§21b) središnji državni uredi (Tablica 9 **Središnji državni uredi**) koji, osim SREDIŠNJEGA DRŽAVNOG UREDA ZA e-HRVATSKU, obavljaju upravne i stručne poslove. SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU koordinira poslove iz djelokruga tijela državne uprave i koordinira povezivanje s privatnim sektorom u provedbi **Projekta e-Hrvatska**.

Tablica 9 Središnji državni uredi

	Središnji državni uredi
1	Središnji državni ured za e-Hrvatsku
2	Središnji državni ured za razvojnu strategiju
3	Središnji državni ured za upravljanje državnom imovinom
4	Središnji državni ured za upravu

5.1.2.3 Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija

Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija su određena sljedeća ministarstva (§2) i državne upravne organizacije (§3) (Tablica 10 **Ministarstva**).

Tablica 10 Ministarstva u Vladi Republike Hrvatske

	Naziv ministarstva
1	Ministarstvo europskih integracija
2	Ministarstvo financija
3	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
4	Ministarstvo kulture
5	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka
6	Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
7	Ministarstvo obrane
8	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
9	Ministarstvo pravosuđa
10	Ministarstvo unutarnjih poslova
11	Ministarstvo vanjskih poslova
12	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
13	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi
14	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa

Istim zakonom su određene i državne upravne organizacije (Tablica 11 **Državne upravne organizacije**).

Tablica 11 Državne upravne organizacije

	Državne upravne organizacije
1	Državna geodetska uprava
2	Državni hidrometeorološki zavod
3	Državni inspektorat
4	Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo
5	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
6	Državni zavod za statistiku

Prema *Zakonu o sustavu državne uprave*, ministarstva, središnji državni uredi, državne upravne organizacije i uredi državne uprave u županijama su tijela državne uprave (§3.1). Prema istome *Zakonu* ministarstva, središnji državni uredi i državne upravne organizacije su središnja tijela državne uprave, a uredi državne uprave su prvostupanjska tijela državne uprave u županijama.

5.1.2.4 Zakon o Financijskoj agenciji

FINANCIJSKOJ AGENCIJI (u nastavku FINA) su *Zakonom o Financijskoj agenciji* neizravno dane ovlasti za uspostavu RKM TDU kroz obveze pružanja potpore radu sustava državne riznice (§3.1.1) u koji su, dakako, uključena sva tijela državne vlasti. To je *Odlukom* VLADE REPUBLIKE HRVATSKE, kojom je FINA zadužena za uspostavu RKM TDU, još jednom izravno potvrđeno.

Tablica 12 Uloga i zadaci Financijske agencije

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Pružati potporu tijelima državne vlasti	FINA	trajno
Predložiti promjene Zakona o Financijskoj agenciji	SDUeH, MF	2005-02
Donijeti izmjene i dopune Zakona o Financijskoj agenciji	Hrvatski sabor	[2005-03]
Izgraditi i uspostaviti RKM TDU	FINA	2005-12

Međutim, za sada ne postoje izravno dane zakonske ovlasti koje bi predviđale mogućnost da FINA zastupa građane i pravne subjekte u obavljanju usluga u njihovo ime i za njihov račun sve u okviru Programa OSS. Stoga je neophodno promijeniti *Zakon o financijskoj agenciji* tako da ostavlja otvorenu mogućnost slobodnog tržišnog natjecanja u onim poslovima i uslugama koje nisu vezane uz usluge koje pružaju isključivo tijela državne vlasti, primjerice odvjetničke ili javno-bilježničke usluge, usluge revizije, vještačenja i slično.

5.1.3 Institucionalni okvir

5.1.3.1 Središnji državni ured za upravu

Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave, SREDIŠNJEM DRŽAVNOM UREDU ZA UPRAVU дано је u zadaću pratiti način korištenja sredstava rada te promjenu suvremenih metoda rada u državnoj upravi, a posebno primjenu računalnih i komunikacijskih sredstava u radu te uvođenje novih tehnologija u radu državne uprave u županijama (§17a.1).

U pogledu na sustav i ustrojstvo državne uprave te lokalne i područne samouprave, *Središnji državni ured za upravu* obavlja upravne i stručne poslove (§17a.2).

5.1.3.2 Središnji državni ured za e-Hrvatsku

Zakonom o Vladi Republike Hrvatske predviđeno je da SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU (u nastavku URED ZA e-HRVATSKU) usklađuje poslove iz djelokruga tijela državne uprave te da istovremeno usklađuje povezivanje s privatnim sektorom u provedbi **Projekta e-Hrvatska**.

Ranije navedenim *Zaključkom* Vlade Republike Hrvatske od 15. listopada 2004. godine, SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU, zajedno sa SREDIŠNJIM DRŽAVNIM UREDOM ZA UPRAVU i FINANCIJSKOM AGENCIJOM, podrobno razrađuje koncept One Stop Shop.

Iz ovoga Zakona jasno proizlaze nadležnosti i obveze UREDA ZA e-HRVATSKU da, zajedno s ostalim tijelima državne vlasti, proaktivno sudjeluje i u planiranju i provedbi Strategije OSS.

Posebna uloga URED ZA e-HRVATSKU sastoji se u oblikovanju detaljnih smjernica i uputa o ulozi i primjeni hrvatskih i međunarodnih, posebice europskih normi te granskih tehničkih i tehnoloških standarda kojih se Republika Hrvatska dužna početi pridržavati i primjenjivati u okviru postupka stabilizacije i Nacionalnoga programa za pridruživanje Europskoj Uniji.

Tablica 13 Uloga i zadaci Središnjega državnog ureda za e-Hrvatsku

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Usklađivanje poslova iz djelokruga TDU	SDUeH	trajno
Usklađivanje povezivanja s privatnim sektorom u provedbi Projekta e-Hrvatska	SDUeH	trajno
Izrada Strategije Programa One Stop Shop	SDUeH	2004-12
Izrada Plana provedbe Programa One Stop Shop	SDUeH	2004-12
Sudjelovanje u provedbi Programa One Stop Shop	SDUeH	2007-12

5.1.3.3 Ljudski resursi

Potrebno stručno obrazovani djelatnici tijela državni vlasti, kako na središnjoj državnoj razini, tako i na lokalnoj, odnosno područnoj razini u županijama, gradovima i općinama, nezamjenjivi su činitelji uspješnosti provedbe Programa OSS.

Sukladno *Zaključku* VLADE REPUBLIKE HRVATSKE o gospodaranju ukupnim ulaganjima u 2004. godini koja se odnose na primjenu informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) i zahtjevu UREDA ZA e-HRVATSKU, sva tijela državne vlasti bila su dužna imenovati osobe zadužene za koordinaciju objedinjenog ugovaranja istovrsnih roba, usluga i radova u području primjene IKT i primjenu normi za ostvarivanje interoperabilnosti (IT koordinatori). Njihova uloga je da u tijelima u kojima rade u primjeni IKT, sudjeluju u racionalizaciji korištenja proračunskih sredstava i praćenju izvršenja Državnog proračuna.

Temeljem *Zaključka* Vlade Republike Hrvatske o *Operativnom planu provedbe Programa e-Hrvatska 2007 za 2004. godinu*, tijela državne uprave imenovala su osobe odgovorne za koordinaciju provedbe mjera i pripremu izvješća o provedbi operativnog plana. Navedni skup osoba ima posebno važnu ulogu i odgovornost za razvitak računalno-informacijske infrastrukture kao potpore poslovnim postupcima iz svoje nadležnosti, putem kojih pružaju usluge korisnicima.

Za potrebe uspostavljanja sustava računalno-komunikacijske mreže tijela državne uprave (RKM TDU) te pružanje zajedničkih mrežnih i aplikativnih usluga drugim tijelima državne vlasti, pokrenut je **Projekt RKM TDU**. Sukladno odgovarajućoj *Odluci o uspostavi i pružanju usluga zajedničkih servisa sustava računalno-komunikacijske mreže tijela državne uprave* Vlade Republike Hrvatske, od 28. ožujka 2003. godine, s ciljem sudjelovanja u razvitku i uvođenju RKM TDU (§VIII), u tijelima državne vlasti su nedavno imenovani koordinatori odgovorni za neposrednu suradnju u izgradnji sustava RKM TDU te za usklađivanje i primjenu normi i standarda.

Na temelju prethodno navedene *Odluke* Vlade Republike Hrvatske o uspostavi Projekta RKM TDU, uzimajući u obzir da su u tijelima državne vlasti već imenovani koordinatori i za IT i za RKM TDU, može se ustvrditi da u ovom trenutku u sustavu državne vlasti ima dovoljno stručnih osoba za pripremu, pokretanje i provedbu Projekta RKM TDU na državnoj i lokalnoj, odnosno područnoj razini.

5.1.3.4 Savjet za RKM TDU

Uzimajući u obzir istu *Odluku* Vlade Republike Hrvatske o uspostavi Projekta RKM TDU, uskoro će se utemeljiti i Savjet za RKM TDU (§VII) kao stručno tijelo

s glavnom zadaćom usklađivanja aktivnosti oko uspostave i pružanja zajedničkih usluga RKM TDU.

Vrijedi još jednom posebno istaći da u sastavu 12-članog Savjeta trebaju biti predstavnici Vlade Republike Hrvatske (1), korisnika iz tijela državne uprave (9) te Financijske agencije (2).

Tablica 14 Osnivanje Savjeta za RKM TDU

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Imenovanje osoba odgovornih za usklađivanje razvitka RKM u TDU	TDV	2004-12
Predlaganje članova Savjeta za RKM TDU	SDUeH	2004-12
Osnivanje Savjeta za RKM TDU	FINA	2004-12
Osnivačka sjednica Savjeta za RKM TDU	SDUeH, FINA	2004-12
Izrada prijedloga Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Savjet za RKM TDU	2005-01
Potvrđivanje Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Vlada Republike Hrvatske	2005-01

5.1.3.5 Znanja i vještine

Za sudjelovanje u provedbi Programa OSS nužne su osobe iznimnih i posebnih upravljačkih i stručnih sposobnosti i vještina koje pritom imaju posebna znanja o poslovanju državne uprave ili o radu sudstva. Te osobe će, između ostaloga, biti uključene u aktivnosti preoblikovanja poslovnih pravila i poslovnih postupaka te radnih tokova i kolanja informacija, odnosno dokumenata unutar, a posebice između tijela državne vlasti, kad one pružaju usluge poslovnim subjektima i građanima.

Dio njihovih aktivnosti se odnosi na pravnu i postupovnu uređenost s ciljem usklađivanja s europskim pogledima i smjernicama o radu državne vlasti i načinima pružanja usluga korisnicima. Dio propisa, poglavito postupovnih, tražit će stanovitu ili pak sveobuhvatnu prilagodbu mogućnostima koje u poslovanju tijela državne vlasti pružaju suvremene i zrele informacijske tehnologije. Takve osobe moraju biti sposobne predlagati i usklađivati neophodne promjene zakona i podzakonskih propisa kojima će poduprijeti promjene navedene u ciljevima Programa OSS, uzimajući pritom u obzir druge važeće propise.

5.1.3.6 Sposobnost TDU za sudjelovanje u projektima Programa

Od iznimne važnosti za planiranje Projekata OSS prema ranije određenim skupovima srodnih i povezanih usluga je utvrđivanje sposobnosti svakog od tijela državne vlasti da sudjeluje i doprinosi uspješnosti Programa, odnosno pojedinog projekta za koji se predviđa da bude njegov nositelj ili glavni sudionik, odnosno suradnik.

U postupku pripreme Programa nužno je za svako tijelo državne vlasti ispitati i procijeniti stupanj osposobljenosti i spremnosti za ovakve razvojne projekte. Procjene se trebaju temeljiti na nekoliko bitnih činitelja kao što su:

- razvijenost mrežne infrastrukture unutar TDV,
- pokrivenost računalnom infrastukturom – računala, pisači i druga sredstva
- povezanost s ustrojbenim jedinicama niže razine – područnim uredima i ispostavama,
- informacijska infrastruktura – sustavi za upravljanje bazama podataka (DBMS), sustavi za upravljanje dokumentima (DMS),
- dokumentiranost poslovnih pravila, poslovnih, radnih i informacijskih postupaka, radnih tokova, kolanje dokumenata,
- uporaba normi, standarda, smjernica, uputa,
- pravna infrastruktura – unutarnji pravilnici, naputci, naredbe,
- obrazovanost i obuka službenika i namještenika za uporabu informacijsko-računalne i aplikacijske opreme,
- pokrivenost poslovanja i usluga koje se daju građanima i/ili poslovnim subjektima aplikacijskom programskom opremom,
- mogućnost prilagođavanja brzim promjenama kao i sposobnost učinkovitog upravljanja tim promjenama.

U slučaju da se pokaže da neko tijelo državne vlasti nema potrebnu razinu sposobnosti, ono se, s ciljem dostizanja potrebne razine za sudjelovanje u Programu, mora za tu ulogu žurno osposobiti.

Tablica 15 Procjena stupnja sposobnosti TDV za sudjelovanje u projektima Programa

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Ispitati stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-02
Procijeniti stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-03
Osmisliti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV	SDUeH, SDUU ili MP	2005-06
Pokrenuti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP	2005-07
Osposobiti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP, TDV	trajno

Stoga je bitno odmah uspostaviti i pokrenuti posebne projekte ili programe mjera i aktivnosti koji bi, uz visoko pokroviteljstvo Vlade Republike Hrvatske i uz pomoć Ureda za e-Hrvatsku, omogućili postizanje potrebne razine unutarnje interoperabilnosti svakog takvog tijela državne vlasti.

5.1.4 Snimka stanja interoperabilnosti postojećih sustava

Osim RKM TDU kao temeljnog preduvjeta za provedbu koncepta One Stop Shop ovim Programom se predviđa snimanje stanja svih postojećih i raspoloživih informacijskih, računalnih, komunikacijskih i aplikativnih resursa u tijelima državne vlasti.

5.1.4.1 Stanje informacijske interoperabilnosti

Snimkom stanja informacijske interoperabilnosti mora se jedinstveno utvrditi s kojim informacijskim resursima ukupno raspolažu koja tijela državne vlasti i zadovoljavanju kojih usluga korisnicima su ti resursi namijenjeni. Pritom treba uzeti u obzir da su neki od informacijskih resursa pogodni za razmjenu između informacijskih sustava, neki se moraju prilagoditi normama i standardima, dok su neki gotovo potpuno neuporabljivi bez prethodne digitalizacije.

Pod informacijskim resursima podrazumijevaju se:

- spisi predmeta (koji nisu trajno arhivirani) u pisanom papirnatom obliku,
- računalni zapisi na svim dostupnim vrstama magnetskih i optičkih medija (diskete, CD, CD-RW, MOD, EOD, tvrdi diskovi, magnetske vrpce i slično),
- strukturirane baze podataka (Oracle, MS SQL, DB2, Progres, my-SQL, MS Access i slično),
- dokumenti svih vrsta računalnih zapisa (doc, wp, pdf, txt, rtf i slično),
- netekstualne informacije u papirnom i sličnom materijaliziranom obliku (zemljovidi, tehnički nacrti, audio i filmske vrpce, mikrofilmovi, mikrofiševi, roentgenske snimke, laboratorijski nalazi i slično),
- netekstualne informacije u digitaliziranom obliku (slikovni, glasovni, filmski, multimedijski, GIS i slično).

Utvrđivanje stupnja informacijske operabilnosti uključuje i spoznaju u uporabi normi i standarda za pohranu i prijenos informacija u digitaliziranome obliku uključujući norme i standarde za očuvanje sigurnosti i zaštite podataka.

5.1.4.2 Stanje komunikacijske interoperabilnosti

S obzirom da povezivanje različitih informacijskih sustava tijela državne vlasti predstavlja temelj za provedbu koncepta One Stop Shop, onda je snimka stanja komunikacijske interoperabilnosti nužna kako bi se saznalo kojim i kakvim komunikacijskim resursima raspolažu ta tijela.

Pod komunikacijskim resursima podrazumijevaju se:

- aktivna mrežna oprema (razdjelnici, preklopnici, usmjerivači, mostovi, vatrozidi i slično),
- komunikacijski protokoli,

- LAN, WAN, Internet, GPRS, UTMS i drugi priključci na javne telekomunikacije,
- mrežna i komunikacijska upravljačka programska oprema.

5.1.4.3 Stanje aplikativne interoperabilnosti

Uglavnom sva tijela državne vlasti raspolažu nekim manje ili više složenim informacijskim sustavima pomoću kojih zadovoljavaju potrebe svog poslovnog sustava i potrebe za davanjem usluga korisnicima.

Iznimno je važno znati radi li se o aplikativnim rješenjima izrađenim unutar tijela ili po narudžbi za vlastite potrebe, ili se pak radi o gotovim, više ili manje prilagođenim aplikacijskim paketima (kao što su primjerice SAP, Oracle Financials, AutoCAD, ArcView i slično).

Tablica 16 Snimanje stanja interoperabilnosti informacijskih sustava

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Snimka stanja informacijske interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja računalne interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja komunikacijske interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja aplikativne interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02

5.2 Kriteriji za određivanje projekata Programa

Glavni uvjeti za određivanje pojedinačnog projekta kojim će se u Programu osigurati ciljevi Programa za pojedino područje usluga, odnosno usko povezani skup usluga korisnicima, jesu nadležnost pojedinog tijela državne vlasti kao temeljnog nositelja pružanja te usluge kao i područje (resor) u kojemu se te usluge daju korisnicima.

5.3 Kriteriji za određivanje prioriteta projekata

Informacije nužne za određivanje prioriteta projekata te njihovoga redosljeda provedbe su:

- broj danih pojedinačnih usluga u promatranome vremenskom razdoblju (primjerice u mjesecu ili u godini),
- složenost usluge (broj poslova, radnji i koraka potrebnih za davanje usluge),
- vrsta i količina dokumentacije (vrsta i količina ulaznih i izlaznih dokumenata, odnosno ulaznih obrazaca),
- troškovi tijela (broj zaposlenika uključenih u davanje usluge, potrebna stručnost zaposlenika i broj sati potrebnih da se usluga obavi),
- broj tijela ili organizacija uključenih u davanje usluge.

6 Metodološki okvir

6.1 Upravljanje Programom i projektima Programa

Projektima Programa se upravlja na dvije razine. Prva razina je određena činjenicom da Program čini više od dvadesetak manje ili više povezanih i međuzavisnih projekata od kojih svaki takav projekt pokriva jedno uočeno i određeno područje usluga. Dakle, prva razina jest upravljanje samim Programom kao skupom projekata.

Drugu razinu upravljanja čini upravljanje svakim pojedinačnim projektom Programa.

6.1.1 Upravljanje Programom

Upravljanje Programom kao skupom projekata zahtjeva posve druga znanja, sposobnosti i vještine kao što su planiranje, usklađivanje i upravljanje ciljevima.

Programom upravlja Voditelj Programa (u nastavku Voditelj). Voditelja predlaže SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU uz suglasnost SREDIŠNJEG DRŽAVNOG UREDA ZA UPRAVU, a rješenjem ga imenuje VLADA REPUBLIKE HRVATSKE.

Ciljevima Programa upravlja Vijeće Programa (u nastavku Vijeće). Voditelj sa svojim suradnicima uspostavlja plan provedbe pojedinačnih projekata Programa i usklađuje ga s Vijećem koje ga potvrđuje.

Voditelj je dužan sastaviti i mrežni plan Programa u kojima će odrediti, opisati i obrazložiti međuzavisnosti pojedinih projekata te rokove u kojima se moraju pripremiti, započeti, odnosno biti dovršeni.

Za uspostavljanje mrežnoga plana Programa nužno je pronaći i izabrati mjerljive pokazatelje koji će uzeti u obzir moguće ovisnosti provedbe pojedinog projekta o ishodima jednog ili više drugih projekata.

Primjerice, ako se Projektom u području izdavanja suglasnosti i dozvola za građenje želi urediti i poboljšati usluge izdavanja lokacijske, građevne i uporabne dozvole onda prije toga možda treba završiti projekt u području katastarskih poslova vezanih uz upise promjena u katastarskim planovima temeljem diobnih elaborata i promjena namjene korištenja katastarskih čestica.

6.2 Upravljanje pojedinačnim projektima Programa

Pojedinačnim projektima Programa upravlja se uvažavajući suvremena dostignuća upravljačkih znanosti koja, potpomognuta priznatim metodama i zrelim informacijskim tehnologijama, odnosno softverskim alatima, daju smjernice i posebno omogućuju upravljanje:

- ciljevima,
- resursima,
- znanjima i vještinama,
- rizicima,
- kakvoćom,
- promjenama.

Upravljanje projektom znači upravljati promjenom stanja, odnosno prelaskom iz jednoga stanja u drugo. Što uzrokuje promjenu stanja? Ima mnogo činitelja promjene stanja, primjerice novi zakon, pojava nove tehnologije, iznenadna katastrofa, natjecanje ili poslovna ponuda.

U slučaju ovoga Programa činitelj promjene je svijest da se usluge koje je državna vlast, provodeći zakon, obvezna davati svojim građanima i poslovnim subjektima, mogu i moraju obavljati na učinkovitiji način koji će biti poticaj razvitku gospodarstva, poduzetničkome duhu i razvitku društva u cjelini.

6.2.1 Određivanje prioriteta projekata

6.2.1.1 Određivanje uvjeta povezanosti usluga

Posebним pripremnim projektom odredit će se uvjeti (kriteriji) za uspostavljanje skupova srodnih ili bliskih usluga koje su međusobno povezane na način da se njihovo vodoravno povezivanje ne može uvoditi neovisno nego samo kao jedinstvena cjelina. Takvi skupovi usluga određuju pojedinačne izvedbene projekte.

6.2.1.2 Određivanje skupova povezanih usluga

Nakon što se drugim pripremnim projektom napravi snimka stanja svih usluga koje tijela državne vlasti daju građanima i poslovnim subjektima te sastavi njihov popis i podroban opis, primjenom uvjeta (kriterija) povezanosti određuju se skupovi srodnih ili bliskih usluga koji su kandidati za pojedini projekt Programa.

Primjerice izdavanje dozvole za rušenje i uklanjanje stambene zgrade je usluga povezana s izdavanjem lokacijske, a kasnije i građevne dozvole radi izgradnje zamjenske stambeno-poslovne zgrade. Međutim, za rušenje postojeće građevine potrebno je ishoditi suglasnost Zavoda za zaštitu spomenika kulture kako bi se spriječilo moguće uništenje takvih spomenika ukoliko je postojeća zgrada uvedena u popis takvih spomenika, a time i zaštićena kao javno kulturno dobro.

6.2.1.3 Određivanje projekata

Načelno se može uzeti da će svaka smisljena i dovoljno dobro povezana skupina usluga predstavljati projekt za sebe. Međutim, treba predvidjeti, a može se

dogoditi da neki skupovi usluga budu preglomazni, prezahtjevni ili presloženi za izvedbu, ili zahtjevaju previše sredstava koje se odjednom ne može osigurati ili pretpostavljaju bitno različite i osjetljive zakonske promjene u postupanju. U tom slučaju se može odrediti da takav skup usluga bude, radi lakše izvedbe, podijeljen na dva ili više zasebnih projekata.

6.2.1.4 Određivanje prioriteta projekata

Jedna od najvažnih aktivnosti u provedbi Programa, nakon određivanja pojedinačnih projekata koji će sačinjavati Program OSS u cjelini, bit će određivanje njihovih prioriteta.

Za početak će se odabrati jedan pilot-projekt kojim se za građane i/ili poduzetnike mogu postići razmjerno brzi mjerljivi učinici. Svrha takvog pilot-projekta je poslužiti kao dobar ogledni primjerak mogućnosti upravljanja, prvo jednim projektom iz niza projekata određenih Programom, a onda i Programom OSS u cjelini. Takav pilot-projekt treba biti uzorak na kojemu će učiti svi - od članova projektne skupine do Koordinacije, Upravitelja i Vijeća Programa, pa sve do MINISTARSTVA FINANCIJA prilikom osiguranja sredstava i plaćanja troškova, nadležnoga tijela državne vlasti i konačno same Vlade Republike Hrvatske koja je ovakav jedinstven Program i pokrenula.

Nakon stjecanja dobrih i loših iskustava na pilot-projektu, treba odrediti još dva do tri (2-3) prioritetna i izvodljiva projekta koji se mogu provoditi usporedo.

Po završetku četiri (4) početna projekta uključujući tu i navedeni pilot-projekt, nužno je napraviti detaljnu snimku, reviziju i ocjenu učinjenog i provjeru postignuća na temelju ranije određene metrike i mjerenja. Dobiveni pokazatelji koristit će se dvojako. Oni će ukazati na mjesta u upravljanju Programom koja treba poboljšati ili promijeniti. U drugu ruku, ona će pokazati na koji način upravljati ciljevima te odrediti konačan redoslijed i prioritete ostalih projekata Programa OSS.

6.2.1.5 Mrežni plan

Nakon što je provedena snimka stanja svih usluga, sve usluge popisane i opisane, spojene u smislene skupove srodnih i povezanih usluga, nakon što su određeni projekti i njihove međuzavisnosti i prioritete sastavit će se mrežni plan Programa iz kojega će se na vremenskoj osi pregledno i na jednome mjestu vidjeti vremenski plan provedbe cijeloga Programa, kao i rokovi početka i završetka pojedinačnih projekata Programa.

Mrežni plan će poslužiti Upravitelju Programa za praćenje napretka provedbe Programa, odnosno za donošenje nužnih odluka u slučaju poteškoća ili prepreka,

a Koordinaciji Programa za usklađivanje pojedinih projekata Programa ako tijekom izvedbe neki od njih kasni ili zastane.

Pored toga, mrežni plan će poslužiti za određivanje dinamike nastanka i pokrivanja pojedinih troškova kao i za osiguranje da se iz predviđenih izvora sredstva stave na raspoložbu u predviđenom iznosu i u planirano vrijeme.

Jedna od najvažnijih uloga mrežnoga plana provedbe projekata Programa su javne nabave opreme, radova i usluga. Javne nabave moraju biti započete na vrijeme kako bi nabavljanje sredstava, ugovaranje radova i dobivanje usluga bilo na vrijeme i u skladu s ostalim projektima odnosno, glavnim aktivnostima.

6.2.2 Koordinacija projektima

S obzirom na predvidljivo povećati broj projekata u sastavu Programa OSS (moguće njih nekoliko desetaka) nužno je osigurati njihovo usklađeno pokretanje, provedbu i završetak. Stoga će se utemeljiti posebno Koordinacijsko tijelo (u nastavku Koordinacija Programa) koje će djelovati na nekoliko strukovnih razina – pravnoj, tehničko-tehnološkoj, poslovnoj, obrazovnoj i slično.

Koordinaciju Programa sačinjavaju predstavnici nositelja projekata, odnosno upravitelji projekata.

6.3 Upravljanje pojedinačnim projektima

Svaki projekt prolazi kroz nekoliko faza. Pojedininim fazama upravlja, a o prelasku iz jedne faze u drugu fazu odlučuje Voditelj projekta uzimajući u obzir zahtjeve odabrane metode projektiranja, zadane ciljeve, učinjene kontrole u unaprijed planiranim i određenim kontrolnim točkama te na kritičnim mjestima, kao i ishode tih kontrola kojima se ocjenjuje uspješnost postizanja zadnjih ciljeva.

Temeljne faze svakoga projekta su:

1. Određivanje sadržaja i planiranje projekta,
2. Provedba i uvođenje,
3. Provjera kakvoće i procjena uspješnosti,
4. Poduzimanje potrebnih mjera.

Radi se o krajnje pojednostavljenom faznom pristupu koji počiva na četiri engleske riječi: Plan – Do – Check – Act (planiraj – napravi – provjeri – djeluj).

6.3.1 Opseg i sadržaj

Unatoč jasnoj viziji i dobro određenim ciljevima projekta, bez dobro određenog opsega te usuglašenog i odobrenog opsega i sadržaja projekta, ciljevi mogu postati nedostižni. Naime, za uspjeh svakog projekta potrebno je znati, a na

kraju i moći provjeriti da su svi ciljevi dostignuti i da se projekt može zaključiti, odnosno zatvoriti. Ukoliko je opseg i sadržaj projekta moguće proširivati tijekom provedbe, projekt se izlaže velikoj opasnosti da nikad ne bude završen.

6.3.1.1 SWOT analiza

Svaki projekt mora započeti SWOT analizom (raščlambom prednosti, slabosti, prilika i prijetnji projektu) koja bi nakon detaljne rasprave trebala dati odgovore na ključna pitanja o tome što sve može ugroziti uspješnost projekta, a što projektu ide u prilog i kako to iskoristiti da bi se došlo do očekivanog uspjeha u zadano vrijeme s predviđenim sredstvima.

U sklopu SWOT analize treba prikupiti sve važne, ponekad naoko i nevažne podatke i informacije, mišljenja pojedinih sudionika i korisnika, posebice očekivanja korisnika o novim ili drugačijim uslugama koje će se korisnicima pružati ili će ih korisnici dobivati na drugačiji način, zatim što projekt nužno mora uključiti, a što u svakom slučaju projektom treba izbjeći ili u potpunosti odstraniti (eliminirati).

Od Voditelja projekta se očekuje da bude sposoban provesti SWOT analizu, a potom i iskoristiti dobivene informacije. Posebno treba biti svjestan da uočene slabosti i opasnosti ne smiju biti „gurnute pod tepih“.

Primjerice, ukoliko voditelj projekta uoči da je jedna od slabijih karika projekta znanje o zrelih tehnologijama koje bi trebalo primijeniti, mora pronaći odgovarajuće suradnike ili savjetnike na koje se u tom pitanju može osloniti, a koji pritom raspolažu najnovijim informacijama i smjernicama.

6.3.1.2 Raščlamba troškova i koristi [Cost-Benefit Analysis]

Preoblikovnje, promjena ili barem poboljšanje poslovnih postupka kojima se korisnicima daju usluge bitno je obilježje svakog od projekata Programa OSS. Jedna od metoda upravljanja ciljevima je i stavljanje u odnos svih predvidljivih, a projektom planiranih troškova i procjenjene koristi koja se u nekom budućem vremenskom razdoblju očekuje polučiti. Pritom procjena koristi mora biti poštena i temeljena na jasnim i prepoznatljivim pokazateljima i izračunima.

Svaki od projekata OSS mora dokazano imati odnos troškova i koristi manji od 1! U protivnome, projekt je ili sam sebi svrha ili je štetan, jer će, osim nepotrebnog angažiranja različitih resursa, vrlo vjerojatno ometati provedbu drugih projekata kojima se mogu postići razumni ciljevi.

6.3.1.3 Studija izvodljivosti [Feasibility Study]

Ukoliko je projekt Programa OSS složen, zahtjevan, a za njegovu provedbu se predviđa utrošiti značajna sredstva, potrebno je pažljivo provesti studiju

izvodljivosti. Ona mora nedvosmisleno pokazati da je ponuđenim rješenjem projektom moguće postići zadane ciljeve i očekivan uspjeh.

Studija izvodljivosti je nužna i u onim slučajevima kada je projekt moguće izvesti na nekoliko bitno različitih načina od kojih se prethodnom raščlambom i procjenom mora izabrati jedno optimalno rješenje.

6.3.1.4 Sporazum o razini usluge [Service Level Agreement]

Nakon snimke stanja područja usluga koje će se projektom pokriti i učinjene poslovne raščlambe glavnih poslovnih postupaka sastavlja se sporazum o potrebnoj, očekivanoj i dogovorenoj razini usluge. Ovaj dokument postaje sastavni dio projektne dokumentacije.

Sporazum o razni usluge je jedna od glavnih sastavnica ugovora o projektiranju, izvedbi i uvođenju Projekta OSS u tijelo državne vlasti. Naime, mora se osigurati da se potrebna razina usluge i ostvari.

Postignuće očekivane razine usluge mora biti mjerljivo i dokazano. Stoga se prilikom primopredaje projekta sastavlja zapisnik o primopredaji koji nužno sadrži potpise svih ugovornih i drugih zainteresiranih strana da je ugovorena usluga stvarno isporučena.

6.3.2 Planiranje

6.3.2.1 Dokumentacija

Dokumentacija projekta se priprema, sastavlja i pohranjuje sukladno zahtjevima i preporukama odabrane projektne metode te izabranom, a dostupnom softverskom (programskom) alatu koji služi kao potpora za tu metodu.

Dokumentacija se pohranjuje u zajedničkom spremištu (repozitoriju) dostupnom svim članovima projektne skupine. Sve promjene dokumentacije moraju biti pohranjenje i označene inačicom, nadnevkom i imenom osobe koja ju je napisala, sastavila, pripremila ili odobrila.

Konačnu inačicu svakog dijela dokumentacije ovjerava Voditelj projekta. Konačna inačica projektne dokumentacije sprema se na neizbrisiv CD u sedam istovjetnih te rednim brojem i nazivom primatelja označenih primjerka od kojih po jedan primjerak dobiva:

1. Voditelj projekta,
2. Predsjednik Vijeća projekta,
3. Pokrovitelj projekta,
4. Koordinacija Programa,
5. Glavni izvođač,

6. Središnji državni ured za e-Hrvatsku,

7. Arhiva Vlade Republike Hrvatske.

Po izvedbi, predaji u uporabu i zatvaranju, odnosno zaključenju projekta, primjerci projektne dokumentacije pohranjene na CD koji se nalaze kod Voditelja projekta, Predsjednika Vijeća projekta i Glavnog izvođača vraćaju se Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku.

Do završetka projekta sva dokumentacija projekta je službena tajna.

Vijeće projekta može odlučiti da dio projektne dokumentacije bude objavljen i postane javno dostupan i prije završetka projekta. Ovo se posebno odnosi na onu projektanu dokumentaciju koja jest ili može biti predmetom javne rasprave.

Po završetku cjelokupnog Programa Koordinacija programa je dužna sve primjerke dokumentacije svih projekata Programa vratiti Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku.

6.3.2.2 Dijeljenje informacijskih resursa

SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU ima zadaću objediniti sve informacijske resurse (podatke, informacije, dokumente, literaturu, norme, standarde, preporuke, zakone i podzakonske propise te druge slične dokumente o najboljoj uporabi i primjeni znanja, iskustava i tehnologija i slično).

Stoga će URED ZA e-HRVATSKU ustrojiti spremište (repozitorij) Programa, te ga staviti na raspoložbu svim zainteresiranim i ovlaštenim osobama, sudionicima u provedbi Programa. Na taj način će se uspostaviti sustav udruživanja, dijeljenja, prijenosa, preuzimanja i primjene znanja kojim će na jednostavan i pristupačan način moći doći do primjenjivih informacija i znanja nužnih za pripremu, pokretanje i provedbu Projekata OSS. Štoviše, spremište treba omogućiti dobivanje informacija potrebnih za mjerenje i praćenje postignuća i uspjeha pojedinačnih projekata u dostizanju predviđenih ciljeva Programa.

Tablica 17 Uspostavljanje zajedničkog spremišta informacijskih resursa Programa

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Uspostavljanje zajedničkog spremišta podataka, informacija i dokumenata (repozitorija informacijskih resursa) Programa	SDUeH	2005-01
Objediniti sve informacijske resurse Programa u spremištu	SDUeH	2005-02

6.3.2.3 Financiranje

Jedan od ključnih resursa svakog projekta su i novčana sredstva. Stoga prije pokretanja bilo kojeg projekta Programa mora biti procijenjen iznos potrebnih

sredstava kojeg iz Državnoga proračuna Republike Hrvatske za tekuću godinu odobrava Vlada Republike Hrvatske posebnom odlukom za svaki projekt.

Osim iznosa potrebno je procijeniti i dinamiku povlačenja sredstava, namjenu, i način trošenja te nadzor i provjeru trošenja.

Za namjensko i svrsishodno trošenje sredstava odobrenih za provedbu projekta odgovara Voditelj projekta koji o učinjenim troškovima detaljno i savjesno izvještava Predsjednika Vijeća projekta, Pokrovitelja projekta kao i Koordinaciju Programa.

6.3.2.4 Ljudski resursi

Voditelj projekta je odgovoran za upravljanje ljudskim resursima, njihovim vremenom, znanjima i sposobnostima. Stoga je odabir primjerenih članova projektne skupine jedna od najvažnijih zadaća Voditelja projekta. On mora odrediti kakve vrste znanja su mu potrebne i koje osobe ta znanja imaju. U slučaju da niti jedan od članova projektne skupine nema određena znanja i vještine, Voditelj projekta je dužan, u okviru predviđenih i raspoloživih sredstava, pribaviti usluge drugih osoba.

6.3.2.5 Dodjela poslova drugim osobama (outsourcing)

Voditelj projekta, uz suglasnost Predsjednika Vijeća projekta, može odlučiti da se neki poslovi u obliku ustupanja radova ili nabave usluga mogu povjeriti drugoj osobi (naravnoj ili pravnoj) kroz propisane postupke javne nabave.

Voditelj projekta mora ocijeniti i obrazložiti razloge zbog kojih namjerava ustupiti pojedine radove ili pribaviti određene usluge, a koje ne može dobiti od drugih tijela javne vlasti uključenih u ili zaduženih za ostvarivanje Programa.

Nabava potrebne opreme provodi se kroz uobičajene postupke javne nabave ili zajedničke nabave ako je to moguće i vremenski prihvatljivo, a ne ugrožava uspješnost dovršetka projekta i ostvarenja ciljeva Programa.

6.3.2.6 Aktivnosti

6.3.2.6.1 Nositelji

Svaka aktivnost ili korak u okviru rada na projektu mora imati barem jednog jasno određenog nositelja. Nositelje aktivnosti određuje Voditelj projekta sukladno planu i potrebama projekta. Nositelji aktivnosti su u pravilu članovi projektne skupine. Voditelj projekta za pojedine aktivnosti može odrediti i druge suradne osobe koje imaju potrebna znanja i vještine. Nositelji su odgovorni za obavljanje aktivnosti u zadnome vremenu. Ukoliko naiđu na poteškoće, oni su dužni bez odgode o tome izvijestiti Voditelja projekta, jer u protivnome može

doći do nepotrebnog povećanja i nekontroliranog širenja problema, a time i do produljenja rokova ili povećanja troškova.

6.3.2.6.2 Rokovi

Svaka aktivnost mora biti vremenski ograničena kako bi se poštivao zacrtani plan projekta. S obzirom da aktivnosti u pravilu ovise o izvršenju drugih aktivnosti, odnosno da su preduvjet provedbi nekih drugih aktivnosti, onda je poštivanje rokova od iznimne važnosti za uspjeh cijelog projekta.

Produljenjem vremena za izvođenje jedne aktivnosti često se utječe na produljenje roka završetka cijeloga projekta. Stoga je nositelj aktivnosti dužan izvijestiti Voditelja projekta o svakom mogućem prekoračenju rokova kako bi se projekt, ukoliko je to moguće i izvodljivo, vratio na zacrtani plan.

6.3.2.6.3 Resursi

Voditelj projekta je dužan na vrijeme osigurati sve resurse potrebne za provedbu projekta i to u potrebnim količinama i tražene kakvoće. Voditelj projekta odlučuje o razdiobi i dodjeli pojedinih resursa nositeljima aktivnosti, odnosno članovima projektne skupine.

Nositelj aktivnosti mora unaprijed znati s kojim sredstvima i drugim resursima raspolaže u izvođenju pojedine planirane aktivnosti. Pritom je poželjno da unaprijed zna do kojeg iznosa može prekoračiti prvotno predviđeni i planirani iznos, odnosno druga sredstva.

Resursi i sredstva mogu biti različiti, od novca do opreme, savjetničkih usluga ili radova. S obzirom na obilježja i vrstu resursa, neki se moraju pribavljati kroz postupak javne nabave. Kako je javna nabava ponekad dugotrajan i složen postupak, resursi se moraju planirati dovoljno unaprijed da bi bili raspoloživi kad to zahtjeva pojedina planirana aktivnost.

6.3.2.7 Uvjeti i provjera kakvoće projekata

Vijeće projekta je dužno nadzirati kakvoću vođenja projekta, kakvoću primjene metode projektiranja, kakvoću izvedbenih dijelova i kakvoću projektne dokumentacije.

Predsjednik Vijeća projekta može procjenu kakvoće bilo kojega dijela projekta povjeriti neovisnoj stručnoj osobi (naravnoj ili pravnoj).

Voditelj projekta je po dobivanju (pr)ocjene kakvoće dužan postupiti po preporukama i smjernicama Vijeća projekta, odnosno druge stručne osobe kojoj je procjena kakvoće povjerena.

U slučaju da Voditelj projekta ne razumije ili se ne slaže s dobivenim preporukama, odnosno smjernicama, bez odgode treba zatražiti savjet ili pomoć od Vijeća projekta, a po potrebi i od Upravitelja Programa.

6.3.3 Pokretanje projekta

Svaki od projekata Programa pokreće se službenom (formalnom) odlukom Predsjednika Vijeća projekta o pokretanju projekta te službenim pozivom na prvi zajednički sastanak Projektne skupine.

Zajedničkom sastanku obvezno nazoče Voditelj projekta i svi članovi Projektne skupine, Predsjednik i svi članovi Vijeća projekta te Pokrovitelj projekta kao i predstavnik Koordinacije Programa.

Predstavnik Koordinacije Programa je o pokretanju projekta te o zaključcima zajedničkog sastanka dužan izvijestiti voditelje i predsjednike vijeća svih ostalih projekata Programa koji su u tijeku ili trebaju biti pokrenuti u razdoblju od jedan do dva mjeseca.

Na prvom zajedničkom sastanku na kojem se pokreće projekt moraju biti poznati i jasni svi ciljevi, svrha, opseg, rokovi i sudionici projekta.

Projekt se ne smije pokrenuti bez da su unaprijed poznati izvori financiranja, potrebna sredstva i drugi neophodni resursi.

6.3.4 Priprema projekta

Iako se dio pripreme projekta može obaviti i prije službenog (formalnog) pokretanja projekta, glavni dio priprema obavlja Voditelj projekta s odabranim članovima projektne skupine.

6.3.4.1 Odabir projektne metode

Prvi korak u pripremi projekata je odabir projektne metode. Odabrana metoda mora biti takva da osigurava cjelovitost dokumentacije uz najmanje truda oko sastavljanja i održavanja dokumentacije. Metoda mora omogućiti upravljanje promjenama u dokumentaciji.

Dakle, niti jedan projekt Programa se ne smije početi provoditi bez da je Voditelj projekta, u suradnji sa svim članovima Projektne skupine, prethodno odabrao metodu projektiranja. Voditelj projekta je odgovoran da se odabrana projektna metoda u cjelosti poštuje i provodi tako da se po završetku projekta pripadna dokumentacija može dati na ocjenu (recenziju) svakoj drugoj stručnoj osobi (naravnoj ili pravnoj) koja dokazano poznaje tu metodu i raspolaže jednakim alatima za uvid u pojedine dijelove projektne dokumentacije.

SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA e-HRVATSKU će donijeti Naputak kojim će, do donošenja odgovarajuće uredbe o prihvaćenim projektnim metodama u tijelima državne uprave, odrediti koje poznate i priznate metode i u kojoj inačici su prihvatljive za vođenje projekata iz ovoga Programa.

6.3.4.2 Pripremni poslovi i aktivnosti

Priprema projekta uključuje sve one poslove i aktivnosti koji su nužni za uspješnu provedbu projekta, a to su:

- odabir projektne metode,
- upoznavanje članova projektne skupine s projektnom metodom, vrstom, oblikom i sadržajem projektne dokumentacije te tehnikama i alatima koje metoda koristi,
- određivanje i dokumentiranje projektnog zadatka,
- usklađivanje projektnog zadatka s Koordinacijom Programa, a po potrebi i voditeljima drugih projekata u tijeku,
- ovjeravanje projektnog zadatka glede ciljeva, svrhe, opsega, sadržaja i rokova,
- izrada plana projekta,
- određivanje kontrola i načina njihove provedbe.

6.3.5 Provedba

6.3.5.1 Obrazovanje i obuka

Obrazovanje i obuka se provode na tri razine. Sve osobe koje upravljaju projektima ili su članovi projektnih skupina moraju imati potvrđena stručna znanja i vještine kao i potvrde o tome da poznaju metode, tehnike i alate potrebne za vođenje projekata.

Nadalje, stručne osobe u tijelima javne vlasti koje će biti uključene u poslovne i radne postupke prije no što pojedino rješenje iz Programa OSS bude raspoloživo i uvedeno u uporabu, moraju uspješno proći svu tehničku, poslovnu i drugu obuku potrebnu za pružanje usluga građanima i poduzetnicima na novi ili promijenjeni način uporabom novih sredstava i primjenom novih postupaka. To uključuje i stjecanje znanja o promjenama pravnih i poslovnih pravila do kojih je došlo slijedom izvedbe projekta i uvođenjem novog poslovnog rješenja u uporabu.

Konačno, prije i tijekom uvođenja usluge u primjenu, građani i odgovorne osobe kod poslovnih subjekata, odnosno kod poduzetnika, trebaju na jednostavan i izravan način biti upoznati sa svim promjenama te dobiti ispravne i cjelovite upute kako će ostvarivati svoja prava ili ispunjavati svoje obveze na nov način.

Javna promidžba na sve učinkovite načine imat će veliku ulogu u uspješnom korištenju ishoda Programa te joj treba pridati svu potrebnu pažnju kako javnost i zainteresirane osobe ne bi propustile trenutak.

6.3.5.2 Uvođenje usluge u primjenu

6.3.6 Mjerenje i ocjena uspješnosti

Uspjeh koncepta One Stop Shop počiva na nekoliko bitnih činitelja. To je u prvom redu smislen odabir skupova usluga udruženih u pojedinačne projekte kao i pravilan odabir njihovih prioriteta, drugim riječima, redosljeda kojim će se ti projekti izvoditi.

Nadalje, uspjehu koncepta OSS pridonose ostvareni ciljeva projekata, odnosno Programa u cjelini.

6.3.6.1 Metrika

Da bi se uspjeh u postizanju ciljeva projekta mogao ocijeniti potrebno je unaprijed znati koji su to mjerljivi pokazatelji i kojom metrikom će se mjeriti.

S obzirom da se radi o ciljevima povezanim s uslugama koje tijela državne vlasti u provedbi zakona daju korisnicima, onda se metrike mogu temeljiti na sljedećim pokazateljima:

- ukupno zadovoljstvo korisnika dobivenom uslugom,
- brzina dobivanja usluge,
- troškovi, odnosno administrativno opterećenje korisnika (državni biljezi, pristojbe, naknade i slični troškovi),
- lakoća i dostupnost usluga (on-line, putem Interneta, 24 sata na dan, 7 dana u tjednu),
- broj informacija, dokaza i drugih isprava koji se traže za pokretanje postupka dobivanja usluge ili ispunjenja obveze,
- mogućnost praćenja dobivanja usluge (faze postupka i ukupnog redosljeda davanja istovrsnih ili sličnih usluga drugim korisnicima),

Gledajući uspjeh s druge strane, dakle, u tijelima državne vlasti koja su davatelji usluga, pokazatelji za određivanje metrike mogu biti sljedeći:

- ukupno zadovoljstvo zaposlenika (državnih službenika i zaposlenika) novim načinom davanja uslugom,
- brzina davanja usluga,
- broj usluga u jedinici vremena,
- mogućnost davanja usluga izravno, on-line, bez osobnog sudjelovanja zaposlenika,

- smanjenje ukupnih troškova tijela državne vlasti,
- povezivanje poslovnih postupaka u neprekinut niz preko granica ustrojbenih jedinica ili tijela državne vlasti,
- ukidanje nebitnih ili nepotrebnih usluga,
- dostupnost informacija i dokumenata putem računalno-komunikacijske mreže u drugim tijelima državne vlasti,

6.3.6.2 Prikupljanje podataka i informacija

Vrste, izvori, način i učestalost prikupljanja podataka i informacija potrebnih za ocjenu uspješnosti moraju se predvidjeti projektnim planom. Iznimno je važno prikupiti i zabilježiti vrijednosti pokazatelja koji će služiti za ocjenu uspješnosti prije uvođenja i početka primjene rješenja dobivenih projektom.

Svi prikupljeni podaci pohranit će se u strukturiranom obliku i trajno čuvati u zajedničkom spremištu (repozitoriju) Programa kojega održava URED ZA e-HRVATSKU gdje će biti dostupni zainteresiranim ovlaštenim osobama.

6.3.6.3 Raščlamba prikupljenih podataka i informacija

Upravitelj projekta dužan je organizirati da se prikupljeni podaci obrade, a potom i raščlane uporabom zadane metrike. Ishod raščlambe treba nedvosmisleno ukazati je li prilikom postizanja nekog od zadanih ciljeva polučen uspjeh ili nije, te uz detaljno obrazloženje ponuditi razloge za to.

Ishod raščlambe bi trebao, uz tablice sa svim prikupljenim podacima, sadržavati mjerodavne dijagrame, grafikone i druge primjerene oblike grafičkog prikaza vrijednosti i kretanja predviđenih pokazatelja i to:

- prije uvođenja novoga rješenja,
- projektom očekivane vrijednosti i
- vrijednosti dobivene nakon uvođenja.

6.3.6.4 Ocjena uspješnosti

Ocjenu uspješnosti predlaže Upravitelj projekta koji je pritom dužan o postupku provjere i ocjene uspješnosti detaljno izvijestiti Predsjednika Vijeća Programa i Upravitelja Programa. Vijeće Programa i Upravitelj Programa zajednički potvrđuju predloženu ocjenu uspješnosti pojedinog projekta i prema potrebi daju preporuke ili predlažu potrebne mjere.

6.3.6.5 Preporuke za promjene

Ovjerena ocjena uspješnosti, ukoliko ne bude dobra, treba poslužiti vijećima projekta za donošenje preporuka i odluka o mogućim mjerama, odnosno potrebnim promjenama projekta. Za provedbu predloženih mjera odgovoran je

Upravitelj projekta koji pritom treba isplanirati potrebne aktivnosti. Neposredne zadatke treba obaviti projektna skupina ili vanjski suradnici.

S ocjenom mora biti upoznat Upravitelj programa i Vijeće programa koji će poduzeti druge mjere i korake da se na drugim projektima koji su u tijeku ili koji slijede, poluče očekivani ishodi i postigne uspjeh.

6.3.7 Nadzor provedbe projekta

6.3.7.1 Kontrole

Svaki projekt ima manji ili veći broj kontrolnih točaka u kojima se provjerava jesu li postignuti planirani ciljevi za određenu fazu projekta. Osim ciljeva provjeravaju se izvršeni troškovi te se uspoređuju s očekivanima kako ne bi došlo do značajnog prekoračenja. Naročito je važno stalno provjeravati postignutu kakvoću u odnosu na zahtjeve određene projektnim zadatkom i sporazumom o potrebnoj razini usluge.

Da bi se provjere obavljale neprekidno ili na vrijeme, nužno je dovoljno unaprijed znati koje kontrole su predviđene, tko ih i kako obavlja, kojim sredstvima i metodama se služi, što se uzorkuje ili provjerava te koja metrika se pritom rabi.

Završne provjere kakvoće ishoda projekta prije uvođenja u uporabu obavljaju se prema svim zahtjevima iz sporazuma o potrebnoj razini usluge. Projektna skupina, odnosno izvođač, dužni su uvažiti sve dokumentirane primjedbe koje pokazuju odstupanja od očekivane razine usluge te ih dodatnim naporom i radom u najkraćem vremenu dovesti na potrebnu ugovorenu razinu.

6.3.7.2 Izvješćivanje

Za određivanje kontrola i planirane provjere odgovoran je Upravitelj projekta koji na vrijeme mora osposobiti članove projektna skupine ili dobiti vanjske suradnike koji će obaviti predviđene provjere i o tome ga izvijestiti.

6.4 Pilot-projekt

6.4.1 Uvjeti odabira

6.4.1.1 Prioritet

Razumno je za pilot-projekt iz Programa odabrati onaj projekt čiji prioritet nije upitan, koji nije suviše složen i zahtjeva, koji se očekivano može završiti u razmjeno kratko vrijeme, koji pritom neće angažirati značajne resurse, a za koji se s velikom vjerojatnošću može očekivati da će postići dobar uspjeh.

Takav pilot-projekt kojega će korisnici i javnost prepoznati kao važan, može biti značajan motivirajući činitelj i podstrek za nastavak provedbe Programa OSS.

6.4.1.2 Očekivani učinci

Očekivani učinci pilot-projekta moraju se temeljiti na ciljevima koji trebaju biti ograničeni, ne preteški i razmjerno lako dohvatljivi. Učinci moraju biti lako mjerljivi i na kraju krajeva korisnici ih moraju moći osobno provjeriti.

6.4.2 Pokretanje

S obzirom na poseban značaj i svrhu pilot-projekta, bilo bi poželjno da ga uz Voditelja Programa pokrene i Pokrovitelj Programa, odnosno predsjednik Vlade Republike Hrvatske.

6.4.3 Provjera ishoda

Uspješan ishod pilot-projekta ključan je za pokretanje i izvedbu ostalih projekata OSS prema zacrtanome mrežnom planu kao i za uspjeh cjelokupnoga Programa. Upravitelj pilot-projekta obavezan je provjeriti jesu li svi zacrtani ciljevi postignuti te o svojim nalazima izvijestiti Vijeće projekta, Pokrovitelja projekta, odnosno nositelja ili izvođača projekta.

Sve poteškoće na koje je tijekom rada na pilot-projektu naišla projektna skupina moraju biti dokumentirane, raščlanjene, a izbor rješenja ili mjera koje su primjenjene obrazložen i dokumentiran kako bi poslužio drugim projektima OSS.

Jasno je da je svrha i uloga pilot-projekta poslužiti kao ogledni primjerak i uzorak za nadolazeće projekte te se, s ovim ciljem na umu, izvedbi pilot-projekta mora pristupiti s najvećom pažnjom.

Tablica 18 Provedba pilot-projekta

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Odabir pilot-projekta	Vlada Republike Hrvatske	2005-04
Određivanje projektnog zadatka za pilot-projekt	Upravitelj programa	2005-04
Planiranje provedbe pilot-projekta	Upravitelj projekta	2005-04
Pokretanje pilot-projekta	Upravitelj Programa	2005-04
Provedba pilot-projekta	Projektna skupina	2005-07
Uvođenje pilot-projekta	Projektna skupina	2005-08
Provjera ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta, Vijeće projekta	2005-09
Ocjena ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta	2005-09

7 Konsolidirani planovi zadataka

7.1 Konsolidirani plan po nositeljima

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Osnivanje Savjeta za RKM TDU	FINA	2004-12
Planirati provedbu Projekta RKM TDU	FINA	2004-12
Provesti javnu nabavu opreme potrebne za RKM TDU	FINA	2005-03
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Gradu Zagrebu	FINA	2005-05
Planirati nastavak provedbe Projekta RKM TDU	FINA	2005-06
Povezati u RKM TDU gradove Zagreb, Split, Rijeku i Osijek	FINA	2005-06
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Splitu, Rijeci i Osijeku	FINA	2005-06
Izgraditi i uspostaviti RKM TDU	FINA	2005-12
Pružati potporu tijelima državne vlasti	FINA	trajno
Donijeti izmjene i dopune Zakona o Financijskoj agenciji	Hrvatski sabor	[2005-03]
Odobriti sredstva potrebna za provedbu Programa 2006.	Hrvatski sabor	[2005-11]
Ocjena ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta	2005-09
Provjera ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta, Vijeće projekta	2005-09
Provedba pilot-projekta	Projektna skupina	2005-07
Uvođenje pilot-projekta	Projektna skupina	2005-08
Izrada prijedloga Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Savjet za RKM TDU	2005-01
Predlaganje članova Savjeta za RKM TDU	SDUeH	2004-12
Planirati troškove Programa u 2005.	SDUeH	2005-01
Uspostavljanje zajedničkog spremišta podataka, informacija i dokumenata (repozitorija informacijskih resursa) Programa	SDUeH	2005-01
Objediniti sve informacijske resurse Programa u spremištu	SDUeH	2005-02
Odrediti uvjete za određivanje zavisnosti i prioriteta projekata	SDUeH	2005-03
Sastaviti mrežni plan provedbe projekata Programa	SDUeH	2005-03
Sastaviti okvir i preporuke za uporabu otvorenih standarda u području informacijskih tehnologija	SDUeH	2005-03
Planirati sredstva za provedbu Programa u 2006. i 2007.	SDUeH	2005-09
Osnivačka sjednica Savjeta za RKM TDU	SDUeH, FINA	2004-12
Predložiti promjene Zakona o Financijskoj agenciji	SDUeH, MF	2005-02
Ispitati stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-02
Odrediti projekte Programa uzimajući u obzir skupine srodnih	SDUeH, SDUU	2005-03

Zadaci	Nositelji	Rokovi
i povezanih usluga		
Određiti uvjete za sastavljanje povezanih skupina usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Procijeniti stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-03
Provesti brzu i učinkovitu anketu (a) davatelja (b) korisnika usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Sastaviti skupine srodnih i povezanih usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Osmisliti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV	SDUeH, SDUU ili MP	2005-06
Pokrenuti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP	2005-07
Osposobiti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP, TDV	trajno
Provesti snimku stanja usluga u tijelima državne vlasti	SDUU	2005-02
Sačiniti prvi popis područja usluga i popis usluga s davateljima	SDUU, SDUeH	2005-02
Imenovanje osoba odgovornih za usklađivanje razvitka RKM u TDU	TDV	2004-12
Preuzeti sve ISO/EN norme u području Informatičkih tehnologija	TO Z1 (DZNM)	2005-01
Snimka stanja aplikativne interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja informacijske interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja komunikacijske interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja računalne interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Određivanje projektnog zadatka za pilot-projekt	Upravitelj programa	2005-04
Pokretanje pilot-projekta	Upravitelj Programa	2005-04
Planiranje provedbe pilot-projekta	Upravitelj projekta	2005-04
Potvrđivanje Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Vlada Republike Hrvatske	2005-01
Pronaći izvore financiranja Programa za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-02
Dodijeliti potrebna financijska sredstva Programu za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-03
Donijeti odluku o prioritetima i provedbi projekata Programa	Vlada Republike Hrvatske	2005-04
Odabir pilot-projekta	Vlada Republike Hrvatske	2005-04
Određiti iznose i izvore sredstava za provedbu Programa u 2006.	Vlada Republike Hrvatske	2005-10

7.2 Konsolidirani plan prema rokovima

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Pružati potporu tijelima državne vlasti	FINA	trajno
Osposobiti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP, TDV	trajno
Osnivanje Savjeta za RKM TDU	FINA	2004-12
Planirati provedbu Projekta RKM TDU	FINA	2004-12
Predlaganje članova Savjeta za RKM TDU	SDUeH	2004-12
Osnivačka sjednica Savjeta za RKM TDU	SDUeH, FINA	2004-12
Imenovanje osoba odgovornih za usklađivanje razvitka RKM u TDU	TDV	2004-12
Izrada prijedloga Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Savjet za RKM TDU	2005-01
Planirati troškove Programa u 2005.	SDUeH	2005-01
Uspostavljanje zajedničkog spremišta podataka, informacija i dokumenata (repozitorija informacijskih resursa) Programa	SDUeH	2005-01
Preuzeti sve ISO/EN norme u području Informacijskih tehnologija	TO Z1 (DZNM)	2005-01
Potvrđivanje Poslovnika o radu Savjeta za RKM TDU	Vlada Republike Hrvatske	2005-01
Objediniti sve informacijske resurse Programa u spremištu	SDUeH	2005-02
Predložiti promjene Zakona o Financijskoj agenciji	SDUeH, MF	2005-02
Ispitati stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-02
Provesti snimku stanja usluga u tijelima državne vlasti	SDUU	2005-02
Sačiniti prvi popis područja usluga i popis usluga s davateljima	SDUU, SDUeH	2005-02
Snimka stanja aplikativne interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja informacijske interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja komunikacijske interoperabilnosti	Upravitelj Programa	2005-02
Snimka stanja računalne interoperabilnost	Upravitelj Programa	2005-02
Pronaći izvore financiranja Programa za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-02
Provesti javnu nabavu opreme potrebne za RKM TDU	FINA	2005-03
Donijeti izmjene i dopune Zakona o Financijskoj agenciji	Hrvatski sabor	[2005-03]
Odrediti uvjete za određivanje zavisnosti i prioriteta projekata	SDUeH	2005-03
Sastaviti mrežni plan provedbe projekata Programa	SDUeH	2005-03
Sastaviti okvir i preporuke za uporabu otvorenih standarda u području informacijskih tehnologija	SDUeH	2005-03
Odrediti projekte Programa uzimajući u obzir skupine srodnih i povezanih usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Odrediti uvjete za sastavljanje povezanih skupina usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Procijeniti stupanj osposobljenosti TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU	2005-03

Zadaci	Nositelji	Rokovi
Provesti brzu i učinkovitu anketu (a) davatelja (b) korisnika usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Sastaviti skupine srodnih i povezanih usluga	SDUeH, SDUU	2005-03
Dodijeliti potrebna financijska sredstva Programu za 2005.	Vlada Republike Hrvatske	2005-03
Određivanje projektnog zadatka za pilot-projekt	Upravitelj programa	2005-04
Pokretanje pilot-projekta	Upravitelj Programa	2005-04
Planiranje provedbe pilot-projekta	Upravitelj projekta	2005-04
Donijeti odluku o prioritetima i provedbi projekata Programa	Vlada Republike Hrvatske	2005-04
Odabir pilot-projekta	Vlada Republike Hrvatske	2005-04
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Gradu Zagrebu	FINA	2005-05
Planirati nastavak provedbe Projekta RKM TDU	FINA	2005-06
Povezati u RKM TDU gradove Zagreb, Split, Rijeku i Osijek	FINA	2005-06
Povezati u RKM TDU sva tijela javne vlasti u Splitu, Rijeci i Osijeku	FINA	2005-06
Osmisliti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV	SDUeH, SDUU ili MP	2005-06
Provedba pilot-projekta	Projektna skupina	2005-07
Pokrenuti programe mjera i/ili posebne projekte osposobljavanja TDV za sudjelovanje u Programu	SDUeH, SDUU ili MP	2005-07
Uvođenje pilot-projekta	Projektna skupina	2005-08
Ocjena ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta	2005-09
Provjera ishoda pilot-projekta	Pokrovitelj pilot-projekta, Vijeće projekta	2005-09
Planirati sredstva za provedbu Programa u 2006. i 2007.	SDUeH	2005-09
Određiti iznose i izvore sredstava za provedbu Programa u 2006.	Vlada Republike Hrvatske	2005-10
Odobriti sredstva potrebna za provedbu Programa 2006.	Hrvatski sabor	[2005-11]
Izgraditi i uspostaviti RKM TDU	FINA	2005-12

8 Literatura

- *Zaključak Vlade Republike Hrvatske* (klasa 311-01/04-02/01, urbroj 5030105-04-12) o razradi Projekta One Stop Shop, 15. listopada 2004.
- *Strategija Programa One Stop Shop*, Vlada Republike Hrvatske, Središnji državni ured za e-Hrvatsku, 2004.
- *Plan Vlade Republike Hrvatske za razdoblje od 2004. do 2007. godine*, Vlada Republike Hrvatske, Središnji državni ured za e-Hrvatsku, 2004.
- *Operativni plan provedbe Programa eHrvatska 2007. za 2004. godinu*, Vlada Republike Hrvatske, Središnji državni ured za e-Hrvatsku, lipanj 2004.
- *Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju*, Europska Unija – Vlada Republike Hrvatske, 2004.
- *Nacionalni program Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj Uniji 2003. godine*, Vlada Republike Hrvatske, prosinac 2002.
- *Nacionalni program Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj Uniji 2004. godine*, Vlada Republike Hrvatske, prosinac 2003.
- *Nacionalni program Republike Hrvatske za pridruživanje Europskoj Uniji 2005. godine*, Vlada Republike Hrvatske, prosinac 2004.
- *White Paper on Enterprise Architecture*, Ministry of Science, Technology and Innovation, Kingdom of Denmark, 2003.
- *Action Plan eGovernment*, Republic of Slovenia, Government Centre for Informatics, 2003.
- *Projekt modernizacije zemljišnih knjiga*, Ministarstvo pravosuđa Republike Hrvatske, Uprava za građansko pravo, 2004
- *Program informatizacije sudstva*, Miljenko Martinis, Vrhovni sud Republike Hrvatske, 1998.
- *Public Private Partnership Programme (4ps)*, Liverpool City Council, 2001.
- *Računalno-komunikacijska mreža tijela državne uprave, Prilog 1: Tehnički model realizacije RKM TDU*, FINA, 2002.
- *Nacionalni program informacijske sigurnosti u Republici Hrvatskoj*, Vlada Republike Hrvatske, Središnji državni ured za e-Hrvatsku, 2004 (u pripremi, neobjavljeno).
- *Zakon o zaštiti osobnih podataka* (NN 103/03), Sabor Republike Hrvatske, 2003

- *Zakon o pravu na pristup informacijama* (NN 172/03), Sabor Republike Hrvatske, 2003.
- *Zakon o elektroničkom potpisu* (NN 02/10), Sabor Republike Hrvatske, 2002.
- *Odluka o uspostavi i pružanju usluga zajedničkih servisa sustava računalno-komunikacijske mreže tijela državne uprave*, (klasa 650-03/02-01/03, urbroj 5030118-02-1), Vlada Republike Hrvatske, 28. ožujka 2003.
- *Zaključak Vlade Republike Hrvatske o prihvaćanju i praćenju provedbe Operativnog plana provedbe Programa e-Hrvatska 2007 za 2004. godinu*, (klasa 022-03/03-03/01, urbroj 5030106-04-6), 11. lipnja 2004.

9 Dodaci

9.1 Kratice

- DBMS – Database Management System
- DMS – document management system
- EU – Europska Unija
- FINA – Financijska agencija
- GIS – grafički informacijski sustav
- IDA – Interchange of Data between Administrations
- IDAbc - Interchange of Data between Administrations, Businesses and Commerce
- IKT – informacijsko-komunikacijska tehnologija
- IT – informacijska tehnologija
- OSS – One Stop Shop
- PDF – portable document format
- POSS – Program One Stop Shop
- RKM – računalno-komunikacijska mreža
- RKM TDU - računalno-komunikacijska mreža tijela državne uprave
- RKT – računalno-komunikacijska tehnologija
- RTF – reach text format
- STDU – središnje tijelo državne uprave
- TDU – tijelo državne uprave
- TDV – tijelo državne vlasti
- TJV – tijelo javne vlasti
- VRH - Vlada Republike Hrvatske
- WAP – web application protocol

9.2 Popis tablica

Tablica 1 Normizacija, norme i otvoreni standardi _____	12
Tablica 2 Zadaci vezani uz osiguravanje potrebnih sredstava u Državnome proračunu za provedbu Programa _____	13
Tablica 3 Planiranje i provedba Projekta RKM TDU u 2005. godini _____	14
Tablica 4 Glavna područja usluga koje državna vlast pruža građanima i poslovnim subjektima _____	16
Tablica 5 Područja usluga zajednička i za građane i za poslovne subjekte _____	17
Tablica 6 Područja promatranih usluga _____	18
Tablica 7 Zadaci vezani uz određivanje projekata prema skupovima srodnih i povezanih usluga _____	19
Tablica 8 Zakoni o sustavu izvršene vlasti i državne uprave _____	19
Tablica 9 Središnji državni uredi _____	20
Tablica 10 Ministarstva u Vladi Republike Hrvatske _____	20
Tablica 11 Državne upravne organizacije _____	21
Tablica 12 Uloga i zadaci Financijske agencije _____	21
Tablica 13 Uloga i zadaci Središnjega državnog ureda za e-Hrvatsku _____	22
Tablica 14 Osnivanje Savjeta za RKM TDU _____	24
Tablica 15 Procjena stupnja sposobnosti TDV za sudjelovanje u projektima Programa _____	25
Tablica 16 Snimanje stanja interoperabilnosti informacijskih sustava _____	27
Tablica 17 Uspostavljanje zajedničkog spremišta informacijskih resursa Programa _____	34
Tablica 18 Provedba pilot-projekta _____	42