



REPUBLIKA HRVATSKA
Središnji državni ured za e-Hrvatsku

Program e-Ured

Ver. 1.0

Naziv dokumenta:	Program e-Ured
Oznaka verzije dokumenta:	Ver. 1.0
Datum dokumenta:	01.12.2011.
Status dokumenta:	Konačni tekst - dokument usklađen s komentarima i prijedlozima dobivenim od tijela državne uprave i predstavnika ICT sektora)
Svrha dokumenta:	Uspostava elektroničkog uredskog poslovanja u umreženoj upravi
Povijest dokumenta:	Provedena javna rasprava: <ul style="list-style-type: none">• kroz stručno tijelo Forum za e-Ured (Ver. 0.4)• na radionici za članove Koordinacije za informatizaciju državne uprave (Ver. 0.7)• na radionici za zainteresirane predstavnike ICT sektora (Ver. 0.7)
Veza:	Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine
Cilj:	Uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama u svim javnopravnim tijelima u Republici Hrvatskoj
Donositelj:	Središnji državni ured za e-Hrvatsku (SDUeH)

Sadržaj

SAŽETAK	4
1 UVOD	5
1.1 SVRHA DOKUMENTA PROGRAM E-URED	5
1.2 OPSEG	5
1.3 PREGLED DOKUMENTA	5
1.4 VLASNIŠTVO DOKUMENTA	6
1.5 POLITIČKI I PRAVNI OKVIR	6
1.6 REFERENTNI DOKUMENTI	6
1.7 PRAVNA OSNOVA	7
1.8 KRATICE I POJMOVI	8
2 POZICIONIRANJE PROGRAMA E-URED	10
2.1 IZJAVA O VIZIJI PROGRAMA E-URED – ŽELJENO STANJE	10
2.2 PROVEDBENI CILJEVI I MJERE	10
3 OPIS DIONIKA I KORISNIKA	17
4 RIZICI	18
5 PROGRAM E-URED I HROI	19
5.1 PREDUVJETI ZA POVEZIVANJE SUSTAVA E-UREDA PUTEM SUSTAVA INTEROPERABILNOSTI	19
5.1.1 <i>Politički kontekst i dogovor</i>	20
5.1.2 <i>Pravno usklađivanje</i>	20
5.1.3 <i>Organizacijsko-procesno usklađivanje</i>	21
5.1.4 <i>Semantičko usklađivanje</i>	21
5.1.5 <i>Tehničko usklađivanje</i>	21
5.2 GRADBENE KOMPONENTE HROI-JA	21
5.3 ZAHTJEVI E-UREDA PREMA SUSTAVU INTEROPERABILNOSTI	22
5.3.1 <i>Izvorni registri i njihova dostupnost e-Uredu putem elektroničkih servisa</i>	22
5.3.2 <i>Registar servisa</i>	23
5.3.3 <i>Sustav za autentikaciju i autorizaciju (AA)</i>	23
5.3.4 <i>Upravna servisna sabirnica</i>	23
5.3.5 <i>Elektronički potpis, enkripcija, provjera potpisa, dekriptiranje</i>	23
5.3.6 <i>Vremenski žig</i>	24
5.3.7 <i>Povezivanje s osobnim pretincem korisnika</i>	24
5.3.8 <i>Tehnički zahtjevi</i>	24
6 STANDARDNI PROJEKT ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA (SPEUP)	27
7 MODULI I FUNKCIONALNOSTI E-UREDA	30
7.1 IZDAVANJE DIGITALNIH CERTIFIKATA	30

7.2	AUTENTIKACIJA UPORABOM CERTIFIKATA	31
7.3	E-POTPISIVANJE	31
7.3.1	<i>Elektronički potpis</i>	31
7.3.2	<i>Vremenski žig</i>	33
7.3.3	<i>Definiranje problema i prijedlog rješenja</i>	33
7.4	E-PRISTOJBE	36
7.4.1	<i>Definiranje problema i prijedlog rješenja</i>	37
7.5	E-ARHIVIRANJE	42
7.5.1	<i>Osnovni zahtjevi elektroničkog arhiva</i>	43
7.5.2	<i>Mogući načini uspostave elektroničkog arhiva</i>	43
7.5.3	<i>Održavanje e-Arhiva</i>	44
7.5.4	<i>Definiranje problema i prijedlog rješenja</i>	44
7.5.5	<i>Prijedlog mjera i aktivnosti za e-Arhiv</i>	47
7.6	OZNAČAVANJE I ORGANIZACIJA SPISA.....	49
7.6.1	<i>Definiranje problema i prijedlog rješenja</i>	51
7.6.2	<i>Prijedlog mjera i aktivnosti</i>	53
7.7	KONVERZIJA MEDIJA.....	55
7.7.1	<i>Definiranje problema i prijedlog rješenja</i>	55
7.7.2	<i>Prijedlog mjera i aktivnosti</i>	57
7.8	E-REGISTRI	57
7.9	SURADNJA (KOLABORACIJA).....	61
7.10	UNIVERZALNA KOMUNIKACIJA SA STRANKAMA.....	64
7.11	ORGANIZACIJSKA, PRAVNA I KADROVSKA PITANJA.....	65
7.11.1	<i>Kadrovske prepreke uvođenju sustava e-Ured</i>	65
7.11.2	<i>Organizacijske prepreke uvođenju sustava e-Ured</i>	66
7.12	DUALNA ISPORUKA AKATA	67
8	DODACI	68
8.1	POPIS SLIKA	68
8.2	POPIS TABLICA	68

SAŽETAK

Program e-Ured jedan je od programa kojima se provodi Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Dokument obuhvaća sustav normi, modela, specifikacija i aktivnosti čiji je cilj uvođenje elektroničkog uredskog poslovanja u javnopravna tijela kroz umreženu i korisnički usmjerenu javnu upravu.

U okviru programa postavljena su četiri provedbena cilja:

1. Uspostaviti poticajan pravni i normativni okvir za brži i učinkovitiji razvoj elektroničkog uredskog poslovanja
2. Osigurati visoku razinu interoperabilnosti informacijskih sustava koji se koriste u uredskom poslovanju i upravljanju dokumentacijom javnih službi te sukladnost s relevantnim međunarodnim normama i dobrom praksom
3. Razviti i uspostaviti zajedničke infrastrukturne servise koji su potrebni za elektroničko uredsko poslovanje
4. Uvesti program stalnog usavršavanja elektroničkih sustava za upravljanje spisima u javnim službama.

Planirane provedbene mjere i aktivnosti uključuju:

- izmjene i dopune nekoliko propisa koji se odnose na elektroničke dokumente i uredsko poslovanje radi uklanjanja ograničenja i nejasnoća koje otežavaju ili usporavaju razvoj elektroničkog uredskog poslovanja
- izradu funkcionalnih i tehničkih specifikacija za e-Ured i e-Arhiv
- definiranje struktura i formata podataka za razmjenu i dugotrajno čuvanje elektroničkih dokumenata te drugih zahtjeva kojima se osigurava interoperabilnost sustava
- pokretanje sustavnog programa planiranja i razvoja elektroničkog uredskog poslovanja u svim javnim tijelima
- uspostavu programa osposobljavanja i stručnog usavršavanja za upravljanje elektroničkim dokumentima
- razvoj i uvođenje sustava koji omogućuju sigurnu i pouzdanu razmjenu elektroničkih dokumenata i komunikaciju između javnih tijela te s građanima i pravnim osobama.

Program treba omogućiti da do kraja 2013. godine većina javnopravnih tijela posluje i svoje dokumente razmjenjuje elektronički, da se značajno poveća opseg i kvaliteta javnih usluga koje su dostupne u elektroničkom obliku te da se umreže i pojednostave brojni administrativni i poslovni procesi unutar sustava javne uprave u cjelini.

Provedbu programa e-Ured usklađuje Središnji državni ured za e-Hrvatsku.

1 UVOD

1.1 Svrha dokumenta Program e-Ured

Svrha dokumenta Program e-Ureda je da prikupi, analizira i definira glavne probleme i potrebe ključnih dionika u realizaciji postavljenih strateških ciljeva uspostave elektroničke uprave. U dokumentu se definiraju provedbeni ciljevi i mjere temeljem kojih je potrebno pokrenuti niz provedbenih projekata koji u cjelini čine Program e-Ured.

1.2 Opseg

Program e-Ured obuhvaća dokumente, specifikacije, preporuke i pilot-projekte koje je potrebno pokrenuti kako bi se na razini pojedinog javnopravnog tijela stvorili uvjeti za prihvata i isporuku elektroničkih isprava, elektroničkih dokumenata, razmjenu informacija i povezivanje procesa između javnopravnih tijela sa svrhom isporuke brzih i kvalitetnih usluga korisnicima uz prihvatljive troškove.

Program e-Ured definira zahtjeve na promjene u političkom, pravnom, semantičkom i organizacijskom području kako bi se mogli ostvariti specifični ciljevi Programa.

Program e-Ured specificira zahtjeve na sustav interoperabilnosti u poslovnom i tehničkom smislu, na zahtjeve vezane za uspostavu zajedničke infrastrukture interoperabilnosti, zajedničke servise, sigurnost, odnosno pojedine gradbene komponente HROI-ja iz perspektive potreba određenih servisa koje e-Ured treba realizirati.

1.3 Pregled dokumenta

- Uvodno poglavlje 1 objašnjava svrhu dokumenta, politički i pravni okvir, osnovne kratice i objašnjenja važnih pojmova
- Poglavlje 2 sadrži željeno stanje - Izjava o viziji Programa e-Ured, te postavlja provedbene ciljeve i mjere
- Poglavlja 3 i 4 sadrže opis dionika i korisnika i uočene rizike
- Poglavlje 5 objašnjava odnos Programa e-Ured i Hrvatskog okvira za interoperabilnost. e-Ured postavlja poslovne zahtjeve prema sustavu interoperabilnosti i zajedničkim komponentama HROI-ja
- Poglavlje 6 sadrži kratki prikaz Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja
- Poglavlje 7: objavljene su rasprave radnih grupa Foruma e-Ured u kojima su opisane funkcionalnosti pojedinih modula e-Ureda, istaknuti pravni i organizacijski problemi koje treba riješiti kako bi se osigurali preduvjeti za uspostavu e-Ureda
- Poglavlje 8 sadrži popis slika i tablica.

1.4 Vlasništvo dokumenta

Dokument Program e-Ured je u vlasništvu Republike Hrvatske.

Dozvoljeno je kopiranje i raspačavanje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku uz uvjet da je naveden izvor dokumenta i da su jasno označena sva odstupanja od izvornika kao i autori dodanih i/ili promijenjenih dijelova teksta.

1.5 Politički i pravni okvir

Vlada Republike Hrvatske svojim je programom za mandatno razdoblje 2008.-2011. među temeljne ciljeve uvrstila ostvarivanje preduvjeta za ulazak u punopravno članstvo u Europskoj uniji, dovršetak reforme u javnoj upravi i jačanje borbe protiv korupcije.

Kopenhaški i Madridski kriteriji za članstvo u Europskoj uniji zahtijevaju stabilnost institucija koje jamče demokraciju, vladavinu prava, ljudska prava i zaštitu manjina, te stvaranje uvjeta za integraciju kroz prilagodbu svojih administrativnih struktura kako bi se zakoni efikasno provodili kroz upravne i pravosudne strukture.

Jedan od bitnih preduvjeta provedbe reforme javne uprave te stvaranja moderne umrežene javne uprave jest stvaranje zajedničke interoperabilne informacijske infrastrukture koja će omogućiti korištenje svih kanala komunikacije sa strankama i između javnopravnih tijela na svim razinama.

1.6 Referentni dokumenti

Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008.-2011. uvrstila je među ciljeve primjenu suvremene informacijske i komunikacijske tehnologije, a specifični ciljevi i mjere razrađeni su Strategijom razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine. Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja ostvaruju se preduvjeti za postizanje cilja 4.2.2. 'Uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama'.

Novim Zakonom o općem upravnom postupku i Uredbom o uredskom poslovanju tijela državne uprave dobila su obvezu omogućiti zaprimanje podnesaka u elektroničkom obliku. Stoga će biti potrebno uskladiti aplikacijska rješenja za uredsko poslovanje sa Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja.

Jedan od prioriteta Programa Vlade Republike Hrvatske u mandatnom razdoblju 2008. - 2011. jest razvitak informacijskog društva čiji je strategijski okvir određen Programom e-Hrvatska. Vlada Republike Hrvatske usvojila je 19. ožujka 2008. „Strategiju reforme državne uprave za razdoblje 2008. - 2011.“, a 21. siječnja 2009. „Strategiju razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine“. Strategijom razvoja elektroničke uprave želi se utvrditi okvir i ciljeve postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga koje će

omogućiti bolju kvalitetu života i dati državnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice. Strategija je usmjerena na osnaživanje postojeće tehnološke osnovice i nastavak preusmjeravanja uredskog poslovanja na kanale elektroničke komunikacije, uz podizanje razine dostupnosti elektroničkih usluga državne uprave.

Europska komisija pokrenula je program razvitka informacijskog društva u Europskoj uniji 2000. godine eEurope inicijativom. Nakon prvih akcijskih planova eEurope 2003 i eEurope 2005, europska politika u području informacijskog društva postavljena je priopćenjem Europske komisije „i2010 – A European Information Society for growth and employment“ [COM(2005) 229 od 1. 6. 2005.]. U okviru provedbe inicijative i2010, Europska komisija kroz program IDABC potiče elektroničko poslovanje u javnoj upravi.

Tablica 1.1 Referentni dokumenti

Naslov	Referenca	Verzija	Datum
Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008.-2011.	SDUeH		19.03.2008.
Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine	SDUeH		21.01.2009.
MoReq2 specifikacija – Model requirements for the Management of electronic records	European communities		2008.
Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja http://www.e-hrvatska.hr/hr/content/download/954/11316/version/2/file/Standardni_projekt_elektronickog_uredskog_poslovanja_Ver_1_0-2.pdf	SDUeH	1.0	31.05.2010.
Odluka o uspostavi Hrvatskog okvira za interoperabilnost http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_84_2387.html	Vlada RH NN 84/2010.	1.0	24.06.2010.
Odrednice Hrvatskog okvira za interoperabilnost http://www.e-hrvatska.hr/hr/content/download/855/9580/version/2/file/Odrednice_Hrvatskog_okvira_za_interoperabilnost_HROI_Ver_1_0_24062010.pdf	SDUeH	1.0	24.06.2010.

1.7 Pravna osnova

Pravna osnova za uspostavu e-Ureda obuhvaća sljedeće propise:

- Zakon o sustavu državne uprave (NN 75/93, 92/96, 48/99, 15/00, 127/00, 59/01, 199/03 i 79/07)
- Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave (NN 199/03, 30/04, 136/04, 22/05, 44/06, 5/08, 27/08 i 77/09)
- Zakon o državnim službenicima (NN 92/05, 107/07 i 27/08)

- Uredba o nazivima radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova u državnoj službi (37/01, 38/01, 71/01, 89/01, 112/01, 7/02, 17/03, 197/03, 21/04, 25/04, 66/05, 131/05, 140/05, 11/07, 47/07, 109/07, 58/08, 32/09 i 140/09)
- Pravilnik o sadržaju posebnog izvještaja o ocjeni rada i učinkovitosti državnih službenika (NN 78/06 i 128/06)
- Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)
- Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/09)
- Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaralaca i primalaca akata (NN 38/88)
- Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05)
- Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/02 i 80/08)
- Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 105/97, 64/00 i 65/09)
- Zakon o upravnim pristojbama (NN 8/96, 77/96, 95/97, 131/97, 68/98, 66/99, 145/99, 30/00, 116/00, 163/03, 17/04, 110/04, 141/04, 150/05, 153/05, 129/06, 117/07, 25/08 i 60/08)
- Zakon o tajnosti podataka (NN 79/07)
- Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06 i 41/08)
- Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07)
- Uredba o mjerama informacijske sigurnosti (NN 46/08)
- Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 172/03)

1.8 Kratice i pojmovi

Tablica 1.2 Popis kratica

Kratice	Objašnjenje
HROI	Hrvatski okvir za interoperabilnost
SPEUP	Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja
ERMS	Electronic Record Management System – sustav za upravljanje elektroničkim zapisima
EDMS	Electronic Document Management System-sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima
MoReq2	Model Requirements for the Management of Electronic Records
PKI	Public key Infrastructure – infrastruktura javnog ključa
IKT	Informacijsko komunikacijske tehnologije
GSB	Government Service Bus - Upravna servisna sabirnica
IDABC	Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens - Program EU za interoperabilnu isporuku usluga europskih e-Vlada javnim upravama, tvrtkama i građanima
AA	Autentikacija i autorizacija

Tablica 1.3 Objašnjenje pojmova

Pojam	Objašnjenje
elektronička isprava	jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani (izrađeni pomoću računala i drugih elektroničkih uređaja) poslani, primljeni ili sačuvani na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži svojstva kojima se utvrđuje izvor (stvaratelj), utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu. Sadržaj elektroničke isprave uključuje sve oblike teksta, podatke, slike i crteže, karte, zvuk, glazbu, govor.
dokumentacijski ciklus	promet elektroničke isprave od trenutka izrade do arhiviranja uključujući radnje izrade, slanja, primanja, pohranjivanja i čuvanja s pridruženim postupcima unošenja i ovjere podataka kojima se potvrđuje stvaratelj, pošiljatelj, primatelj, vrijeme otpreme i vrijeme prijema, vjerodostojnost i cjelovitost elektroničke isprave
e-Arhiv	informacijski sustav namijenjen dugoročnom čuvanju, upravljanju i korištenju elektroničkih dokumenata i drugih elektroničkih sadržaja. Najčešće korištena referentna specifikacija e-Arhiva je ISO 14721:2003 Open archival information system
javnopravna tijela	su državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima i druge osobe na koje su prenesene javne ovlasti
uredsko poslovanje	je skup pravila, mjera u postupanju s pismenima, njihovu primanju i izdavanju pismena, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu i drugom nadležnom tijelu.
elektronički dokument	je dokument koji je kreiran i proslijeđen u digitalnom formatu posredstvom računalne tehnologije. Pojam elektronički dokument obuhvaća i elektroničke isprave
elektronički potpis	je skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju potpisnika i vjerodostojnosti potpisanoga elektroničkog dokumenta
napredni elektronički potpis	je elektronički potpis koji pouzdano jamči identitet potpisnika, povezan je isključivo s potpisnikom, nedvojbeno identificira potpisnika te ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis, odnosno vlastoručni potpis i otisak pečata na elektroničkom dokumentu u skladu sa zakonom
certifikat	je potvrda u elektroničkom obliku koja povezuje podatke za verificiranje elektroničkog potpisa s nekom osobom i potvrđuje identitet te osobe
kvalificirani certifikat	je potvrda (certifikat) kojom ovlaštenu davatelj usluga izdavanja kvalificiranih certifikata potvrđuje napredni elektronički potpis
vremenski žig	je elektronički potpisana potvrda izdavatelja koja potvrđuje sadržaj podataka na koje se odnosi u navedenom vremenu
napredni vremenski žig	je elektronički potpisana potvrda ovlaštenog ovjervitelja koja potvrđuje postojanje sadržaja podataka na koje se odnosi u navedenom vremenu

2 POZICIONIRANJE PROGRAMA E-URED

Program e-Ured čini ključnu komponentu prilagodbe sustava javne uprave RH zahtjevima definiranim političkim i pravnim okvirom, te obvezama preuzetim skorim ulaskom u EU, gdje je jedan od najviših prioriteta prilagodba sustava uprave visokim zahtjevima i standardima otvorenosti, transparentnosti, korisničke usmjerenosti, učinkovitosti, te osposobljavanje za pružanje prekograničnih usluga i stvaranje integriranog upravnog prostora na cijelom teritoriju EU.

2.1 Izjava o viziji Programa e-Ured – željeno stanje

Programom e-Ured želi se postići sljedeće ciljno stanje (TO-BE):

Do kraja 2013. godine većina javnopravnih tijela razmjenjuje, pretežno elektronički, informacije, elektroničke isprave i dokumente te druge strukturirane podatke povezanih procesa i integriranih modela podataka, korištenjem sigurnih IKT rješenja, u skladu s dogovorenim standardima interoperabilnosti, radi pružanja kvalitetnih usluga građanima i gospodarstvu te efikasnijeg funkcioniranja javne uprave.

2.2 Provedbeni ciljevi i mjere

U okviru programa e-Ured, kao ključnog programa u provedbi Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj, identificirana su četiri osnovna provedbena cilja. Ti su ciljevi i potrebne aktivnosti prethodno razmotreni u okviru Foruma e-Ured koji okuplja predstavnike tijela javne vlasti i zainteresiranih gospodarskih udruga.

Za svaki su cilj u ovom poglavlju navedene mjere i aktivnosti koje je potrebno provesti kako bi se cilj postigao. Popisu mjera i aktivnosti kao njihovo svojevrsno obrazloženje prethodi sažeti prikaz osnovnih pitanja.

Radi praćenja i ocjene uspješnosti planiranih mjera i aktivnosti navedeni su očekivani proizvodi i drugi učinci te mjerila za praćenje postignuća u okviru pojedinog provedbenog cilja.

Cilj 1. Uspostaviti poticajan pravni i normativni okvir za brži i učinkovitiji razvoj e-Uprave.

Pitanja:

- Propisi o elektroničkom potpisu i elektroničkoj ispravi uređuju status i postupanje s elektroničkim ispravama, no status drugih elektroničkih dokumenata koji su izrazito zastupljeni u javnoj upravi pravno nije jasno uređen.

- Propisi o uredskom poslovanju usmjereni su prvenstveno na tipičan predmetni postupak i interne administrativne radnje. Nema djelotvornih pravnih ili normativnih zahtjeva koji bi snažnije poticali razvoj elektroničkog uredskog poslovanja na načelima korisnički usmjerenih usluga, umrežavanja i racionalizacije procesa, dostupnosti i transparentnosti.
- Pitanje konverzije dokumenata u drugi oblik ili na drugi medij nije uređeno niti pravno niti tehnički.
- Nisu uređeni zahtjevi i postupci za dugoročno očuvanje elektroničkih dokumenata i njihove iskoristivosti i pouzdanosti.
- Nisu jasno uređeni višestruko potpisivanje i životni vijek elektroničkog potpisa te korištenje vremenskog žiga.
- Plaćanje upravnih pristojbi nije uređeno na način koji pogoduje tečnom odvijanju procesa u elektroničkom okruženju.

Mjere:

1. Izmjenama Zakona o elektroničkoj ispravi urediti status elektroničkih dokumenata koji nemaju svojstvo elektroničke isprave te mogućnost konverzije dokumenata u drugi oblik i na drugi medij.
2. Donijeti novi Zakon o arhivskom gradivu i arhivima kojim će se urediti načela i pravila dugoročnog očuvanja elektroničkih dokumenata i drugih elektroničkih zapisa, uključujući i postupke migracije i konverzije.
3. Donijeti novi propis o uredskom poslovanju¹ za sva javnopravna tijela, polazeći od modela korisnički usmjerenog i umreženog elektroničkog poslovanja te međunarodnih normi o uredskom poslovanju, ovim propisom uvesti sustavan program unaprjeđenja elektroničkog uredskog poslovanja u svim javnim službama.
4. Prevesti normu MoReq2010 na hrvatski jezik i usvojiti je kao referentni opis zahtjeva za e-Ured.
5. Pravno urediti način i sustav pouzdane dostave dokumenata građanima i pravnim osobama.
6. Izmjenama propisa o elektroničkom potpisu urediti višestruko potpisivanje i životni vijek elektroničkog potpisa te korištenje vremenskog žiga.
7. Izmjenama odgovarajućih propisa za sva plaćanja pristojbi i drugih davanja koja su vezana uz administrativne postupke pri javnopravnim tijelima urediti mogućnost plaćanja elektroničkim putem.
8. Pri SDUeH uvesti mehanizam praćenja pravnih i normativnih ograničenja razvoju u-Ureda i pojedinih sustava i usluga.

¹ Uslijed djelomičnog preklapanja ovog i prethodnog propisa razmotrit će se mogućnost da se odgovarajuća pitanja urede jednim propisom.

Učinci:

- Uklonjena ograničenja i nejasnoće u propisima koji otežavaju ili usporavaju razvoj elektroničkog uredskog poslovanja.
- Osigurani normativni i organizacijski preduvjeti za pokretanje sustavnog programa unaprjeđenja elektroničkog uredskog poslovanja u javnim službama.

Mjerila:

- Broj izmijenjenih i novih propisa i normativnih dokumenata.
- Postotak uočenih pravnih ili normativnih ograničenja koja su uklonjena.

Cilj 2. Osigurati visoku razinu interoperabilnosti informacijskih sustava koji se koriste u uredskom poslovanju i upravljanju dokumentacijom javnih službi te sukladnost s relevantnim međunarodnim normama i dobrom praksom.Pitanja:

- Nedostaju funkcionalne i tehničke specifikacije pojedinih funkcionalnih cjelina ili modula e-Ureda. Slijedeći Uredbu o uredskom poslovanju SPEUP daje specifikaciju samo za kanonski predmetni postupak.
- Nedostaje cjelovita shema metapodataka za razmjenu dokumenata među e-Ured sustavima, kao i odgovarajući zahtjevi prema sustavu interoperabilnosti u smislu protokola i pravila prijenosa. Također je potrebno uvesti sustav za prijavu i registraciju drugih specifičnih shema metapodataka za razmjenu dokumenata.
- Potrebno je izraditi jednoznačnu specifikaciju za e-Arhiv te utvrditi sheme metapodataka, formate podataka i zahtjeve prema sustavu interoperabilnosti radi prosljeđivanja sadržaja u e-Arhiv.
- Ne postoje upute, smjernice ili usvojene metodologije koje bi javnim tijelima pomogle u praćenju i analizi njihova uredskog poslovanja te u planiranju politike i uvođenju ERM sustava.
- Izostaje sustavna analiza radnih procesa koji su vezani uz rukovanje spisima i funkcionalnih područja kojima ti procesi pripadaju. Potrebno je uvesti usklađenu metodologiju za analizu funkcija, poslovnih aktivnosti i procesa (npr. prema normi HRN ISO 26122 Informacije i dokumentacija – Analiza radnih procesa za zapise), izraditi njihov registar i učiniti ga dostupnim kako radi podrške optimizaciji i umrežavanju procesa, tako i radi primjerene organizacije dokumentacije i drugih informacija koje nastaju u obavljanju tih funkcija, aktivnosti i procesa.
- Postoji potreba za uvođenjem primjerenijeg i prilagodljivijeg sustava organizacije i označavanja spisa.

- Umrežavanje i dostupnost sve veće količine dokumenata u elektroničkom obliku naglašavaju potrebu za uvođenjem sustavnog upravljanja pravima pristupa i dostupnošću elektroničkih dokumenata.

Mjere:

1. Izraditi cjelovitu funkcionalnu i tehničku specifikaciju e-Ureda, u skladu s unaprijeđenim pravnim i normativnim okruženjem te relevantnim normama i smjernicama.
2. Izraditi specifikaciju i shemu metapodataka za dokumente i spise te definirati zahtjeve prema sustavu interoperabilnosti za razmjenu dokumenata.
3. Izraditi specifikaciju e-Arhiva te metapodataka i preporučenih formata podataka za dugotrajnu pohranu.
4. Osnovati registar specifikacija i shema metapodataka za razmjenu dokumenata te utvrditi postupak njihova predlaganja, usvajanja i održavanja.
5. Utvrditi tehničke zahtjeve za digitalizaciju dokumenata na papiru, odnosno konverziju dokumenata u drugi format.
6. Utvrditi metodologiju i izraditi upute za identifikaciju, opis i analizu poslovnih funkcija, aktivnosti i procesa te njihovu sistematizaciju i korištenje u organizaciji i upravljanju dokumentima.
7. Specificirati i izraditi registar poslovnih funkcija, aktivnosti i procesa javnih službi.
8. Definirati zahtjeve prema sustavu interoperabilnosti za pristup funkcija e-Ureda podacima u popisima i registrima javnih službi i drugih nositelja javnih ovlasti, njihovih ustrojstvenih jedinica i djelatnika, utvrditi mehanizam za postavljanje zahtjeva za pristup podacima u drugim e-Registrima.
9. Utvrditi metodologiju za praćenje i analizu uredskog poslovanja, planiranje spisovodstvene politike i uvođenje ERM sustava.
10. Na temelju važećih propisa donijeti upute za upravljanje pravima pristupa i dostupnošću dokumenata.
11. Specificirati zahtjeve za identifikacijom i povezivanjem dokumenata u elektroničkom okruženju.

Učinci:

- Javna tijela raspolažu jedinstvenim specifikacijama zahtjeva kojima trebaju udovoljavati elektronički sustavi za upravljanje spisima koje mogu koristiti za analizu svojih sustava, planiranje razvoja i nabavu.
- Ponuđačima informatičkih rješenja poznati su zahtjevi kojima trebaju udovoljiti njihovi proizvodi.
- Povećava se interoperabilnost sustava, smanjuje ovisnost javnih tijela pojedinim informatičkim rješenjima te dugoročno smanjuju troškovi razvoja i održavanja.

Mjerila:

- Broj izrađenih specifikacija i uputa.
- Broj poslovnih funkcija javnih službi čije su aktivnosti i procesi obrađeni i dostupni u registru.
- Postotak sukladnosti s relevantnim međunarodnim normama.

Cilj 3. Uvesti program stalnog usavršavanja elektroničkih sustava za upravljanje spisima u javnim službama.Pitanja:

- Mnoga javna tijela ne posvećuju dovoljno pozornosti razvoju svog sustava za upravljanje spisima niti im se u tome pruža potrebna podrška. Većina ovo pitanje ne smatra prioritetnim i nije usvojila odgovarajuću politiku i plan aktivnosti.
- Javna tijela često ne raspolažu potrebnim ljudskim resursima i kompetencijama. Uočljiv je nedostatak lako dostupnih i sustavnih programa osposobljavanja i stručnog usavršavanja.
- Uočljiv je nedostatak sustavne cjelovite podrške, odnosno kadrovski osposobljene službe kojoj bi se javna tijela mogla obratiti za pomoć u uspostavi i provedbi svoje politike i programa upravljanja spisima.
- Ne postoji sustav provjere i certificiranja alata za upravljanje spisima koji bi javnim tijelima olakšao odabir i nabavu tih alata.

Mjere:

1. Izraditi smjernice i alate za analizu i planiranje razvoja sustava za upravljanje spisima, analizu rizika i sukladnosti.
2. Uvesti program u okviru kojeg će svako javno tijelo izraditi plan razvoja sustava za upravljanje spisima, uključujući i plan razvoja ljudskih i drugih potrebnih resursa.
3. Razviti potrebne obrazovne module i uvesti postupak akreditacije i praćenja njihove izvedbe.
4. Uspostaviti program osposobljavanja i stručnog usavršavanja za upravljanje elektroničkim dokumentima, s odgovarajućim e-learning programom.
5. Uspostaviti službu koja će biti odgovorna za razvoj i održavanje dijeljenih i potpornih resursa te podršku projektima razvoja e-Ureda.
6. Uvesti sustav za provjeru sukladnosti s usvojenim normama i specifikacijama te uspostaviti popis informatičkih proizvoda koji udovoljavaju minimalnim zahtjevima.
7. Izraditi osnovno rješenje e-Ureda u otvorenom kodu.
8. Uvesti neovisnu provjeru i ocjenu sustava za upravljanje spisima u javnim službama.

Učinci:

- Javna tijela primjenjuju ujednačenu metodologiju za pripremu programa razvoja svojih sustava za upravljanje spisima.
- Ublažen je problem nedostatka stručnjaka i kompetencija.
- Osigurano dugoročno održavanje i dostupnost dijeljenih i potpornih resursa te stručna potpora javnim tijelima u razvoju svojih sustava za upravljanje spisima.
- Javnim službama sa skromnijim resursima osigurana dostupnost osnovnog alata za elektroničko uredsko poslovanje.

Mjerila:

- Broj javnih tijela koja su usvojila program razvoja sustava za upravljanje spisima.
- Broj osoba koje su uspješno završile program osposobljavanja za upravljanje elektroničkim spisima.
- Broj proizvoda za koje je izvršena provjera sukladnosti.
- Broj pripremljenih potpornih dokumenata i drugih potpornih ili dijeljenih sadržaja.
- Broj javnih tijela za koja je izvršena neovisna provjera i ocjena sustava za upravljanje spisima.
- Broj javnih tijela koja koriste rješenje e-Ureda otvorenog koda.

Cilj 4. Razviti infrastrukturne servise koji su potrebni za e-Ured.Pitanja:

- Komunikacija među sudionicima u elektroničkom poslovanju mora biti pouzdana i sigurna. Sudionici u komunikaciji moraju raspolagati jednoznačnim i pouzdanim elektroničkim identitetom i adresom. Poruke se moraju moći dostaviti različitim komunikacijskim kanalima.
- Mnoga javna tijela neće moći sama osigurati potrebnu razinu sigurnosti i dugoročne raspoloživosti svih komponenti sustava, niti bi to uvijek bilo racionalno. Stoga javnim tijelima treba biti dostupan zajednički sustav za osiguranje kontinuiteta poslovanja u slučaju nesreće ili katastrofe te zajednički e-Arhiv.
- E-Ured treba pristupati javnim registrima, kada je to potrebno u radnom procesu, te zaprimati i obrađivati zahtjeve sa strane sustava kojima se građanima i pravnim osobama pružaju usluge javne uprave. Za to je potrebno utvrditi međusobne zahtjeve za sukladnost te pravila obrade međusobnih zahtjeva za isporuku ili obradu podataka.

Mjere:

1. Osigurati elektronički identitet i napredan elektronički potpis za sve javne službe.

2. Građanima i pravnim osobama koje s javnim službama žele komunicirati elektronički osigurati jednoznačno i pouzdano mjesto dostave elektroničkih dokumenata.
3. Uvesti sustav za praćenje naplate upravnih pristojbi i drugih davanja koja su vezana uz upravne postupke.
4. Na razini javne uprave uspostaviti disaster recovery sustav visoke razine sigurnosti koji će osigurati kontinuitet djelovanja i u slučaju iznimno velikih katastrofa.
5. Uspostaviti potpuno funkcionalan digitalni arhiv.
6. Uspostaviti sustav interoperabilnosti e-Ureda s e-Registrima i e-Uslugama.

Učinci:

- Omogućena pouzdana komunikacija između javnih tijela te s građanima i pravnim osobama u elektroničkom obliku.
- Omogućeno povezivanje upravnih i poslovnih procesa javnih tijela s pripadajućim registrima i sustavima za pružanje usluga građanima i pravnim osobama.
- Uspostavljena nužna razina sigurnosti i kontinuiteta poslovanja javnih tijela te očuvanja elektroničkih dokumenata u slučaju nesreća i nepogoda.

Mjerila:

- Broj javnih tijela i službenika koji koriste napredni elektronički potpis.
- Broj građana i pravnih osoba koje raspolažu jednoznačnim i pouzdanim mjestom dostave elektroničkih dokumenata.
- Broj javnih tijela čiji je sustav za elektroničko uredsko poslovanje povezan s pripadajućim registrima i uslugama.
- Broj javnih tijela kojima je dostupna dugoročna pohrana njihovih elektroničkih dokumenata i drugih digitalnih sadržaja u e-Arhivu.
- Broj javnih tijela kojima je dostupan disaster recovery sustav visoke razine sigurnosti.

3 OPIS DIONIKA I KORISNIKA

Dionici Programa e-ured su: Korisnici usluga, Vlasnici, Davatelji usluga

Korisnici usluga e-Ureda

građani	800.000
pravne osobe, poslovni subjekti	60.000
zaposlenici u državnoj i lokalnoj područnoj (regionalnoj) samoupravi	250.000
stvarni korisnici u ranoj fazi razvoja sustava procjenjuju se na	15.000

Navedene su glavne grupe korisnika na koje posredno ili neposredno utječu realizacija Programa e-Ured i razvoj interoperabilnih usluga.

Stvarni broj korisnika koji će u svom radu koristiti mogućnosti elektroničke uprave ovisit će o dinamici njenog razvoja, broju servisa i uspostavi potrebnih gradbenih blokova interoperabilnosti.

Vlasnici – javnopravna tijela koja su nadležna za pojedine registre, podatke, poslovne procese, izrađuju ili nabavljaju programsku podršku za poslovne procese koje tijelo obavlja, osiguravaju različite usluge iz područja svojih nadležnosti, ili odlučuju o načinu korištenja njihovih podataka u izgradnji složenih usluga u koju su uključena druga javnopravnih tijela.

Davatelji usluga – pokreću nabavu usluga izgradnje korisničkih usluga temeljem ovlasti dobivenih od vlasnika podataka i procesa. U mnogim slučajevima Vlasnici su i Davatelji usluga, no kod interoperabilnih usluga odabrano tijelo obaviti će poslove koordinacije između vlasnika koji sudjeluju u horizontalno povezanom procesu, te definirati zahtjeve za izvedbu informatičkog rješenja prema odabranom izvršitelju.

Okolina korisnika

Građani – Pristup preko portala Moja uprava, internetski preglednik. Očekivani broj korisnika 200.000. Vrijeme rada – neograničeno 24 h

Zaposlenici u državnoj i lokalnoj područnoj (regionalnoj) samoupravi - Pristup u intranetu, ektranetu njihovih sustava, interakcija s drugim sustavima javnopravnih tijela preko sustava interoperabilnosti, pristup do usluga portala Moja uprava. Vrijeme rada – neograničeno 24 h

Zaposlenici u poslovnim organizacijama - Pristup uslugama preko portala Moja uprava, internet preglednik, koriste aplikacije 24 h sve dane u godini.

4 RIZICI

U pripremi Programa e-Ured uočeni su neki osnovni rizici koji se odnose na:

- politički kontekst i postizanje usuglašenih stavova u javnopravnim tijelima
- stupanj i uspostava pravne interoperabilnost
- organizacijsku spremnost
- mogućnost isporuka interoperabilnih servisa.

U daljnjem razvoju Programa kada treba odrediti provedbene aktivnosti potrebno je izvršiti i detaljnu analizu rizika.

Tablica 4.1 Pregled rizika Programa e-Ured

Razina rizika	Opis rizika	Ublažavanje rizika
1	bavljenje uređenjem uredskog poslovanja u tijelima javne uprave bez suštinskih promjena	tumačiti i motivirati javnopravna tijela na stvarne promjene i suradnju
2	nepostojanje vlasnika procesa, aktivnosti	neuređene procese, bez vlasnika ostaviti za kasniju fazu razvoja
1	izostanak podrške glavnih dionika	unaprijediti komunikaciju s dionicima
1	kompleksnost pothvata	"veliku sliku" realizirati po fazama
2	stupanj promjena koji se očekuje	analiza manjih i ostvarivih ciljeva trebalo bi biti načelo programa
1	nedovoljno jasno definiran cilj izrade pojedinih specifikacija može prouzročiti niz problema u provedbi	prije izlaženja u javnost pročitati moguća sporna mjesta
1	brzina uspostave koordinacijskog tijela	SDUeH je i prije uspostave formalnog tijela preuzela koordinaciju nekih projekata koji su ključni za uspostavu interoperabilnosti
2	nedovoljna financijska sredstva za izgradnju nužnih zajedničkih resursa i servisa interoperabilnosti	EU fondovi mogu biti značajan izvor financijskih sredstava, no oni povećavaju rizik od prekoračenja rokova
3	nedovoljna financijska sredstva za održavanje i operativne troškove uspostavljenog sustava interoperabilnosti	tražiti različite izvore financiranja pojedinih usluga
3	manjak stručnih kadrova za podršku	outsourcing
3	izostanak prilagodbe provedbenih propisa	prioritetno rješavati projekte gdje nisu potrebne prevelike promjene propisa
3	ovisnost o odnosima između javnopravnih tijela	unaprijediti komunikaciju
3	trajanje aktivnosti	projekte realizirati fazno, s vidljivim isporukama u kraćim rokovima, ali osigurati kontinuitet kroz dulje vremensko razdoblje
3	tehnička kompleksnost	koristiti provjerena rješenja u EU

1- veliki rizik

2- srednje značajan rizik

3- manji rizik

5 PROGRAM E-URED I HROI

Interoperabilnost je nužan preduvjet za potpunu informatizaciju državne uprave, u smislu učinkovite i djelotvorne primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Hrvatskim okvirom za interoperabilnost (HROI) uspostavljaju se norme za primjenu informacijske i komunikacijske tehnologije u tijelima javne uprave, za razmjenu podataka između javnopravnih tijela, kao i za elektroničke javne usluge koje javnopravna tijela pružaju građanima i gospodarstvu.

Sustav e-Ured (prema normi Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja-SPEUP) uvjet je za uključivanje javne uprave u uvezani sustav i predstavlja sustav uredskog poslovanja povezan s aplikativnim sustavima pojedinog javnopravnog tijela u segmentima u kojima ti sustavi sudjeluju u nastajanju, promjeni, obuhvatu i kolanju elektroničkih dokumenata. U kontekstu ovog dokumenta razmatra se dio funkcija e-Ureda koje su bitne za povezivanje sustava e-Ureda različitih javnopravnih tijela putem sustava interoperabilnosti:

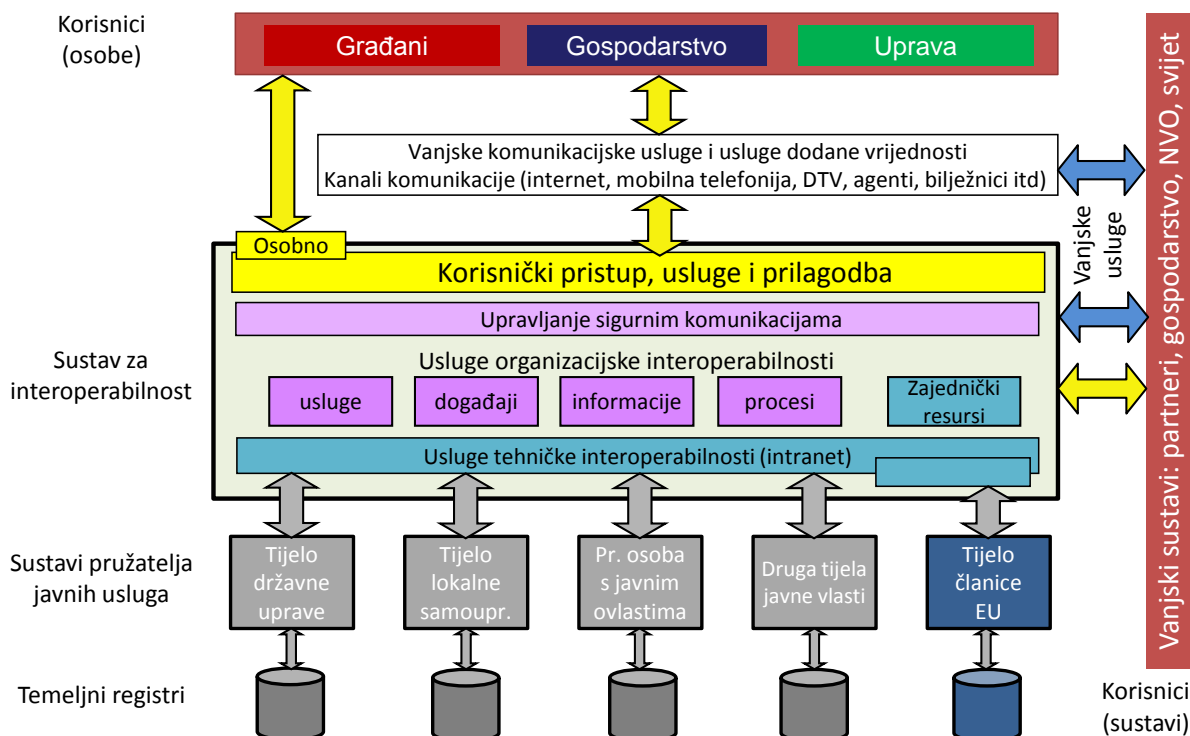
- prijem i dostava elektroničke isprave
- dohvat podataka/dokumenata drugog javnopravnog tijela
- dostava podataka/dokumenata na zahtjev
- provjera autorizacijskih prava

Uspostava interoperabilnosti javnopravnih tijela na konceptu umrežene uprave započela je uvođenjem OIB-a (kao temeljnog identifikatora svih osoba s tijelima javne vlasti) i izgradnjom pripadajućeg IT sustava, kao osnovom sustava za interoperabilnost. U daljnjoj gradnji sustava interoperabilnosti potrebno je omogućiti povezivanje poslovnih procesa i dokumenata e-Ureda u svrhu propagacije događaja, informacija, elektroničkih dokumenata i elektroničkih isprava između javnopravnih tijela i građana. Elektroničko uredsko poslovanje koristit će sustav za interoperabilnost za razmjenu elektroničkih isprava i dokumenata s drugim sudionicima poslovnih procesa i krajnjim korisnicima.

5.1 Preduvjeti za povezivanje sustava e-Ureda putem sustava interoperabilnosti

Za potrebe povezivanja e-Ureda različitih javnopravnih tijela kroz sustav interoperabilnosti potrebno je ostvariti preduvjete u svim domenama interoperabilnosti (kako ih definira HROI), kao i dodatne funkcionalne i tehničke zahtjeve.

Provedbena arhitektura



Slika 5.1 Idejna arhitektura nacionalnog sustava interoperabilnosti

5.1.1 Politički kontekst i dogovor

Program Vlade i Strategija Vladinih programa predstavljaju politički kontekst na razini državne uprave. Na operativnoj razini polazi se od neposrednih interesa i inicijative dvije ili više organizacija, a cilj je interoperabilna usluga za vlastite korisnike, što se postiže povezivanjem i zajedničkim poboljšanjem postojećih sustava i procesa, a može uključivati njihovu dogradnju i prilagodbu.

Politički kontekst usuglašavaju čelnici organizacija koje žele uspostaviti interoperabilnost, tako da sva javnopravna tijela koja povezuju svoje e-Ured sustave putem sustava interoperabilnost moraju uskladiti motiv suradnje, definirati zajedničke koristi, ciljeve i uvjete sudjelovanja.

5.1.2 Pravno usklađivanje

Potrebno je provesti usklađivanje pravnih područja organizacija i utvrditi postoje li među njima pravne zapreke za povezivanje e-Ured sustava. Tamo gdje takve zapreke postoje treba uzeti u obzir njihove posljedice, posebno tamo gdje su postupci rješavanja složeni,

dugotrajni i neizvjesni, poput izmjena i dopuna zakona, što može predstavljati vremensku prepreku za povezivanje.

5.1.3 Organizacijsko-procesno usklađivanje

Organizacijska interoperabilnost je poslovna usklađenost između organizacija koje se povezuju. Procesna interoperabilnost omogućava da organizacije efikasno povežu svoje procese radi pružanja zajedničke usluge nekom korisniku.

U svrhu ostvarivanja organizacijsko-procesne interoperabilnosti i povezivanja, potrebno je prepoznati ključne elemente e-Ured sustava, pripadajuće poslovne procese (koje treba povezati) i dokumente (koji će se razmjenjivati). Potrebno je izvršiti snimku postojećeg stanja i definirati promjene i unaprjeđenja koji nastaju povezivanjem poslovnih procesa i elektroničkom razmjenom dokumenata.

5.1.4 Semantičko usklađivanje

Javnopravna tijela moraju unutar zadanih okvira osigurati da se virtualnim procesnim povezivanjem njihovih poslovnih sustava očuva i jamči jednoznačnost značenja i formata informacija koje razmjenjuju radi isporuke interoperabilnih usluga. Potrebno je uskladiti tumačenje značenja informacija koje tijela razmjenjuju (klasifikacijski sustavi, nomenklature, šifarnici, pojmovnici, rječnici, dokumenti, XML sheme i slični popisi) te specifikacije njihovih međusobnih veza. Bitan element semantičke interoperabilnosti je postojanje izvornih registara te njihova dostupnost u okviru prava korištenja svim e-Ured sustavima.

5.1.5 Tehničko usklađivanje

Tehničko usklađivanje podrazumijeva korištenje propisanih tehničkih normi u svim sustavima koji se povezuju. Usklađivanje tehničke interoperabilnosti mora biti pragmatičan proces, u kojem prevladavaju rješenja temeljena na normama, uz maksimalno korištenje postojeće funkcionalnosti.

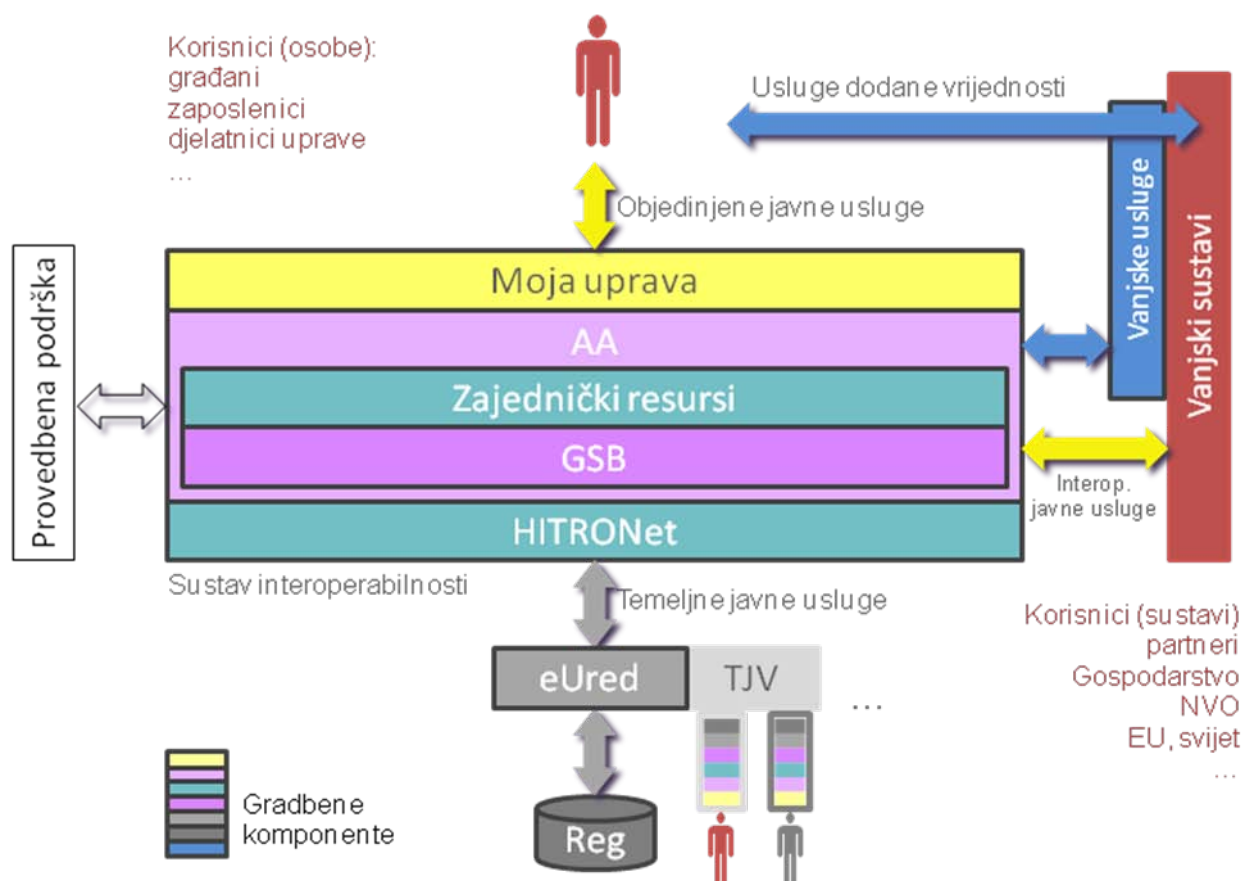
Ključna tehnička norma (specifikacija) za područje e-Ureda je SPEUP (Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja). SPEUP predstavlja funkcionalni model modularnog rješenja zasnovanog na modernim konceptima informacijsko komunikacijske tehnologije za upravljanje, kreiranje i razmjenu elektroničkih dokumenata.

U svrhu međusobnog povezivanja i interoperabilnosti sustava e-Ureda u različitim tijelima javne uprave bit će potrebno uskladiti aplikacijska rješenja za uredsko poslovanje sa SPEUP specifikacijom.

5.2 Gradbene komponente HROI-ja

HROI koristi načela interoperabilnosti za redefiniranje javnih usluga korištenjem gradbenih komponenata, čime se omogućava izgradnja zajedničkih i dijeljenih funkcija i

usluga komunikacije i interakcije s korisnicima i javnošću (Moja uprava), upravljanja identitetima i ovlastima (AA), razmjene isprava, dokumenata, podataka, događaja i integracije poslovnih procesa (GSB), sigurne komunikacije i komunikacijskih servisa (HITRONet) te izgradnje dijeljenih resursa i infrastrukture. HROI nabrojane gradbene komponente smješta u sustav za interoperabilnost.



Slika 5.2 Gradbene komponente HROI-ja

5.3 Zahtjevi e-Ureda prema sustavu interoperabilnosti

e-Ured postavlja određene zahtjeve prema zajedničkim komponentama HROI-ja, a koji proizlaze iz prirode njegovih poslova.

5.3.1 Izvorni registri i njihova dostupnost e-Uredu putem elektroničkih servisa

Za potrebe e-Ureda i interoperabilnosti treba osigurati izgradnju registara i korištenje podataka iz izvornih/državnih registara radi kvalitetnog, ažurnog i kompletnog rješavanja podnesaka građana i poslovnih subjekata u tijelima državne uprave. Registri koji su bitni za funkcioniranje e-Ureda:

- registar javnopravnih tijela
- registar brojčanih oznaka javnopravnih tijela (organizacijska struktura)
- registar državnih službenika i namještenika
- registar poslovnih subjekata
- registar/plan osnovnih klasifikacijskih oznaka
- registar matičnih podataka građana
- registar adresnih podataka
- metaregistar
- registar servisa

Potrebno je omogućiti dostupnost registara putem elektroničkih servisa koji su dostupni kroz sustav interoperabilnosti, tj. Upravne servisne sabirnice, na način da su autoriziranim sustavima e-Ureda dostupni ažurni i jedinstveni podaci iz registara.

5.3.2 Registar servisa

Servis pregleda, sistematizacije pretraživanja i dohvata dokumentacije i resursa interoperabilnosti, registra servisa - omogućava opis, nalaženje i integraciju servisa (eng. UDDI – (Universal Description, Discovery, Integration) te tako omogućava automatizaciju povezivanja servisa javne uprave.

Servis treba u potpunosti izgraditi.

5.3.3 Sustav za autentikaciju i autorizaciju (AA)

Uspostava jedinstvenog sustava upravljanja ovlastima i pristupom uz adekvatnu autorizaciju i autentikaciju osobe ili sustava koji pristupa podacima određenog javnopravnog tijela, a čije je pravo na pristup i ovlast utemeljena na odgovarajućim zakonima

Autorizacija i autentikacija u sustavima e-Ureda, kao i autorizacija i autentikacija samog sustava e-Ureda za pristup vanjskim podacima i sustavima treba biti realizirana kroz centralizirani sustav AA. Sustav je potrebno u cijelosti izgraditi.

5.3.4 Upravna servisna sabirnica

Sustav izgradnje, povezivanja, upravljanja i objedinjavanja procesa i usluga javne uprave (eng. Government Service Bus).

Okosnica ovog sustava je izgrađeni informacijski sustav OIB-a, a za povezivanje sustava e-Ureda i razmjenu dokumenata će biti potrebne određene dogradnje OIB sustava.

5.3.5 Elektronički potpis, enkripcija, provjera potpisa, dekriptiranje

Centralizirani sustav za elektronički potpis, enkripciju, provjera potpisa, dekriptiranje, s korisničkim ili poslužiteljskim certifikatima. Implementacija višestrukog i hijerarhijskog potpisivanja.

5.3.6 Vremenski žig

Svako slanje i primanje poruka i dokumenata, promjene statusa te funkcije digitalnog potpisivanja moraju biti praćene centralno implementiranim vremenskim žigom.

5.3.7 Povezivanje s osobnim pretincem korisnika

Sustav interoperabilnosti mora definirati i propisati komunikacijske i tehničke standarde te ponuditi sučelja kojim će sustavi e-Ureda dostavljati i primati poruke, informacije i dokumente u (i iz) osobnog pretinca krajnjeg korisnika (građana).

5.3.8 Tehnički zahtjevi

5.3.8.1 Sigurna dostava poruka

E-Ured aplikacije trebaju komunicirati isključivo sa sustavom za interoperabilnost, dok će se taj sustav brinuti za usmjeravanje poruka, eventualnu promjenu komunikacijskih protokola te dostavu potvrde o prijemu izvornoj aplikaciji. Poruke moraju biti dostavljene krajnjem korisniku neovisno o mogućim povremenim ispadima komunikacijske mreže, poslužitelja ili ostalih komponenti.

5.3.8.2 Orkestracija poslovnih procesa

Problem stvaranja automatiziranih poslovnih procesa se dijeli u tri cjeline: povezivanje aplikacija/procesa unutar jednog poslovnog entiteta, između više entiteta te podršku za automatizaciju poslovnih procesa. Budući da je za povezivanje e-Ureda potrebno povezivanje poslovnih procesa različitih tijela državne uprave (koja obavljaju dijelove poslovnog procesa koji daje zajednički rezultat), potrebno je uskladiti (orkestrirati) poslovne procese centralnim procesom koji preuzima kontrolu nad svim servisima uključenim u rad te koordinira izvršavanje istih, povezivanje poruka koje razne aplikacije razmjenjuju u jedinstveni poslovni proces, izgradnja i poboljšavanja procesnih putanja, automatizacija procesnih aktivnosti. Centralni proces predstavlja „krovni“ proces koji uključuje dijelove iz različitih tijela državne uprave, a može biti implementiran unutar bilo kojeg sustava uključenih tijela ili na zajedničkoj infrastrukturi HROI-ja, ovisno o poslovnim potrebama, preduvjetima i troškovima.

5.3.8.3 Funkcija implementacije poslovnih pravila i usmjeravanja komunikacije

Sustav interoperabilnosti mora imati mehanizam koji definira pravila komunikacije na način da određuje koji sustav e-Ureda može komunicirati s kojim sustavima i pod kojim uvjetima. Također, na osnovu pravila se usmjeravaju podatkovne poruke i elektronički sadržaji koji se razmjenjuju.

5.3.8.4 Repozitorij podatkovnih modela

Repozitorij podatkovnih modela koji se sastoji od repozitorija XML shema, formata podataka i zapisa.

5.3.8.5 Mehanizam razmjene elektroničkih pismena

Sustav treba omogućiti funkcionalnost sigurne razmjene dokumenata, pismena s priložima i kompletnih predmeta s elektroničkim potpisom, adresiranjem primatelja i pošiljatelja i potvrdama primitka. Tehnološki se radi o razmjeni XML i binarnih formata podataka. Potrebno je omogućiti potvrdu primitka poslanog sadržaja, na način da sustav-pošiljatelj samo naznači da je potrebna potvrda primitka, a sustav interoperabilnosti implementira cijelu funkcionalnost.

5.3.8.6 Konverzija formata/struktura podataka i semantička kontrola

Konverzija formata podataka mora omogućiti preslikavanje podatkovnih struktura koje nisu identične, ali predstavljaju jednake skupove podataka u različitim formatima i/ili strukturama.

Sustav za interoperabilnost mora implementirati semantičke kontrole, na način da se nad svakom porukom ili digitalnim sadržajem koji je zaprimljen ili isporučen od strane sustava za interoperabilnost izvrše validacije prema definiranim strukturama (XML) ili formatima podataka s kojima sustav može raditi, a koje su pohranjene u repozitoriju podatkovnih modela.

5.3.8.7 Revizijski trag o međusobnoj razmjeni podataka

Sustav interoperabilnosti mora omogućiti registriranje podataka koji sustavi e-Ureda međusobno razmjenjuju, u smislu ostvarenja funkcija za nadgledanje rada sustava i bilježenje dnevnika aktivnosti, a na razini identifikacijskih i metapodataka, na osnovu kojih se nedvosmisleno mogu utvrditi svi parametri interoperabilnih transakcija. Sustav interoperabilnosti nema uvid u razmijenjene podatke niti ih arhivira, već samo registrira razmjenu podataka.

5.3.8.8 Arhitektura upravljana događajima

U sustavu interoperabilnosti potrebno je implementirati arhitekturu upravljane događajima koja će omogućiti da se definirani događaji u sustavima e-Ureda automatski propagiraju ostalim sustavima i/ili krajnjim korisnicima.

5.3.8.9 Kolaboracijski mehanizmi

Zajednički servisi (tehnološka rješenja) za vođenje neformalne komunikacije s krajnjim korisnicima (građanima), u potpunosti integrirani s portalom Moja Uprava:

- elektronička pošta
- istovremeno slanje poruka
- forumi i slično.

6 STANDARDNI PROJEKT ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA (SPEUP)

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) jedan je od projekata programa e-Ured kojim se uspostavlja elektroničko uredsko poslovanje u javnopravnim tijelima u Republici Hrvatskoj.

Središnji državni ured za e-Hrvatsku objavio je, uz suglasnost Ministarstva uprave, Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja, temeljem kojeg javnopravna tijela pripremaju vlastite projekte implementacije elektroničkog uredskog poslovanja.

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja kroz doprinos standardizaciji informacijskih sustava i uspostavljanju interoperabilnosti u javnoj upravi postiže brojne pozitivne učinke:

- ubrzava planiranja i provedbu projekata informatizacije
- smanjuje rizik u vođenju projekata informatizacije
- ubrzava faze dizajna i podiže kvalitetu rješenja korištenjem standardnih komponenti
- olakšava provedbu postupaka javne nabave
- olakšava provedbu tehničke provjere sukladnosti isporučених aplikativnih rješenja.

Dvije su glavne grupe korisnika Standardnog projekta:

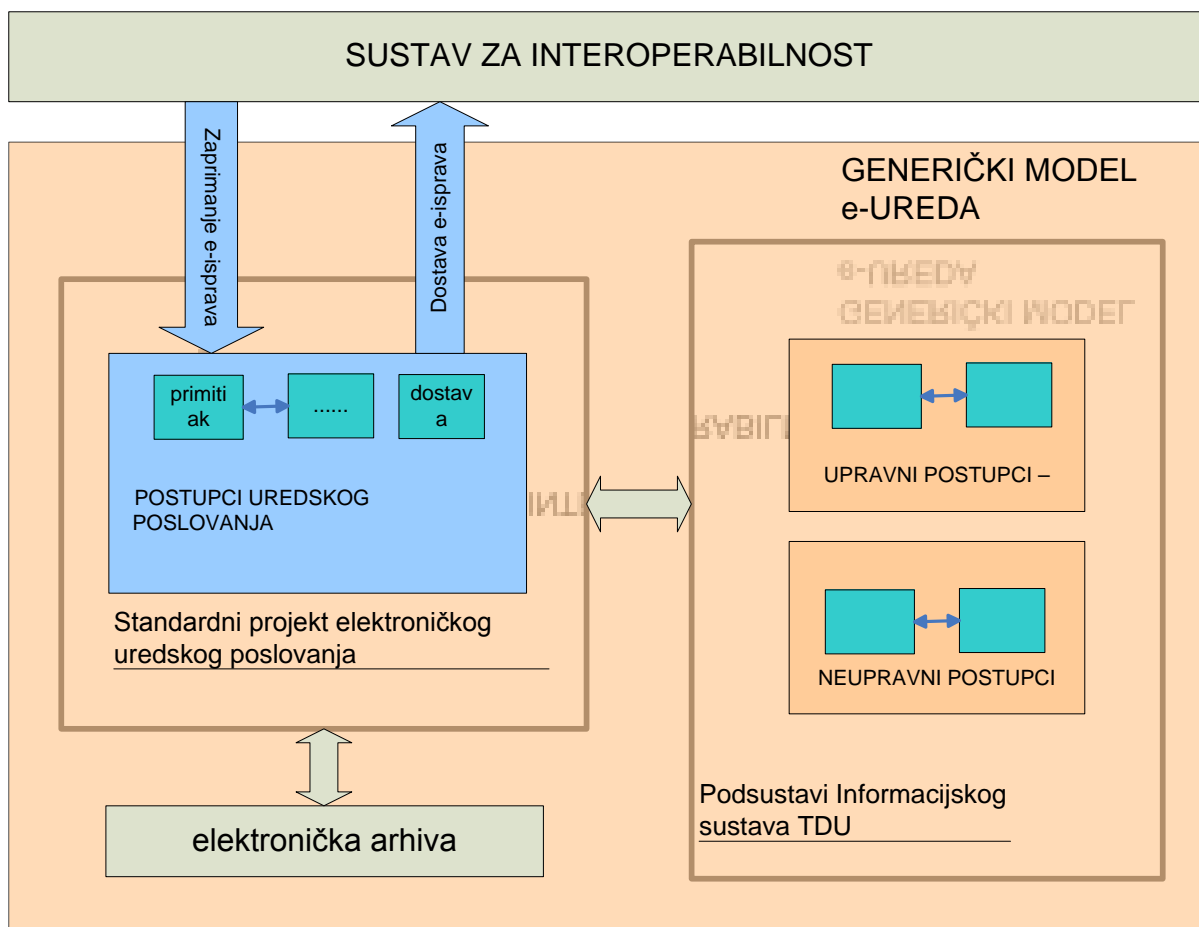
- IT stručnjaci u tijelima javne vlasti i
- IT industrija.

Primjena Standardnog projekta u tijelima javne vlasti provodi se kroz tri scenarija:

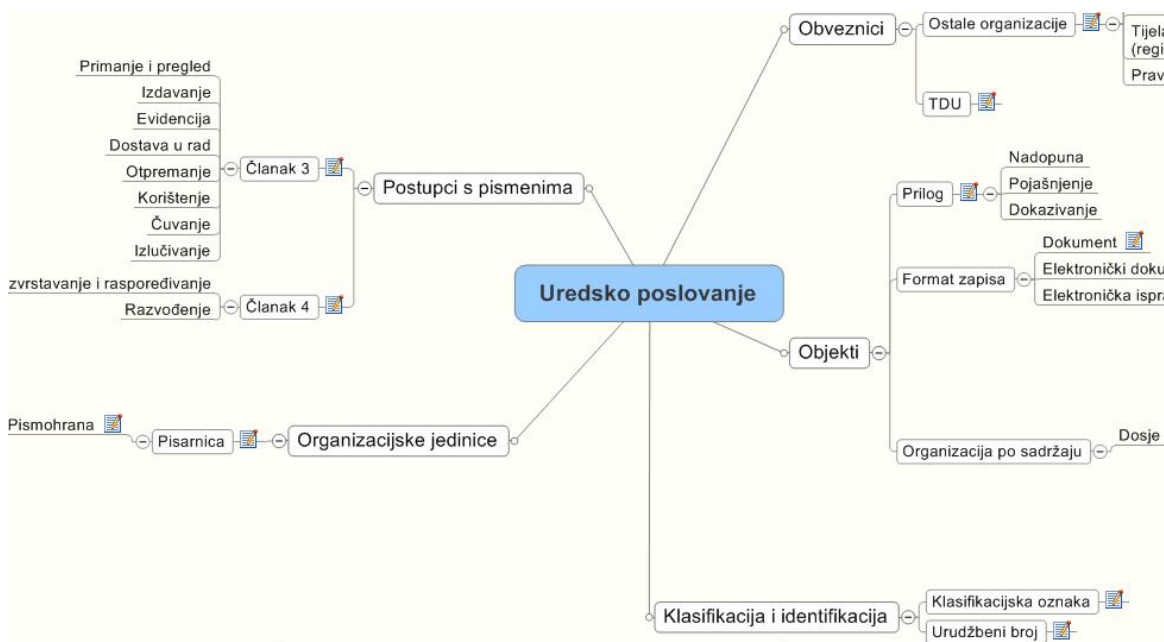
- Izrada projekta implementacije elektroničkog uredskog poslovanja temeljem Standardnog projekta za doradu postojećeg rješenja
- Izrada projekta implementacije elektroničkog uredskog poslovanja temeljem Standardnog projekta i izrada odgovarajuće tehničke dokumentacije za nabavu novog rješenja
- Izrada projekta implementacije elektroničkog uredskog poslovanja temeljem Standardnog projekta i izrada odgovarajuće tehničke dokumentacije za nabavu usluge.

Izbor scenarija temelji se na analizi stanja te na analizi funkcionalnosti i arhitekture postojećeg rješenja i podobnosti rješenja za dogradnju u slučaju postojanja aplikacije uredskog poslovanja.

Uredbom o uredskom poslovanju i Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja uređuje se postupanje s pismenima u elektroničkom obliku u tijelima državne uprave, tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te u poslovanju pravnih osoba s javnim ovlastima (u daljnjem tekstu: javnopravna tijela).

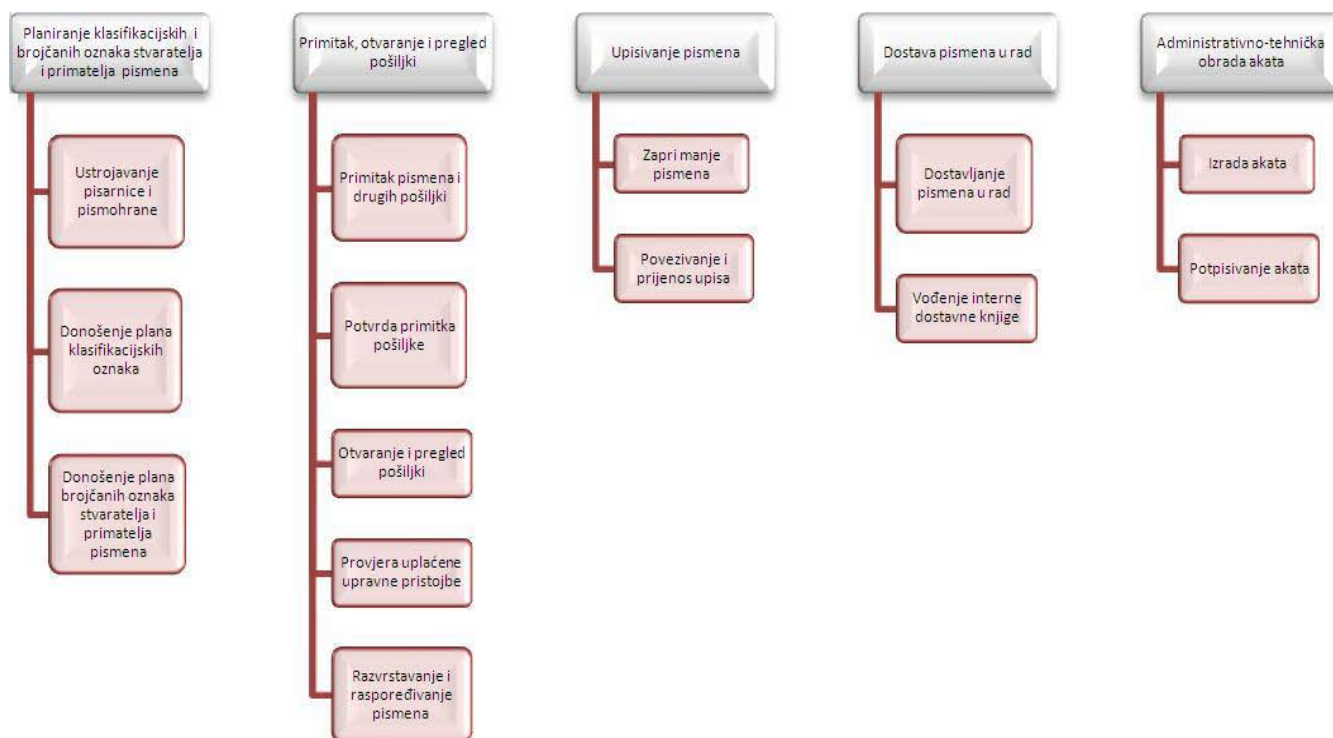


Slika 6.1 Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja u odnosu na druge sustave

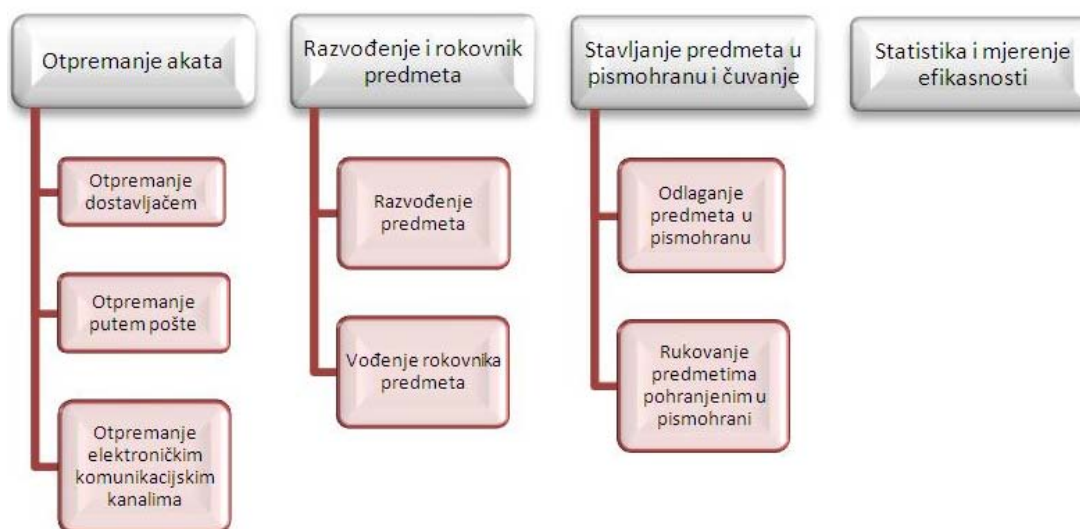


Slika 6.2 Dio mentalne mape Uredbe o uredskom poslovanju

Procesna struktura standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja prikazana je na najvišoj razini dijagramom:



Slika 6.3 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (dio I)



Slika 6.4 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (dio II)

7 MODULI I FUNKCIONALNOSTI E-UREDA

Tijekom javne rasprave provedene u okviru Foruma e-Ured u kojoj su sudjelovali predstavnici javnopravnih tijela i imenovani predstavnici iz IKT sektora postignuti su sljedeći rezultati:

- ukazano je na više problema iz područja pravne regulative, organizacije, označavanja i organizacije spisa
- prepoznati su zajednički moduli/servisi koje je potrebno detaljno specificirati i izraditi te omogućiti njihovo korištenje svim javnopravnim tijelima. Korištenje tih modula, ovisno o potrebama poslovnih procesa, treba biti implementirano u razne informacijske sustave javnopravnih tijela, na jedinstven način.

Iz navedene diskusije i prijedloga rješenja proizlaze i naredni zadaci za otklanjanje prepreka realizaciji, a zatim pokretanje provedbenih projekata Programa e-Ured.

7.1 Izdavanje digitalnih certifikata

Za postizanje ciljnog stanja da većina tijela državne i javne uprave razmjenjuje, pretežno elektronički, informacije, elektroničke dokumente i elektroničke isprave, potrebno je koristiti suvremene i pouzdane sigurnosne mehanizme koje osigurava infrastruktura javnog ključa (PKI). Korištenjem PKI moguće je ostvariti sigurnosnu podlogu za uspostavu povjerenja u elektroničkoj razmjeni podataka, dokumenata i isprava među korisnicima sustava, kao i ostvariti višu razinu zaštite pristupa elektroničkim uslugama tamo gdje je ona potrebna.

Usluge PKI infrastrukture nužne su za ostvarenje elektroničkog potpisa, pouzdane autentikacije korisnika i e-usluga te za zaštitu povjerljivosti podataka pri njihovu prijenosu i pohrani.

Uporaba elektroničkog potpisa i certifikata u Hrvatskoj regulirana je Zakonom o elektroničkom potpisu (NN 10/02) koji je naknadno dodatno usklađen (NN 80/08) i sa smjericama EU iz područja elektroničkih potpisa (Directive 1999/93/EC - Community framework for electronic signatures). Sukladno Zakonu, posebna kategorija elektroničkog potpisa – napredni elektronički potpis – ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis, odnosno vlastoručni potpis i otisak pečata.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva nadležno je za vođenje evidencije o davateljima usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj. Uredbom o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za javnopravna tijela (NN 146/2004) Vlada RH je poslove certificiranja za javnopravna tijela povjerila Financijskoj agenciji (FINA) koja je trenutačno jedini evidentirani davatelj usluga izdavanja kvalificiranih certifikata u RH.

Ovisno o namjeni, u e-Uredu se mogu upotrebljavati certifikati i kvalificirani certifikati koji su usklađeni sa standardom X.509. v3. Sadržaj i način izdavanja kvalificiranih certifikata treba dodatno biti usklađen s tehničkim specifikacijama ETSI TS 101 862 (EU profil kvalificiranog certifikata) i ETSI TS 101 456 (Zahtjevi za općim pravilima davatelja usluga izdavanja kvalificiranih certifikata).

7.2 Autentikacija uporabom certifikata

Davatelj elektroničke usluge može certifikatom osigurati predstavljanje i autentikaciju poslužitelja krajnjem korisniku kako bi korisniku bila jamčena autentičnost elektroničke usluge. Tom se prilikom uspostavlja povjerljiva (SSL/TLS) veza kojom se štiti tajnost informacija koje se razmjenjuju pri korištenju elektroničke usluge kroz javnu nepovjerljivu mrežu (npr. internet).

Razina sigurnosti elektroničke usluge može se dodatno povećati uporabom korisničkog certifikata i pametne kartice kako bi se ostvarila dvostrana autentikacija: autentikacija elektroničke usluge korisniku i autentikacija korisnika elektroničkoj usluzi.

Uporaba pametne kartice s digitalnim certifikatom može omogućiti autentikaciju korisnika s dva faktora: "nešto što korisnik posjeduje" i "nešto što korisnik zna" (PIN).

Kombinacija certifikata na pametnoj kartici i poslužiteljskog certifikata na e-servisu može se osigurati jednostavno i učinkovito korištenje e-servisa kojem se korisnik autenticira certifikatom na pametnoj kartici te servisu kroz povjerljivi SSL/TLS kanal dostavlja elektroničku ispravu koju je prethodno potpisao naprednim elektroničkim potpisom.

7.3 e-Potpisivanje

7.3.1 Elektronički potpis

Sigurna razmjena podataka i dokumenata često zahtijeva zaštitu njihove cjelovitosti i identifikaciju pošiljatelja ili potpisnika, što se ostvaruje uporabom elektroničkog potpisa. Ako je neki akt elektronička isprava, potrebno je s njim postupati u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi (NN 150/05) koji propisuje uporabu naprednog elektroničkog potpisa i nužno korištenje vremenskog žiga u svrhu utvrđivanja izvora (stvaratelja) elektroničke isprave, vjerodostojnosti sadržaja i dokazivanja postojanosti njena sadržaja u vremenu.

Elektronički potpis reguliran je Zakonom o elektroničkom potpisu koji je stupio na snagu 2002. godine (NN 10/2002). Iste godine objavljena su četiri pravilnika koji pobliže reguliraju područje elektroničkog potpisa i certificiranja. Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkom potpisu (NN 80/2008) obavljeno je dodatno usklađivanje ovog Zakona s europskom direktivom o elektroničkim potpisima. Zbog nastalih promjena u Zakonu, kao i zbog isteklog pravilnika koji regulira tehničku razinu elektroničkog potpisa i sustava certificiranja, u rujnu 2010. godine su objavljena dva nova pravilnika i pripadajući popis normizacijskih dokumenata:

- Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (NN 107/10)
- Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (NN 107/10)
- Popis normizacijskih dokumenata u području primjene Zakona o elektroničkom potpisu i Pravilnika o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata u poslovanju davatelja usluga certificiranja u Republici Hrvatskoj (NN 107/10).

Ujedno su do tada sva tri važeća pravilnika stavljena izvan snage.

Napredni elektronički potpis mora udovoljiti sljedećim uvjetima:

- da je povezan isključivo s potpisnikom
- da nedvojbeno identificira potpisnika
- da nastaje korištenjem sredstava kojima potpisnik samostalno upravlja i da su sredstva isključivo pod nadzorom potpisnika
- da sadržava izravnu povezanost s elektroničkim zapisom na koji se odnosi i to na način koji nedvojbeno omogućava uvid u bilo koju izmjenu izvornog sadržaja potpisanog elektroničkog zapisa.

Uz Zakon o elektroničkoj ispravi i Zakon o elektroničkom potpisu i pripadne pravilnike, za korištenje elektroničkog potpisa važna je sljedeća pravna regulativa:

- Zakon o elektroničkoj trgovini (NN 173/03, NN 67/08, NN 36/09)
- Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)
- Uredba o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave (NN 146/2004)
- Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/09).

U cilju postizanja interoperabilnosti, a sukladno Popisu normizacijskih dokumenata objavljenog u NN 107/10, struktura elektroničkog potpisa treba biti temeljena na sljedećim prihvaćenim normama i specifikacijama:

- ETSI TS 101 733 – CMS napredni elektronički potpisi (CADES)
- ETSI TS 101 903 – XML napredni elektronički potpisi (XAdES)
- ETSI/TS 102 778 – Profili PDF naprednog elektroničkog potpisa (PAdES)

7.3.2 Vremenski žig

Vremenski žig i napredni vremenski žig regulirani su Zakonom o elektroničkom potpisu. Potpisane informacije, elektronički dokumenti i elektroničke isprave se ovjeravaju uporabom (naprednog) vremenskog žiga. Vremenskim žigom se omogućuje pouzdanje u elektronički potpis i poslije isteka valjanosti/opoziva certifikata potpisnika te se tako omogućuje pohrana i arhiviranje elektronički potpisanog sadržaja.

Sukladno popisu normizacijskih dokumenata objavljenog u NN 107/10, način rada servisa vremenskog žiga treba biti usklađen s normom ETSI TS 102 023, a profil žiga treba biti sukladan s normom ETSI TS 101 861.

7.3.3 Definiranje problema i prijedlog rješenja

Tablica 7.1 Definiranje problema primjene elektroničkog potpisa

Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
1. Pravni	Nije jasno koje kategorije elektroničkih dokumenata se moraju potpisivati naprednim elektroničkim potpisom.	Nepostojanje kategorizacije elektroničkih dokumenata koja bi odredila koji elektronički dokumenti se nužno moraju potpisati naprednim elektroničkim potpisom, a za koje je dovoljan elektronički potpis ili drugi vid zaštite autentičnosti i/ili vjerodostojnosti.
2. Pravni i procesni	Nije u potpunosti definirano u kojim slučajevima se mora/može koristiti vremenski žig u (naprednom) elektroničkom potpisu.	Nepostojanje regulative koja bi određivala za koje kategorije elektroničkih dokumenata je korištenje vremenskog žiga obvezno, a u kojim opcionalno.
3. Pravni i procesni	Postoji djelomična regulativa koja regulira višestruko potpisivanje (jednakovažeći paralelni potpisi i hijerarhijski potpisi), ali se za sada ne primjenjuje ni u papirnatom obliku	Iako je u novom Zakonu o upravnom postupku propisano da u upravnom postupku postupa službena osoba, za sada ni jedan TDU ne provodi tu odredbu. Tehnologija, s druge strane, podržava višestruko potpisivanje, ali ono mora biti regulirano i primijenjeno u praksi.
4. Pravni i procesni	Nedefinirano korištenja pravila uporabe elektroničkog potpisa.	Novi Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (NN 107/10) omogućuje ugradnju pravila uporabe potpisa, ali ne postoje pravila po kojima se može odrediti kada je nužno odrediti i koristiti pravila uporabe potpisa, a kada to nije nužno.

Tablica 7.2 Opis problema nejasnoća u razlikovanju termina elektroničke isprave i elektroničkog dokumenta

ID i tip problema	1. Pravni
Sažetak problema	<p>Odredbama u Zakonu o elektroničkoj ispravi i Uredbi o uredskom poslovanju određena je razlika između elektroničke isprave i elektroničkog dokumenta. Za elektroničku ispravu propisana je uporaba naprednog elektroničkog potpisa, ali postoje nejasnoće o nužnosti uporabe naprednog elektroničkog potpisa u elektroničkim dokumentima jer nisu određene kategorije elektroničkih dokumenata u kojima je obvezna primjena naprednog elektroničkog potpisa, odnosno kategorije dokumenata u kojima njegova uporaba nije nužna.</p> <p>Za očekivati je da će za određenu kategoriju elektroničkih dokumenata također biti potreban napredan elektronički potpis te da će za neke kategorije elektroničkih dokumenata biti dovoljan (običan) elektronički potpis. Također, moguće je da će za neke kategorije elektroničkih dokumenata biti moguće koristiti neki drugi vid zaštite cjelovitosti i/ili autentičnosti dokumenta niže razine pouzdanja te da bi se za tu namjenu mogla koristiti neka druga prihvatljiva tehnologija.</p>
Utječe na	Građane, gospodarstvo i tijela javne vlasti
Ima za posljedicu	Otežanu i skuplju zaštitu nekih elektroničkih dokumenata, e-mailova i drugih podataka za koje takav stupanj zaštite nije potreban, a koji prethode rješavanju i izradi konačne elektroničke isprave i elektroničkih dokumenata više razine sigurnosti/povjerenja.
Prioritet	Potrebno je da i Zakon o općem upravnom postupku koristi definiciju elektroničke isprave iz Zakona o elektroničkoj ispravi jer je formalni postupak koji regulira Zakon o općem upravnom postupku značajniji od mnogih postupaka koji se mogu voditi temeljem Zakona o elektroničkoj ispravi. Stoga je u Zakon o općem upravnom postupku potrebno unijeti tumačenje da elektroničke isprave u upravnom postupku trebaju sadržavati napredan elektronički potpis i dokaz postojanosti sadržaja u vremenu tj. vremenski žig. Odrediti kategorije elektroničkih dokumenata koje se moraju potpisivati naprednim elektroničkim potpisom, kategorije za koje je dovoljan elektronički potpis te kategorije elektroničkih dokumenata za koje je dovoljan/prihvatljiv drugi vid zaštite.
Uspješno rješenje	U Zakon o općem upravnom postupku ugrađena definicija elektroničke isprave iz Zakona o elektroničkoj ispravi i tumačenje da elektroničke isprave u upravnom postupku trebaju sadržavati napredan elektronički potpis i vremenski žig. Definirane su kategorije elektroničkih dokumenata s obzirom na nužnost primjene naprednog elektroničkog potpisa, elektroničkog potpisa te drugog vida zaštite (za kategoriju dokumenata kojima je dovoljna niža razina pouzdanja i zaštite).

Tablica 7.3 Opis problema nedefiniranja slučajeva korištenja vremenskog žiga

ID i tip problema	2. Pravni i procesni
Sažetak problema	<p>Trenutačno ne postoji potpuni regulativa koja određuje za koje kategorije elektroničkih dokumenata, odnosno u kojim slučajevima primjene (naprednog) elektroničkog potpisa je obvezno korištenje vremenskog žiga, a u kojima je ono opcionalno.</p> <p>Ovo pitanje je za elektroničku ispravu riješeno Zakonom o elektroničkoj ispravi u kojem se za elektroničku ispravu nalaže korištenje vremenskog žiga iako vremenski žig nije izrijekom tako naveden jer je Zakon o elektroničkoj ispravi donesen 2005., a vremenski žig je ugrađen u Zakon o elektroničkom potpisu naknadno, 2008. godine. Iz navedenog razloga Zakonom o elektroničkoj ispravi nije moglo biti izrijekom predviđeno korištenje vremenskog žiga, ali se na njega upućuje u definiciji elektroničke isprave ("...elektronička isprava utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu.")</p>
Utječe na	Građane, gospodarstvo i tijela javne vlasti
Ima za posljedicu	Posljedica ovog problema je moguća neujednačenost u korištenju vremenskog žiga u primjenama (naprednog) elektroničkog potpisa u elektroničkim dokumentima.
Prioritet	Budući da je formalni postupak koji regulira Zakon o općem upravnom postupku značajniji od mnogih postupaka

ID i tip problema	2. Pravni i procesni
	<p>koji se mogu voditi temeljem Zakona o elektroničkoj ispravi, potrebno je da se u Zakon o općem upravnom postupku ugradi odredba da elektroničke isprave u upravnom postupku sadrže (napredan elektronički potpis) i dokaz postojanosti sadržaja u vremenu tj. vremenski žig.</p> <p>Također, potrebno je utvrditi načelo prema kojem bi se odredilo za koje kategorije elektroničkih dokumenata i za koje klase elektroničkog potpisa je obvezno korištenje vremenskog žiga, a za koje kategorije je ono opcionalno.</p>
Uspješno rješenje	Vremenski žig se obvezno ugrađuje u elektroničke isprave i elektroničke dokumente prema donesenim pravilima. Pravila uporabe elektroničkih potpisa mogu propisati korištenje vremenskog žiga sukladno donesenim pravilima.

Tablica 7.4 Opis problema mogućnosti korištenja višestrukih potpisa

ID i tip problema	3. Pravni i procesni
Sažetak problema	<p>Novim Zakonom o upravnom postupku propisano je da u upravnom postupku postupa službena osoba kojoj je u opisu poslova vođenje tog postupka ili rješavanje o upravnim stvarima, sukladno propisima o ustrojstvu javno pravnih tijela. U javnopravnim tijelima službena osoba koja vodi postupak ili rješava mora imati stručnu spremu i državni stručni ispit. Ako u javnopravnom tijelu nema osobe ovlaštene za rješavanja o upravnoj stvari, rješenje donosi čelnik tijela. Nije potrebno posebno pisano ovlaštenje za vođenje upravnog postupka ili za rješavanje, već to ovlaštenje proizlazi iz opisa poslova u sistematizaciji javnog tijela. Do sada, po dostupnim informacijama, niti jedno tijelu državne uprave ne provodi ovu odredbu.</p> <p>Tehnologija (naprednog) elektroničkog potpisa omogućuje korištenje dvije vrste višestrukih potpisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jednakovažeći (paralelni) potpisi primjenjuju se kada više osoba potpisuje elektroničku ispravu/dokument te su im potpisi neovisni i jednako važni (primjer: potpisivanje ugovora) • hijerarhijski (omotavajući) potpisi primjenjuju se kada se jedan potpis odnosi na dio dokumenta, a drugi obuhvaća cijeli dokument, uključujući i prvi potpis (primjer: paraf i potpis).
Utječe na	Građane, gospodarstvo i tijela javne vlasti
Ima za posljedicu	Usporenje u upravnom postupku jer rješenje tada često donosi čelnik tijela.
Prioritet	<p>Potrebno je da čelnicima TDU-ova Ministarstvo uprave izda tumačenje odnosne odredbe Zakona o upravnom postupku, a kako službene osobe u TDU-ovima ne bi bile u nedoumici trebaju li dati svojim čelnicima na potpis određeno pismo za koje su nadležni rješavati sukladno sistematizaciji ili i dalje slati pismena na potpis čelnicima.</p> <p>Potrebno je utvrditi mogu li se pravila za višestruko potpisivanje preuzeti iz pravila vezanih za korištenje višestrukih potpisa na papirnatim ispravama ili dokumentima, ili je potrebno donijeti posebna pravila koja su vezana uz elektroničke isprave i dokumente.</p>
Uspješno rješenje	Korištenje višestrukih potpisa u elektroničkim ispravama ili dokumentima po uzoru na korištenje višestrukih potpisa (i parafa) na papiru.

Tablica 7.5 Opis problema korištenja pravila uporabe elektroničkog potpisa

ID i tip problema	4. Pravni i procesni
Sažetak problema	<p>Novim Pravilnikom o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (NN 107/10) propisana je ugradnja i korištenje pravila uporabe potpisa. Pravila uporabe potpisa se mogu koristiti i nisu obvezna, što ovisi o namjeni (naprednog) elektroničkog potpisa. Za sada nije određeno za koje se slučajeve potpisivanja ili za se koje kategorije elektroničkih dokumenata i elektroničkih isprava moraju odrediti i koristiti pravila potpisivanja, a u kojim slučajevima pravila uporabe potpisa ne treba posebno određivati.</p> <p>Norme dopuštaju izradu naprednog elektroničkog potpisa sa i bez korištenja politike uporabe potpisa.</p>

ID i tip problema	4. Pravni i procesni
Utječe na	Građane, gospodarstvo i tijela javne vlasti
Ima za posljedicu	Neujednačenost postupaka izrade (naprednog) elektroničkog potpisa kao i postupaka nužnih za njegovu verifikaciju za iste kategorije elektroničkih isprava ili dokumenata.
Prioritet	Potrebno je donijeti odredbe koje bi vrijedile za sve TDU-ove ili bi trebalo unutar TDU-ova sugerirati određena pravila uporabe e-potpisa, koja bi bila odgovarajuća za određenu primjenu (naprednog) elektroničkog potpisa.
Uspješno rješenje	Potpisivanje i verifikacija potpisa izvršavaju se prema definiranoj politici uporabe potpisa. Pravilnik ili drugi dokument precizira u kojim slučajevima se politika mora koristiti, a u kojim je (eventualno) opcionalna.

7.4 e-Pristojbe

Državne pristojbe predstavljaju naknadu za rad odgovarajućeg tijela državne (javne) uprave kada postupaju po zahtjevu stranke ili kada postupaju po službenoj dužnosti. Mogu se platiti u državnim biljezima ili uplatom na propisani račun. e-Pristojbe obuhvaćaju i sve druge naknade koje se javljaju u postupcima koje vode javnopravna tijela, a različite su od upravnih pristojbi, primjerice, troškovi upravnog postupka, naknade za korištenje servisa/usluga pristupa pojedinim informacijama i sl.

Državne biljege tiska i pušta u tečaj Ministarstvo financija, a raspačava ih Hrvatska narodna banka putem FINA-e. Ministarstvo financija sklapa s HNB-om ugovor kojim se uređuje raspačavanje državnih biljega. Za pokriće troškova raspačavanja državnih biljega HNB-u pripada naknada.

Prodaja, zamjena i povlačenje iz upotrebe državnih biljega povjerava se FINA-i, o čemu se sklapa ugovor s HNB-om. FINA može prodavati državne biljege pravnim i fizičkim osobama kojima ministar financija izda ovlaštenje za maloprodaju državnih biljega.

Pristojbena obveza nastaje u trenutku predaje zahtjeva za izdavanje rješenja ili druge isprave, odnosno u trenutku podnošenja podneska. Za zahtjev koji je dostavljen elektroničkim putem pristojbena obveza nastaje u trenutku donošenja odluke o zahtjevu pristojbenog obveznika.

Prihod ostvaren prodajom državnih biljega zajednički je prihod državnog proračuna, proračuna županija te proračuna općina odnosno gradova na čijem je području obavljena maloprodaja državnih biljega, i to u jednakim dijelovima.

U praksi postoji iznimno velik broj situacija koje zahtijevaju da se za ostvarenje nekog prava ili ispunjenje obveze odnosno postupanje pred državnim (javnim) tijelima uprave kupi državni biljeg koji se prilaže uz zahtjev. U elektroničkom obliku potreba za biljegom narušava elektronički proces, stoga je prepoznata potreba za postojanjem zajedničkog modula za elektroničko plaćanje pristojbi.

e-Pristojba predstavlja uslugu izdavanja elektroničke potvrde o obavljenoj uplati pristojbe u određenom iznosu. Elektroničku potvrdu u vidu elektroničke isprave izdaje institucija

koju Ministarstva financija ovlasti za izdavanje, raspačavanje, povlačenje iz upotrebe i zamjenu državnih biljega. Prema sadašnjoj situaciji to je Financijska agencija.

Potrebno je napraviti detaljnu analizu zakonske osnovice kojom je regulirano plaćanje biljega i pristojbi i u kojoj je potrebno regulirati elektroničko plaćanje pristojbi. Navodimo neke osnovne propise:

- Zakon o upravnim pristojbama
- Zakon o sudskim pristojbama
- Zakon o javnobilježničkim pristojbama (vjerojatno samo u određenim segmentima, oporuke/ostavine/punomoći)
- Pravilnik o izdavanju, raspačavanju, povlačenju iz upotrebe i zamjeni državnih biljega
- i ostali propisi kojima se reguliraju i druge vrste pristojbi na koje bi se ovaj projekt eventualno mogao proširiti (administrativne, carinske....)

7.4.1 Definiranje problema i prijedlog rješenja

Tablica 7.6 Definiranje problema primjene elektroničke pristojbe

D	Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
1.	Zakonska regulativa	Zakonska regulativa nije dorađena za potrebe elektroničkog plaćanja biljega i pristojbi, kako u segmentu elektroničkog plaćanja, tako i u segmentu državnih pristojbi.	Usmjerenost trenutačne zakonske regulative na klasično poslovanje.
2.	Poslovni preduvjeti na razini javnopravnih tijela	Nepostojanje elektroničkih servisa eUprave koji su spremni za rad s e-Pristojbom. Nepostojanje poslovnih mehanizama i okvira za razmjenu podataka.	Na razini javnopravnog tijela nije definirana razmjena podataka. Također, ne postoje odgovarajući elektronički servisi e-Uprave.
3.	Funkcionalna i poslovna specifikacija	Potrebno je podržati različite kanale (načine) plaćanja, uz njihovu kompleksnost, preduvjete i ograničenja. Povezivanje sustava e-Ured sa sustavom e-Pristojba.	Raznolikost načina plaćanja. Potreba za što bržom i sigurnijom potvrdom plaćanja.
4.	Tehničko-poslovni preduvjeti	Nedostatak tehničko-poslovnih preduvjeta: uspostavljen posrednik u razmjeni informacija/plaćanja, povezanost s institucijama za plaćanje (banke/telekom operateri/ostali), uspostava sustava interoperabilnosti.	Za izvršavanje elektroničkog plaćanja biljega i pristojbi potrebno je povezati javnopravna tijela i institucije za plaćanje.

Tablica 7.7 Opis problema neprilagođene zakonske regulative za e-Pristojbe

ID problema:	1. Zakonska regulativa za e-Pristojbe
Sažetak problema:	Prepoznata je sljedeća zakonska osnovica, u kojoj je potrebno izvršiti promjene: <ul style="list-style-type: none"> • Zakon o upravnim pristojbama • Zakon o sudskim pristojbama • Zakon o javnobilježničkim pristojbama (vjerojatno samo u određenim segmentima, oporuke/ostavine/punomoći) • Pravilnik o izdavanju, raspačavanju, povlačenju iz upotrebe i zamjeni državnih biljega • i ostali propisi kojima se reguliraju i druge vrste pristojbi na koje bi se ovaj projekt eventualno mogao

ID problema:	1. Zakonska regulativa za e-Pristojbe
	proširiti (administrativne, carinske...)
Utječe na:	Javna tijela Građane-korisnike usluga Industriju (proizvođače programskih rješenja)
Ima za posljedicu:	Javna tijela: <ul style="list-style-type: none"> povećano trošenje resursa na izradu, distribuciju i naplatu biljega i pristojbi brzina i efikasnost rada javnog tijela i servisa za građane, usporen proces obrade zahtjeva za pristup informacijama i izdavanje isprava Industrija: <ul style="list-style-type: none"> otežano rješavanje problema i izrada elektroničkih rješenja koji bi integrirala modul e-Pristojbe
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> Dopuniti zakonske propise o pristojbama i biljezima, na način da se omogući primjena modula e-Pristojbe. Poistovjetiti elektroničko plaćanje svih vrsta pristojbi (i provoditi na jednak način), bez obzira na iznos i primatelja Doraditi zakonsku regulativu za elektroničko plaćanje i e-novac Zakonski definirati i ovlastiti instituciju za upravljanje e-Pristojbom i elektroničkim plaćanjem istih, te na taj način urediti odgovornost za e-Pristojbe te osigurati potrebne tehničke preduvjete
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> Uspostava zakonskih okvira koji su preduvjet za e-Pristojbu Ostvareni preduvjeti za primjenu e-Pristojbe i elektroničkog plaćanja

Tablica 7.8 Opis problema nepostojanja potrebnih servisa

ID problema:	2. Poslovni preduvjeti na razini javnog tijela
Sažetak problema:	Nepostojanje elektroničkih servisa eUprave koji su spremni za rad s e-Pristojbom. Nepostojanje poslovnih mehanizama i okvira za razmjenu podataka između javnih tijela
Utječe na:	Javna tijela Građane-korisnike usluga
Ima za posljedicu:	Javna tijela: <ul style="list-style-type: none"> izvršavanje poslovnih procesa je otežano i usporeno, radi se na klasičan (papirnat) način, nije moguća implementacija e-Pristojbi javna tijela ne razmjenjuju podatke Građani-korisnici usluga: <ul style="list-style-type: none"> usluge su spore i izvršavaju se na klasičan (papirnat) način, potrebno je osobno prisustvo i papirna dokumentacija
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> Definirati mehanizme prema kojima javna tijela međusobno mogu i moraju razmjenjivati podatke Definirati vlasništvo nad podacima i registrima Izraditi i uvesti elektroničke servise za građane Na jedinstven način implementirati e-Pristojbu u svim elektroničkim servisima za građane
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> Javna tijela uspješno razmjenjuju podatke, postoje centralni registri koje ažuriraju zadužena tijela Građani posluju s javnim tijelima kroz elektroničke servise, koji uključuju e-Ured i e-Pristojbu

Tablica 7.9 Opis problema definiranja kanala plaćanja

ID problema:	3. Funkcionalna i poslovna specifikacija
Sažetak problema:	Potrebno je podržati različite kanale (načine) plaćanja, uz njihovu kompleksnost, preduvjete i ograničenja. Potrebno je povezivanje sustava e-Ured sa sustavom e-Pristojba. Problem međubankarskih transakcija glede potrebe za što bržom i sigurnijom potvrdom plaćanja.

ID problema:	3. Funkcionalna i poslovna specifikacija
Utječe na:	Javnopravna tijela Građane-korisnike usluga
Ima za posljedicu:	Javnopravna tijela: <ul style="list-style-type: none"> - nisu izrađene funkcionalne i poslovne specifikacije za modul e-Pristojba i potrebne načine plaćanja, nemogućnost implementacije e-Pristojba servisa kao i druge troškove koji terete neke postupke Građani-korisnici usluga <ul style="list-style-type: none"> - nemogućnost elektroničkog plaćanja pristojbi
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uključiti Povjerenstvo za e-Račun u rad na e-Pristojbi i osigurati zajedničke smjernice i specifikacije <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potvrditi primjenjivost e-HUB strukture podataka za plaćanje http://www.hub.hr/Default.aspx?art=1888&sec=508 2. Definirati sve potrebne načine plaćanja 3. Ostvariti dogovore sa svim institucijama za plaćanje (banke, telekom operateri, ostali) 4. Izraditi i objaviti specifikacije i formate prema kojima će se implementirati aplikativna rješenja <ul style="list-style-type: none"> ▪ specificirati povezivanje e-Ured <->e-Pristojba
Uspješno rješenje:	Mogući načini i kanali plaćanja: <ol style="list-style-type: none"> 1. Internetski servis povezan s internetskim bankarstvom krajnjih korisnika (građana) <ul style="list-style-type: none"> - Sličan elektronički servis je FINA e-Račun, no trenutačno je ovaj servis namijenjen razmjeni računa (faktura) među pravnim subjektima. Dostava računa u internetsko bankarstvo banaka (priprema naloga za plaćanje) je dodatna funkcija. Servis nije namijenjen poslovanju s građanstvom (potrebna je dogradnja servisa za upotrebu e-Pristojbe). - Također, servis trenutačno funkcionira na način: <ul style="list-style-type: none"> o na jednu FINA pametnu karticu (tj. korisnički profil) se veže jedna banka imatelja kartice <ul style="list-style-type: none"> ▪ korisnik može imati više FINA kartica (time i raditi s više banaka) o slanje računa od FINA e-Račun servisa prema svojoj banci (da se u internetskom bankarstvu pojavi pripremljen nalog) odvija se akcijom korisnika (primatelja računa) u sustavu e-Račun - <i>dodatno objašnjenje formata podataka: E-HUB format -> strukturirani set podataka koji FINA šalje određenoj banci kada to korisnik zada kako bi ga dočeka kao unaprijed popunjen nalog za plaćanje (odnosno HUB obrazac). Samo plaćanje se događa kada se korisnik prijavi na internetsko bankarstvo banke i potvrdi unaprijed pripremljen nalog.</i> 2. Plaćanje putem telekom servisa (SMS poruka) <ul style="list-style-type: none"> - ovakvo plaćanje je moguće samo do određenih iznosa - postoji određena problematika u zakonskim okvirima, na koju treba obratiti pažnju u ovakvom načinu plaćanja usluga <ul style="list-style-type: none"> o plaćanjem (s GSM računa) SMS porukama omogućava se davanje kredita malog iznosa, iako je prema zakonima za to ovlaštena samo kreditna institucija. Npr. kada se SMS porukom plaća usluga parkiranja, pružatelj telekom usluga zapravo kreditira korisnika jer će taj parking zapravo biti plaćen tek kada na kraju mjeseca bude izdan račun. Ovakve transakcije potencijalno trebaju biti zakonski regulirane. U zemljama EU postoji ovakva zakonska regulativa - za ovakva plaćanja potrebno je razmotriti i riješiti trenutak izvršavanja platne transakcije, budući da telekom servisi obračunavaju trošak krajnjem korisniku (za slučaj korisnika-pretplatnika) jednom mjesečno, a za slučaj <i>prepaid</i> korisnika odmah po transakciji, dok je plaćanje biljeга potrebno izvršiti odmah po nalogu za plaćanje 3. Plaćanje uplatnicom na šalterima <ul style="list-style-type: none"> - klasičan način plaćanja koji mora biti putem poziva na broj i/ili druge identifikacije povezan s elektroničkim sustavom, u svrhu utvrđivanja izvršenja plaćanja 4. Plaćanje e-novcem <ul style="list-style-type: none"> - definicija za elektronički novac dana je u Zakonu o institucijama za elektronički novac RH i ona u najkraćim crtama glasi: „e-novac je instrument plaćanja, odnosno novčana vrijednost pohranjena na nekom elektroničkom nositelju podataka, koji kao sredstvo plaćanja, pored izdatelja, prihvaćaju i

ID problema:	3. Funkcionalna i poslovna specifikacija
	<p>druge osobe". Potrebno je dodatno zakonski regulirati ovu kategoriju i pravila kojih će se tvrtke koje se time bave morati držati (pozicija e-novca u postojećem monetarnom i poreznom sustavu). U praksi su se profilirala dva nositelja e-novca, klasificirani kao hardverski (čip) i softverski (e-novac pohranjen na poslužitelju). Da bi se u Hrvatskoj mogao koristiti elektronički novac te mobilno plaćanje sudskih i upravnih pristojbi, potrebno je propisati korištenje elektroničkog novca</p> <p>5. Plaćanje kreditnim i debitnim karticama</p> <ul style="list-style-type: none"> - plaćanje biljega i pristojbi putem internetskog sustava za autorizaciju kreditnih kartica i provođenje platnih transakcija. Primatelj plaćanja (javnoopravno tijelo) mora imati ugovor o prodajnom mjestu s kartičarskom kućom, što nije u potpunosti jednostavno u slučaju javnoopravnih tijela, ali je moguće uvesti posrednika koji ima ugovore s kartičarskim kućama. - u slučaju debitnih kartica, moguće je on-line izvršiti transakciju isplatom sredstava s tekućeg računa, što bi mogao izvršavati ovlašteni posrednik

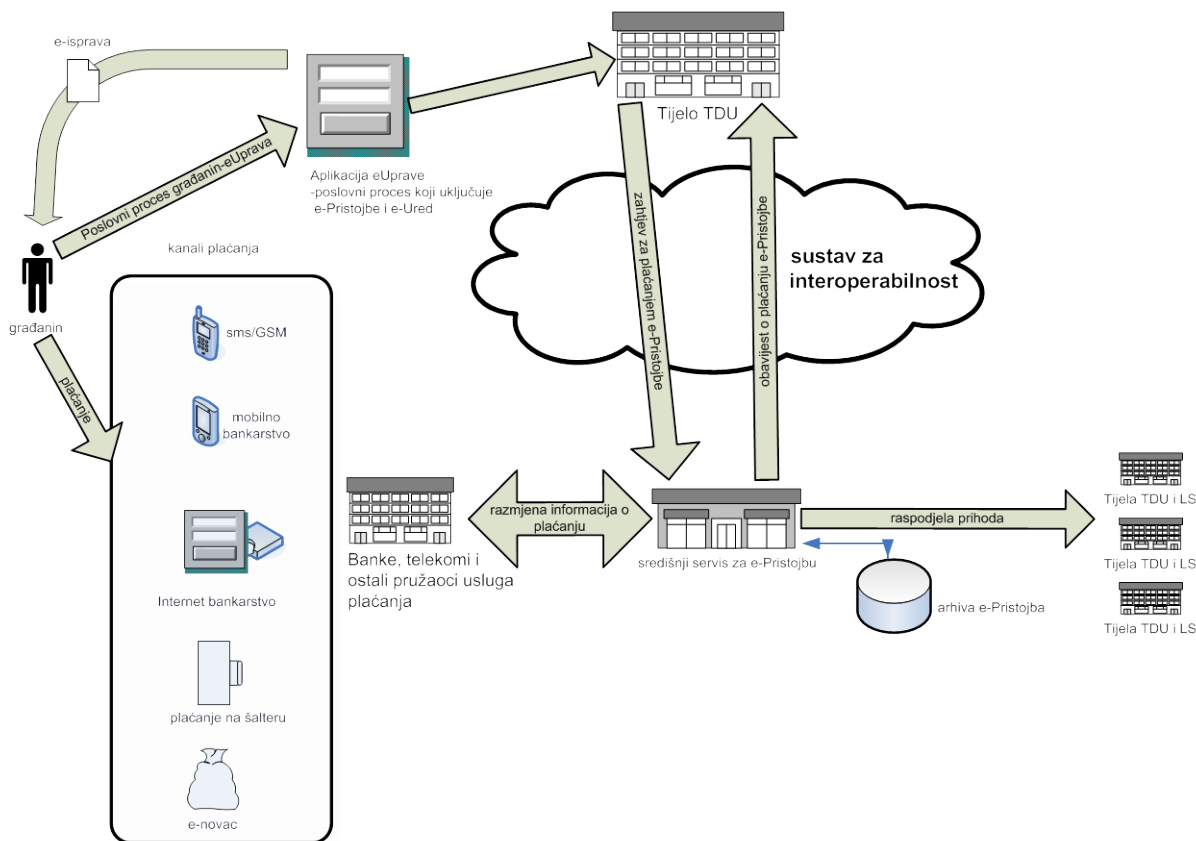
Tablica 7.10 Opis problema nedostatka tehničko-poslovnih preduvjeta

ID problema:	4. Tehničko-poslovni preduvjeti
Sažetak problema:	Nedostatak tehničko-poslovnih preduvjeta: uspostavljen posrednik u razmjeni informacija/plaćanja, povezanost s institucijama za plaćanje (banke/telekom operateri/ostali), uspostava sustava interoperabilnosti.
Utječe na	Javnoopravna tijela Građane-korisnike usluga Industriju (proizvođače programskih rješenja)
Ima za posljedicu	Nemogućnost realizacije e-Pristojba servisa
Prioritet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definirati vlasnika e-Pristojba servisa 2. Omogućiti povezivanje javnoopravnih tijela i institucija za plaćanje, na način središnjeg posrednika 3. Uspostaviti sustav interoperabilnosti, kao nužan preduvjet za razmjenu podataka između javnoopravnih tijela
Uspešno rješenje	Definiran vlasnik i odgovorna ustanova za e-Pristojba servis i povezan sa javnoopravnim tijelima i institucijama za plaćanje. e-Pristojba servis i ostali elektronički servisi e-Uprave razmjenjuju podatke putem sustava za interoperabilnost.

Modul e-Pristojba treba omogućiti plaćanje svih vrsta pristojbi na elektronički način, kroz što više platnih kanala, uz integraciju i povezivanje s elektroničkim sustavima e-Uprave, koji su korisnici e-Pristojba servisa na način da je plaćanje pristojbe dio poslovnog procesa između javnoopravnih tijela i građana.

Servis je potrebno izgraditi na način da svi elektronički servisi e-Uprave koriste jedinstven i centraliziran servis e-Pristojba, povezivanjem preko centralne sabirnice i sustava za interoperabilnost, za potrebe razmjene informacija o svrsi plaćanja, raspodjeli prihoda, izvršenju platne transakcije, jedinstvenosti izvršenog plaćanja, te naknadnoj referenci na transakciju. Također, servis e-Pristojba mora se integrirati sa sustavom e-Ured kako bi se osigurala povezanost dokumenata i stranaka u postupku s propisanim pristojbama što zahtijeva infrastrukturnu osposobljenost svih sudionika u postupku.

U svrhu povezivanja javnopravnih tijela i institucija za plaćanja (banke, telekom operateri, ostali) bitna je uspostava centralne točke/servisa za prihvata i distribuciju elektroničkog plaćanja pristojbi, distribuciju povratnih informacija o plaćanju i arhivu plaćenih pristojbi (za kasniji uvid). Na centralnu točku trebaju biti povezane sve banke i primatelji plaćanja (javnopravna tijela).



Slika 7.1 Razmjena informacija u sustavu e-Pristojba

Moguće je više načina zaprimanja potvrde elektroničkim putem kod nadležnog tijela. Jedan od načina je da Institucija koja ju je izdala, Potvrdu u vidu elektroničke isprave dostavi e-mail-om na adresu kupca a isti je preko servisa elektroničke usluge predaje tijelu koje mu pruža određenu uslugu i za koju se naplaćuje pristojba. Servis elektroničke usluge mora u tom slučaju imati podržanu funkcionalnost prihvata potvrde. Tijelo koje je zaprimilo ispravu provjerava kod institucije koja ju je izdala da potvrda nije već iskorištena (da se spriječi višestruko korištenje potvrde) i ako je sve u redu prihvaća je, a Instituciji koja ju je izdala potvrđuje iskorištenje Potvrde.

Moguće je isto tako da na osnovu podatka iz zahtjeva za izdavanjem e-Pristojbi o namjeni i o tijelu koje naplaćuje pristojbu Institucija koja je izdaje Potvrdu u vidu elektroničke isprave proslijedi i razmijeni je s nadležnim tijelom. U tom slučaju nadležno tijelo mora u svom sustavu osigurati provjeru primitka potvrde prije izvršenja usluge po zahtjevu

tražitelja. Ovo je jednostavniji način dostave Potvrde jer svaku dostavljenu Potvrdu nadležnom tijelu Institucija smatra i bilježi kao iskorištenu.

U oba slučaja nužno je da Institucija koja izdaje e-Pristojbu osigura podatak o mjestu (općini/gradu) njegova korištenja kako bi mogla izvršiti raspored prihoda ostvarenih prodajom e-Pristojbe sukladno zakonima o pristojbama.

Na jednak način kao e-Pristojba može se osigurati način naplate bilo koje usluge izvršene elektroničkim putem, a za koju se zahtijeva naplata pristojbe ili troška (upravne pristojbe, javnobilježničke pristojbe, sudske pristojbe, administrativne pristojbe, lučke pristojbe, pristojbe u području prava intelektualnog vlasništva...), te cijeli niz drugih.

Uplatu pristojbe odnosno troška kupac e-Pristojbe odnosno tražitelj usluge može izvršiti elektroničkim putem, prijenosom sredstava sa svog računa u banci i korištenjem servisa za e-plaćanje banke, plaćanjem preko mobilnog uređaja ili plaćanja karticom, korištenjem servisa Institucije koja izdaje Potvrdu.

Servis e-Pristojba nužno mora komunicirati sa sustavom e-ured i njegovim sastavnim dijelovima kako bi se osigurala povezanost dokumenata i stranaka u postupku s propisanim pristojbama što zahtijeva infrastrukturnu osposobljenost svih sudionika u postupku.

7.5 e-Arhiviranje

Elektronički dokumenti i drugi digitalni sadržaji nastaju u raznolikim informacijskim sustavima i formatima. Potreba za mnogima od njih razmjerno brzo slabi i neće nadživjeti informacijski sustav u kojem su nastali. Mnoge je, međutim, potrebno čuvati u duljem razdoblju tijekom kojega uslijed razvoja tehnologije izvorni sustav brzo zastarijeva, mijenja se ili zamjenjuje drugim informacijskim sustavom. Elektronički su zapisi pri tome izloženi povećanom riziku od gubitka integriteta, čitljivosti i iskoristivosti.

Dugoročno očuvanje elektroničkih zapisa znači očuvanje njihove cjelovitosti, pouzdanosti i iskoristivosti unatoč zastarijevanju hardvera i softvera i promjenama u informacijskim sustavima u kojima se nalaze. Mnogi podaci i svojstva o kojima ovisi ovaj proces nastaju već u izvornom informacijskom sustavu, o čemu valja voditi računa pri oblikovanju takvih sustava.

E-arhiviranje je modul koji prema utvrđenim pravilima i u dogovorenim strukturama i formatima podataka preuzima zapise iz drugih informacijskih sustava, osiguravajući njihovu daljnju cjelovitost, pouzdanost i iskoristivost, te treba dugoročno očuvati ta svojstva određenim pravilima i postupcima kojima se sustavno upravlja rizicima od tehnološkog zastarijevanja i drugih čimbenika koji utječu na pouzdanost i iskoristivost pohranjenih zapisa.

E-arhiviranje, kao modul u kontekstu e-Ureda, opisuje nužne pretpostavke na strani informacijskih sustava uredskog poslovanja i arhiva, a s ciljem osiguravanja osnovnih uvjeta za postizanje informatički podržanih postupaka i radnji u pripremi i predaji

elektroničkih sadržaja u arhive kroz sustave uredskog poslovanja (bazirano na standardima poput XML-a, SOAP, i Web Service), te preuzimanju, čuvanju i upravljanju sadržajem u e-Arhivima.

Za potrebe arhiviranja e-pošte preporučeno je da modul e-Arhiviranje podržava mogućnost jednostavnog povezivanja s e-mail serverom.

Nužne pretpostavke za postizanje e-Arhiviranja:

1. Postojanje standardiziranih obrazaca koji obuhvaćaju usuglašene formate datoteka i metapodatke za razmjenu dokumentacijskih cjelina između sustava u uredskom poslovanju i arhiva.
2. Definiranje funkcionalnih zahtjeva e-Arhiva.
3. Definiranje zahtjeva u svezi s općom infrastrukturom i drugim tehnološko-organizacijskim karakteristikama e-Arhiva.
4. Integrirano upravljanje pravima pristupa i zaštitom od neovlaštenog pristupa podacima.

7.5.1 Osnovni zahtjevi elektroničkog arhiva

- e-Arhiv mora biti usklađen s relevantnim zahtjevima iz specifikacije MoReq2
- Treba dopisati 0-to poglavlje MoReq2 – terminologija i nacionalne specifičnosti. Tu se trebaju dopisati specifičnosti vezani uz nacionalno zakonodavstvo koje se odnosi na poslove arhiviranja (Zakon o arhivskom gradivu i arhivima i drugi) i druge povezane zahtjeve.
- U suradnji s nadležnim državnim arhivom nakon dobivanja dopuštenja za izlučivanje provodi se niz aktivnosti od kojih je jedna uklanjanje (brisanje podataka iz sustava). Detaljnu specifikaciju svih aktivnosti i postupaka opisat će se u detaljnoj razradi sustava e-Arhiva.

7.5.2 Mogući načini uspostave elektroničkog arhiva

a. Samostalni elektronički arhiv

Javnopravna tijela koja imaju potrebu za samostalnim elektroničkim arhivom mogu samostalno organizirati uspostavu elektroničkog arhiva. Pri tom moraju slijediti propisana pravila o sigurnosti i kontroli pristupa, pouzdanosti i fleksibilnosti, opisana u prethodnim poglavljima. U tom slučaju sva infrastruktura (HW i SW) nalazi se na odabranoj lokaciji javnopravnog tijela. Također, moguće je integrirati sve ostale aplikacije uredskog poslovanja s elektroničkim arhivom i na taj način automatizirati proces arhiviranja.

Svako tijelo mora arhivirati sadržaje propisane zakonom (elektroničke isprave), te omogućiti njihovu razmjenu za sve sudionike u procesu. Prilikom arhiviranja

potrebno se držati svih dogovorenih i usvojenih normi (MoReq2, OAIS, ...)... Svako javnopravno tijelo mora osigurati pristup svim zainteresiranim stranama (građani, druga javnopravna tijela) na način da u potpunosti zadovoljava sigurnosne zahtjeve.

Također, vlastiti elektronički arhiv može se iskoristiti i za pohranu ostalog sadržaja koja nije zakonom propisana.

b. Zajednički elektronički arhiv

Javnopravna tijela koja nemaju potrebu za samostalnim elektroničkim arhivom mogu sudjelovati u izgradnji zajedničkog elektroničkog arhiva. U tom slučaju svako tijelo ima omogućen pristup zajedničkom arhivu, s ovlastima i pravilima koja mu se dodijele. e-Arhiv trebao bi podržati podjelu na administrativne domene kako bi se svakom sudioniku omogućilo modeliranje metapodataka, životnih ciklusa i prava pristupa dokumentima.

Zajednički arhiv smješten je na jednoj ili više lokacija. Za uspostavu zajedničkog elektroničkog arhiva potrebno je osigurati hardversko okruženje koje će moći podržati sve zainteresirane korisnike.

7.5.3 Održavanje e-Arhiva

Javnopravna tijela mogu organizirati uspostavljanje i održavanje e-Arhiva u suradnji s Hrvatskim državnim arhivom ili drugim kvalificiranim pružateljem takve usluge (outsourcing).

Ako se koriste vanjski suradnici, način i uvjeti održavanja dogovaraju se direktno s izvođačem radova.

7.5.4 Definiranje problema i prijedlog rješenja

Tablica 7.11 Definiranje problema elektroničkog arhiviranja

ID	Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
1.	Organizacija rada	Nepostojanje standardiziranih obrazaca za razmjenu dokumentacijskih cjelina i metapodataka između sustava u uredbom poslovanju (i drugih sustava koji stvaraju elektroničke zapise) i arhiva.	Usmjerenost propisa, radnji i postupanja na ne-elektroničke oblike arhivskog gradiva. Izostanak integriranog upravljanja spisima. Nepostojanje jasno definiranih preporučenih formata za dugoročno očuvanje elektroničkih zapisa.
2.	Organizacija rada	Funkcionalna i tehnološka neujednačenost postojećih arhivskih sustava, neprilagođenost zahtjevima za redovito preuzimanje i osiguranje dostupnosti elektroničkih zapisa.	Nedovoljno definirani funkcionalni i tehnološko-organizacijski zahtjevi nad radnjama i postupanjima u predaji/preuzimanju arhivskog gradiva te uređenju samih arhiva.
3.	Organizacija rada	Nedovoljna razina osiguranja dugoročne raspoloživosti sustava.	Izostanak primjerene infrastrukturne, tehnološke i organizacijske osnove koja bi osigurala očuvanje i raspoloživost podataka i sustava i u slučaju većih nesreća i katastrofa.

ID	Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
4.	Organizacija rada	Otežano upravljanje pravima pristupa informacijama.	Izostanak integriranog upravljanja pravima pristupa od nastanka zapisa. Neujednačena primjena propisa.

Tablica 7.12 Obrasci i formati za razmjenu podataka

ID problema	1. Obrasci i formati za razmjenu podataka
Sažetak problema:	Postojeći način predaje/preuzimanja arhivskog gradiva prepoznaje elektroničke zapise, međutim ne specificira standardne formate i postupke zaprimanja u arhivski sustav. U uredskom poslovanju nastaje i dokumentacija koju čine elektronički dokumenti i pripadajući metapodaci. Takvi oblici mogu biti neprimjereni za dugoročno čuvanje, odnosno mogu onemogućiti arhivski sustav da preuzme cjelovitu dokumentaciju. Stoga dolazi do potrebe za naknadnim usklađivanjem dokumentacije kako bi ona zajedno s pripadajućim metapodacima bila predana ili preuzeta.
Utječe na:	Javnopravna tijela i druge posjednike dokumentacije Arhive Industriju (proizvođače programskih rješenja)
Ima za posljedicu:	Javnopravna tijela: - zahtijeva dodatne napore u usklađivanju oblika dokumentacije pri predaji/preuzimanju gradiva - iziskuje povećano trošenje resursa na pronalaženje arhivskog gradiva (ako gradivo nije pronađeno u sustavu ne znači da ono i ne postoji) - uzrokuje smanjenu iskoristivost arhiva. Arhivi: - otežava postupke i radnje u preuzimanju/predaji arhivskog gradiva. Industrija: - otežava rješavanje problema povezivanja sustava iz uredskog poslovanja s arhivskim sustavima.
Prioritet:	1. Analiza postojećih praksi, postupaka, normi, XML shema, obrazaca, formata i sustava vezanih uz arhiviranje elektroničkih zapisa te pretraživanje i dohvat arhiviranih zapisa. 2. Definirati standardni obrazac (strukturu podataka) i metodologiju prijenosa elektroničkih zapisa i pripadajućih metapodataka iz e-Ureda i drugih izvorišnih IS u e-Arhiv. 3. Definirati standardni obrazac (strukturu podataka) i metodologiju dohvata i isporuke elektroničkih zapisa u e-Arhiv. 4. Uspostaviti službu koja će održavati postojeće i skrbiti za izradu i primjenu novih obrazaca, XML shema te tehnoloških i procesnih parametara, koji se pokažu potrebnima.
Uspješno rješenje:	1. Uspostavljeni obrasci i procedure za automatiziranu predaju elektroničkih zapisa u arhiv. 2. Uspostavljeni obrasci i procedure za pretraživanje, dohvat i isporuku elektroničkih zapisa u e-Arhiv. 3. Uspostavljena služba za održavanje obrazaca, XML shema, tehnoloških i drugih parametara. 4. Javnopravna tijela primjenjuju uspostavljene procedure i obrasce.

Tablica 7.13 Funkcionalni i tehnološki zahtjevi e-Arhiva

ID problema	2. Funkcionalni i tehnološki zahtjevi e-Arhiva
Sažetak problema:	Nisu definirani, odnosno ne primjenjuju se cjeloviti funkcionalni zahtjevi kojima trebaju udovoljiti elektronički arhivi. Slijedom toga pojedine implementacije predstavljaju <i>ad hoc</i> rješenja koja nisu međusobno dovoljno usklađena i ne pružaju dovoljno jamstvo da će zapisi trajne vrijednosti biti primjereno očuvani.
Utječe na:	Javnopravna tijela Arhive Industriju
Ima za posljedicu:	Javnopravna tijela: - rizik od gubitka dugoročno vrijednih zapisa uslijed tehnološkog zastarijevanja - povećani troškovi migracije podataka.

ID problema	2. Funkcionalni i tehnološki zahtjevi e-Arhiva
	<p>Arhivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nemogućnost preuzimanja pojedinih kategorija elektroničkih zapisa - smanjena razina sigurnosti i dostupnosti pohranjenih elektroničkih zapisa. <p>Industrija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežan razvoj primjerenih programskih rješenja.
Prioritet:	1. Definirati funkcionalne, tehnološke i organizacijske zahtjeve za e-Arhiviranje
Uspješno rješenje:	1. Definirani i u arhivima primjenjivani funkcionalni, tehnološki i organizacijski zahtjevi za e-Arhive.

Tablica 7.14 Dugoročna sigurnost i raspoloživost sustava e-Arhiva

ID problema	3. Dugoročna sigurnost i raspoloživost sustava
Sažetak problema:	<p>Razvojem elektroničke uprave i elektroničkog poslovanja kontinuitet rada javnopravnih tijela i drugih javnih službi sve će više ovisiti o kontinuiranoj dostupnosti informacijskih sustava i podataka. Nemogućnost pristupa sve više će značiti i nemogućnost obavljanja djelatnosti u kraćem ili duljem razdoblju, a trajni gubitak podataka ili mogućnosti njihova korištenja nanio bi neprihvatljivu i nenadoknadivu štetu javnoj upravi, građanima i drugim korisnicima njezinih usluga.</p> <p>Ne može se očekivati, niti bi bilo racionalno, da svako ili većina javnopravnih tijela samo osigura visoku razinu sigurnosti, osiguranja raspoloživosti i obnove funkcionalnosti i sadržaja informacijskih sustava koje koristi u poslovanju i u slučaju većih nepogoda, katastrofa i sličnih ugroza.</p> <p>Stoga je, uz podizanje razine opće informacijske sigurnosti, potrebno na razini državne uprave ili pojedinih njezinih segmenata osigurati raspoloživost infrastrukture i sustava koji pružaju razumno jamstvo za očuvanje podataka i što bržu obnovu funkcionalnosti sustava i u slučaju najtežih incidenata i katastrofa.</p>
Utječe na	<p>Javnopravna tijela</p> <p>Građane</p> <p>Gospodarstvo</p>
Ima za posljedicu	<p>Javnopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prestanak ili značajne smetnje u obavljanju djelatnosti u slučaju većih nepogoda i katastrofa - gubitak vitalnih podataka potrebnih za obavljanje djelatnosti. <p>Građani:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežano ostvarivanje prava i interesa - smanjena pravna sigurnost uslijed gubitka ili nedostupnosti podataka o stečenim pravima i obvezama. <p>Gospodarstvo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežano poslovanje.
Prioritet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uspostaviti infrastrukturu i sustav za zalihosnu pohranu i obnovu vitalnih informacijskih sustava u slučaju nepogoda i katastrofa 2. Podizati razinu opće informacijske sigurnosti informacijskih sustava koje koriste javnopravna tijela i druge javne službe
Uspješno rješenje	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uspostavljen i javnim službama dostupan sustav za pohranu i obnovu vitalnih informacijskih sustava u slučaju nepogoda i katastrofa. 2. Javnopravna tijela primjenjuju utvrđene politike informacijske sigurnosti.

Tablica 7.15 Upravljanje pravima pristupa e-Arhivu

ID problema	4. Upravljanje pravima pristupa
Sažetak problema:	Dostupnost podataka i informacija u dokumentaciji javnopravna tijela uređena je većim brojem propisa, od Zakona o pravu pristupa informacijama do propisa kojima se uređuje zaštita pojedinih kategorija podataka. Dostupnost

ID problema	4. Upravljanje pravima pristupa
	<p>pojedinih kategorija podataka često se tumači različito. Poteškoće u svezi s utvrđivanjem dostupnosti znatno utječu na iskoristivost sadržaja e-Arhiva i povećavaju vrijeme potrebno da se obradi pojedini zahtjev. Ako u sustav nisu upisani nedvosmisleni podaci o statusu dostupnosti, nije moguća automatska isporuka zapisa.</p> <p>Za učinkovito i s propisima usklađeno upravljanje pravima pristupa nužno je u informacijske sustave koji se koriste za upravljanje dokumentacijom ugraditi odgovarajuća pravila i funkcije te osigurati njihovu ujednačenu primjenu.</p>
Utječe na:	<p>Javnaopravna tijela (i druge javne službe kao posjednike dokumentacije)</p> <p>Arhive</p> <p>Industriju (proizvođače programskih rješenja)</p>
Ima za posljedicu:	<p>Javnaopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežana i neujednačena primjena propisa koji uređuju pravo pristupa informacijama i zaštitu određenih kategorija podataka <p>Arhivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežana i neujednačena primjena propisa koji uređuju pravo pristupa informacijama i zaštitu određenih kategorija podataka <p>Industrija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poteškoće u ispravnoj implementaciji funkcionalnosti za primjenu propisa koji uređuju pravo pristupa informacijama i zaštitu određenih kategorija podataka.
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unaprijediti podršku javnopravnih tijela u primjeni propisa koji uređuju pravo pristupa informacijama i zaštitu određenih kategorija podataka. 2. Identificirati i definirati funkcionalnosti i skupove podataka koji će omogućiti učinkovito upravljanje pravima pristupa informacijama u e-Arhivima i drugim IS koji se koriste za upravljanje dokumentacijom.
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uspostavljen sustav podrške u primjeni propisa koji uređuju pravo pristupa informacijama i zaštitu određenih kategorija podataka. 2. Definirani funkcionalni i podatkovni zahtjevi za upravljanje pravima pristupa informacijama u e-Arhivima i drugim IS koji se koriste za upravljanje dokumentacijom.

7.5.5 Prijedlog mjera i aktivnosti za e-Arhiv

Zakonodavne i normativne aktivnosti

1. Definirati standardni obrazac (strukturu podataka) i metodologiju prijenosa elektroničkih zapisa i pripadajućih metapodataka iz e-Ured i drugih izvorišnih IS u e-Arhiv

Standardni obrazac, odnosno struktura podataka, i metodologija prijenosa elektroničkih zapisa i pripadajućih metapodataka ključni su preduvjet za sustavno i uredno preuzimanje elektroničkih zapisa u digitalni arhiv te osiguranje pouzdanosti i vjerodostojnosti zapisa nakon transformacija do kojih dolazi pri preuzimanju ili kasnije pri konverziji ili migraciji u samom e-Arhivu.

Potrebno je definirati strukturu informacijskog paketa koji se predaje u e-Arhiv, zahtjeve za metapodacima, XML shemu koja će sadržavati potrebne metapodatke, tehničke zahtjeve za povezivanje sustava uredskog poslovanja sa sustavom arhiva te postupak provjere i izvještavanja o provjeri ispravnosti prosljeđenog sadržaja. Također treba utvrditi prihvatljive i preporučene formate datoteka i njihovo označavanje.

2. Definirati standardni obrazac (strukturu podataka) i metodologiju dohvata i isporuke elektroničkih zapisa pohranjenih u e-Arhivu

Utvrđivanje standardne strukture podataka i metodologije za dohvat i isporuku elektroničkih zapisa u e-Arhivu obuhvaća: definiranje tehničkih i procesnih zahtjeva za pristup arhivu, autentikaciju korisnika i obradu zahtjeva, strukture informacijskog paketa koji se isporučuje korisniku, formata datoteka za isporuku te strukture podataka kojom se evidentira korištenje, odnosno isporuka sadržaja.

3. Definirati funkcionalne, tehnološke i organizacijske zahtjeve za e-Arhiviranje

Funkcionalna specifikacija elektroničkog arhiva obuhvaća:

- definiranje funkcionalnih komponenti podsustava za zaprimanje sadržaja u arhiv, mehanizama provjere i načina transformacije ulaznog sadržaja u oblik za trajnu pohranu
- definiranje sučelja prema sustavima iz kojih se elektronički sadržaji zaprimaju
- definiranje strukture i metapodataka arhivskih informacijskih paketa, pravila i postupaka njihove obrade
- zahtjeve za bilježenjem aktivnosti i postupaka u sustavu
- definiranje politike i postupaka konverzije i migracije
- zahtjeve u svezi s praćenjem i provjerom sadržaja te izvješćivanjem
- definiranje administrativnih funkcija
- zahtjeve u svezi sa sigurnošću i pristupom sustavu.

Rezultat ove aktivnosti trebao bi biti „standardni projekt“ e-Arhiva.

4. Definirati zahtjeve za upravljanje pravima pristupa informacijama u e-Arhivima i drugim IS koji se koriste za upravljanje dokumentacijom

Rezultat ove aktivnosti trebala bi biti specifikacija metapodataka potrebnih za upravljanje statusom dostupnosti i pravima pristupa elektroničkim zapisima, koja bi se podjednako primjenjivala u sustavima elektroničkog uredskog poslovanja i e-arhivima.

Organizacijske mjere i aktivnosti

- 1. Uspostaviti službu koja će održavati postojeće i skrbiti za izradu i primjenu novih obrazaca, XML shema te tehnoloških i procesnih parametara, koji se pokažu potrebnima.**

Usljed razvoja tehnologije, pojave novih oblika elektroničkih dokumenata i zahtjeva za njihovu pohranu u e-Arhiv, bit će nužno održavati postojeće i izrađivati nove sheme podataka za razmjenu te definirati odgovarajuća procesna pravila. Dugoročni proizvod ove aktivnosti bit će repozitorij usvojenih shema za razmjenu podataka.

2. Sustav za održanje kontinuiteta poslovanja

Javnopravna tijela trebaju izraditi plan „Održanja kontinuiteta poslovanja“ i u njemu, među ostalim, ocijeniti resurse potrebne za nastavak rada u izvanrednim okolnostima ako dođe do uništenja dijela ili cijelog sustava na lokaciji koja podržava i omogućuje njihov rad.

U slučaju da je riječ o procesima koji moraju što prije nastaviti s radom potrebno je uspostaviti rezervnu, udaljenu lokaciju, koja može biti uspostavljena i kod vanjskog partnera.

Na razini državne uprave trebalo bi uspostaviti infrastrukturu koja će biti raspoloživa javnim tijelima i službama radi sigurne zalihosne pohrane vitalnih podataka i dugotrajno vrijednih elektroničkih zapisa i osiguranje kontinuiteta djelatnosti i u slučaju većih nepogoda i katastrofa.

3. Upravljanje pravima pristupa i zaštitom podataka

U informacijskim sustavima koji se koriste u uredskom poslovanju i drugim informacijskim sustavima koji stvaraju sadržaje dugotrajne vrijednosti koji će se pohraniti u e-Arhiv potrebno je ugraditi postupke upravljanja dostupnošću i zaštitom od neovlaštenog pristupa podacima. Potrebno je definirati strukturu metapodatka za upravljanje dostupnošću koja će objediniti primjenu svih propisa koji uređuju dostupnost podataka (pravo na pristup informacijama, zaštita osobnih podataka, zaštita tajnih podataka, poslovna i službena tajna).

Stručne i tehničke mjere i aktivnosti

1. Analiza postojećih normi, sustava i prakse

Radi postizanja kvalitetnog i dugoročno održivog rješenja problema dugoročnog očuvanja elektroničkih zapisa preporučljivo je provesti iscrpnu analizu postojećih normi i funkcionalnih specifikacija elektroničkih arhiva, shema za razmjenu podataka i postupaka u zaprimanju, obradi i osiguranju dugoročnog očuvanja cjelovitosti, pouzdanosti i iskoristivosti elektroničkih zapisa.

7.6 Označavanje i organizacija spisa

Osnovna je zadaća sustava upravljanja spisima poduprijeti uredno, učinkovito i odgovorno obavljanje poslovnih aktivnosti te njihovim primjerenim dokumentiranjem osigurati

zaštitu prava i interesa, sukladnost s pravnim i normativnim zahtjevima, kontinuitet poslovanja te dosljednost, kontinuitet i učinkovitost u upravljanju i organizaciji rada.

Jedna od ključnih pretpostavki za postizanje ove osnovne funkcije uredskog poslovanja, odnosno svakog sustava za upravljanje dokumentacijom koja nastaje i koristi se u poslovanju, jest primjerena organizacija i cjelovitost dokumentacije te njezin pravovremen prihvata u organizirani sustav upravljanja spisima. Više je čimbenika koji mogu dovesti do nesustavnog i necjelovitog obuhvata dokumentacije, a posebice: nedovoljno jasno utvrđeni zahtjevi za dokumentiranje i informacijskom potporom pojedinim poslovnim aktivnostima i procesima, neprimjeren ili nepotpun klasifikacijski plan, izostanak integriranog upravljanja informacijskim i dokumentacijskim resursima i nedovoljna prilagodba pravila i sustava za upravljanje spisima zahtjevima i mogućnostima koje donose informacijske i komunikacijske tehnologije.

Informacijske i komunikacijske tehnologije pružaju brojne prednosti u organizaciji uredskog poslovanja i upravljanju spisima: brže i jednostavnije komuniciranje i odvijanje radnoga procesa, jednostavnije i učinkovitije praćenje aktivnosti i njihovih učinaka, znatne uštede radnoga vremena koje se troši na postupke u upravljanju spisima, znatno brži i pouzdaniji pristup informacijama i dokumentaciji koja je potrebna u poslovnome procesu te mogućnost dijeljenja i povezivanja informacijskih i dokumentacijskih resursa među različitim tijelima ili segmentima upravnoga sustava.

Da bi navedene mogućnosti bile doista učinkovito iskorištene, pored odgovarajućih tehnoloških, infrastrukturnih, pravnih i organizacijskih preduvjeta nužno je imati u vidu i sadržajni aspekt sustava za upravljanje spisima. Informacijski sustavi u uredskom poslovanju mogu dati samo ograničen učinak, bez obzira na to koliko napredne funkcije pružaju, ako se ne osiguraju primjeren obuhvat i struktura dokumentacije te označavanje, indeksiranje i opis odgovarajućim sustavom metapodataka. Nekoliko je osnovnih zahtjeva kojima trebaju udovoljiti obuhvat, struktura i označavanje dokumentacije u informacijskim sustavima koji podržavaju uredsko poslovanje:

- cjelovit obuhvat dokumentacije prema utvrđenim zahtjevima za dokumentiranje i informacijsku potporu pojedinim poslovnim aktivnostima i radnim procesima,
- organizacija dokumentacije prilagođena potrebama i strukturi poslovnih funkcija i aktivnosti,
- sustav označavanja i opisa koji omogućuje identifikaciju i povezivanje dokumentacijskih jedinica prilagođenu elektroničkim informacijskim sadržajima,
- uređen i propisan sustav metapodataka za označavanje i opis dokumentacijskih jedinica i cjelina te bilježenje administrativnih i transakcijskih podataka o njima.

7.6.1 Definiranje problema i prijedlog rješenja

Tablica 7.16 Definiranje problema postojeće organizacije i označavanja spisa

ID	Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
1	Organizacija rada	Necjelovit obuhvat dokumentacije postojećim sustavom označavanja.	Usmjerenost propisa o uredskom poslovanju prvenstveno na predmetne spise. Izostanak integriranog upravljanja spisima.
2	Organizacija rada	Neusklađenost klasifikacijskog sustava s poslovnim funkcijama i aktivnostima i stvarnim potrebama za organizaciju dokumentacije.	Zastario klasifikacijski plan. Necjelovito definiranje dokumentacijskog profila poslovnih funkcija i aktivnosti.
3	Organizacija rada	Sustav označavanja, povezivanja i pronalaženja jedinica dokumentacije nije prilagođen elektroničkom okruženju.	Preslikan koncept prilagođen klasičnoj dokumentaciji i evidencijama. Nedovoljno definirani funkcionalni zahtjevi za označavanje, povezivanje i pronalaženje jedinica dokumentacije.

Tablica 7.17 Opis problema označavanja spisa pri obuhvatu dokumentacije

ID problema:	1. Obuhvat dokumentacije postojećim sustavom označavanja
Sažetak problema:	Postojeći sustav označavanja (klasa i urudžbeni broj) oblikovan je za predmetne spise i ne poznaje druge vrste dokumentacijskih jedinica i mogućnosti organizacije i označavanja koje postoje u praksi i koje su sadržane u modelu specifikacije MoReq2. U radu javnopravnih tijela nastaje i brojna druga dokumentacija koja se označava raznoliko i često se nalazi u zasebnom režimu upravljanja, sa ili bez informatičke podrške. Sustav upravljanja spisima u užem smislu često nije u stanju primjereno obuhvatiti i ovu dokumentaciju što dovodi do njegove necjelovitosti i potrebe da se dio dokumentacije u kasnijoj fazi životnog ciklusa (npr. pismohrana) iznova obrađuje.
Utječe na:	Javnopravna tijela i drugi posjednici dokumentacije Industriju (proizvođače programskih rješenja)
Ima za posljedicu:	Javnopravna tijela: <ul style="list-style-type: none"> povećano trošenje resursa na upravljanje i pronalaženje dokumentacije veća opasnost od gubitka ili smanjenja iskoristivosti pojedinih dijelova dokumentacije usporen proces obrade zahtjeva za pristup informacijama i zahtjeva za izdavanjem dokumentacije iz pismohrana Industrija: <ul style="list-style-type: none"> otežano rješavanje problema povezivanja sadržaja i usluga informatičkim rješenjima problem interoperabilnosti
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> Dopuniti propise o uredskom poslovanju tako da se uvede zahtjev za cjelovitošću sustava upravljanja spisima sukladno normi HRN ISO 15489 Definirati način na koji se dokumentacijske cjeline ili jedinice u zasebnim sustavima upravljanja identificiraju i označavaju u (središnjem) sustavu upravljanja spisima Definirati zahtjeve za identifikacijskim podacima i označavanjem u slučaju prijenosa spisa ili njihovih metapodataka iz drugog sustava u sustav upravljanja spisima.
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> Javnopravna tijela primjenjuju jedinstven sustav označavanja spisima na cjelokupnu dokumentaciju. Sustavi za upravljanje spisima javnopravnih tijela evidencijski obuhvaćaju cjelokupnu njihovu dokumentaciju.

Tablica 7.18 Opis problema primjene klasifikacijskih planova

ID problema	2. Klasifikacijski planovi
Sažetak problema:	<p>Još uvijek se primjenjuje zastarjeli klasifikacijski plan zasnovan na konceptu decimalne klasifikacije prema sadržaju. Sustav je vrlo podložan različitim interpretacijama tako da se istovrsni spisi često razvrstavaju u različite klase i obrnuto, što mjestimice dovodi u pitanje smisao klasifikacije. Jedinstveni klasifikacijski plan ne uvažava dovoljno potrebe i specifičnosti pojedinih poslovnih funkcija i aktivnosti.</p> <p>Valjalo bi razmotriti uvođenje modernijeg koncepta klasifikacije prema funkcijama i poslovnim aktivnostima kojim bi se obuhvatila cjelokupna dokumentacija koja nastaje radom javnopravnih tijela.</p>
Utječe na:	<p>Javnopravna tijela (kao posjednike dokumentacije)</p> <p>Ovlaštenike prava na pristup informacijama</p> <p>Arhive</p>
Ima za posljedicu:	<p>Javnopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • otežana i nepouzdana klasifikacija spisa • povećano trošenje resursa na pronalaženje spisa • povećano trošenje resursa na izradu i održavanje kataloga informacija <p>Ovlaštenici prava na pristup informacijama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • otežan pristup informacijama <p>Arhivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • povećano trošenje resursa na obradu gradiva po preuzimanju • otežana obrada korisničkih zahtjeva uslijed nedostatne izvorne organizacije gradiva
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izraditi i uvesti metodologiju funkcionalne klasifikacije spisa 2. Organizirati i osposobiti službu za usklađivanje i podršku u izradi klasifikacijskih planova 3. Izraditi i usvojiti klasifikacijski plan općih i administrativnih funkcija, zajednički za sva javnopravna tijela i druge javne službe 4. Organizirati i provoditi program osposobljavanja za izradu klasifikacijskih planova
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Razvijena metodologija izrade razredbenih nacрта 2. Osposobljena služba za usklađivanje i podršku u izradi klasifikacijskih planova 3. Usvojen klasifikacijski plan općih i administrativnih funkcija i plan izrade granskih (resornih) klasifikacijskih planova 4. Uveden program osposobljavanja

Tablica 7.19 Opis problema trenutnog označavanja spisa

ID problema	3. Označavanje, povezivanje i opis jedinica dokumentacije
Sažetak problema:	<p>Postojeći sustav označavanja, evidentiranja i opisa spisa preslikava koncept prilagođen klasičnoj dokumentaciji i evidencijama. Elektronički sustavi omogućuju i traže napredniji sustav identificiranja, označavanja i opisa spisa. Implementacija ovakvog sustava osobito je značajna stoga jer o njemu ovise integritet spisa u sustavu i mogućnost njihova pronalaženja i korištenja.</p> <p>Radi bližeg definiranja ovog problema potrebno je prethodno utvrditi kojim funkcionalnim zahtjevima sustav označavanja treba udovoljiti.</p>
Utječe na:	<p>Javnopravna tijela (i druge javne službe kao imatelje dokumentacije)</p> <p>Industriju (proizvođače programskih rješenja)</p> <p>Korisnike usluga javnopravnih tijela</p>
Ima za posljedicu:	<p>Javnopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - povećan utrošak vremena i smanjena pouzdanost pretraživanja <p>Industrija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - otežano postizanje interoperabilnosti programskih rješenja <p>Korisnici usluga javnopravnih tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - brže i pouzdanije pronalaženje informacija koje ih zanimaju

ID problema	3. Označavanje, povezivanje i opis jedinica dokumentacije
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> Definirati funkcionalne zahtjeve za identifikaciju, označavanje i referenciranje spisa Utvrđiti strukturu metapodataka za označavanje, opis i razmjenu podataka o spisima
Uspješno rješenje:	<ol style="list-style-type: none"> Definirani funkcionalni zahtjevi za identifikaciju, označavanje i referiranje na spis Utvrđena shema metapodataka za označavanje, opis i razmjenu podataka o spisima

7.6.2 Prijedlog mjera i aktivnosti

Zakonodavne i normativne aktivnosti

1. Izmjene i dopune Uredbe o uredskom poslovanju

U odnosu na predložene prioritete potrebnima se mogu smatrati sljedeće izmjene:

- Ukloniti odredbu prema kojoj se interna dokumentacija ne upisuje u evidencije. Umjesto ograničenja na prepisku u predmetnim postupcima naglasiti obvezu osoba iz čl. 1. i 2. da primjereno dokumentiraju sve svoje poslovne aktivnosti, službene i poslovne radnje koje poduzimaju, odluke i postupak njihova donošenja te nastupanje, tijek obavljanja i izvršenje obveza. Valja ih obvezati da za svako područje nadležnosti i poslovnu aktivnost utvrde koji dokumenti, spisi ili druge jedinice dokumentacije trebaju nastati, u kojem ih obliku treba izraditi, slati i čuvati, te njihovo mjesto u klasifikacijskom planu dokumentacije. Rezultat ove obveze je cjelovit klasifikacijski plan.
- Izmijeniti metodologiju izrade klasifikacijskih planova. Osobe iz čl. 1. i 2. Uredbe treba jače uključiti u izradu i održavanje svojih klasifikacijskih planova umjesto da se očekuje da sve riješi nadležno tijelo.
- Izmijeniti dio koji se odnosi na način označavanja spisa.
- Revidirati evidencije, odnosno metapodatke, uključiti i način referiranja na dokumentacijske cjeline ili jedinice u zasebnim sustavima upravljanja.

Napomena: Predlaže se da se razmotri mogućnost za donošenje novog propisa koji bi cjelovito uredio i druga ograničenja pravne naravi.

2. Pravilnik ili napatuk o izradi klasifikacijskih planova

Zastarjeli klasifikacijski plan zasnovan na konceptu decimalne klasifikacije prema sadržaju ne udovoljava zahtjevima za strukturiranje dokumentacije prema poslovnim funkcijama i aktivnostima javnopravnih tijela. Poželjan je sustav u kojem:

- nadležno tijelo utvrđuje metodologiju izrade i strukturu klasifikacijskog plana, priprema obrasce i upute za izradu

- b. nadležno tijelo izrađuje i održava orijentacijski plan za opće i administrativne funkcije te u suradnji s tijelima iz pojedinih djelatnosti granske ili resorne orijentacijske planove
- c. javnopravna tijela na temelju usvojene metodologije i postojećih orijentacijskih planova izrađuju svoje klasifikacijske planove te ih dostavljaju nadležnome tijelu radi provjere usklađenosti.

3. Odgovarajuća revizija Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja odražava ograničenja Uredbe o uredskom poslovanju te slijedom toga ostavlja otvorenima brojna pitanja na koja se mora, na ovaj ili onaj način, odgovoriti pri svakoj implementaciji elektroničkog uredskog poslovanja.

Reviziju SPEUP-a preporučljivo je izvršiti prema zahtjevima specifikacije MoReq2, odnosno MoReq2010 kada bude objavljena. Posebnosti koje proizlaze iz Uredbe o uredskom poslovanju, a koje se odnose prvenstveno na predmetni postupak, valjalo bi urediti kao nacionalnu prilagodbu. SDUeH u suradnji s Hrvatskim državnim arhivom pokrenuo je postupak službenog prevođenja MoReq2010.

Organizacijske mjere i aktivnosti

1. Organizirati i osposobiti radnu grupu za usklađivanje i podršku u izradi klasifikacijskih planova

Izrada, primjena i održavanje klasifikacijskih planova spisa jedan je od stručno najzahtjevnijih poslova u upravljanju spisima. Dosadašnja praksa zasnivala se na objavi jedinstvenog predmetnog klasifikacijskog plana i pretpostavci da će sva upravna tijela i druge javne službe taj plan tumačiti i primjenjivati na isti način bez dodatne potpore, uputa i usklađivanja.

Izrada i održavanje oglednih klasifikacijskih planova te skrb za njihovu ujednačenu primjenu predstavljaju kontinuiranu aktivnost za koju je nužno osigurati organizacijsku i stručnu osposobljenost.

2. Organizirati provedbu programa osposobljavanja za izradu klasifikacijskih planova

U program osposobljavanja i stručnog usavršavanja službenika koji su u javnopravnim tijelima i drugim javnim službama zaduženi za izradu, održavanje i primjenu klasifikacijskih planova nužno je uključiti program praktičnog osposobljavanja za izradu klasifikacijskih planova prema usvojenoj metodologiji.

Stručne i tehničke mjere i aktivnosti

1. Definirati funkcionalne zahtjeve za identifikaciju, označavanje i opis spisa

Način označavanja, povezivanja i opisa spisa te evidentiranja radnji sa spisima u važećim su propisima o uredskom poslovanju uređeni prema zahtjevima upravljanja klasičnim spisima i vođenja evidencija u obliku knjiga.

Način označavanja spisa i sustav metapodataka u cjelini potrebno je prilagoditi zahtjevima upravljanja spisima u elektroničkom okruženju. Kao prvi korak pri tome valja odrediti funkcionalne zahtjeve, polazeći od priznatih međunarodnih norma i dobre prakse.

2. Definiranje sheme metapodataka u upravljanju spisima

Na temelju utvrđenih funkcionalnih zahtjeva potrebno je shemu metapodataka u upravljanju spisima koja će osigurati usklađenost podataka u različitim sustavima te omogućiti povezivanje različitih sustava i uređenu i pouzdanu razmjenu podataka.

7.7 Konverzija medija

Javnopravna tijela i druge javne službe komuniciraju sa strankama, međusobno i s drugim osobama koristeći različite komunikacijske kanale i pri tome zaprimaju i šalju i elektroničke i dokumente na papiru. Sustavi za upravljanje spisima trebaju podjednako zahvatiti i jedne i druge i integrirati ih u cjelinu.

Da bi se dokumenti na papiru mogli uvesti u elektronički spis i dalje obrađivati u sustavu elektroničkog uredskog poslovanja, potrebno ih je digitalizirati i uvesti u sustav na uređen način. Obrada spisa na ovaj način znatno ubrzava postupak. Ako bi se elektronička kopija izrađena prema određenim pravilima mogla koristiti kao vjerodostojna kopija izvornika, dokumenti kratkotrajne vrijednosti mogli bi se ranije izlučiti. S obzirom na brojnost takvih dokumenata, time bi se postigle značajne uštede u spremišnom prostoru i radnom vremenu koje se troši na obradu i rukovanje dokumentacijom na papiru.

Da bi se to moglo postići, osnovni su preduvjeti pravno uređenje statusa elektroničke kopije, odnosno konverzije dokumenata iz jednog formata u drugi, te definiranje tehničkih i organizacijskih pravila kojima trebaju udovoljavati sustavi u kojima se vrši konverzija, da bi se u njima nastale kopije mogle smatrati pouzdanima i vjerodostojnima.

7.7.1 Definiranje problema i prijedlog rješenja

Tablica 7.20 Definiranje problema konverzije medija

ID	Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
1.	Pravni temelj	Nepostojanje pravne osnove za konverziju papirnatih oblika dokumentacije u elektronički i neprimjereno rješenje konverzije iz elektroničkog u papirnati oblik	Propisi ne prate razvoj i primjenu tehnologije
2.	Organizacija rada	Nedefinirani zahtjevi kojima trebaju udovoljiti sustavi kojima se provodi konverzija formata zapisa (postupci,	Nepostojanje odgovarajućeg pravnog

	formati, podaci, popratne baze podataka,...)	temelja
--	--	---------

Tablica 7.21 Opis problema nedostatka pravne osnove za konverziju zapisa

ID problema:	1. Pravna osnova za konverziju formata zapisa
Sažetak problema:	<p>Iako je ranijim propisima bilo uređeno pitanje pravovaljanosti mikrofilmskih kopija, važeći propisi, uključujući i Zakon o elektroničkoj ispravi, ne uređuju status i mogućnost uporabe elektroničkih kopija kao dokaznog sredstva. Stoga se vrlo rijetko koriste prednosti koje pruža mogućnost digitalizacije dokumenata na papiru i njihove daljnje obrade i pohrane u elektroničkom obliku.</p> <p>Zakonom o elektroničkoj ispravi utvrđena pravila izrade papirnatih kopija izvorno elektroničkih dokumenata otežavaju komuniciranje javnopravnih tijela sa strankama budući da se traži ovjera unutarnjeg ustroja isprave od strane javnoga bilježnika. Međutim, javnopravna tijela sa strankama i međusobno komuniciraju i tako da izvorno elektroničke zapise ispisuju i neposredno prosljeđuju u obliku dokumenta na papiru. Ovaj je postupak uobičajen i znatno racionalniji od propisanog te prihvatljiv u pogledu rizika budući da je sadržaj kopije na papiru uvijek moguće provjeriti uvidom u izvorno elektronički zapis.</p>
Utječe na:	<p>Javnopravna tijela</p> <p>Industriju (proizvođače programskih rješenja)</p>
Ima za posljedicu:	<p>Javnopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usporava obradu predmeta i ograničava informatizaciju uredskog poslovanja - povećava troškove čuvanja dokumentacije na papiru <p>Industrija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sužava tržište informatičkih rješenja za digitalizaciju i podršku uredskome poslovanju.
Prioritet:	Definirati pravni status i uporabu preslika dokumenata u drugome formatu.
Uspješno rješenje:	Donesene odgovarajuće izmjene i dopune propisa.

Tablica 7.22 Opis tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa

ID problema	2. Tehnički i organizacijski zahtjevi za konverziju zapisa
Sažetak problema:	Da bi elektroničke i druge kopije, koje su izrađene u formatu različitom od izvornoga, mogle imati dokaznu snagu i kao takve se mogle koristiti u mogućim sporovima, potrebno je definirati tehničke i organizacijske zahtjeve kojima trebaju udovoljavati sustavi u kojima se vrši takva konverzija. Budući da ovo pitanje nije pravno uređeno, ne postoji niti odgovarajuća specifikacija zahtjeva.
Utječe na:	<p>Javnopravna tijela</p> <p>Industriju</p>
Ima za posljedicu:	<p>Javnopravna tijela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usporava obradu predmeta i ograničava informatizaciju uredskog poslovanja, - povećava troškove čuvanja dokumentacije na papiru, <p>Industrija:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sužava tržište informatičkih rješenja za digitalizaciju i podršku uredskome poslovanju, - otežava izradu kvalitetnih informatičkih rješenja.
Prioritet:	Izraditi specifikaciju tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa u drugi format

ID problema	2. Tehnički i organizacijski zahtjevi za konverziju zapisa
Uspješno rješenje:	Usvojena specifikacija tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa u drugi format

7.7.2 Prijedlog mjera i aktivnosti

Zakonodavne i normativne aktivnosti

1. Izmjene i dopune Zakona o elektroničkoj ispravi

U Zakonu o elektroničkoj ispravi treba urediti status i mogućnost uporabe elektroničkih kopija kao dokaznog sredstva te općenito uvjete za očuvanje pouzdanosti i vjerodostojnosti dokumenta nakon konverzije u drugi oblik.

U ovom Zakonu također treba izmijeniti odredbe o izradi kopija na papiru izvorno elektroničkih dokumenata.

U Zakonu također treba propisati izradu specifikacije tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa.

2. Specifikacija tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa

Na temelju odgovarajućih izmjena i dopuna Zakona o elektroničkoj ispravi izradit će se detaljna specifikacija tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa u drugi format, odnosno uvjeti kojima moraju udovoljavati sustavi u kojima se vrši konverzija (postupak konverzije, dokumentiranje procesa, provjere, označavanje i dr.).

7.8 e-Registri

U okviru programa e-Ured u širem smislu treba osigurati korištenje podataka iz temeljenih/državnih registara radi kvalitetnog, ažurnog i potpunog rješavanja podnesaka od strane građana i poslovnih subjekata u tijelima državne uprave. Elektroničko uredsko poslovanje, odnosno elektronička uprava podrazumijeva primitak zahtjeva u e-obliku, evidentiranje zahtjeva, prikupljanje podataka, informacija i dokumenata od temeljnih registara u e-obliku, alternativno i u pisanom obliku, te izradu odgovora odnosno akata temeljem primljenog zahtjeva.

U tom smislu treba naglasiti sljedeće probleme:

- nepostojanje odnosno slaba raširenost e-registara
- nepostojanje preduvjeta za automatizirano korištenje podataka:
 - rješenje zakonske regulative

- izrada registra registara (metaregistar) – popis temeljnih administrativnih registara čiji se podaci trebaju osigurati u programu e-Ured
- procedura izgradnje/ažuriranja registara
- definiranje sigurnosti (autorizacija/autentikacija) (Sustav za autentikaciju i autorizaciju)
- centralno ažuriranje registara odnosno slanje/primanje informacija o tome da je u izvornom registru došlo do promjene koju treba prihvatiti/ažurirati u ostalim temeljnim registrima
- dogovoreni i objavljeni formati za razmjenu/prihvat podataka
- definiranje jedinstvenih ključeva u svakom registru
- dostupnost registara putem Upravne servisne sabirnice (dohvat podataka) alternativno putem web servisa i/ili message-driven sustava
- nije definiran skup podataka o osobama (građani i poslovni subjekti) iz e-registara koje treba koristiti u programu e-Ured.

Tablica 7.23 Opis problema vezanih za e-registre

Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
Pravni	1. Nepostojanje propisa o temeljnim e-registrima	Isti ili slični podaci vode se na više mjesta te se ne zna koji su registri izvorni, odnosno tko je odgovoran za koje podatke kao temeljni administrativni registar.
Razmjena informacija	2. Nedovoljna raširenost e-registara te nedefiniranost skupa podataka iz e-registara koje treba koristiti u programu e-ureda	Nemogućnost cjelovitog i brzog uvođenja elektroničke uprave te nemogućnost razmjene podataka sa sustavom za interoperabilnost odnosno direktnog/automatiziranog korištenja podataka iz e-registara.
Razmjena informacija	3. Definiranje metaregistra	Nepostojanje središnjeg mjesta s popisom svih administrativnih registara i podacima koji se u njima vode zbog čega tijelo koje odlučuje o predmetu nema kvalitetnih (potrebnih) informacija o tome od koga zatražiti podatke za rješavanje podnesaka.
Organizacijski i procesni	4. Nepostojanje koordinacijskog tijela	Ne postoje procedure/pravila za ažuriranje registara odnosno slanje/primanje informacija o tome da je u izvornom registru došlo do promjene koju treba prihvatiti/ažurirati u ostalim temeljnim registrima
Razmjena informacija	5. Definiranje strukture, sadržaja, formata i sigurnosnih zahtjeva za razmjenu podataka	Nemogućnost razmjene podataka sa sustavom za interoperabilnost.

Tablica 7.24 Opis pravnih problema vezanih za e-registre

ID problema:	1. Nepostojanje propisa o temeljnim e-registrima
Sažetak problema:	Postojanje, vlasništvo nad podacima i obveza ažuriranja za pojedine registre objavljeno je u određenim zakonima i podzakonskim aktima, ali ne postoji centralni propis/zakon o državnim registrima i tijelima koji ih vode. Zbog toga

ID problema:	1. Nepostojanje propisa o temeljnim e-registrima
	se ne zna koji su registri izvorni, odnosno tko je odgovoran za koje podatke kao temeljni administrativni registar.
Utječe na:	Građane, gospodarstvo i javnopravna tijela
Ima za posljedicu:	Građani i gospodarstvenici moraju na više mjesta u više registara i više puta dostavljati podatke radi ažuriranja svojih podataka u registrima u kojim se vode njihovi podaci – javnopravna tijela, odnosno tijela koja odlučuju o predmetu postupka ne znaju kome se trebaju obratiti radi dobivanja podataka za rješavanje podnesaka
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Za potrebe e-Ureda trebalo bi definirati popis zaposlenika u javnopravna tijela s pripadajućim pravima, a preduvjet za to je ustroj registra državnih službenika i namještenika (osnivanje u tijeku u sklopu projekta COP javnopravna tijela). 2.) Ustrojiti registar/plan klasifikacijski oznaka (centralizirani/osnovni). 3.) Izvorne registre povezati u sustav interoperabilnosti te omogućiti direktno (automatizirano) korištenje podataka iz različitih e-registara
Uspješno rješenje:	<p>Bolja i jeftinija usluga građanima i gospodarstvu, unaprijeđena kvaliteta podataka i informacija, učinkovitija državna uprava.</p> <p>javnopravna tijela jednostavnije i brže dolaze do podataka, informacija i dokumenata za rješavanje podnesaka.</p> <p>javnopravna tijela imaju informaciju o tome kojem e-registru se treba obratiti radi prikupljanja podataka za rješavanje podnesaka.</p>

Tablica 7.25 Opis problema vezanih za e-registre i razmjenu informacija

ID problema:	2. Nedefiniranost skupa podataka e-Registara za potrebe e-Ureda
Sažetak problema:	Nedovoljna raširenost e-registara te nedefiniranost skupa podataka o osobama (građani i poslovni subjekti) iz e-registara koje treba koristiti u programu e-ureda. Iznimka je relativno nedavno uveden OIB, kod kojeg postoji skup podataka za razmjenu.
Utječe na:	Građane, gospodarstvo i javnopravna tijela.
Ima za posljedicu:	Nemogućnost izrade zahtjeva prema sustavu za interoperabilnost čime bi se osigurala direktna (automatizirana) razmjena podataka između programa e-Ured i e-registara.
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Proširiti broj e-registara, 2.) Definirati skup podataka o osobama za potrebe programa e-Ured, te ostale e-registre koji su potrebni za e-Ured (registri javnopravna tijela, poslovnih subjekata, klasifikacijske oznake...) 3.) Definirati potrebne integracije između e-registara i ostalih IT sustava <p>Podaci koje održavaju tijela lokalne, regionalne ili državne uprave o osobama, organizacijama, vozilima, zgradama, prostoru, cestama, itd. su u pravilu predmet ili važan dio velikog broja usluga uprave za korisnike. Osnovni podaci o osobama koji su potrebni e-Uredu za rješavanje podnesaka su sljedeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ime i prezime odnosno naziv; - osobni identifikacijski broj; - sjedište odnos prebivalište (ulica, kućni broj i mjesto); <ol style="list-style-type: none"> 4.) Izvorne registre povezati u sustav interoperabilnosti te omogućiti direktno (automatizirano) korištenje podataka iz različitih e-registara,
Uspješno rješenje:	<p>Bolja i jeftinija usluga građanima i gospodarstvu, unaprjeđena kvaliteta podataka i informacija, učinkovitija državna uprava.</p> <p>Javnopravna tijela mogu koristiti veći broj usluga e-putem.</p>

ID problema:	2. Nedefiniranost skupa podataka e-Registara za potrebe e-Ureda
	Javnoopravna tijela imaju informaciju o osnovnim podacima koji se vode u različitim e-registrima.

Tablica 7.26 Opis problema vezanih za metaregistre

ID problema:	3. Nepostojanje metaregistra o e-Registrima
Sažetak problema:	Nepostojanje središnjeg mjesta (metaregistar) s popisom svih administrativnih registara i podacima koji se u njima vode. Za razmjenu podataka potrebno je imati informaciju o tome od koga možemo očekivati određene podatke o osobama radi njihova ažuriranja te korištenja u postupcima pred tijelima javne vlasti.
Utječe na:	Građane, gospodarstvo i javnoopravna tijela.
Ima za posljedicu:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Nemogućnost automatiziranog ažuriranja registara i drugih evidencija koje sadrže podatke o osobama (građani i poslovni subjekti), 2.) višestruka razmjena podataka s različitim registrima radi prikupljanja istih ili sličnih podataka te ponovno prikupljanje podataka od građana i poslovnih subjekata radi ažuriranja registara.
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Uspostaviti Upravnu servisnu sabirnicu radi povezivanja e-registara preko centralnog mjesta za ažuriranje temeljnih/izvornih registara odnosno osigurati standardizirani pristup i korištenje svih izvornih registara dostupnih preko servisa GSB-a za autorizirane korisnike.
Uspješno rješenje:	<p>Bolja i jeftinija usluga građanima i gospodarstvu, unaprjeđena kvaliteta podataka i informacija, učinkovitija državna uprava.</p> <p>Javnoopravna tijela imaju informaciju o osnovnim podacima koji se vode u različitim e-registrima.</p>

Tablica 7.27 Opis organizacijskih i procesnih problema vezanih za e-registre

ID problema:	4. Nepostojanje koordinacijskog tijela
Sažetak problema:	<p>Nepostojanje koordinacijskog tijela koje bi imalo zadatak da:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.) definira procedure/pravila za ažuriranje registara odnosno slanje/primanje informacija o tome da je u izvornom registru došlo do promjene koju treba prihvatiti/ažurirati u ostalim temeljnim registrima 2.) da prati, analizira i daje prijedloge za unaprjeđenje rada registara, vođenje brige o poštivanju pravila i procedura radi zadovoljenja potreba za rješavanjem podnesaka.
Utječe na:	Građane, gospodarstvo i javnoopravna tijela.
Ima za posljedicu:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Isti podaci prikupljaju se na više mjesta odnosno u više registara, što ometa kvalitetnu automatiziranu razmjenu podataka i ažuriranje registara i drugih evidencija koje sadrže podatke o osobama (građani i poslovni subjekti) 2.) Potrebna je višestruka razmjena podataka s različitim registrima radi prikupljanja istih ili sličnih podataka te ponovno prikupljanje podataka od građana i poslovnih subjekata radi ažuriranja registara kako bi se kvalitetno i na vrijeme riješili zaprimljeni podnesci.
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Definirati koordinacijsko tijelo 2.) Definirati procedure i pravila u svrhu razmjene podataka, odnosno direktnog automatiziranog korištenja podataka iz e-registara za rješavanje zaprimljenih podnesaka 3.) Izvorne registre povezati u sustav interoperabilnosti te omogućiti direktno (automatizirano) korištenje podataka iz različitih e-registara.
Uspješno rješenje:	<p>Bolja i jeftinija usluga građanima i gospodarstvu, unaprijeđena kvaliteta podataka i informacija, učinkovitija državna uprava.</p>

ID problema:	4. Nepostojanje koordinacijskog tijela
	Javnopravna tijela imaju informaciju o načinu, vremenu i uvjetima ažuriranja podataka u temeljnim registrima.

Tablica 7.28 Nepostojanje servisa za razmjenu poruka i podataka

ID problema:	5. Nepostojanje strukture, sadržaja, formata i sigurnosnih zahtjeva za razmjenu podataka
Sažetak problema:	Nemogućnost razmjene podataka sa sustavom za interoperabilnost jer nema definirane strukture, sadržaja, formata i sigurnosnih zahtjeva za razmjenu podataka između e-registara.
Utječe na:	Javnopravna tijela
Ima za posljedicu:	1.) Ne može se osigurati direktna (automatizirana) razmjena podataka kroz sustav za interoperabilnost 2.) Nema automatiziranog korištenja podataka iz različitih registara.
Prioritet:	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Definirati strukturu, sadržaj, format i sigurnosne zahtjeve za razmjenu podataka između e-registara. 2.) Izvorne registre povezati u sustav interoperabilnosti. 3.) Omogućiti direktno (automatizirano) korištenje podataka iz različitih e-registara. 4.) Definirati pravila, procedure, učestalost i dr. za ažuriranje podataka u e-registrima kako bi javnopravna tijela imala uvijek ažurne podatke za rješavanje podnesaka. 5.) Definirati pravila i procedure za korištenje podataka iz e-registara za autorizirane korisnike (javnopravna tijela), te propisati obvezu međusobne razmjene podataka <ul style="list-style-type: none"> • sagledati zakonske okvire i ograničenja, (informacija vs uvid u podatke registra), ostvariti poslovni dogovor i procedure korištenja registara unutar svih IT sustava javnopravnih tijela. 6.) Izraditi predefininirane predloške za izradu zahtjeva za dostavom podataka iz drugih registara kako bi javno pravno tijelo moglo jednostavno i brzo riješiti primljene podneske. 7.) Izraditi predefininirane predloške za rješavanje podnesaka, odnosno izradu akata.
Uspješno rješenje:	<p>Bolja i jeftinija usluga građanima i gospodarstvu, unaprijeđena kvaliteta podataka i informacija, učinkovitija državna uprava.</p> <p>Javnopravna tijela imaju mogućnost direktnog/automatiziranog korištenja podataka iz e-registara preko sustava za interoperabilnost.</p> <p>Javnopravna tijela upoznata su s pravilima i procedurama ažuriranja podataka.</p> <p>Javnopravna tijela upoznata su s pravilima korištenja podataka iz e-registara.</p> <p>Javnopravna tijela jednostavno i brzo rješavaju primljene podneske.</p>

Rješavanjem navedenih problema omogućit će se kvalitetno funkcioniranje elektroničkog uredskog poslovanja (e-Ured) na način da se e-podnesci rješavaju tako da svu potrebnu propisanu dokumentaciju, podatke i informacije prikupi tijelo koje odlučuje o predmetu postupka, a korisniku se dostavlja e-akt kao odgovor u elektroničkom obliku.

7.9 Suradnja (kolaboracija)

Analizirajući temu 'Kolaboracija' istaknuta su i analizirana tri osnovna problema:

1. surješavanje predmeta

2. neformalna kolaboracija

3. sustav centralnog upisnika

Surješavanjem predmeta uvelike bi se smanjio broj predmeta, a time i gomilanje arhivske građe, kao što bi se i smanjili troškovi i olakšalo praćenje tijeka rješavanja pojedinog predmeta. Naime u slučajevima kada tijelo državne ili javne uprave rješavajući konkretan predmet je obvezno zatražiti da određene radnje izvrši neko drugo tijelo ili tijela, svako od njih otvara svoj predmet. Ako bi postupkovni propisi, kao i propisi uredskog poslovanja omogućili da sva tijela koja nisu nositelji rješavanja konkretnog predmeta ne otvaraju svoj predmet, nego da se u osnovnom predmetu pojavljuju kao surješavatelji, smatramo da bi se došlo do naprijed navedenih poboljšanja.

Uz surješavanje vezan je i problem centralnog upisnika koji bi generirao sve predmete urudžbirane u tijelima državne i javne vlasti, a time bi se doista postigla standardizacija uredskog poslovanja, a osobito bi poslovanje bilo transparentno, efikasno i brzo.

Kao problem istaknuta je i neformalna kolaboracija koja bi svojim postajanjem uvelike omogućila razmjenu iskustava i znanja među državnim i javnim službenicima koji neposredno rješavaju predmete. Postojanjem neformalne kolaboracije postigla bi se transparentnost procesa donošenja odluka (rješavanje predmeta), a time i ujednačavanje prakse.

Tablica 7.29 Opis problema vezanih uz suradnju (kolaboraciju)

Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
Surješavanje predmeta	Višestruka administracija i arhiv vezan uz isti predmet.	Uredba ne definira model, ne postoji zakonski i poslovni okvir koji definira razmjenu i sinkronizaciju podataka.
Neformalna kolaboracija	Nestrukturirana komunikacija kojom se ne upravlja i ne razvija u skladu s tehnološkim mogućnostima.	Nedostatak standardizacije i naprednih tehnoloških rješenja.
Sustav centralnog upisnika (u segmentu zajedničkih dokumenata, predmeta, registara i označavanja)	Povezani sustav svih upisnika (urudžbenih zapisnika) u jedinstveni sustav putem sustava za interoperabilnost.	Nepostojanje sustava koji će omogućiti razmjenu podataka iz lokanih rješenja.

Tablica 7.30 Opis problema na surješavanju predmeta

ID problema:	1. Surješavanje predmeta
Sažetak problema:	Danas svako tijelo uključeno u određeni predmet otvara svoj predmet te ga kao takvog promatra u procesu upravljanja i arhiviranja dokumenata.
Utječe na:	<ul style="list-style-type: none"> • Multipliciranje predmeta • Praćenje i upravljanje

ID problema:	1. Surješavanje predmeta
	<ul style="list-style-type: none"> • Veličinu arhiva
Ima za posljedicu:	<ul style="list-style-type: none"> • Smanjena efikasnost • Veći troškovi • Otežano upravljanje za vrijeme trajanja rada na predmetu i nakon.
Prioritet:	Dopuna i/ili izmjena propisa.
Uspješno rješenje:	Omogućiti surješavanje predmeta na razini propisa, procesa i tehnologija.

Tablica 7.31 Opis problema na neformalnoj suradnji (kolaboraciji)

ID problema:	2. Neformalna kolaboracija
Sažetak problema:	<ul style="list-style-type: none"> • Kako i kada razdvojiti službenu od neslužbene komunikacije vezane uz određeni predmet • Standardni model mail sustava s pripadajućim arhivom.
Utječe na:	<ul style="list-style-type: none"> • Transparentnost komunikacije • Transparentnost procesa donošenje odluka • Dostupnost informacija.
Ima za posljedicu:	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturirani pristup informacijama i dokumentima • Bolja komunikacija kroz otvaranje novih kanala (poput Foruma).
Prioritet:	Definirati što je formalna a što neformalna kolaboracija/komunikacija, koji su načini postupanja u poslovnom procesu, te tehnološki popratiti rješenje.
Uspješno rješenje:	Brza i učinkovita suradnja koja će olakšati i ubrzati poslovne procese, osigurati kvalitetu i efikasnost te ujednačavanje prakse.

Tablica 7.32 Opis problema centralnog upisnika

ID problema:	3. Sustav centralnog upisnika
Sažetak problema:	Sukladno SPEUP-u potrebno je izvršiti standardizaciju rješenja (postojeće uskladiti ili nove uvesti) koji će omogućiti komunikaciju s centralnim sustavom.
Utječe na:	<ul style="list-style-type: none"> • Smanjenje troškova • Optimizacija ljudskih resursa • Efikasnost, brzina • Transparentnost poslovanja • Antikorupcijske mjere • Sustav označavanja pismena
Ima za posljedicu:	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturirani pristup centralnom upisniku (svim oznakama, predmetima i dokumentima svih javnopravnih tijela)
Prioritet:	Primjena SPEUP-a i novi sustav označavanja pismena.
Uspješno rješenje:	Sustav koji će omogućiti jedinstveno upravljanje oznakama pismena, njihovo arhiviranje i upravljanje istima. Unutar sustava za interoperabilnost HROI predviđa zajedničke resurse i funkcije za potporu izgradnji interoperabilnih usluga koji bi se gradili u vidu funkcionalnih modula sustava za interoperabilnost.

7.10 Univerzalna komunikacija sa strankama

Postojeći propisi i praksa ne omogućuju građanima i organizacijama kao korisnicima državne uprave da svoje potrebe u potpunosti ostvaruju učinkovitim elektroničkim kanalima, i da pri tome imaju punu mogućnost odabira kanala komunikacije koji im je najprimjereniji. Papirnati dokumenti i ručni procesi koji ih prate dominiraju u toj komunikaciji, a korisnici za ostvarivanje svojih prava i potreba moraju sami u različitim tijelima državne uprave prikupljati razne potvrde i dokumente potrebne za ostvarivanje tih prava i potreba.

Posljedica je niska razina usluge državne uprave, iskazana kriterijima brzine isporuke, transparentnosti i dostupnosti usluge, uz nisku učinkovitost i visoke troškove procesa u državnoj upravi.

Kako bi se postojeće stanje unaprijedilo, potrebno je uspostaviti automatizirane i integrirane elektronske procese unutar državne uprave, te na njih nadograditi različite kanale komunikacije za korisnike, koji će omogućiti isporuku jedinstvene usluge po sadržaju, a različite po načinu ostvarivanja. Među kanalima svakako treba uspostaviti elektronički kanal izgrađen suvremenim tehnologijama, budući da on omogućuje najvišu razinu automatizirane usluge i korisničkog iskustva. Korisnicima treba omogućiti odabir kanala komunikacije koji smatraju najprimjerenijim svojim potrebama i mogućnostima.

Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
Omogućiti korisnicima usluga državne uprave pristup servisima kroz različite kanale komunikacije.	Kako unaprijediti komunikaciju s državnim upravom i olakšati pristup uslugama.	Nedovoljan broj servisa koje država nudi u elektronskom obliku.

ID problema:	1. Individualni kanali komunikacije
Sažetak problema:	Komunikacija je još uvijek u najvećoj mjeri vezana uz papirnati oblik.
Utječe na:	<ul style="list-style-type: none"> • Brzinu i efikasnost usluge • Troškovi: Investicija u početnoj fazi i ušteda kroz korištenje • Antikorupcijske mjere • Zadovoljstvo korisnika
Ima za posljedicu:	Individualni pristup potrebama korisnika.
Prioritet:	Izgradnja rješenja koja će u tehnološkom smislu omogućiti različite kanale pristupa uslugama državne uprave te izgradnja centralnih registara podataka kako bi se pojednostavio pristup podacima.
Uspješno rješenje:	Postojanje usluga i rješenja koja će omogućiti komunikaciju s državnim upravom prilagođenu potrebama svakog korisnika. Rješenje i usluge trebaju podržavati sve komunikacijske kanale koji su prihvatljivi i mogući krajnjim korisnicima (građanima): elektroničke usluge na portalima, elektronička pošta, SMS obavijesti, usluge na šalterima uz osobno prisustvo, info- kiosci. Pri tome se svi komunikacijski kanali trebaju oslanjati na zajednički sustav podataka, poslovnih procesa i razmjene podataka, te omogućavati transparentan rad, neovisno o komunikacijskom kanalu.

7.11 Organizacijska, pravna i kadrovska pitanja

7.11.1 Kadrovske prepreke uvođenju sustava e-Ured

Rbr	Prepreka	Sadašnje stanje	Očekivano buduće stanje	Mjera - Aktivnost
1.	Kadrovske ekipiranost za pripremu, provedbu i potporu u korištenju e-Ured sustava	Ministarstva često nisu u stanju iznjedrili Projektni tim eminentnih stručnjaka koji će imati potporu glavnog menadžera i vlasnika Projekta (ministra) u pripremi, provedbi te korištenju razvijenog e-Ured Sustava.	Od ministra imenovana Radna skupina – Projektni tim priprema Projektnu dokumentaciju za provedbu natječaja. Nakon provedenog natječaja, zajedno s izabranom tvrtkom provode Projekt uvođenja Sustava e- Ured sa zadaćom kreiranje standarda za poslovne aktivnosti tijekom kolanja dokumenata u svakoj ustrojstvenoj jedinici, sudjelovanje u kreiranju korisničkih naputaka, nadziranje provedbe cijelog projekta, te preliminarno prihvaćanje konačnih rezultata projekta.	I. Mogućnost Povećati kadrovsku ekipiranost kvalitetnim i stručnim službenicima. II. Mogućnost Na razini e-Hrvatske imenovati stručni tim službenika ministarstva koji imaju iskustva u provođenju sličnih projekata koji će, uz službenu potporu čelnika javnopravnog tijela (ministra) pomoći ili nositi provedbu Projekta uvođenja e-Ured Sustava III. Mogućnost Povjeriti cijeli posao odabranom vanjskom partneru
2.	Kadrovske ekipiranost za potporu u korištenju E-Ured Sustava	Za sada se, zbog nedostatka stručnih zaposlenika, ne vidi mogućnost imenovanja barem dvoje službenika za administratore e-Ured Sustava, te je nužno također predvidjeti i administratore za ustrojstvene jedinice.	U svakom Tijelu državne uprave imenovana barem dva administratora za upravljanje korištenjem Sustava e-Ured. (Uvođenje novih korisnika, dodjela odgovarajuće uloge, nadzor uporabe Sustava, educiranje novih korisnika i td.)	I. Mogućnost Povećati kadrovsku ekipiranost kvalitetnim i stručnim službenicima. II. Mogućnost Prepustiti i u cijelosti potporu korištenju Sustava vanjskoj tvrtki.
3.	Educiranost - ECDL	Veći broj službenika nije uopće ili u dovoljnom stupnju educiran za korištenje računala, te nisu skloni koristiti aplikacije – informacijske sustave u cjelini	Svi službenici educirani na dovoljnom stupnju za korištenje računala, spremni i voljni koristiti suvremene informacijsko komunikacijske sustave	Ministarstvo uprave će analizirati potrebe, planirati i osigurati sredstva te provesti informatičku izobrazbu službenika kako bi se osposobili za razinu potrebnu za obavljanje poslova radnog mjesta na koje su raspoređeni. Europsku računalnu diplomu (ECDL) uvesti kao mjerilo za temeljno poznavanje rada na računalu.

7.11.2 Organizacijske prepreke uvođenju sustava e-Ured

R.b.	Prepreke	Sadašnje stanje	Očekivano buduće stanje	Mjera - Aktivnost
1	Ustroj - pisarnica	Pisarnice pate od nedostatka kadra te neodgovarajućeg tretmana i položaja. (Posao obavljaju needucirani službenici te zaposlenici na određeno vrijeme i obično je pisarnica definirana kao pododjeljak ili nešto slično.)	Pisarnica je dobro ustrojena i kvalitetno ekipirana i opremljena ustrojstvena jedinica na čelu s fakultetski obrazovanom osobom, s jasnom podjelom posla te učinkovitom provedbom propisanih joj zadaća.	U Uredbama o unutarnjem ustrojstvu dobro definirati poslove i zadaće pisarnice s tim da joj se rang značajnije poveća. Pravilnicima o unutarnjem redu predvidjeti pa i zaposliti odgovarajuće educirane službenike kojima treba dati veći značaj.
2	Menadžment i svijest o potrebi uvođenja Sustava e-Ured	Menadžment nije zainteresiran, niti sklon uvođenju Sustava e-Ured. Čak se djelomično uvedeni sustavi ne koriste.	Ministar je vlasnik Projekta uvođenja Sustava e-Ured u ministarstvu. On nalaže uvođenje, podupire, s državnim tajnicima i ravnateljima, provedbu Projekta te prihvaća konačan rezultat. Potpisuje i propisuje Naputak o standardiziranom elektroničkom uredskom poslovanju u ministarstvu (Naputak o korištenju i ulogama u Sustavu e-Ured) kojeg tada mora primjenjivati svaki službenik ministarstva. Posebno je potrebno razmotriti i razraditi sve uloge u poslovnom procesu i pridijeliti im izvršitelje. Također je potrebno detaljno razraditi vrste i načine odlaganje u pisarnici, te razdvajanje onih dokumenata koji se proslijeđuju u HDA.	Zadaća Vlade RH je propisivanje uvođenja sustava e-Ured i zaduživanje ministara za provedbu u svojim tijelima. Ministri zaduženi za financijsku, organizacijsku i zakonodavnu potporu projektu uvođenja e-Ureda.
3	Umreženost Lokalna mreža Podatkovni centri	Ministarstva su lokalno umrežena ili djelomično ili u cijelosti, ali ne dovoljno kvalitetno. Manjina ministarstava ima modernu lokalnu mrežu i moderno koncipirani podatkovni centar sa svim pripadajućim funkcijama (pohrane i nadzora).	Moderno umrežena ministarstva s odgovarajućim Podatkovnim centrom.	Analizirati potrebu, planirati i osigurati sredstva te provesti nabavu i provedbu projekta razvoja lokalne mreže i Podatkovnog centra.
4	Opremljenost	Službenici nisu obvezni koristi računala u svakodnevnom radu. U nekim ministarstvima još uvijek postoje uredi za prijepis.	Svaki službenik obvezno kreira dokumente na osobnom računalu te koristi uvedene IKT sustave.	Analizirati potrebu, planirati i osigurati sredstva te provesti nabavu i raspodjelu opreme.

7.12 Dualna isporuka akata

Uspostavom koncepta e-Ured u državnu upravu uvodi se čitav niz novih rješenja i usluga. U procesu suradnje krajnjih korisnika i državne uprave, krajnji rezultat je u velikom broju slučajeva dokument koji je korisnicima dostupan u limitiranom obliku (najčešće osobno preuzimanje i/ili slanje poštom).

Uvođenjem elektroničke isporuke osigurao bi se individualni pristup potrebama i mogućnostima korisnicima usluga državne uprave te bi se značajno podigla razina zadovoljstva samih korisnika.

Potrebno je naglasiti da ne postoji uvriježena praksa i da je stoga nužno uvesti obvezujuću uredbu kojom bismo riješili mogućnost izbora načina isporuke. Naravno sama uredba bez odgovarajućih rješenja neće adresirati problem na odgovarajući način, stoga je preduvjet stvaranje niza tehnoloških preduvjeta koji će omogućiti uvođenje novog sustava.

Npr. već postoje tehnološka rješenja koja omogućuju da se dokumenti, ako nije moguće izvršiti e-Isporuku (nema mailboxa, autorizacije i identifikacije), automatski usmjeravaju na centre za ispis najbliži korisnikovoj lokaciji koji onda dostavlja iste.

Isto tako, neophodno je sa sigurnosne strane popratiti sustav kako bi se izbjeglo nedozvoljeno manipuliranje dokumentima i informacijama.

Tip problema	Definiranje problema	Uzroci problema
Dualna isporuka	Danas ne postoji mogućnost izbora načina na koji korisnici žele primati pismena iz državne uprave.	Nepostojanje rješenja koja to omogućuju.

ID problema:	1. Nemogućnost izbora načina dostave pismena iz uprave
Sažetak problema:	Kako osigurati mogućnost izbora te koji su izazovi s kojima se susrećemo?
Utječe na:	<ul style="list-style-type: none"> • Brzinu • Efikasnost • Dostupnost • Troškove administracije, ispisa, slanja itd.
Ima za posljedicu:	Individualni pristup potrebama korisnika.
Prioritet:	Definirati moguća rješenja i potencijalne nositelje aktivnosti. Osigurati sustav sigurnosne zaštite dokumenata te razine dokumenata koje ne zahtijevaju osobnu prisutnost ili biometrijsku sigurnost. Prioritet je i uspostava sustava e-Pristojbe.
Uspješno rješenje:	<p>Omogućiti korisnicima usluga državne uprave izbor načina isporuke krajnjeg rezultata usluge na različite načine (pošta, e-mail,...).</p> <p>Bez obzira na način isporuke, potrebno je osigurati jedinstvenost isporučene dokumentacije, kao i dostupnost istoj od svih sustava i ovlaštenih javnopravnih tijela, u svrhu ispunjenja zakonske smjernice prema kojoj javnopravna tijela ne smiju od građana tražiti dokumentaciju koja već postoji unutar javnopravnog tijela.</p>

8 DODACI

8.1 Popis slika

Slika 5.1 Idejna arhitektura nacionalnog sustava interoperabilnosti	20
Slika 5.2 Gradbene komponente HROI-ja	22
Slika 6.1 Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja u odnosu na druge sustave	28
Slika 6.2 Dio mentalne mape Uredbe o uredskom poslovanju	28
Slika 6.3 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (dio I)	29
Slika 6.4 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (dio II)	29
Slika 7.1 Razmjena informacija u sustavu e-Pristojba	41

8.2 Popis tablica

Tablica 1.1 Referentni dokumenti	7
Tablica 1.2 Popis kratica	8
Tablica 1.3 Objašnjenje pojmova	9
Tablica 4.1 Pregled rizika Programa e-Ured	18
Tablica 7.1 Definiranje problema primjene elektroničkog potpisa	33
Tablica 7.2 Opis problema nejasnoća u razlikovanju termina elektroničke isprave i elektroničkog dokumenta	34
Tablica 7.3 Opis problema nedefiniranja slučajeva korištenja vremenskog žiga	34
Tablica 7.4 Opis problema mogućnosti korištenja višestrukih potpisa	35
Tablica 7.5 Opis problema korištenja pravila uporabe elektroničkog potpisa	35
Tablica 7.6 Definiranje problema primjene elektroničke pristojbe	37
Tablica 7.7 Opis problema neprilagođene zakonske regulative za e-Pristojbe	37
Tablica 7.8 Opis problema nepostojanja potrebnih servisa	38
Tablica 7.9 Opis problema definiranja kanala plaćanja	38
Tablica 7.10 Opis problema nedostatka tehničko-poslovnih preduvjeta	40
Tablica 7.11 Definiranje problema elektroničkog arhiviranja	44
Tablica 7.12 Obrasci i formati za razmjenu podataka	45

Tablica 7.13 Funkcionalni i tehnološki zahtjevi e-Arhiva	45
Tablica 7.14 Dugoročna sigurnost i raspoloživost sustava e-Arhiva	46
Tablica 7.15 Upravljanje pravima pristupa e-Arhivu.....	46
Tablica 7.16 Definiranje problema postojeće organizacije i označavanja spisa.....	51
Tablica 7.17 Opis problema označavanja spisa pri obuhvatu dokumentacije	51
Tablica 7.18 Opis problema primjene klasifikacijskih planova	52
Tablica 7.19 Opis problema trenutačnog označavanja spisa.....	52
Tablica 7.20 Definiranje problema konverzije medija	55
Tablica 7.21 Opis problema nedostatka pravne osnove za konverziju zapisa.....	56
Tablica 7.22 Opis tehničkih i organizacijskih zahtjeva za konverziju zapisa	56
Tablica 7.23 Opis problema vezanih za e-registre	58
Tablica 7.24 Opis pravnih problema vezanih za e-registre	58
Tablica 7.25 Opis problema vezanih za e-registre i razmjenu informacija	59
Tablica 7.26 Opis problema vezanih za metaregistre.....	60
Tablica 7.27 Opis organizacijskih i procesnih problema vezanih za e-registre.....	60
Tablica 7.28 Nepostojanje servisa za razmjenu poruka i podataka.....	61
Tablica 7.29 Opis problema vezanih uz suradnju (kolaboraciju)	62
Tablica 7.30 Opis problema na surješavanju predmeta.....	62
Tablica 7.31 Opis problema na neformalnoj suradnji (kolaboraciji)	63
Tablica 7.32 Opis problema centralnog upisnika	63