

# **STRATEGIJA e-HRVATSKA 2020**

**Ministarstvo uprave - svibanj 2017.**

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
Vizija.....	3
Misija .....	3
Ciljevi .....	3
<b>2. PRISTUP 2020</b> .....	<b>5</b>
Sažetak.....	7
<b>3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST</b> .....	<b>9</b>
3.1    EUROPSKI KONTEKST .....	9
3.1.1    Europski strateški kontekst .....	9
Digitalna agenda za Europu .....	9
Akcijski planovi EU .....	9
Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016.-2020. ....	10
Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015. ....	10
Vizija javnih usluga.....	12
Računalstvo u oblaku .....	12
3.1.2    Europski pravni okvir.....	12
Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu .....	12
Direktiva 2014/55/EU o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi .....	13
Uredba o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu .....	13
Direktiva 2014/24/EU o javnoj nabavi .....	13
Direktiva 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi.....	13
Direktiva o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora .....	13
Direktiva 2016/2102/EU Europskog parlamenta i Vijeća o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora .....	14
3.2    NACIONALNI KONTEKST.....	14
3.2.1    Nacionalni strateški kontekst .....	14
3.2.2    Nacionalni pravni okvir.....	19
Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14) .....	19
Uredba o uspostavljanju Javnog registra za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (NN 134/14, 40/16).....	21
Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu (NN 41/16).....	21
Uredba o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu (NN 103/15, 40/16).....	21
Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07) .....	22
Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) .....	22
Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15).....	22
Zakon o uslugama (NN 80/11) .....	22
Zakon o Nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka (NN 56/13).....	22
Ostali pravni propisi koji uređuju ovo područje jesu: .....	23
Odluka o pokretanju Projekta e-Građani .....	23
Zaključak Vlade RH o prihvaćanju Projektnog plana provedbe dugoročnih reformskih mjera fiskalne konsolidacije za razdoblje 2014.-2016. - uspostava Centra dijeljenih usluga .....	23
Odluka o pokretanju Projekta e-Poslovanje .....	23
<b>4. SNIMKA STANJA</b> .....	<b>25</b>
4.1    E-USLUGE .....	25
4.1.1    Ključni preduvjeti za razvoj e-uprave .....	26
e-Građani.....	26
Središnji državni portal .....	26
Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav NIAS .....	26
Osobni korisnički pretinac.....	27

Kontakti centar e-Građani .....	28
Zaključak e-Građani .....	28
4.1.2 Druge sektorske platforme (e-porezna, e-zdravstvo, e-školstvo, e-dozvola...)	28
4.1.3 Otvoreni podaci.....	28
4.1.4 e-Uključivost.....	29
4.1.5 Ključne e-usluge po područjima .....	30
Dostupne e-usluge za građane .....	30
Dostupne elektroničke usluge za poslovne korisnike .....	32
e-Usluge dostupne putem platforme e-Građani.....	33
4.2 INFORMATIZACIJA JAVNE UPRAVE (A2A) .....	34
4.2.1 Sustav interoperabilnosti .....	35
Zajednička osnovica za sigurnu razmjenu podataka i OIB sustav.....	35
4.2.2 HITRONet.....	36
4.2.3 Državni oblak .....	36
4.2.4 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS) .....	36
4.3 ZAJEDNIČKA RJEŠENJA ZA ISTOVRSNE POSLOVE TIJELA JAVNE UPRAVE (A2A) .....	36
Registar zaposlenih u javnom sektoru i Centralni obračun plaća .....	36
4.4 ORGANIZACIJSKI OKVIR INFORMATIZACIJE JAVNE UPRAVE .....	37
4.4.1 Organizacija i upravljanje .....	37
Struktura organizacije i upravljanja informatizacijom državne informacijske infrastrukture je kako slijedi:.....	37
Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu .....	37
Središnje tijelo državne uprave nadležno za e-Hrvatsku .....	37
Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva .....	37
Tijela javnog sektora .....	37
4.4.2 Okosnice razvoja e-Uprave.....	38
4.4.3 Ljudski potencijali .....	38
4.5 POTREBE RAZVOJA E-UPRAVE.....	39
<b>5. SWOT ANALIZA IKT-A JAVNE UPRAVE .....</b>	<b>41</b>
<b>6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI, AKTIVNOSTI I INDIKATORI .....</b>	<b>44</b>
6.1 STRATEŠKI CILJEVI I PRIORITETI.....	44
6.2 PODRUČJE DJELOVANJA STRATEGIJE .....	45
6.2.1 Aktivnosti Strategije prema vanjskim korisnicima (A2C, A2B) .....	45
Uključivanje svih korisnika, e-uključivost .....	47
Pristup podacima javne uprave .....	47
6.2.2 Aktivnosti prema javnoj upravi (A2A): .....	47
6.3 INDIKATORI .....	50
6.3.1 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za građane .....	50
6.3.2 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za poslovne subjekte .....	50
6.3.3 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta od strane javne uprave.....	51
<b>7. KLJUČNA PODRUČJA PRIMJENE I AKTIVNOSTI .....</b>	<b>52</b>
7.1 USPOSTAVA E-USLUGA .....	52
7.1.1 Praćenje razvoja e-usluga.....	53
7.2 USPOSTAVA SUSTAVA UPRAVLJANJA INFORMACIJSKOM SIGURNOŠĆU (ISMS) .....	53
7.3 KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI ZA RAZVOJ E-USLUGA ZA GRAĐANE I POSLOVNE SUBJEKTE (A2C, A2B).....	54
7.3.1 Razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje .....	56
Razvoj zajedničkih funkcija koje čine sastavni dio e-usluga .....	56
Osobni korisnički pretinac.....	57
Nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije - NIAS .....	57
Standardizacija e-usluga .....	57
Klasifikacija e-usluga .....	58
Standardni elementi IKT projekata .....	59

Katalog usluga .....	59
7.3.2 Korisničke e-Usluge po sektorima (A2B, A2C) .....	60
7.4 OTVARANJE UPRAVE I RAZVOJ CIVILNOG SEKTORA .....	71
7.4.1 Pristup informacijama javne uprave .....	71
7.4.2 Otvoreni podaci .....	72
7.5 INDUSTRIJALIZACIJA DRŽAVNE INFORMACIJSKE INFRASTRUKTURE (A2A) .....	72
7.5.1 Informatizacija tijela javne uprave .....	73
7.5.2 Državni oblak i Centar dijeljenih usluga .....	73
Transparentnost i racionalizacija troškova .....	76
Središnji sustav interoperabilnosti .....	76
Analitički sustav .....	77
Tko će morati koristiti usluge Centra dijeljenih usluga .....	77
7.6 UPRAVLJANJE LUDSKIM POTENCIJALIMA U USTROJSTVENIM JEDINICAMA KOJE PODRŽAVAJU IKT U JAVNOJ UPRAVI .....	77
7.7 DALJNI RAZVOJ IKT PROJEKATA NA DRŽAVNOJ RAZINI .....	78
Registar zaposlenih u javnom sektoru (RegZap) i Centralni obračun plaća (COP) .....	78
HITRONet .....	78
<b>8. EFEKTI IMPLEMENTACIJE STRATEGIJE .....</b>	<b>79</b>
<b>9. SUSTAV UPRAVLJANJA, NADZORA I EVALUACIJE .....</b>	<b>81</b>
9.1 SUSTAV UPRAVLJANJA PROVEDBOM STRATEGIJE .....	81
9.2 SUSTAV NADZORA PROVEDBE STRATEGIJE .....	81
9.3 SUSTAV EVALUACIJE PROVEDBE STRATEGIJE .....	82
<b>10. FINANCIRANJE .....</b>	<b>83</b>
<b>11. UKLJUČIVANJE PARTNERA .....</b>	<b>85</b>
<b>PRILOG 1. DEFINICIJE I KRATICE .....</b>	<b>88</b>
<b>PRILOG 2. STRUKTURA UPITNIKA O ZADOVOLJSTVU S ELEKTRONIČKIM USLUGAMA I INFORMACIJAMA .....</b>	<b>91</b>
<b>PRILOG 3. REZULTATI UPITNIKA .....</b>	<b>97</b>
<b>PRILOG 4. AKCIJSKI PLAN ZA PROVEDBU STRATEGIJE E-HRVATSKA 2020 .....</b>	<b>102</b>

### 1. Uvod

**„Internet of Things“<sup>1</sup>, vizija današnjice, realnost sutrašnjice, četvrta industrijska revolucija. Ova Strategija ima za cilj osigurati djelovanje javne uprave u okvirima sutrašnjice.**

Informacijska i komunikacijska tehnologija (izvorno: *Information and Communications Technology*, u daljnjem tekstu: IKT) danas ima vodeću ulogu u transformaciji načina života građana, a time i društva u cjelini. Pri tome, IKT kao opći pojam obuhvaća različite vrste informacijskih i komunikacijskih tehnologija koje omogućavaju stvaranje, pohranu, obradu i razmjenu informacija.

IKT je temeljna tehnologija informacijskog društva, kao i društva znanja, koje sustavno promovira i postupno gradi Europska unija i ostali svijet, s krajnjim ciljem jačanja njegove uloge u svakodnevnom životu.

Nove tehnologije ubrzano olakšavaju pristup informacijama, istovremeno unapređujući njihova prethodna "analogna" načela. Zajedno s razvojem Interneta, geografske i jezične barijere u informacijama se postupno eliminiraju. Trenutno, računalo s pristupom Internetu je dovoljno da pristupi do gotovo neograničenih resursa znanja, a većina sadržaja može se automatski prevesti na bilo koji jezik. Tako i pristup informacijama iz javnog sektora ne znači samo veću transparentnost javne uprave, nego je ujedno i važan čimbenik u razvoju informacijskog društva, omogućujući široko sudjelovanje svih u digitalnoj kulturi, podizanje društvenog kapitala građana i razvoj njihovih kreativnih sposobnosti, povećavajući time njihovu aktivnost i sudjelovanje u javnom životu. Osim toga, pravno i tehničko jamstvo dostupnosti i ponovnog korištenja informacija (*re-use*) javnog sektora u strojno čitljivom formatu utječe na konkurentnost i inovativnost gospodarstva i to razvojem komercijalnih i nekomercijalnih proizvoda i usluga na temelju obrade raspoloživih informacija. Najznačajnija promjena koja se dogodila u tom procesu jest prebacivanje žarišta sa same tehnologije na područje njezine primjene, odnosno usluga koje tehnologija omogućuje.

Digitalno ne podrazumijeva samo tehnologiju ili sadržaj. Riječ je o ljudima. "Digitalno usvajanje" podrazumijeva širu upotrebu Interneta te veće uključivanje ljudi i tvrtki koje se njime bave i redovito ga koriste. Za građane to znači pristup većem izboru proizvoda i usluga. Poduzetnicima i tvrtkama, poslovnim udruženjima, komorama i njihovim članicama također pruža mogućnost boljeg pristupa novim tržištima, poboljšanje konkurentnosti, produktivnosti i konačno stvaranje novih radnih mjesta. U mnogim slučajevima, osobito za mala i srednja poduzeća, digitalno usvajanje praktički znači preživljavanje na tržištu rada.

Potencijal „digitalnog“ za gospodarski razvoj i poboljšanje života građana je ogroman, jer se sve ubrzano prepoznaje i na međunarodnoj razini. Napredne javne uprave istražuju načine korištenja ovog potencijala u svojim nacionalnim okolnostima.

Gledajući hrvatski javni sektor, očito je kako su još uvijek potrebne duboke promjene zasnovane na primjeni IKT-a. Izvedena dobra rješenja u državnoj upravi i lokalnoj samoupravi, komorama, zdravstvu i obrazovanju još su uvijek sporadična i izolirana te više pokazuju na potencijal "e-rješenja" nego na sustavni pristup ulaganjima koja mogu smanjiti razinu troškova i povećati kvalitetu usluge građanima i gospodarstvu. Uz to, e-uprava, e-zdravstvo, e-obrazovanje, kao i sveukupno e-poslovanje i njegove mobilne izvedenice trebale bi biti prostor inovativnog industrijskog razvitka u Republici

---

<sup>1</sup> **Internet of Things (IoT)** je pojam koji opisuje uključivanje mikroelektroničkih sklopova i programske potpore u uređaje koji po prirodi nisu računala, na način da se osigura mogućnost povezivanja i komuniciranja s drugim uređajima.

## 1. UVOD

---

Hrvatskoj, posebice srednjeg i malog gospodarstva. Sinergija znanosti, kulture, tehnologije, obrazovanja i gospodarstva na kojoj se zasnivaju napredne djelatnosti i razvijene ekonomije u Hrvatskoj nije uspostavljena, a bez toga u dinamičnom i tehnološki intenzivnom sektoru kao što je IKT, ne može biti značajnih pomaka, većih stopa rasta i novih kvalitetnih radnih mjesta.

Podaci koje vodi javna uprava čine resurs koji zahtijeva učinkovito upravljanje. Ovi podaci su potencijalni izvor unapređenja državne uprave. Korištenje vjerodostojnih, ažuriranih, umreženih, kompetentno prikupljenih i obrađenih podataka čine temelj za učinkovito državno upravljanje i donošenje politika temeljeno na činjenicama. To zahtijeva ne samo sređivanje javnih registara, nego i osiguravanje optimalnih uvjeta i primjenu standarda upravljanja i dijeljenja informacija. Osim toga, svi podaci moraju biti obrađeni u skladu sa sigurnosnim mjerama uzimajući u obzir privatnost i povjerljivost.

Zahvaljujući digitalnim tehnologijama, zadaće države mogu biti izvedene na više učinkovit, personaliziran i participativan način. Hrvatsko društvo prolazi kroz duboke promjene, potaknuto civilizacijskim razvojem i rastućom važnosti Interneta i digitalnih tehnologija u društvenim interakcijama. To stvara situaciju u kojoj država i njezina uprava mora držati korak s građanima i iskoristiti prilike koje pruža digitalizacija, kako bi mogla što učinkovitije obavljati svoje zadatke.

Digitalna stvarnost omogućava redefiniranje odnosa između Vlade, građana, lokalne samouprave i nevladinih organizacija prema snažnijem partnerstvu, što dovodi do transformacije državnog modela u "otvorenu javnu upravu", koja može u većoj mjeri uključiti građane kao ravnopravne partnere u procese donošenja odluka korištenjem njihovih znanja i vještina.

Strategija e-Hrvatska 2020 (u nastavku teksta: Strategija) je strateški dokument pisan s namjerom unapređenja kvalitete života građana u Republici Hrvatskoj podizanjem konkurentnosti gospodarstva pomoću informacijske i komunikacijske tehnologije, pružanjem visokokvalitetnih elektroničkih javnih usluga društvu, a u skladu s važećim Strategijama i zakonima Republike Hrvatske, direktivama Europske unije i preporukama struke. Svrha Strategije je stvoriti strateški okvir za koherentan, logičan i učinkovit informacijski sustav države pružanjem visokokvalitetnih i ekonomičnih elektroničkih usluga kako na nacionalnoj, tako i na europskoj razini. Osigurati interoperabilnost između postojećih i novih IKT sustava u javnoj upravi, ujedno eliminirajući dupliciranje njihovih funkcionalnosti, također je u fokusu ove Strategije. Ostvarenje njenih ciljeva mjerit će se na temelju postotka građana i tvrtki koje koriste javne e-usluge, kao i razinom zadovoljstva korisnika. Osim toga cilj ovog strateškog dokumenta je svojim strateškim okvirom stvoriti preduvjete za korištenje financijskih sredstava iz EU fondova koji su na raspolaganju.

Uvođenje planirane i koordinirane informatizacije djelatnosti javnih subjekata dobilo je svoj formalni oblik u ovoj Strategiji kao dokumentu o sadašnjem i planiranom stanju IKT-a u Hrvatskoj, koji se posredno odnosi i na druge sektorske Strategije te na njihove razvojne planove i definirane inovativne aktivnosti.

Strategija se u planiranju izdataka oslanja, osim na nacionalne i na sufinanciranje od strane Europske unije u financijskoj perspektivi 2014-2020, a izrađena u suradnji s drugim ministarstvima te ostalim državnim i javnim institucijama, poslovnom, akademskom i širom zajednicom.

Nakon detaljnog upoznavanja s trenutnim stanjem u IKT-u, Strategija definira glavne ciljeve i sredstva za njihovo ostvarivanje, kao i aktivnosti koje omogućuju praćenje učinkovitosti postignutih rezultata. Također se ističe nužnost kreiranja odgovarajuće pravne podloge usklađene s društvenim i tehnološkim promjenama u cilju postizanja što veće učinkovitosti rada, racionalnijeg korištenja proračunskih sredstava i kvalitetnijeg pružanja usluga kao temelj za informatizaciju javnih službi te se

## 1. UVOD

---

nalaže ažuriranje Strategije u skladu s tehnološkim, organizacijskim, društveno kulturnim i gospodarskim promjenama koje se događaju u području javne uprave.

Jedan od zadanih ciljeva prilikom izrade Strategije bio je jezična jednostavnost i razumljivost širokom krugu ljudi te je vidljiv napor u izbjegavanju korištenja stručnih izraza i njihovom pojašnjavanju kada se oni nisu mogli izbjeći.

Cijeli tekst se odnosi na tijela javnog sektora s obzirom da su ona obuhvaćena Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi, te su stoga obvezna primjenjivati navedena rješenja. Međutim, sve što se izgradi na državnoj razini, otvoreno je za pristupanje tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Suvremeno okruženje sveprisutnih pametnih uređaja, socijalnih mreža, dostupnosti e-informacija, odnosno kombinacija tehnoloških mogućnosti i novih socijalno-medijskih običaja, pruža osnovu za nove poslovne modele u digitaliziranoj javnoj upravi. S ciljem pozicioniranja građanina i poduzetnika u središte zbivanja, javna uprava treba graditi takve poslovne modele, uz prilagodbu regulatornog okvira, koji će eliminirati procesnu, podatkovnu i informacijsku redundanciju, te promovirati, tzv. „lean“ e-usluge, po principu jedinstvene kontaktne ali i servisne točke javne uprave u odnosima uprava-građanin i uprava-gospodarstvo, uz maksimalnu zaštitu osobnih podataka i informacijsku sigurnost. Navedeno traži otvoreni pogled na strukturne reforme javne uprave, koja je neizostavni dio njene digitalizacije i istovremeno poticaj za digitalni rast.

Digitalizacija i umrežavanje podataka istodobno mijenja i njihovu paradigmu. Pojedinačni, neuvezani podaci postaju dio međusobno povezanih zbirki podataka izloženih modernim računalnim ugrozama koje dolaze iz kibernetičkog prostora (eng. cyberspace)<sup>2</sup>. Posljedično, uloga i važnost informacijske odnosno kibernetičke sigurnosti postaju iznimno važan preduvjet za učinkovito, kontinuirano i održivo pružanje e-usluga u Republici Hrvatskoj.

### Vizija

Javna uprava na usluzi građanima, poslovnim i znanstvenim subjektima kroz korištenje suvremenih IKT tehnologija i inovativnih rješenja kao temelj transformacije Republike Hrvatske u društvo temeljeno na znanju.

Izvršnost u pružanju pametnih, održivih i sigurnih elektroničkih javnih usluga (u daljnjem tekstu: e-usluge) koje će osigurati višu kvalitetu života građana, poslovnih i znanstvenih subjekata, okrenutih korisnicima, dostupnih u svako vrijeme i s bilo kojeg mjesta putem različitih kanala.

### Misija

Priprema pravnog, organizacijskog i tehničkog okruženja kao podloge za razvoj inovativnih e-usluga moderne javne uprave po „*smart government*“ načelima koje obuhvaćaju pružanje cjelovitih usluga, informatizaciju poslovnih i upravnih procesa te otvaranje informacija javne uprave putem različitih kanala dostupnih u svako vrijeme, bilo gdje i putem bilo kojeg uređaja u svrhu poboljšanja života njenih građana, te podizanje konkurentnosti gospodarstva podrškom razvoju digitalne ekonomije s ciljem uključivanja u jedinstveno digitalno tržište Europske unije.

### Ciljevi

1. Poboljšana poslovna produktivnost javne uprave korištenjem IKT-a i novih vještina unutar javne uprave i prema korisnicima,
2. Poboljšana kvaliteta života građana korištenjem e-usluga učinkovite javne uprave,

---

<sup>2</sup> kibernetički prostor – prostor unutar kojeg se odvija elektronička komunikacija između informacijskih sustava

## 1. UVOD

---

3. Poboljšana komunikacija između građana i državne uprave, te transparentnost rada javne uprave korištenjem IKT-a,
4. Osiguranje sigurnog okruženja za pružanje e-usluga javne uprave,
5. Povećana konkurentnost gospodarstva korištenjem e-usluga javne uprave i digitalizacijom poslovanja i integriranih usluga gospodarskih komora za potrebe poslodavca i tvrtki posebice u segmentu mikro, maloga i srednjega gospodarstva,
6. Otvaranje prostora inovacijama temeljenim na IKT-u u javnoj upravi suradnjom između javne uprave, znanstvenih i poslovnih subjekata,
7. Uključivanje u Europski digitalni administrativni prostor te
8. Osiguranje pristupa temeljnim registrima, bazama podataka i evidencijama u elektroničkom obliku, podnošenje zahtjeva te izdavanje javnih isprava i podataka elektroničkim putem iz temeljnih registara, baza podataka i evidencija.



## 2. Pristup 2020

Danas smo svjedoci početka ključne transformacije odnosa pružatelja usluga i korisnika usluga javne uprave, pri čemu je korisnik u središtu pozornosti kao ključni čimbenik procesa. S obzirom da je glavni zadatak javne uprave biti na usluzi građanima, ova Strategija je usmjerena na elektroničke javne usluge, kao i na zahtjeve koji moraju biti ispunjeni u perspektivi 2020, vezane uz razvoj modernog, digitalnog društva koji koristi potencijal svih informacija dostupnih javnom sektoru.

Takav novi pristup u razvoju modernog, digitalnog društva nazivamo državnim integriranom informatizacijom, što znači da će sve aktivnosti vezane uz implementaciju informacijskih sustava biti podređene dosljednom protoku informacija u državi. Republika Hrvatska je u tom smislu donijela Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi kao temelj interoperabilnosti, implementirala je sustav e-Građani kao jedinstveno upravno mjesto u virtualnom svijetu za e-usluge te portal za pristup informacijama javnog sektora.

Preduvjet razvoja e-usluga jest razvoj širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj s ciljem njegove dostupnosti na cijelom teritoriju RH. Ova Strategija neće se baviti ovim pitanjem, već će se osloniti na [Strategiju razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2016. do 2020. godine](#)<sup>3</sup>, koju je razvilo Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, a Vlada RH usvojila u srpnju 2016. godine.

Temeljni ciljevi Strategije razvoja širokopojasnog pristupa do 2020. godine su:

- pokrivenost pristupnim mrežama slijedeće generacije (NGA, *Next Generation Access Networks*), koje omogućuju pristup Internetu brzinama većim od 30 Mbit/s za 100% stanovnika Republike Hrvatske te
- 50% kućanstava Republike Hrvatske (korisnika usluge) pristupa internetu brzinom od 100 Mbit/s ili većom.

Sastavni dio Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u razdoblju od 2016. do 2020. godine je i provedba Nacionalnog programa razvoja agregacijske širokopojasne infrastrukture (skraćeno NP-BBI) u sklopu kojeg je kao jedan od ciljeva definirano osiguranje dostupnosti ultrabrzog širokopojasnog pristupa za potrebe tijela javne uprave u ciljanim naseljima, a što je jedan od glavnih preduvjeta za pružanje kvalitetnih e-usluga.

Vlada u ovoj Strategiji utvrđuje mjere javne politike, komplementarne slobodnoj inicijativi privatnog i nevladinog sektora, čija je svrha stvaranje društvenog, pravnog i poslovnog okruženja, koje će potaknuti sve čimbenike gospodarstva, kao i potrošače, na donošenje vlastitih poslovnih odluka i odluka o potrošnji usklađenih s ciljevima ove Strategije.

Budućnost razvoja e-javnih usluga u Republici Hrvatskoj najviše će ovisiti o zadovoljstvu korisnika pruženim uslugama te njihovoj podršci i motivaciji za korištenjem. Pod pojmom korisnika e-javnih usluga smatramo građane, poslovne subjekte, službenike koji rade u javnoj upravi i koriste e-usluge drugih tijela javne vlasti, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i korisnike iz drugih država. Pritom se smatra da su moderni kriteriji oblikovanja javnih usluga sljedeći:

1. opravdana potreba i svrsishodnost za korisnike,
2. suštinska promjena pristupa pojmu usluga (usluga je isplata dječjeg doplatka, a ne "podnošenje zahtjeva za ostvarivanje prava na doplatka za djecu"),

---

<sup>3</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_07\\_68\\_1635.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_07_68_1635.html)

## 2. PRISTUP 2020

3. planiranje usluga u kontekstu cjeline ciljnog sustava radi izbjegavanja preklapanja ili paralelnih usluga s istom ili sličnom svrhom, odnosno funkcionalnošću radi korištenja već razvijenih rješenja,
4. izgradnja usluga u kontekstu životnih događaja ili situacija (*"life events"* ili *"life situations"*) – međusobno povezivati i optimizirati procese u raznim tijelima,
5. oblikovanje modela procesa i procjene učinaka u kontekstu ukupnog sustava i za svaku pojedinu uslugu, razmatrajući financijske, vremenske i društvene koristi za korisnika i sustav u odnosu na dosadašnji način obavljanja tog posla te
6. izgradnja usluga u sigurnom okruženju koje korisnicima omogućava neometano i kontinuirano korištenje usluge bez izrazitih opasnosti od ugrožavanja povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti podataka i usluga.

Do sad je proces informatizacije bio obilježen parcijalnim, *ad hoc* rješenjima (silosima), koja su odgovarala potrebama raznih područja javne uprave, bez osigurane interoperabilnosti sustava, što je imalo negativne posljedice na pružanje e-usluga. Zato je namjera ove Strategije utvrditi okvir i ciljeve postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju upravnih postupaka te pripremu i pružanje modernih e-usluga koje će omogućiti bolju kvalitetu života i dati javnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice.

Državna integrirana informatizacija u suštini znači podržavanje provedbe optimalnog državnog modela unapređenjem postojećih i stvaranjem i razvijanjem novih javnih usluga te praćenjem i poboljšanjem njihove kvalitete, ujedno uzimajući u obzir nove mogućnosti koje se javljaju u odnosu na dinamičan razvoj digitalnih tehnologija, kao i dostupnost sadržaja u digitalnom obliku. Takvom informatizacijom želi se omogućiti građanima i poduzetnicima, kao i samoj javnoj upravi, pristup do alata koji su korisni, raspoloživi, sigurni, lagani za uporabu (*user-friendly*) i usklađeni s različitim tehnologijama.

Iz kuta gledanja običnog građana, najvažnija je jednostavnost bavljenja pitanjima javne uprave, uključujući i onima vezanim za poslovanje, zdravstvenu zaštitu, traženje posla, plaćanje obveza, stjecanje znanja i obrazovanja te korištenje resursa sustava kulture. e-Usluge za građane trebaju omogućiti uštedu vremena i eliminiranje potrebe za fizičkim odlaskom u neki ured, osim ako je njihova prisutnost apsolutno neophodna. Korištenje e-usluga treba omogućiti građanima korištenje usluga javne uprave bez obzira na njihovu lokaciju i tehnologiju kojom se koriste za pristup Internetu (*hardver, softver*) ili odabranom elektroničkom komunikacijskom kanalu.

Državna integrirana informatizacija treba počivati na šest stupova:

- logičnom i učinkovitim **kruženju informacija**,
- fokusu na **procesima i uslugama** javne uprave,
- **otvorenoj vlasti - transparentnosti, sudjelovanju i suradnji**,
- **učinkovitosti** javne potrošnje,
- **tehnoškoj neutralnosti** tj. ne smiju tražiti od korisnika posjedovanje točno određenih SW ili HW rješenja (o tome opširnije u poglavlju 6) te
- **sigurnom okruženju koje će omogućiti učinkovito pružanje pametnih, održivih i sigurnih e-usluga.**

Osnovna uloga javne uprave jest da služi građanima i poduzetnicima kroz učinkovito obavljanje svojih zadataka određenih zakonom. Svrha Strategije jest postaviti okvir za izgradnju novih IKT sustava i prilagodbu postojećih, tako što će postati koherentni, logično povezani i što će rezultirati uslugama koje će biti korisnički orijentirane. To bi se trebalo primjenjivati na sve informacijske sustave, bez obzira na njihovo mjesto u organizacijskoj strukturi države. Integrirana informatizacija znači sveobuhvatan pristup upravljanja i izgradnje državnog informacijskog sustava od strane uprave, što

## 2. PRISTUP 2020

će dovesti do stvaranja informacijskog i komunikacijskog upravljanja u državi, uz sudjelovanje svih zainteresiranih strana. Pritom današnji zakonodavni okvir obvezuje tijela javnog sektora (sva tijela kojima se plaća isplaćuje iz državnog proračuna RH ili iz sredstava Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje) na integrirani pristup u izgradnji državne informacijske infrastrukture. Ovom Strategijom utvrđuje se podrška povezivanju tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave u sustav državne informacijske infrastrukture.

e-Usluge nastale kao rezultat provedbe informatičkih projekata moraju biti dostupne javnosti putem sustava e-Građani i drugih sustava koji će biti uspostavljeni te osiguravati kvalitetu usluga koju očekuje korisnik. Njih moraju karakterizirati visoka dostupnost, uključujući dostupnost osobama s invaliditetom, kao i korisnička podrška.

Stvaranje državnog integriranog informacijskog sustava koji će voditi sve ključne procese i pružati javne usluge, zahtijeva uspostavu odgovarajućih organizacijskih struktura na svim razinama državne i javne uprave. Stvaranje i održavanje osnovnog skupa e-usluga za građane (uključujući i poduzetnike) i samu javnu upravu, zahtijeva učinkovitu suradnju između različitih državnih i javnih struktura na centralnom i lokalnom nivou.

Uvođenje IKT rješenja i e-usluga u javnoj upravi utjecat će na ubrzanje gospodarskog rasta kroz povećanje zaposlenosti na poslovima visoke dodane vrijednosti onih koji će raditi na e-rješenjima, kroz brže obavljanje poslova s javnom upravom temeljeno na povećanju efikasnosti javne uprave korištenjem IKT rješenja, kroz smanjenje troška vremena zaposlenih na korištenje usluga javne uprave, te na kraju kroz dizanje razine kompetencija zaposlenih u javnoj upravi i korisnika njenih e-usluga u korištenju IKT-a.

Kvalitetniji život građana trebao bi se provedbom ove Strategije ostvariti skraćivanjem trajanja upravnih postupaka u javnoj upravi korištenjem IKT tehnologije, omogućavanjem dostupnosti usluga javne uprave na daljinu putem Interneta, te poticanjem participacije svih društvenih slojeva u razvoju digitalnog europskog društva i korištenju rezultata tog razvoja.

Usklađivanje sa Strategijama, propisima i politikama Europske unije odnosi se prije svega na Digitalni plan za Europu 2020, a ova Strategija predstavlja temeljni dokument za sve prijave za sredstva Europskih strukturnih i investicijskih fondova za projekte vezane uz e-usluge.

Kako bi se ostvarili ovi strateški ciljevi, nužna je suradnja svih dionika, a to su: državna i javna uprava te lokalna i područna (regionalna) samouprava kao kreatora politike i provedbenih planova; akademska i znanstvena zajednica koja mora još snažnije preuzeti glavnu ulogu u razvoju, istraživanju i inovacijama na području IKT-a, kao i osiguranju dovoljnog broja mladih stručnjaka koji će raditi na poslovima vezanim uz IKT; komore i njihove članice, kao i ostali gospodarski subjekti koji će postati konkurentniji primjenom ove Strategije i inovacija nastalih kroz proces provedbe; građani kao glavni korisnici usluga javne uprave; mediji kao glavni kreatori digitalnog sadržaja i korektivni faktor koji kritički sagledava provedbu Strategije te neovisni stručnjaci i druge osobe zainteresirane za razvoj IKT sektora u Republici Hrvatskoj.

### Sažetak

U doglednoj budućnosti, tehnologije koje služe kao temeljne infrastrukture digitalnog društva postat će još lakše dostupne. Usluge će biti na raspolaganju "uvijek" i "svugdje", također i putem mobilnih uređaja, omogućavajući slobodno korištenje dostupnih sadržaja i stvaranje vlastitih. Elektronički pristup uslugama treba shvatiti kao uvijek raspoložive elektroničke komunikacijske kanale, uključujući *e-mail*, SMS poruke, telefone, mobitele i druge mobilne uređaje.

## 2. PRISTUP 2020

U vremenima kada 90% svjetske populacije živi unutar pokrivenosti mreže mobilne telefonije, informatizacija je postao proces koji ubrzano utječe na život svakog ljudskog bića. Također se očekuje spajanje brojnih pametnih uređaja na Internet, stvarajući tzv. "Internet stvari" ("*Internet of Things*"). To će omogućiti njihovo daljinsko upravljanje, lokalizaciju i praćenje, što će pridonijeti poboljšanju kvalitete života u različitim područjima, s rješenjima koja će se moći primijeniti npr. u zdravstvu, energetici, transportu, zaštiti okoliša i recikliranju proizvoda i sirovina.

Nadalje, kvaliteta i dostupnost javnih usluga na izoliranim i udaljenim lokacijama, pogotovo na otocima, znatno zaostaje za drugim područjima. Postoji potreba za pružanjem odgovarajućih usluga stanovništvu, a to je najjednostavnije učiniti putem Interneta. Problem dostupnosti odnosi se i na osobe s invaliditetom, osjetljive i socijalno ugrožene skupine, stradalnike Domovinskog rata te članove njihovih obitelji i hrvatske branitelje kao posebno osjetljivu skupinu.

Uspješnom provedbom ove Strategije stvorit će se uvjeti za usmjeravanje kompletnog poslovanja javne uprave prema korisnicima, odnosno za unapređenje korisnički orijentirane elektroničke javne uprave u Republici Hrvatskoj.

## 3. Europski i nacionalni strateški kontekst

### 3.1 Europski kontekst

U pripremi Strategije vodili smo se smjernicama koje nameću strateški europski i nacionalni kontekst te pravni okvir na obje razine.

#### 3.1.1 Europski strateški kontekst

Strateški kontekst koji najviše određuje smjer razvoja e-uprave jest Digitalna agenda za Europu.

#### Digitalna agenda za Europu<sup>4</sup>

**Digitalna agenda za Europu (DAE)** je prva od sedam ključnih inicijativa predviđenih programom Strategije Europa 2020. Inicijativa je pokrenuta u svibnju 2010. g., a cilj joj je omogućiti gospodarstvu i građanima EU da ostvare maksimum dobrobiti korištenjem digitalnih tehnologija. DAE utvrđuje 101 mjeru grupiranu u 7 prioriternih područja djelovanja na razini EU.

**Jedinstveno digitalno tržište (Digital Single Market)**<sup>5</sup> prvi je stup DAE koji sadrži 21 mjeru kojom se nastoji potaknuti promet internetskim sadržajem, uspostaviti jedinstveni okvir za internetsko plaćanje i omogućiti zaštita potrošača u digitalnom okruženju. Ključna aktivnost za razvoj jedinstvenog digitalnog tržišta jest kreiranje prekograničnih e-usluga javne uprave. **Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta**, koja je usvojena 6. svibnja 2015. godine, kroz svoja četiri stupa predviđa provesti 16 inicijativa do kraja 2016. godine, a od čega će inicijative trećeg stupa dodatno osnažiti elektroničku javnu upravu i digitalno gospodarstvo.

Fokus Digitalne agende za Europu jest kreiranje jedinstvenog digitalnog tržišta, unapređenje okvira za interoperabilnost između IKT produkata i usluga, poticanje povjerenja i sigurnosti Interneta, brzi i ultrabriz pristup Internetu, istraživanje i inovacije, unapređenje digitalne pismenosti, vještina i uključenosti te koristi EU društva od IKT-a. Dakle, Digitalna agenda za Europu je popis ciljeva koji bi trebali, uz primjenu tehnologije, unijeti stvarne promjene u živote ljudi.

U financijskom okviru za razdoblje 2014-2020, objavljenog 6. listopada 2011. godine i usvojenog u prosincu 2013. godine, od strane Europske komisije (EK), a namijenjenog za provedbu Strategije Europa 2020 i pripadajućih 7 vodećih inicijativa (uključujući i Digitalne agende za Europe i Uniju inovacija), EU Strategija će poslužiti kao osnova za financiranje "nacionalnih" i projekata "Zajednice". Navedeni dokumenti jasno definiraju područja djelovanja koje odražavaju pet ciljeva EU koji proizlaze iz Strategije Europa 2020 (u području zapošljavanja, istraživanja i inovacija, ublažavanja klimatskih promjena, energije, obrazovanja i borbe protiv siromaštva), koje su trebale usmjeriti proces promjene, a trebaju biti primijenjeni na nacionalne ciljeve. Financijska sredstva EU pomažu nadležnim tijelima u državama članicama kako bi se postigli ciljevi Zajednice utvrđeni u Strategiji Europa 2020 te u svojim vodećim inicijativama. EK daje ocjenu napretka u postizanju ciljeva Europske digitalne agende u zemljama EU-a, predstavljajući rezultate u okviru „*Digital Agenda Scoreboard*“.

#### Akcijski planovi EU

Akcijski planovi za e-upravu politički su instrumenti za promicanje modernizacije javnih uprava u cijeloj Europskoj uniji. Njima se pruža podrška koordinaciji i suradnji među državama članicama i Komisijom te omogućuje zajedničko djelovanje u području e-uprave.

<sup>4</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en>

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-single-market>

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

#### Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016.-2020<sup>6</sup>.

Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016. - 2020. usvojen je u travnju 2016. godine. Akcijskim planom omogućuje se dinamičan i fleksibilan pristup kako bi se išlo u korak s okruženjem koje se brzo mijenja.

Prioriteti Akcijskog plana za e-upravu za razdoblje 2016.-2020. su:

1. modernizacija javne uprave s IKT-om (digitalizacija svih procesa javne uprave),
2. unapređenje prekogranične interoperabilnosti javne uprave te
3. osiguranja digitalne interakcije javne uprave i njenih korisnika.

Akcijski plan ima za svrhu ubrzavanje koordinacije modernizacijskih napora u javnom sektoru i resursa u području e-uprave.

Javne uprave i javne institucije u Europskoj uniji trebale bi do 2020. godine biti otvorene, učinkovite i uključive te svim građanima i poduzećima u EU pružati personalizirane, prilagođene digitalne javne usluge prekogranično i s jednog kraja na drugi. Inovativni pristupi upotrebljavaju se za oblikovanje i pružanje boljih usluga u skladu s potrebama i zahtjevima građana i poduzeća. Javne uprave koriste se prilikama koje pruža novo digitalno okruženje kako bi olakšale interakciju s dionicima i drugim javnim upravama.

#### Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015.<sup>7</sup>

EK je donijela **Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015.** koji podržava novu generaciju usluga e-uprave i identificira četiri politička prioriteta temeljena na Deklaraciji iz Malmöa<sup>8</sup>:

1. osnaživanje građana i poslovnih subjekata,
2. poticanje mobilnosti na jedinstvenom tržištu,
3. ostvarivanje učinkovitosti i djelotvornosti te
4. osiguravanje ključnih preduvjeta, tehničkih i pravnih, za provedbu prioriteta.

Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015. temelj je razvoja i implementacije velikih *multi-scale* projekata, a koji služe za kreiranje inovativnih prekograničnih rješenja, kao što su: STORK<sup>9</sup>, e-SENS<sup>10</sup>, SPOCS<sup>11</sup>, PEPPOL<sup>12</sup>, epSOS<sup>13</sup> i eCODEX<sup>14</sup>, rezultati kojih se već koriste ili će se koristiti u daljnjem razvoju e-uprave u Hrvatskoj.

e-Government akcijski plan 2011.-2015. određuje da zemlje članice do 2015. godine u svrhu podrške razvoju pametne, održive i uključive ekonomije, moraju:

- pružiti **ključne prekogranične usluge on-line** te time osigurati poduzetnicima uspostavu i vođenje posla bilo gdje unutar Europe bez obzira na njihovu izvornu lokaciju i omogućiti građanima studiranje, rad, prebivanje i umirovljenje gdje god željeli u Europskoj uniji te
- osigurati da najmanje **50% građana i 80% poduzetnika** EU koristi usluge e-uprave.

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=15268](http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15268)

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

<sup>8</sup> Malmö ministarska deklaracija je usvojena na ministarskoj konferenciji u studenom 2009. godine

<sup>9</sup> Secure idenTity acrOss boRders linKed, svrha je stvoriti u cijeloj EU interoperabilan i prekogranični sustav za verifikaciju elektroničkog identiteta na način da se nacionalni sustav elektroničkog identiteta može koristiti u svima zemljama članicama

<sup>10</sup> Electronic Simple European Networked Services, svrha projekta je konsolidacija rješenja pripremljenih u prethodnim projektima te kreacija univerzalnog rješenja koje će se moći koristiti u različitim područjima e-uprave

<sup>11</sup> Simple Procedures Online for Cross- Border Services, svrha projekta je bila uvesti jednostavne prekogranične usluge (implementirano u razdoblju 2009.-2012.)

<sup>12</sup> Pan-European Public Procurement Online, svrha projekta je olakšati javnu nabavu (e-javna nabava) za europske operatere

<sup>13</sup> Smart Open Services for European Patients, svrha je osigurati prekograničnu razmjenu medicinskih podataka (eRecept, sažetak o pacijentu) između zdravstvenih sustava različitih država članica

<sup>14</sup> Justice Communication via Online Data Exchange, svrha projekta je osigurati pristup građanima i poslovnim subjektima pravosuđu u drugim državama članicama i ukinuti barijere u e-pravosuđu EU

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

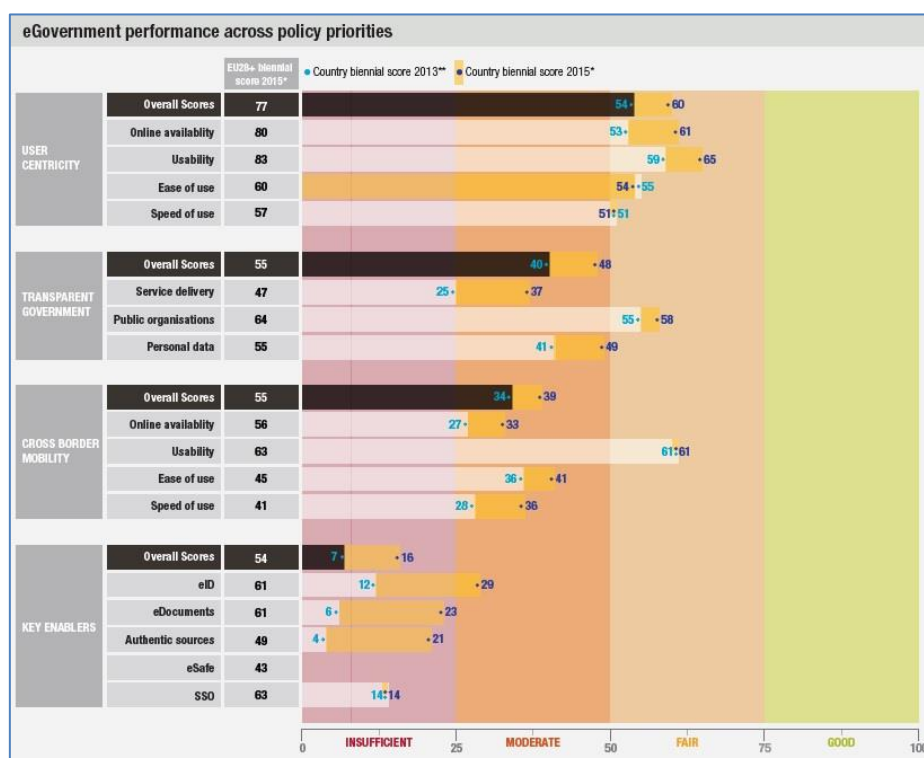
Također su utvrđeni i ključni preduvjeti nužni za ostvarivanje ciljeva e-Government akcijskog plana, a to su:

- elektronička identifikacija (*Electronic Identification (eID)*);
- elektronički dokumenti (*Electronic Documents (eDocuments)*);
- autentični izvori (*Authentic Sources*);
- elektronička sigurnost (*Electronic Safe (eSafe)*) te
- jednokratna prijava (*Single Sign On (SSO)*).

DAE utvrđuje da države članice moraju podržati inovativna, prekogranična rješenja e-uprave, a naročito:

- **osigurati punu interoperabilnost usluga e-uprave**, premošćujući pravne, organizacijske, tehničke i semantičke barijere te podržati uvođenje najnovije verzije IPv6 Internet protokola (IPv6 – Internet Protokol verzija 6),
- **osigurati da točke jedinstvenog kontakta budu punopravni centri za e-uprave** i da pružaju usluge koje prelaze zahtjeve postavljene u Direktivi o uslugama te
- **osigurati zajedničku listu ključnih prekograničnih usluga**, koja će odgovarati jasno određenim potrebama, omogućiti da poduzetnici mogu uspostaviti i obavljati poslovne aktivnosti bilo gdje u EU, bez obzira na njihovo prebivalište i osigurati da građani mogu studirati, raditi i biti u mirovini bilo gdje u EU.

Rezultati ocjene Akcijskog plana za e-upravu za razdoblje 2011.–2015. pokazuju da je taj akcijski plan pozitivno utjecao na razvoj e-uprave na europskoj razini te na razini država članica. Pridonio je usklađenosti nacionalnih strategija e-uprave te razmjeni najboljih praksi i interoperabilnosti rješenja među državama članicama. Konkretno, doveo je do razvoja tehnoloških rješenja koja su ključna za olakšavanje pristupa javnim uslugama i njihove uporabe. Međutim, građani i poduzeća još uvijek ne uživaju sve prednosti digitalnih usluga koje bi trebale biti lako dostupne u cijeloj EU.

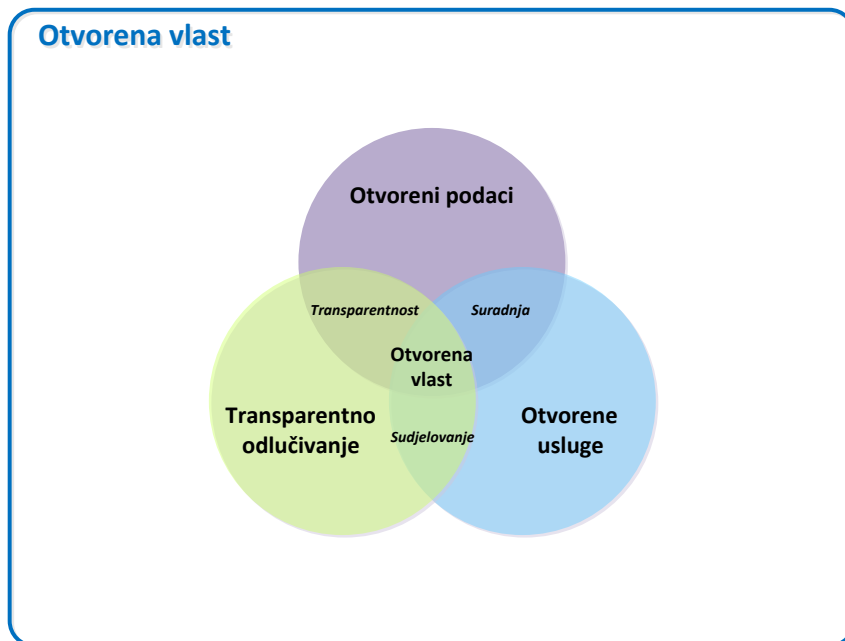


Slika 1 Pregled e-uprave u RH za razdoblje 2013.-2015.

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

#### Vizija javnih usluga

Europska komisija objavila je dokument „Vizija javnih usluga“<sup>15</sup> s ciljem stvaranja okvira dugoročne vizije modernog i otvorenog javnog sektora te načina na koji javne usluge mogu biti isporučene u otvorenoj upravi, osnova koje je IKT. Drugim riječima, cilj je pripremiti okvir za pružanje jednoznačnih javnih usluga građanima i poslovnim subjektima, koje će moći biti korištene u bilo kojem trenutku.



Slika 2. Prikaz otvorene vlasti

#### Računalstvo u oblaku

U rujnu 2012. godine Europska komisija usvojila je Strategiju „Oslobađanje potencijala računalstva u oblaku u Europi“. Smjernice za uklanjanje prepreka za slobodni protok podataka preko granica (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/towards-thriving-data-driven-economy>). Ona je rezultat analiza politika, regulatornih i tehnoloških okruženja i rasprave s velikim brojem dionika, kako bi se maksimizirao potencijal koji nudi „Oblak“. Dokument služi kao političko opredjeljenje EK te predstavlja poziv svim dionicima da sudjeluju u aktivnostima. Važne su reference i studije Europske komisije o ekonomskom utjecaju računalstva u oblaku u Europi, a zadnja je objavljena nedavno (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/measuring-economic-impact-cloud-computing-europe>). Zadnja studija, između ostaloga, navodi kako šira primjena računalstva u oblaku predstavlja ključan pokretač rasta gospodarstva na području EU, kroz povećanje BDP-a te otvaranje novih radnih mjesta.

#### 3.1.2 Europski pravni okvir

##### Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu<sup>16</sup>

Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu koja u članku 8. propisuje obvezu razvoja e-procedura za pokretanje poslovanja.

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc\\_id=3179](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=3179)

<sup>16</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32006L0123>



### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

#### **Direktiva 2014/55/EU o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi<sup>17</sup>**

e-Račun treba poslužiti za ispunjavanje vizije kompletno digitaliziranog procesa javne nabave, tzv. 'end to end e-javna nabava'. To je važan korak u realizaciji javne uprave bez papira i predstavlja potencijal za stvaranje ekonomske dobiti kao i očuvanje okoliša.

#### **Uredba o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu<sup>18</sup>**

Uredba (EU) N°910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu (eIDAS Uredba) usvojena je 23. srpnja 2014. godine i predstavlja regulatorni okvir za osiguranje sigurne i djelotvorne interakcije između poslovnih subjekata, građana i javne uprave. Uredba osigurava osnovne pretpostavke: elektroničku identifikaciju, autentifikaciju, potpisivanje, ovjeru te jamčenje sadržaja elektroničkih dokumenata.

#### **Direktiva 2014/24/EU o javnoj nabavi<sup>19</sup>**

Elektronički oblici informiranja i komunikacije postat će standardni i obvezujući oblici komunikacije i razmjene informacija u postupcima javne nabave i povećavaju mogućnost gospodarskim subjektima na unutrašnjem tržištu da sudjeluju u postupcima javne nabave. S tim u vezi, svi postupci javne nabave koje provodi središnje tijelo za nabavu provode se elektroničkim sredstvima komunikacije (članak 37(3) Direktive 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi).

Potpuna e-nabava morat će se uspostaviti bez iznimke do 18. listopada 2018., a središnja tijela za nabavu je moraju uspostaviti do 18. travnja 2017.

#### **Direktiva 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi<sup>20</sup>**

Ova je Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća usmjerena na uspostavljanje pravila za olakšavanje pristupa sigurnoj i kvalitetnoj prekograničnoj zdravstvenoj zaštiti u EU i osiguravanje mobilnosti pacijenata, kao i za unapređenje suradnje u području zdravstvene zaštite između država članica uz istodobno poštovanje odgovornosti država članica za određivanje davanja socijalne sigurnosti koja se odnosi na zdravstvo.

#### **Direktiva o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora**

S obzirom na to da informacije javne uprave posjeduju znatni gospodarski potencijal, Direktiva 2003/98/EZ<sup>21</sup> Europskog Parlamenta i Vijeća od 17. studenog 2003. o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora te Direktiva 2013/37/EU<sup>22</sup> od 26. lipnja 2013. godine, koja dorađuje Direktivu 2003/98/EZ, uređuju pitanja ponovne uporabe informacija i dokumenta u posjedu tijela javne uprave na način da se osigura stvaranje proizvoda temeljenih na informacijama javne uprave, olakša prekogranično korištenje informacija i omogući nadmetanje na europskom tržištu.

<sup>17</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0055>

<sup>18</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

<sup>19</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32014L0024>

<sup>20</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0024&from=HR>

<sup>21</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:32003L0098>

<sup>22</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0037>

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

#### **Direktiva 2016/2102/EU Europskog parlamenta i Vijeća o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora<sup>23</sup>**

Internet je ključan način pristupanja i korištenja informacija i usluga. Pristupačnost mreži se postiže primjenom pravila i tehnika prilikom izrade *web* stranica javnih tijela, s ciljem da svi korisnici lakše pristupaju i koriste usluge, s posebnim naglaskom na ljude s invaliditetom.

Direktiva je donesena 02. prosinca 2016., a stupila je na snagu 22. prosinca 2016. godine. Države članice imaju 21 mjesec (do 23. rujna 2018. godine) da ju transponiraju u nacionalno zakonodavstvo.

**Direktiva 2007/2/EZ Europskog parlamenta i Vijeća** od 14. ožujka 2007. o uspostavljanju infrastrukture za prostorne informacije u Europskoj zajednici (INSPIRE). Direktivom se uspostavlja infrastruktura prostornih informacija Europske zajednice koja se temelji na nacionalnim infrastrukturama prostornih podataka država članica. Prostorni podaci su dostupni putem standardiziranih mrežnih usluga.

#### **Direktiva 2016/1148/EU Europskog parlamenta i Vijeća o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije<sup>24</sup>**

Ovom Direktivom utvrđuju se mjere s ciljem postizanja visoke zajedničke razine sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava unutar EU kako bi se poboljšalo funkcioniranje unutarnjeg tržišta uključujući obveze donošenja nacionalnih strategija za sigurnost mrežnih i informacijskih sustava, stvaranje skupina za suradnju u svrhu podupiranja i olakšavanja strateške suradnje i razmjene informacija između država članica i razvijanja međusobnog povjerenja te stvaranja mreža timova za odgovor na računalno-sigurnosne incidente. U tom smislu države članice pridržavat će se formalnih<sup>25</sup> i neformalnih procedura (eng. *Traffic Light Protocol*) prilikom razmjene informacija.

Generalni cilj Direktive je unapređenje ukupne kibernetičke sigurnosti u EU kroz: poboljšanje nacionalnih mogućnosti u području kibernetičke sigurnosti, stratešku suradnju zemalja članica EU i razmjenu informacija te uspostavu sigurnosne kulture u svim sektorima koji su od vitalnog značaja za ekonomiju i društvo, a oslanjaju se na informacijsko komunikacijske tehnologije.

Direktiva je donesena 6. srpnja 2016., a stupila je na snagu 26. prosinca 2016. Države članice imaju 21 mjesec da je ugrade u nacionalno zakonodavstvo.

**General Data Protection Regulation (GDPR) - UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA** od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Uredbom Europska komisija želi harmonizirati postupanje u vezi zaštite osobnih podataka u EU.

## 3.2 Nacionalni kontekst

### 3.2.1 Nacionalni strateški kontekst

Kako bi Republika Hrvatska dosegla europski nivo kvalitete usluga javne uprave, po pojedinačnim sektorima u kojima je uvođenje informacijske i komunikacijske tehnologije snažno zastupljeno,

<sup>23</sup> [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:327:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:327:TOC)

<sup>24</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

<sup>25</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013D0488>

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

izrađene su pojedinačne sektorske Strategije. No, temeljni dokument za razvoj javne uprave kao uprave koja će moći odgovoriti na zahtjeve društva u cjelini tj. njenih građana i poslovnih subjekata, jest [Strategija razvoja javne uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020.](#) (u nastavku teksta: Strategija javne uprave) koju je Hrvatski sabor usvojio na sjednici 12. lipnja 2015. godine.

Strategija javne uprave je sveobuhvatan dokument koji predstavlja okvir za razvoj javne uprave, a fokusirana je na unapređenje upravnih kapaciteta i bolju organizaciju javne uprave. Kao jedno od strateški važnih područja, modernizacija javne uprave, njezina puna profesionalizacija te pružanje brzih i pouzdanih javnih usluga, nužni su sastavni dijelovi poticajne poduzetničke okoline i pretpostavka osiguranja boljeg standarda svih građana. Takva uprava ujedno mora odražavati i harmonizaciju hrvatskog pravnog sustava s europskim, kao i prihvaćanje europskih upravnih standarda.

Strategija javne uprave obuhvaća tijela javne uprave. Načela na kojima se temelji djelovanje javne uprave su pouzdanost i predvidivost (pravna sigurnost), otvorenost i transparentnost, odgovornost, efikasnost i djelotvornost. Sva navedena načela podržana su uvođenjem informacijske i komunikacijske tehnologije u rad javne uprave, što se u Strategiji javne uprave naročito ističe u **kontekstu uređenja sustava javne uprave informatizacijom poslovnih procesa i upravnih postupaka**, ali nakon njihovog pravnog i poslovnog uređenja na način da se procedure standardiziraju, a svi nepotrebni postupci odbace. Idući cilj, u kojem je korištenje IKT-a navedeno, je **osiguranje više kanala za komunikaciju s javnom upravom** te time osiguranje veće dostupnosti usluga javne uprave njenim korisnicima. Pripremom elektroničkih usluga, javna uprava postaje dostupna svima 24/7 tj. 24 sata dnevno 7 dana u tjednu. Na kraju, Strategija javne uprave donosi mjeru koja se odnosi na **standardizaciju elektroničkih usluga** kao jednog od preduvjeta osiguranja lakšeg korištenja e- usluga te olakšavanja razvoja novih usluga u javnoj upravi.

Važne odrednice reforme javne uprave, a koje se odnose na stvaranje okruženja za razvoj inovativnih rješenja u javnoj upravi, su edukacija zaposlenih u javnoj upravi u području IKT-a te stvaranje jedinstvenih upravnih mjesta u realnom svijetu na kojima će se pružati upute građanima za rad sa sustavima kao što je sustav e-Građani. Osposobljavanje zaposlenih u javnoj upravi za rad na jedinstvenim upravnim mjestima te za upućivanje građana za korištenje e-usluga sastavni je dio Strategije razvoja javne uprave 2015.-2020.

Ključne Strategije s kojima je usklađena Strategija e-Hrvatska 2020 su:

1. **Nacionalna Strategija kibernetičke sigurnosti (NSKS) i**
2. **Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u RH 2016.-2020.**

**Nacionalna Strategija kibernetičke sigurnosti** posebice adresira područje zaštite, prepoznajući da sigurnost kibernetičkog prostora predstavlja zajedničku odgovornost svih segmenata društva. Ova Strategija donesena je kako bi sustavno i koordinirano provela aktivnosti u cilju unapređenja cjelokupnog društva u području kibernetičke sigurnosti. Uz izgradnju sigurnog kibernetičkog prostora, tržišni potencijali informacijskog društva bit će u potpunosti iskorišteni.

**Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj od 2016. do 2020. godine** Vlada Republike Hrvatske utvrdila je razvoj infrastrukture i usluga širokopojasnog pristupa Internetu u Republici Hrvatskoj, brzinama većim od 30 Mbit/s, jedan od preduvjeta razvoja suvremenog gospodarstva te je usvajanjem ove Strategije dala snažan politički i djelatni poticaj stvaranju uvjeta za ubrzanje razvoja brzog širokopojasnog pristupa Internetu u Republici Hrvatskoj i dostizanju razine njegove dostupnosti i korištenja jednakih barem prosjeku Europske unije, do kraja 2020. godine.

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

**Partnerstvo za otvorenu vlast**<sup>26</sup> je multilateralna inicijativa čiji je cilj osigurati konkretan napredak na području transparentnosti i otvorenosti rada tijela javne vlasti, uključivanja i osnaživanja građana i civilnoga društva, borbe protiv korupcije te korištenja novih tehnologija za poboljšanje kvalitete usluga koje javna uprava pruža građanima. Inicijativa Partnerstvo za otvorenu vlast počiva na partnerstvu države, organizacija civilnog društva, poslovnog sektora i građana u jačanju otvorenosti, javnosti i participativnosti u radu tijela javne vlasti. Sukladno tome izrađen je i Akcijski plan za provedbu inicijative Partnerstvo za otvorenu vlast u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2014.-2016. godine, čije mjere predviđaju otvaranje i objavu podataka iz javnih registara putem internetskih stranica i sličnih portala, a naročito kroz mjeru proaktivne objave informacija i otvaranja podataka.

Nacionalno vijeće za digitalnu ekonomiju (dalje: Vijeće), osnovano u lipnju 2015. godine, za cilj ima uspostaviti aktivnu suradnju svih relevantnih dionika u razvoju digitalne ekonomije, definiranje ciljeva i prioriteta za stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta. Vijeće ima ulogu savjetodavnog tijela Vlade Republike Hrvatske u transformacijskim procesima gospodarstva koje nameće razvoj digitalnih tehnologija. Vijeće je zamišljeno kao strateški partnerski forum između dionika u digitalnom ekosustavu, kojim predsjeda predstavnik Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta a sastoji se od predstavnika gospodarstvenika, obrazovnih ustanova, strukovnih udruženja, nevladinih organizacija i tijela javne vlasti. Uloga Vijeća je zajednički rad svih relevantnih dionika na donošenju **Strategije digitalne ekonomije** Republike Hrvatske, usuglašavanje nacionalnih prioriteta za razvoj digitalne ekonomije, korištenje prilika jedinstvenog digitalnog tržišta, definiranje relevantnih aktivnosti, praćenje napretka i procjena učinaka ostvarenih provedbom strategije.

Danas gotovo svaka sektorska strategija dodiruje pitanja informacijske i komunikacijske tehnologije te svaka u svom području djelovanja navodi njenu važnost uvođenja u postizanju ciljeva i uvođenju elektroničkih usluga:

1. [Nacionalna Strategija razvoja zdravstva 2012. - 2020.](#)<sup>27</sup> definira prioritete ciljeve i ključne mjere razvoja zdravstvenog sektora Republike Hrvatske u razdoblju do 2020., a donio ju je Hrvatski sabor 28. rujna 2012. Strateški plan razvoja e-Zdravstva (u izradi) operacionalizira aktivnosti vezane uz Prioritet 1 „Razvoj informatizacije i e-Zdravstva“ definiran u Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva 2012.-2020.,
2. [Strategija zaštite, očuvanja i održivog gospodarskog korištenja kulturne baštine Republike Hrvatske za razdoblje 2011.-2015.](#)<sup>28</sup> i [Nacionalni program promicanja audiovizualnoga stvaralaštva 2010. – 2014.](#)<sup>29</sup> te Strategija digitalizacije kulturne baštine 2020. kojom će se definirati načini i pravila digitalizacije muzejske, arhivske, knjižnične i audiovizualne građe prema standardima europske digitalne knjižnice Europeane,
3. [Strategija upravljanja i raspolaganja imovinom u vlasništvu Republike Hrvatske za razdoblje od 2013. do 2017. godine](#)<sup>30</sup> utvrđuje potrebu razvoja cjelovitog i jedinstvenog informacijskog sustava koji će osigurati informacije potrebne za uvid, nadzor nad stanjem i kvalitetnije i brže donošenje odluka o upravljanju državnom imovinom, posljedično povezivanje registara i uspostavu e-usluga,
4. [Strateški plan Ministarstva graditeljstva i prostornoga uređenja za razdoblje 2016–2018.](#)<sup>31</sup>;
5. [Strateški plan Hrvatskog zavoda za prostorni razvoj za razdoblje 2016.-2018.](#)<sup>32</sup>,

<sup>26</sup> <https://udruga.gov.hr/partnerstvo-za-otvorenu-vlast-271/271>

<https://vlada.gov.hr/otvorena-vlada/205>

<sup>27</sup> <https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Programi,%20projekti%20i%20strategije/Skracena%20Nacionalna%20Ostrategija%20razvoja%20zdravstva%20-%20HRV%20-%20za%20web.pdf>

<sup>28</sup> [http://www.min-kulture.hr/userdocsimages/bastina/STRATEGIJA\\_BASTINE\\_VRH.pdf](http://www.min-kulture.hr/userdocsimages/bastina/STRATEGIJA_BASTINE_VRH.pdf)

<sup>29</sup> <http://www.havc.hr/file/publication/file/nacionalni-program-razvoja-audiovizualne-industrije.pdf>

<sup>30</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_06\\_76\\_1532.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_76_1532.html)

<sup>31</sup> [http://www.mgipu.hr/doc/Onama/Strateski\\_plan\\_MGIPU\\_2016-2018.pdf](http://www.mgipu.hr/doc/Onama/Strateski_plan_MGIPU_2016-2018.pdf)

<sup>32</sup> [http://www.hzpr.hr/UserDocsImages/pdf/Strateski%20plan\\_2016\\_2018\\_HZPR.pdf](http://www.hzpr.hr/UserDocsImages/pdf/Strateski%20plan_2016_2018_HZPR.pdf)

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

6. [Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije](#)<sup>33</sup>, koju je donio Hrvatski sabor 17. listopada 2014., predviđa mjere utemeljene na informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji na svim razinama i u svim vrstama obrazovanja (npr. za razvoj i širenje primjene e-učenja) i u području znanosti i tehnologije (npr. uspostavu podatkovne usluge, uključujući digitalne repozitorije za omogućavanje učinkovitog prikupljanja i obrade te osiguranje trajnog i pouzdanog čuvanja i pristupa rezultatima istraživanja). Razvijat će se i organizirati otvoreni obrazovni sadržaji i pomagala sa slobodnim pristupom,
7. [Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine](#)<sup>34</sup> ističe potrebu zaokreta prema elektroničkim medijima, bilo za prodaju usluga, bilo kao dio turističke ponude,
8. [Strateški plan Ministarstva hrvatskih branitelja za razdoblje od 2017.-2019. godine](#)<sup>35</sup> definira kao jedan od ključnih ciljeva razvoj strateških inicijativa za unaprjeđenje kvalitete življenja hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji te naglašava važnost primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija, a naročito potrebu pripreme IKT aplikacija za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata, kao i jačanje kapaciteta državne i javne uprave
9. [Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2016. do 2020. godine](#)<sup>36</sup>, te [Provedbeni program Strategije 2012-2013.](#)<sup>37</sup>,
10. [Nacionalni strateški plan razvoja akvakulture za razdoblje 2014.-2020. godine](#)<sup>38</sup> navodi potrebu održavanja geoinformacijskog sustava ribarstva,
11. [Strategija upravljanja vodama](#)<sup>39</sup>, u kojem je napomenuto da Zakon o vodama propisuje uspostavu jedinstvenoga informacijskog sustava voda,
12. [Program ruralnog razvoja 2014.-2020. godine](#)<sup>40</sup> naglašava potrebu razvoja IKT infrastrukture u potpori ruralnom razvoju,
13. [Fitosanitarna Strategija 2013.-2016. Strategija razvitka nacionalne službe za biljno zdravstvo](#)<sup>41</sup> naglašava potrebu daljnjeg razvoja Fitosanitarnog informacijskog sustava – FIS,
14. Prema Zakonu o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru (NN 62/13) MRMS je zadužen za:
  - razvoj sustava za prikupljanje informacija o sadašnjim i budućim potrebama tržišta rada i potrebnim kompetencijama,
  - sudjelovanje u izradi strateških podloga i analiza razvoja HKO radi razvoja zapošljivosti,
  - izgradnju konkurentnosti gospodarstva,
  - razvoj i izradu analitičkih podloga i metodologije za izradu standarda zanimanja te
  - praćenje zapošljavanja osoba sa stečenim kvalifikacijama.
15. Dugoročni plan razvoja oružanih snaga, u posebnom poglavlju obrađuje temu opremanja i modernizacije komunikacijsko-informacijskog sustava s naglaskom na interoperabilnost po NATO standardima,
16. U području graditeljstva donesena je [Strategija prostornog uređenja Republike Hrvatske](#)<sup>42</sup>, a donio ju je Sabor Republike Hrvatske 1997. godine. [Odluka o izmjenama i dopunama Strategije prostornog uređenja Republike Hrvatske](#)<sup>43</sup> donesena je 2013. godine. Posebno poglavlje je posvećeno uvođenju informacijskog sustava prostornog planiranja i uređenja

<sup>33</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_10\\_124\\_2364.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_10_124_2364.html)

<sup>34</sup> <http://www.mint.hr/UserDocsImages/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>

<sup>35</sup> <https://branitelji.gov.hr/UserDocsImages/AM2017/STRATE%C5%A0KI%20PLAN%202017.%20-%202019..pdf>

<sup>36</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_07\\_68\\_1635.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_07_68_1635.html)

<sup>37</sup> <http://www.mppi.hr/UserDocsImages/VRH-Provedbeni-program-BB-Strategija2011.pdf>

<sup>38</sup> <http://www.mps.hr/ribarstvo/UserDocsImages/NSPA%20Programska%20polazi%C5%A1ta%20i%20ciljevi.pdf>

<sup>39</sup> [http://www.voda.hr/sites/default/files/dokumenti/strategija\\_upravljanja\\_vodama.pdf](http://www.voda.hr/sites/default/files/dokumenti/strategija_upravljanja_vodama.pdf)

<sup>40</sup> <http://www.mps.hr/ipard/default.aspx?id=129>

<sup>41</sup> <http://www.mps.hr/UserDocsImages/Strategije/2014/Fitosanitarna%20Strategija%202013.%20-%202016.%20-%20Strategija%20razvitka%20nacionalne%20slu%C5%BEbe%20za%20biljno%20zdravstvo.pdf>

<sup>42</sup> [http://www.mgipu.hr/doc/StrategijaRH/Strategija\\_I\\_II\\_dio.pdf](http://www.mgipu.hr/doc/StrategijaRH/Strategija_I_II_dio.pdf)

<sup>43</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_06\\_76\\_1533.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_76_1533.html)

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

prostora, s naglaskom na važnost uvođenja telekomunikacija i informatike radi postizanja željenih promjena u ruralnom prostoru,

17. [Strategija razvoja pravosuđa, za razdoblje od 2013. do 2018. godine](#)<sup>44</sup> obuhvaća i područje iskorištavanja potencijala moderne tehnologije, a aktivnosti nacionalne Strategije usklađuju se sa Višegodišnjim akcijskim planom za europsko e-pravosuđe 2014.–2018. (2014/C 182/02),
18. [Strateški plan Ministarstva zaštite okoliša i energetike za razdoblje 2017. - 2019.](#)<sup>45</sup> godine ističe potrebu za razvoj sustava za praćenje okoliša, vremena i klime koji su povezani s Europskom agencijom za zaštitu okoliša (European Environmental Agency - EEA), s Europskom informacijskom i promatračkom mrežom (European Environment Information and Observation Network - EIONET) i meteorološkim promatračkim sustavima na europskoj i međunarodnoj razini (EUMETSAT, ECMWF, EUMETNET, GEO). [Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske](#)<sup>46</sup> iz 2009. godine također naglašava potrebu uvođenja informacijskog sustava, kao i [Strategija gospodarenja otpadom Republike Hrvatske](#)<sup>47</sup> iz 2005. godine, koja uočava potrebu uređenja informacijskog sustava okoliša,
19. [Strategija razvitka elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2007. - 2010.](#)<sup>48</sup> Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta je dokument koji sagledava elektroničko poslovanje u relaciji s konkurentnošću gospodarstva. Strategija koja ima za cilj osigurati provedbu zakona u novoj, virtualnoj dimenziji društva, sukladno zakonskoj praksi koja se provodi u stvarnom svijetu, je u pripremi. Javna rasprava o Nacrtu Strategije očekuje se do kraja 2015. godine,
20. [Strateški plan Ministarstva uprave za razdoblje 2015.-2017. godine](#)<sup>49</sup> utvrđuje strateške ciljeve iz ove domene pri čemu su najvažniji: omogućiti sustavnu podršku izgradnji korisnički orijentiranih elektroničkih usluga javne uprave, osigurati optimiran razvoj računalne infrastrukture kroz donošenje i provedbu politike upravljanja IKT imovinom u vlasništvu RH (Strategije „oblaka javnog sektora“), uspostaviti sustav za praćenje projekata u javnom sektoru, uspostava elektroničke razmjene podataka između registara u javnoj upravi, omogućavanje korištenja zajedničkih interoperabilnih rješenja na razini EU, primjena elektroničkih identiteta u elektroničkim javnim uslugama, uspostaviti sustav podrške za ponovno korištenje javnih informacija,
21. Ministarstvo financija ima dva važna sektora. Porezna uprava u okviru [Strategije Porezne uprave za razdoblje 2016. – 2020. godine](#)<sup>50</sup> za ostvarenje postavljenih strateških ciljeva ističe daljnje širenje i poboljšavanje elektroničkog poslovanja kroz razvijanje elektroničkih usluga te poboljšavanje komunikacije s poreznim obveznicima. Istovremeno je Carinska uprava donijela [Poslovnu strategiju za razdoblje od 2017.do 2020.](#)<sup>51</sup> koja također dotiče pitanja modernizacije i informatizacije,
22. [Strateški plan Ministarstva rada i mirovinskoga sustava za razdoblje od 2015. – 2017.](#)<sup>52</sup> koji ističe potrebu za unapređenjem poslovanja primjenom modernih informatičkih rješenja,
23. [Nacionalna strategija kibernetičke sigurnosti \(NSKS\)](#)<sup>53</sup> koja osigurava provedbu zakona u novoj, virtualnoj dimenziji društva, sukladno zakonskoj praksi koja se provodi u stvarnom svijetu,

<sup>44</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012\\_12\\_144\\_3085.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_12_144_3085.html)

<sup>45</sup> [http://www.mzoiop.hr/doc/strateski\\_plan\\_ministarstva\\_zastite\\_okolisa\\_i\\_energetike\\_za\\_radoblje\\_2017-2019.pdf](http://www.mzoiop.hr/doc/strateski_plan_ministarstva_zastite_okolisa_i_energetike_za_radoblje_2017-2019.pdf)

<sup>46</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_03\\_30\\_658.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html)

<sup>47</sup> <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/289920.html>

<sup>48</sup> [http://www.mingo.hr/public/trgovina/Strategija\\_razvitka\\_e-poslovanja\\_u\\_RH\\_u\\_razdoblju\\_2007\\_-\\_2010.pdf](http://www.mingo.hr/public/trgovina/Strategija_razvitka_e-poslovanja_u_RH_u_razdoblju_2007_-_2010.pdf)

<sup>49</sup> [https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/o\\_ministarstvu/2014/Strate%C5%A1ki%20plan%20Ministarstva%20uprave%20za%20razdoblje%202015.-2017.%20godine.pdf](https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/o_ministarstvu/2014/Strate%C5%A1ki%20plan%20Ministarstva%20uprave%20za%20razdoblje%202015.-2017.%20godine.pdf)

<sup>50</sup> [https://www.porezna-uprava.hr/HR\\_o\\_nama/Strategije/StrategijaPorezneUprave2016\\_2020%20FINALNO.pdf](https://www.porezna-uprava.hr/HR_o_nama/Strategije/StrategijaPorezneUprave2016_2020%20FINALNO.pdf)

<sup>51</sup> <https://carina.gov.hr/UserDocsImages//4626//Poslovna%20strategija%20Ministarstva%20financija,%20Carinske%20uprave%20u%20razdoblju%20od%202017.-2020..pdf>

<sup>52</sup> <http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2014/12/strateski-plan-2015-2017.pdf>

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

24. [Strategija pomorskog razvitka i integralne pomorske politike Republike Hrvatske za razdoblje od 2014. do 2020. godine](#)<sup>54</sup> (NN 93/14.) jasno prepoznaje značaj razvoja javnih elektroničkih usluga kao jednog od preduvjeta za povećanje efikasnosti rada pomorske administracije i jačanja konkurentnosti cjelokupnog gospodarstva,
25. [Strategija razvoja elektroničke javne nabave u Republici Hrvatskoj 2013. - 2016.](#)<sup>55</sup>,
26. [Strategija razvitka službene statistike Republike Hrvatske 2013. - 2022.](#)<sup>56</sup> koja usmjerava rad statističkog sustava prema postizanju najvažnijih općih i pojedinačnih ciljeva, ali istodobno služi za predstavljanje institucije građanima i javnosti,
27. [Strateški plan Ministarstva kulture 2015. – 2017.](#)<sup>57</sup> kojim je predviđena uspostava nacionalnog informacijskog sustava koji će omogućiti integrirano pretraživanje i pristup digitalnoj kulturnoj baštini, agregaciju metapodataka i interoperabilnost sustava koji se koriste u pojedinim djelatnostima,
28. Strategija razvoja HGK 2017. – 2022. definira digitalnu transformaciju HGK kao najveće nacionalne potpuno poduzetničke organizacije u svrhu stvaranja olakšanih uvjeta poslovanja hrvatskog gospodarstva i stvaranja dodatne vrijednosti kroz uvezivanje u nacionalnu IKT infrastrukturu i omogućavanje jednostavnog korištenja usluga dobivenih temeljem javnih ovlasti i svih drugih usluga za olakšavanje poslovanja, posebice malo i srednje poduzetništvo.

Hrvatski okvir interoperabilnosti razvijen je sukladno *European Interoperability Framework* 1.0 tj. sukladno verziji EIF 1.0, dok će se u daljnjem razvoju u svim aktivnostima voditi računa o načelima novog Europskog okvira interoperabilnosti.

U okviru Strategije pametne specijalizacije (S3), uz pet odabranih tematskih prioritetnih područja ulaganja u znanstvenoistraživačke ustanove (zdravstvo i kvaliteta života, energetski i održivi okoliš, transport i mobilnosti, sigurnost te hrana i bio-ekonomija) Republika Hrvatska je identificirala i dvije prioritetne teme koje su stanju stvoriti najveću dodanu vrijednost i poticati stvaranje novih gospodarskih djelatnosti, podizanje produktivnosti hrvatskog gospodarstva te stvaranje novih i održivih radnih mjesta. Zbog svojih karakteristika i uloga u daljnjem tehnološkom razvoju, IKT je izabran kao prioritetna tema Strategije pametne specijalizacije s ciljem za daljnji razvoj pojedinih područja primjene u okviru definiranih pet tematskih prioritetnih područja i trinaest podpodručja. Posebna pozornost dat će se onim projektima iz pet prioritetnih područja koja sadrže elemente IKT-a.

#### 3.2.2 Nacionalni pravni okvir

##### Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14)

Državna uprava u Republici Hrvatskoj već duži period kontinuirano radi na informatizaciji svojih poslovnih i upravnih sustava, pri čemu svaka institucija radi na informatizaciji djelokruga nad kojim ima ovlasti. Na taj su se način posljedično razvijala pojedinačna rješenja i stvarala arhitektura silosa, odnosno svaka institucija je razvijala svoj pojedinačan sustav identifikacije i autentifikacije, zatvarala svoje poslovne i upravne poslove, te obavljala informatizaciju u okvirima svog specifičnog djelokruga. Sve izvan tog sustava moralo se nabavljati na način da su građani bili fizička „poveznica“ sustava, tj. oni sami morali su odlaziti u drugu instituciju i tamo iz njihovih javnih registara dobiti pisane dokumente koje bi dostavljali u drugu instituciju. Pri tome je već Zakon o sustavu državne uprave iz 1993. u svom članku 87. određivao da se „.....u rješavanju u upravnim stvarima ne smije zahtijevati od stranaka da u postupku pribavljaju uvjerenja o činjenicama o kojima tijela državne uprave, tijela

<sup>53</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_10\\_108\\_2106.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_10_108_2106.html)

<sup>54</sup> [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_07\\_93\\_1879.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_07_93_1879.html)

<sup>55</sup> <http://www.javnabave.hr/userdocsimages/userfiles/file/STRATE%C5%A0KI%20DOKUMENTI/Strategija%20e-nabave.pdf>

<sup>56</sup> [http://www.dzs.hr/Hrv/about\\_us/Legals/Strategija%20razvitka%20sluzbene%20statistike%202013-2022.pdf](http://www.dzs.hr/Hrv/about_us/Legals/Strategija%20razvitka%20sluzbene%20statistike%202013-2022.pdf)

<sup>57</sup> [http://www.min-kulture.hr/userdocsimages/FINANCIRANJE/strateski%20plan%20web\\_2015-2017\\_SP%20MK%20-%20dopunjen.pdf](http://www.min-kulture.hr/userdocsimages/FINANCIRANJE/strateski%20plan%20web_2015-2017_SP%20MK%20-%20dopunjen.pdf)

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

jedinice lokalne samouprave i uprave ili pravne osobe koje imaju javne ovlasti vode službene očevidnike. Takva uvjerenja moraju se pribaviti po službenoj dužnosti.“ Članak 47. Zakona o općem upravnom postupku, utvrđuje da će „...Službena osoba pribavit po službenoj dužnosti podatke o činjenicama o kojima službenu evidenciju vodi javnopravno tijelo kod kojeg se vodi postupak, odnosno drugo javnopravno tijelo ili sud.“

Imajući u vidu da se, iako postoji uporište u zakonima, obveza ishođenja dokumenata iz drugih evidencija izbjegava na način da se korisnicima ukaže da će ishođenje dokumenata po službenoj dužnosti dugo trajati, pristupilo se izradi Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi, koji ima za cilj obvezati sve institucije na dijeljenje podataka, naravno sukladno propisima vezanim uz pitanja zaštite osobnih podataka te sigurnosti.

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14) (u nastavku teksta: Zakon) donio je Hrvatski sabor u srpnju 2014., a nastao je kao odgovor na potrebu promjene načina rada u javnoj upravi i njenog odnosa prema građanima i poduzetnicima te s ciljem da osigura e-javne usluge za građane i poduzetnike temeljene na integriranom informacijskom sustavu države.

#### Razlozi donošenja Zakona su sljedeći:

- ovim Zakonom Vlada Republike Hrvatske stvara pretpostavke za oživotvorenje vizije moderne javne uprave temeljene na modernoj informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji te osigurava prijelaz na novu generaciju otvorene, prilagodljive i interaktivne uprave okrenute pružanju naprednih usluga usmjerenih korisniku,
- primjena odredbi ovog Zakona ubrzat će ostvarivanje ciljeva vezanih uz razvoj nove javne uprave zadanih Programom Vlade Republike Hrvatske za mandatno razdoblje 2011. - 2015. te
- stvaranje pouzdane, otvorene, transparentne i korisnicima uslužne uprave, što je naročito važno obzirom na činjenicu da Republika Hrvatska djeluje unutar sustava Europske unije.

Zakon se odnosi na sve institucije kojima se sredstva za plaće osiguravaju iz državnog proračuna ili iz sredstava Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Pritom utvrđuje prava, obveze i odgovornosti navedenih tijela vezano uz uspostavu, razvoj i upravljanje sustavom državne informacijske infrastrukture, uspostavljanje i upravljanje sustavom javnih registara i uvjete koje državna informacijska infrastruktura mora osigurati u odnosu na javne registre, kao i korištenje zajedničke osnovice za sigurnu razmjenu podataka unutar sustava državne informacijske infrastrukture, zajedničkog sustava identifikacije i autentifikacije te jedinstvene točke interakcije s građanima i drugim korisnicima.

#### Zakon rješava tri ključna problema državne informatike:

1. Nadležnost za upravljanje i koordiniranje razvoja e-javne uprave, tj. e-Government, a time i razvoja državne informacijske infrastrukture da djeluje kao jedinstveni sustav za pružanje usluga građanima i poslovnim subjektima,
  2. Stvaranje virtualnog jedinstvenog upravnog mjesta te
  3. Obveznost korištenja podataka u temeljnim registrima sa svrhom rasterećenja građana od upravnog opterećenja, tj. fizičkog nošenja dokumenata između institucija, odnosno implementacija 'only once' principa.
1. Nadležnost za upravljanje i koordiniranje razvoja e-javne uprave
    - Hrvatski sabor donio je Zakon u svrhu uređenja područja informacijsko-komunikacijske infrastrukture države na način da djeluje kao jedinstveni sustav za pružanje usluga građanima i poslovnim subjektima;
    - Zakonom su utvrđena prava, obveze i odgovornosti nadležnih tijela javnog sektora vezano za uspostavu, razvoj i upravljanje sustavom državne informacijske infrastrukture, pri čemu središnje tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske preuzima ključnu ulogu te



### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

- uvodi se Registar ProDII, u kojeg se unose svi informatički projekti u tijelima javnog sektora sa svrhom koordinacije i racionalizacije ulaganja u državnu informacijsku infrastrukturu.
2. Virtualno jedinstveno upravno mjesto
    - Zakonom o sustavu državne uprave i Zakonom o općem upravnom postupku propisano je da službenici po službenoj dužnosti moraju pribaviti podatke o kojim državna tijela vode službene evidencije, stoga se uspostavlja jedinstveno upravno mjesto kojim je osigurana dostupnost svim potrebnim podacima za rješavanje predmeta u državi;
    - Virtualno jedinstveno upravno mjesto čini sustav e-Građani, koji se sastoji od Središnjeg državnog portala, Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava te Osobnog korisničkog pretinca i sustav e-Poslovanje namijenjen za poslovne korisnike. Zakonom se utvrđuje da svaka e-usluga mora biti u sustavu tog virtualnog jedinstvenog upravnog mjesta.
  3. Obveznosti povezivanja registara – princip '*only once*'
    - Državu bez papira čini jedinstveno upravno mjesto, gdje su povezani registarski sustavi koji osiguravaju dostupnost podacima i time rasterećuju građane administrativnog opterećenja, jer ne moraju prenositi dokumente između različitih institucija, sve u smislu davanja podatka samo jednom i to digitalno. U svrhu osiguranja pregleda dostupnosti podataka, tj. postojećih načina dostavljanja/primanja podataka iz različitih javnih registara, određeno je ustanovljavanje javnog registra „Metaregistra“. Metaregistar predstavlja ujedno i komunikacijski alat za postavljanje zahtjeva i odobrenja pristupa podacima te dojavu o predviđenim promjenama u registarskom sustavu države;
    - Umrežene su državne matice, Knjiga državljana i Registar birača. Dokumenti se mogu izdavati u bilo kojem matičnom uredu za bilo koje matično područje i realiziran je pristup maticama kroz sustav e-Građani.

#### **Uredba o uspostavljanju Javnog registra za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (NN 134/14, 40/16)**

U studenom 2014. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o uspostavljanju javnog Registra za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (Javni registar ProDII).

Javni registar ProDII donesen je u svrhu racionalizacije, usmjeravanja razvoja i koordinacije svih poslova i projekata primjene državne informacijske infrastrukture, uz istovremeno povećanje kvalitete javnih usluga i onemogućavanja planiranja i provedbe istovrsnih ili sličnih projekata u javnom sektoru.

#### **Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu (NN 41/16)**

Odlukom Vlade Republike Hrvatske osnovano je **Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu** (NN 41/16) sa svrhom praćenja i koordinacije razvoja državne informacijske infrastrukture te pripreme izvješća Vladi Republike Hrvatske. Zadaće vijeća su praćenje provedbi i davanje preporuka za investicije u informacijske tehnologije te predlaganje mjera i aktivnosti za unaprjeđenje investicija, praćenje politike javnih nabava u informacijskoj tehnologiji, praćenje provedbe projekata državne informacijske infrastrukture i davanje preporuka za unaprjeđenje i daljnji razvoj elektroničke uprave, poticanje razvoja i istraživanja u području informacijskih tehnologija te ocjenjivanje ostvarenih rezultata.

#### **Uredba o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu (NN 103/15, 40/16)**

U rujnu 2015. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu.

### **3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST**

Uredbom su propisani organizacijski i tehnički standardi za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu, uvjeti i aktivnosti nužni za pokretanje, implementaciju, razvoj i nadzor projekata vezanih uz državnu informacijsku infrastrukturu, način upravljanja, razvoja te ostali elementi neophodni za rad državne informacijske infrastrukture.

Uredbom se također uredio način povezivanja na sustav središnjeg državnog portala, na nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav i na korisnički pretnac, te se utvrdio ustroj, sadržaj, način korištenja i uvjeti za evidenciju javnih registara u Metaregistru te je definiran pružatelj usluga na principima Centra dijeljenih usluga za potrebe tijela javnog sektora (opširnije poglavlje 7.5.2).

#### **Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07)**

Ovim se Zakonom utvrđuje pojam informacijske sigurnosti, mjere i standardi informacijske sigurnosti, područja informacijske sigurnosti te nadležna tijela za donošenje, provođenje i nadzor mjera i standarda informacijske sigurnosti. Ovaj se Zakon primjenjuje na državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te na pravne osobe s javnim ovlastima, koje u svom djelokrugu koriste klasificirane i neklasificirane podatke.

#### **Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14)**

Ovim se Zakonom uređuje područje elektroničkih komunikacija, i to korištenje elektroničkih komunikacijskih mreža i pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga, pružanje univerzalnih usluga te zaštita prava korisnika usluga, gradnja, postavljanje, održavanje i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, uvjeti tržišnog natjecanja te prava i obveze sudionika na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, djelotvorno upravljanje radiofrekvencijskim spektrom te adresnim i brojevnim prostorom, digitalni radio i televizija, zaštita podataka, sigurnost i cjelovitost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te obavljanje inspekcijskog nadzora i kontrole u elektroničkim komunikacijama.

#### **Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15)**

Tijela javne vlasti u Hrvatskoj, sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama NN 25/13, 85/15), dužna su objavljivati podatke u formatu koji je strojno čitljiv i otvoren. Pod tim se podrazumijeva da ga stroj, odnosno računalo može samostalno pročitati i interpretirati putem otvorenog i/ili zatvorenog softvera. Zakon o pravu na pristup informacijama je u skladu s Direktivom EU o ponovnom korištenju informacija javnog sektora (2003/98/EC PSI Directive). Svrha direktive jest ekonomski aspekt ponovnog korištenja informacija, više nego ostvarivanje prava građana da dobiju informacije.

#### **Zakon o uslugama (NN 80/11)**

Zakon o uslugama na unutarnjem tržištu u članku 6. prenosi u nacionalno zakonodavstvo obvezu razvoja e-procedura za započinjanje poslovanja tj. osnivanja sjedišta poslovanja (tvrtki, obrta i drugih pravnih oblika) te za dobivanje sektorskih odobrenje za obavljanje pojedinih uslužnih djelatnosti (od strane pojedinih tijela javne uprave, ukoliko je isto propisano) te propisuje osnivanje elektroničke Jedinствене kontaktne točke koja će pružati pomoć zainteresiranim osobama da mogu obaviti sve postupke i ispuniti sve uvjete za pristup ili obavljanje uslužne djelatnosti.

#### **Zakon o Nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka (NN 56/13)**

Navedenim zakonom se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi INSPIRE direktiva<sup>58</sup> (Direktiva 2007/2/EZ o uspostavljanju infrastrukture za prostorne informacije u Europskoj zajednici (INSPIRE)), tj. uspostavlja Nacionalna infrastruktura prostornih podataka koja je skup tehnologija, mjera, normi, provedbenih

---

<sup>58</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32007L0002>

### 3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

pravila, usluga, ljudskih kapaciteta i ostalih čimbenika koji omogućavaju djelotvorno objedinjavanje, upravljanje i održavanje dijeljenja prostornih podataka u svrhu zadovoljenja potreba na nacionalnoj, kao i na europskoj razini, a koji će biti sastavni dio europske infrastrukture prostornih podataka definirane INSPIRE direktivom.

#### **Ostali pravni propisi koji uređuju ovo područje jesu:**

Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/02, 80/08, 30/14), Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05), Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09), Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 139/04, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12), i Zakon o elektroničkoj trgovini (NN 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14).

#### **Odluka o pokretanju Projekta e-Građani**

Vlada Republike Hrvatske je pokrenula Projekt e-Građani Odlukom o pokretanju Projekta e-Građani (NN 52/13, 31/14, 44/16) koji je omogućio pristup javnim informacijama i informacijama o javnim uslugama na jednom mjestu, siguran pristup osobnim podacima i elektroničku komunikaciju građana i javnog sektora.

#### **Zaključak Vlade RH o prihvaćanju Projektanog plana provedbe dugoročnih reformskih mjera fiskalne konsolidacije za razdoblje 2014.-2016. - uspostava Centra dijeljenih usluga**

Analizom stanja državnog IT-a utvrđeni su nedostaci u smislu neodgovarajućeg i nedovoljno efikasnog upravljanja troškovima i investicijama u IT sektoru. Informatički projekti se provode po ministarstvima bez sustavne koordinacije i mogućeg korištenja zajedničkih resursa, mnogi sustavi rade s malim postotkom iskorištenosti IT infrastrukture, središnja tijela državne uprave imaju veliki broj vlastitih aplikacija čiji podaci nisu dostupni drugim tijelima državne uprave (nedostupnost podacima), mnogi istovjetni podaci vode se u različitim aplikacijama, ne postoje jedinstveni zajednički poslovni procesi države te sustav integracije postojećih aplikacija i baza podataka.

Kako bi riješila navedene probleme uočene u upravljanju državnim IT sustavom, Vlada Republike Hrvatske predložila je uspostavljanje jedinstvenog centra dijeljenih usluga, odnosno tzv. *Shared Service Centra* čime bi se uspostavilo jedinstveno mjesto razvoja državnog IT-a; racionalizirali izdaci državnog IT-a putem nadzora nad trošenjem proračunskih sredstava; konsolidirala integracija IT sustava različitih državnih tijela i omogućilo korištenje jedinstvene IT infrastrukture. Na taj način tijela javnog sektora više bi se mogla usredotočiti na svoju osnovnu djelatnost te ujednačiti rad s drugim tijelima javnog sektora putem standardizacije zajedničkih poslovnih procesa kroz jedinstven IT sustav. Takav način rada doveo bi do nove dimenzije transparentnosti sustava i otvaranja novih poslovnih mogućnosti privatnom sektoru.

Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici održanoj 24. travnja 2014. godine donijela je Zaključak kojim je utvrdila prijedlog Nacionalnog programa reformi u kojem je osnivanje *Shared Service Centra* definirano kao jedna od dugoročnih reformskih mjera, a na temelju preporuke Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora, na čelu s potpredsjednicom Vlade RH, osnovanog Odlukom Vlade Republike Hrvatske od 2. veljače 2012. godine Odlukom o osnivanju Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu (NN 41/16) iz 2016. godine prestalo je s radom Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora.

#### **Odluka o pokretanju Projekta e-Poslovanje**

Vlada Republike Hrvatske je pokrenula Projekt e-Poslovanje Odlukom o pokretanju Projekta e-Poslovanje (NN 70/16) i Odlukom o izmjenama Odluke o pokretanju Projekta e-Poslovanje (NN 27/17) kojima će se uspostaviti sustav koji će omogućiti pristup javnim informacijama i informacijama

### **3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST**

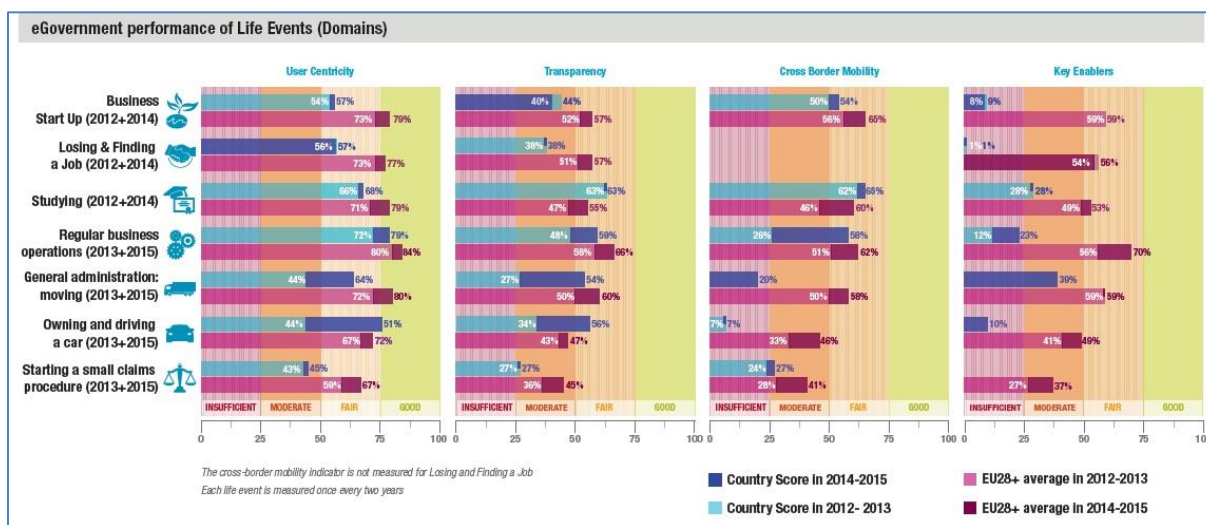
o javnim uslugama za poslovne subjekte na jednom mjestu, siguran pristup podacima poslovnih subjekata i elektroničku komunikaciju poslovnih subjekata i javnog sektora.

## 4. SNIMKA STANJA

### 4. Snimka stanja

Republika Hrvatska intenzivno radi na uvođenju e-uprave. Iako su mnoga područja jako dobro pokrivena e-uslugama, ipak i dalje postoji mogućnost unapređenja sustava. Ujedno su uspostavljeni ključni preduvjeti razvoja e-usluga: e-identitet, sigurni pretinac za komunikaciju s javnom upravom, jedinstveno mjesto pristupa i identifikacije/autentifikacije te sustav javnih i temeljenih registara. Korištenje navedenog propisano je Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi.

#### 4.1 e-Usluge



Slika 3 Usporedni prikaz stanja e-usluga u RH za razdoblje 2012. -2015.

U svrhu lakšeg komparativnog praćenja razvoja e-javne uprave, a slijedom smjernica Europske komisije, pri razvoju e-usluga razlikuju se e-usluge za građane i e-usluge za poslovne subjekte, te se usluge grupiraju prema problemima koje rješavaju, a ne prema institucijama koje ih pružaju. Ujedno su sukladno smjernicama Europske komisije, utvrđene razine zrelosti po kojima se mjeri dostupnost javnih usluga na Internetu.

Svaka e-usluga definirana je različitim razinama informatiziranosti, a koje se mjere na skali od 1 do 5, s pripadajućim značenjem:

1. **Informacija:** na mreži je dostupna samo informacija o usluzi (npr. opis postupka).
2. **Jednosmjerna interakcija:** dostupnost formulara u e-obliku za pohranjivanje na računalu, prazne formulare moguće je otisnuti na pisaču.
3. **Dvosmjerna komunikacija:** interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentifikaciju, ispunjavanjem formulara pokreće se pojedina usluga.
4. **Transakcija:** cijela usluga je dostupna na mreži, popunjavanje formulara, autentifikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge putem mreže.
5. **Ciljana usluga (proaktivnost/automatizacija):** obavljanje usluge je proaktivno /automatizirano na način da se od korisnika traži samo potvrda ili suglasnosti.

Današnje stanje u Republici Hrvatskoj je takvo da je još uvijek velika većina e-usluga na razini zrelosti 2, tj. da se radi o jednosmjernoj interakciji. Razlog tome je taj što do ljeta 2014. godine nije bilo jedinstvenog mjesta u virtualnom svijetu za interakciju s građanima i poslovnim subjektima, tako da

## 4. SNIMKA STANJA

je svako tijelo, koje je htjelo pružati personalizirane usluge, moralo razviti i svoj sustav izdavanja mehanizama za verifikaciju e-identiteta.

### 4.1.1 Ključni preduvjeti za razvoj e-uprave

#### e-Građani

Gotovo sva tijela javnog sektora razvila su e-usluge.

Probleme su pri tome predstavljali:

- nepostojanje jedinstvenog mehanizma za verifikaciju e-identiteta,
- nepostojanje jedinstvenog mehanizma odnosno središnjeg servisa za izdavanje vjerodajnica tj. potvrda e-identiteta,
- nepostojanje mehanizma za sigurnu dostavu personaliziranih informacija korisnicima,
- raspršenost informacija i e-usluga po različitim stranicama te
- neinformiranost javnosti o dostupnosti e-usluga.

Sve navedeno rješava se puštanjem u rad i daljnjim razvojem platforme e-Građani 10. lipnja 2014. godine.

Projekt e-Građani ostvaruje se kroz tri glavne sastavnice, koje čine zajedničku infrastrukturu javnog sektora:

- Sustav središnjeg državnog portala
- Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav
- Sustav osobnog korisničkog pretinca.

Svaka sastavnica rješava dio navedenih problema. Središnji portal rješava pitanje raspršenosti informacija i e-usluga, Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav - NIAS rješava pitanje verifikacije elektroničkog identiteta i razvijena je mreža za izdavanje jedne vrste pristupnih elemenata, a osobni korisnički pretinac (OKP) predstavlja mehanizam za sigurnu dostavu personaliziranih informacija korisnicima.

Ministarstvo unutarnjih poslova je izdavanjem elektroničke osobne iskaznice (eOI) s identifikacijskim certifikatom, koji je ujedno vjerodajnica najviše razine, omogućilo pristupanje svim elektroničkim uslugama.

#### Središnji državni portal

Jedno od gore navedenih problema, raspršenost informacija i e-usluga, riješilo se uvođenjem sustava središnjeg državnog portala koji integrira informacije i e-usluge na jednom mjestu – Središnjem državnom portalu koji je realiziran unutar jedinstvene domene: **gov.hr**. Cilj je ovog portala pružiti informacije o svim uslugama javne uprave, vezano uz životne situacije, te integrirati sve web stranice središnjih tijela javne uprave na standardizirani način.

Ujedno se na tim stranicama nalazi popis svih e-usluga koje pružaju tijela javne uprave, uključujući i tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave pod „Ostale e-usluge u Republici Hrvatskoj“<sup>59</sup>.

#### Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav NIAS

NIAS je jedinstveno mjesto verifikacije e-identiteta za pristupa e-uslugama (nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav-NIAS).

NIAS je cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na

---

<sup>59</sup> <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>

#### 4. SNIMKA STANJA

nacionalnoj razini, koje omogućava uključivanje više tipova vjerodajnica različitih razina sigurnosti i to od razine 2 (najniža) do 4. Dostupne vjerodajnice navedene su u Listi prihvaćenih vjerodajnica<sup>60</sup>. Cilj je uključiti vjerodajnice svih zainteresiranih poslovnih subjekata u NIAS tj. nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav, te otvoriti sustav privatnom sektoru.

Temeljna funkcija NIAS-a je sigurna e-identifikacija i autentifikacija korisnika e-usluga.

NIAS ima ulogu posrednika između korisnika e-usluge, pružatelja e-usluge i izdavatelja vjerodajnice. Skup podataka koji NIAS prosljeđuje e-usluzi je dovoljan za jednoznačnu identifikaciju korisnika, a to je u Hrvatskoj osobni identifikacijski broj (OIB). Sve fizičke i pravne osobe, za koje postoji potreba praćenja u službenim evidencijama u Republici Hrvatskoj dobivaju OIB. OIB predstavlja e-identitet svih navedenih osoba i sve se aplikacije razvijaju koristeći OIB kao jedinstveni identifikator.

Elektroničke vjerodajnice koje su u ožujku 2017. godine dostupne u sustavu NIAS su:

- ePass korisničko ime i lozinka – sustav razvijen za e-Građane,
- mToken - aplikacija izrađena za pametne telefone- sustav razvijen za e-Građane;
- pametna kartica Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje,
- korisničko ime i lozinka iz sustava AAI@EDU - postojeći autentifikacijski i autorizacijski sustav znanosti i visokog obrazovanja,
- HPB Token/mToken,
- ePošta (korisničko ime i lozinka) – Pošta,
- elektronička osoba iskaznica,
- FinaSoft certifikat,
- Zagrebačka banka Token/m-Token,
- Privredna banka Zagreb mToken/čitač s karticom,
- Raiffeisen bank mToken/čitač kartice/token,
- Kentbank SMS jednokratni pin,
- FinaRDC certifikat te
- OTP banka Token/m-Token.

Izdavanje vjerodajnica ePass i mToken omogućeno je isključivo osobama koje osobno dođu po vjerodajnice pri tome vjerodajnice osoba može preuzeti za sebe ili za drugu osobu koja ga je opunomoćila. Međutim, nema mogućnosti izdavanja vjerodajnica za djecu ispod 15 godina, niti vjerodajnice može preuzeti roditelj. Izdavanje vjerodajnica nije moguće u inozemstvu, već je potrebno opunomoćiti osobu u Hrvatskoj.

Može se opunomoćiti i osoba u inozemstvu koja će doći osobno u FINA-u u RH i jednoznačno se identificirati prilikom podnošenja zahtjeva za izdavanje ePASS i/ili mToken temeljem punomoći. Opunomoćitelj treba imati OIB kako bi mu se izdao ePASS i/ili mToken, a opunomoćenik može biti i strani državljanin.

#### **Osobni korisnički pretinac**

U Osobni korisnički pretinac (OKP) korisnici zaprimaju poruke od javne uprave. Mogu zaprimiti više od 60 različitih obavijesti<sup>61</sup> od javne uprave, a broj im stalno raste. OKP osigurava proaktivno djelovanje uprave, jer šalje obavijesti bez da korisnik pokreće neku e-uslugu.

Primjer poruka su: stanje uplata dopunskog zdravstvenog osiguranja; obavijest o verifikaciji podataka u državnim maticama; obavijesti o početku i završetku blokade računara; obavijesti od REGOS-a, HZMO-a i HZZ-a; obavijest iz sustava e-SPIS o zakazanim ročištima; promjena u predmetu, istek putovnice, rješenje o novčanoj naknadi itd.

<sup>60</sup> <https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667>

<sup>61</sup> Stanje - veljača 2017.

## 4. SNIMKA STANJA

Osobni korisnički pretinac dostupan je putem mobilnih platformi iOS, WP i Android. Ujedno Osobni korisnički pretinac omogućuje personalizaciju poruka od strane korisnika i prosljeđivanje informacija o porukama na e-mail adresu .

U narednom razdoblju planira se daljnja nadogradnja Osobnog korisničkog pretinca na način da omogući dostavu službenih obavijesti uz potvrdu prijema od strane primatelja.

### Kontaktni centar e-Građani

U okviru uspostave sustava e-Građani, Republika Hrvatska je osigurala i Kontaktni centar e-Građani kao centralnu točku kontakta i podrške svim trenutnim i potencijalnim korisnicima sustava e-Građani. Korisnici mogu dobiti podršku putem telefona 072200027 i dva e-mail kontakta. Svrha uspostave središnjeg Kontaktnog centra e-Građani je osiguravanje adekvatne i brze korisničke podrške u dijelu korištenja elektroničkih usluga, kao i pružanje informativne podrške o radu i mogućnostima sustava.

Imajući na umu daljnji plan razvoja e-uprave i pozitivan trend korištenja Interneta u RH, istovremeno će se raditi i na unaprjeđenju online strukture i brzine dostupnosti informacija.

### Zaključak e-Građani

Platforma e-Građani predstavlja temelj razvoja e-usluga za građane u Republici Hrvatskoj. Uključivanje ove platforme pri razvoju novih usluga je propisano zakonom.

#### 4.1.2 Druge sektorske platforme (e-porezna, e-zdravstvo, e-školstvo, e-dozvola...)

Danas postoje i druge platforme, vezane uz pojedina upravna područja, od kojih se ovdje navode samo neke. Tako Porezna uprava ima svoju platformu e-Porezna, putem koje se mogu koristiti [Elektroničke usluge Porezne uprave](#)<sup>62</sup>, a također i Carinska uprava ima svoju platformu [e-Carina](#)<sup>63</sup> za korištenje e-usluga. U sustavu zdravstva važan portal za zdravstvene djelatnike je [CEZIH](#)<sup>64</sup> Centar zdravstvene informatike Republike Hrvatske, a u sustavu znanosti i obrazovanja su to usluge [CARNeta](#)<sup>65</sup> i [Srca](#)<sup>66</sup>. Ministarstvo znanosti i obrazovanja provodi elektroničke upise u I. razred srednje škole putem [Nacionalnog informacijskog sustava prijave i upisa u srednje škole](#)<sup>67</sup> te prijavu ispita državne mature i upise na visoka učilišta putem [Nacionalnog informacijskog sustava prijave na visoka učilišta](#)<sup>68</sup>. Područje prostornih podataka uređeno je kroz [Nacionalnu infrastrukturu prostornih podataka](#)<sup>69</sup> te je uspostavljen portal sa ciljem pronalaženja prostornih podataka i usluga javnog sektora kroz sustav metapodataka, a razvijen je i Zajednički informacijski sustav katastra i zemljišnih knjiga (ZIS), kao centralno mjesto o katastarskim i zemljišnoknjižnim podacima, te njegov podsustav One Stop Shop (OSS).

#### 4.1.3 Otvoreni podaci

Sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama, kojim se preuzima Direktiva EU o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora, a odnosi se na jačanje obaveze objave informacija javnog karaktera koje su sadržane u obliku baza ili registara radi ponovne uporabe od strane privatnog sektora ili civilnog društva te građana pojedinaca te u svrhu stvaranja dodatne društvene i gospodarske vrijednosti, komercijalnog ili nekomercijalnog karaktera, propisane su obaveze za tijela javne vlasti usmjerene na omogućavanje ponovne uporabe i otvaranje podataka. Direktivom, a zatim

<sup>62</sup> <https://e-porezna.porezna-uprava.hr/>

<sup>63</sup> <https://e-carina.carina.hr/>

<sup>64</sup> <http://www.cezih.hr/>

<sup>65</sup> [www.carnet.hr](http://www.carnet.hr)

<sup>66</sup> [www.srce.hr](http://www.srce.hr)

<sup>67</sup> [www.upisi.hr](http://www.upisi.hr)

<sup>68</sup> [www.postani-student.hr](http://www.postani-student.hr)

<sup>69</sup> <http://geoportal.nipp.hr/hr>



## 4. SNIMKA STANJA

i Zakonom, zahtijeva se od svih tijela da osiguraju objavu takvih informacija na internetskim stranicama ili putem portala, te omogućće pružanje putem pojedinačnih zahtjeva, kao i da se kao pravilo primjenjuje pravilo bez troškova, a naplata troškova provodi samo kada je to nužno i u skladu s pravilima propisanim Zakonom i podzakonskim propisima. Također, zahtijeva se neovisni nadzor nad ponovnom uporabom kao i revidiranje ugovora o isključivim pravima na korištenje informacija javnog sektora. Posebna novost odnosi se na obavezu otvaranja podataka iz područja kulture – muzeja, arhiva i knjižnica, i uključivanje tih digitaliziranih informacija u europske portale.

**Otvoreni podaci** su podaci koje stvaraju tijela javne vlasti, a čijom se uporabom u komercijalne i/ili nekomercijalne svrhe može stvoriti dodana vrijednost ili ekonomska korist.

**Primjeri** skupova otvorenih podataka su geolokacijski podaci, prometni podaci, meteorološki podaci, podaci iz područja okoliša itd. Otvoreni podaci u pravilu ne sadrže osobne podatke ili drugim riječima, ukoliko su podaci zaštićeni Zakonom o zaštiti osobnih podataka, iste se ne smatra otvorenim podacima jer njihova objava nije dozvoljena.

[Portal otvorenih podataka Republike Hrvatske](https://data.gov.hr), po uzoru na druge slične projekte u Europi i svijetu, predstavlja katalog metapodataka (podataka koji pobliže opisuju skupove podataka) te pomoću njega korisnici lako dolaze do traženih otvorenih podataka. Portal je uspostavljen na adresi <https://data.gov.hr>.

Republika Hrvatska aktivno sudjeluje u provedbi nekoliko europskih projekata s ciljem razmjene najbolje prakse i iskustava u uspostavi sustava, a to su:

- Public Sector Information Group and Subgroup,<sup>70</sup>
- Open data Support,<sup>71</sup>
- ePSI Platform,<sup>72</sup>
- Share PSI,<sup>73</sup>
- LAPSI (Legal Aspects of Public Sector Information),<sup>74</sup>
- OpenAIREplus (2nd Generation Open Access Infrastructure for Research in Europe).<sup>75</sup>

### 4.1.4 e-Uključivost

Zakonodavstvo Republike Hrvatske za sada ne definira potrebu osiguranja dostupnosti internetskih stranica u javnom sektoru. Smjernice za izradu internetskog mjesta za Središnji državni portal traže osiguranje veće dostupnosti sukladno Smjernicama za pristupačnost sadržaja internetskih stranica (*Web Content Accessibility Guidelines*) WCAG 2.0. i Direktivi 2016/2102/EU Europskog parlamenta i Vijeća o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora.

Potrebno je dodatno osigurati uključivanje osjetljivih skupina u korištenje e-usluga, kako putem informiranja o mogućnostima dobivanja tih usluga i javnih informacija općenito putem IKT, tako i razvijanjem vještina i znanja, osobito ciljanim edukativnim programima te poticanjem i motiviranjem svih skupina za korištenje informacijsko komunikacijske tehnologije. Izostankom navedenog, pojedine skupine (npr. starije osobe, osobe bez obrazovanja ili s nižim stupnjem obrazovanja, određene manjinske skupine, nezaposleni, itd.) postaju izloženije još većem riziku zaostajanja za ostalim građanima, čime se povećava već prisutan digitalni jaz. Ujedno, razvijanjem i implementacijom programa informatičkog opismenjavanja olakšat će se stjecanje vještina i znanja za prekvalifikaciju, a time i smanjivanje nezaposlenosti.

<sup>70</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/public-sector-information-group-main-page>

<sup>71</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/community/ods/description>

<sup>72</sup> <https://www.europeandataportal.eu/hr>

<sup>73</sup> <http://www.w3.org/2013/share-psi/>

<sup>74</sup> <http://www.lapsi-project.eu>

<sup>75</sup> <https://www.openaire.eu/>

## 4. SNIMKA STANJA

### 4.1.5 Ključne e-usluge po područjima

E-usluge koje pružaju javna tijela u Republici Hrvatskoj mogu se podijeliti prema nekoliko kriterija, npr. ovisno o tome da li koriste NIAS, odnosno nacionalni sustav za identifikaciju i autentifikaciju ili prema tome kojim su korisnicima namijenjene.

Podjela prema kriteriju uključenja u sustav e-Građani:

- usluge koje koriste NIAS, tj. nacionalni sustav za identifikaciju i autentifikaciju kao dio sustava e-Građani (popis e-usluga naveden je na poveznici <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html> - Dostupne e-usluge u sustavu e-Građani) te
- usluge koje ne koriste NIAS (za sada); popis e-usluga naveden je na poveznici <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html> - Ostale e-usluge u Republici Hrvatskoj).

S druge strane može se primijeniti kriterij korisnika i podijeliti na usluge koje su namijenjene građanima te one koje koriste pravne osobe. Primjenom tog kriterija prikazat će se uvid u e-usluge koje korisnici javnih elektroničkih usluga u Republici Hrvatskoj mogu koristiti.

### Dostupne e-usluge za građane

**Pravna država i sigurnost** tema je u kojoj su tijela javne vlasti razvile najviše usluga:

- Uz korištenje NIAS-a:
  - građani mogu putem sigurnog e-sandučića pregledavati i upravljati porukama koje su uputila tijela državne uprave,
  - u vrijeme predsjedničkih, parlamentarnih ili lokalnih izbora te u vrijeme državnih referenduma u mogućnosti su provjeriti svoj upis u registar birača te podnijeti e-zahjev za glasovanje na drugom biračkom mjestu te
  - mogu i zatražiti e-zapise vezane uz prebivalište, boravište te vlasništvo vozila.
- Bez korištenja NIAS-a:
  - lokalna samouprava nudi različite usluge te neki gradovi i općine (npr. Rijeka, Split, Osijek, Pula, Zadar, pa i manje općine kao što su Medulin, Vela Luka, Ližnjan, Kamanje, Ozalj) su razvili uslugu kojom građani mogu pratiti stanja i obrade predmeta,
  - ukoliko sudjeluju u sudskim postupcima, građani mogu 'online' provjeriti osnovne podatke o sudskim predmetima u kojima sudjeluju, napraviti informativni izračun sudskih pristojbi ili pregledati oglasne ploče sudova te
  - u slučaju da žele zaštititi određeno industrijsko vlasništvo, taj proces mogu započeti i s vlastitih računala.

U području **obitelji te odgoja i obrazovanja** razvijene su e-usluge:

- Uz korištenje NIAS-a:
  - pribavljanje isprava iz Matice rođenih i vjenčanih te iz Knjige državljana,
  - putem sustava e-Dnevnik roditeljima čija djeca pohađaju škole koje su uključene u sustav e-Dnevnika je dostupan uvid u sve relevantne podatke koje se tiču njihovog djeteta u osnovnom ili srednjem obrazovanju te
  - također, roditelji imaju mogućnost izračuna potencijalnog doplatka za vlastitu djecu.
- Bez korištenja NIAS-a (koriste se drugi mehanizmi identifikacije/autentifikacije):
  - mrežna stranica <https://www.upisi.hr/upisi/> korisničko je sučelje Nacionalnog informacijskog sustava prijave i upisa u srednje škole. Sustav omogućuje bolju umreženost svih sudionika upisnoga procesa – Ministarstva, ureda državne uprave, županijskih upravnih odjela, osnovnih i srednjih škola, učenika i roditelja,

#### 4. SNIMKA STANJA

- mrežna stranica <https://www.postani-student.hr/Ucilista/Default.aspx> korisničko je sučelje prema Središnjemu registru državne mature i Nacionalnome informacijskom sustavu prijava na visoka učilišta. Sustav omogućuje prijavu ispita državne mature, prijavu studijskih programa te uvid u vlastite rezultate po svim elementima vrjednovanja za rangiranje pri upisu na studijske programe.

U području **zdravstva** su korisnici izrazito zainteresirani za razvoj novih e-usluga:

- Uz korištenje NIAS-a može se:
  - pregledati podatke o izabranom liječniku,
  - predati zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja ili
  - provjeriti recepte realizirane u ljekarnama u posljednjih 6 mjeseci.
- Bez korištenja NIAS-a može se:
  - pregledavati liste čekanja u zdravstvenim ustanovama, pregledati status njihovog obveznog ili dopunskog osiguranja,
  - pronaći najbližu zdravstvenu službu ili ljekarnu, te
  - ugovoriti policu dopunskog osiguranja.

Na području **rada**, razvijene su sljedeće e-usluge korisnicima uz korištenje NIAS-a:

- mogu zatražiti informativni izračun mirovine,
- mogu zatražiti e-zapis o radno pravnom statusu te provjeru vjerodostojnosti izdanog e-zapisa,
- poslati obavijest o namjeri podnošenja zahtjeva za priznanje prava na starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu (pretkompletiranje)
- imaju uvid u podatke o ostvarenim primicima te prijavama i odjavama u sustav mirovinskog osiguranja,
- mogu dobiti informaciju o stanju zahtjeva za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja,
- mogu obaviti uvid u podatke o obračunatim ustegama iz mirovinskog primanja putem osobnog korisničkog pretinca,
- mogu unositi vlastite životopise u bazi tijela za povezivanje nezaposlene osobe i poslodavca te
- mogu provjeriti sve informacije koje su vezane uz obvezni mirovinski fond.

**Financije i porezi** tema je u kojoj je razvijeno nekoliko izrazito bitnih usluga za građane:

- Uz korištenje NIAS-a:
  - uvid u podatke iz porezno knjigovodstvenih kartica,
  - uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima,
  - uz navedeno, putem Osobnog korisničkog pretinca korisnicima su dostupne informacije o godišnjoj prijavi na dohodak i obavijesti o obvezi za cestovna motorna vozila.
- Bez korištenja NIAS-a:
  - fizičke osobe koje posjeduju dionice, u mogućnosti su vidjeti stanje svog računa.

Na polju **stanovanja**, odnosno posjedovanja nekretnina, prostornog uređenja i **zaštite okoliša**:

- Uz korištenje NIAS-a:
  - usluga uvida u zemljišnoknjižni i katastarski sustav te je poboljšana razina kvalitete i brzine pružanja usluga u poslovima registriranja promjena stvarnih prava nad nekretninama te
  - usluga elektroničke prijave boravišta.
- Bez korištenja NIAS-a:

#### 4. SNIMKA STANJA

- e-Dozvola, sustav koji omogućava pokretanje i provođenje cijelog postupka izdavanja akata za gradnju.
- geoportal ISPU-a koji je uspostavljen kao centralno mjesto za pristup prostornim planovima, podacima o prostornim planovima, eDozvoli i dr. pri čemu se prostorno-planski podaci mogu preklopiti i usporediti s drugim dostupnim prostornim podacima,
- dostupnost brojnih geoprostornih podataka i vizualno prikazane mape iz katastra, uz omogućenu pretragu podataka putem broja katastarske čestice ili putem broja posjedovnog lista te uvid u status predmeta. Vlasnici nekretnina uz nekoliko klikova mogu pristupiti i osnovnim podacima o nekretninama koje posjeduju,
- na mreži se mogu naći i brojne međusobno povezane e-baze podataka o stanju i opterećenjima pojedinih sastavnica okoliša, interaktivne karte na kojoj se mogu pronaći podaci o kvaliteti zraka i kakvoći mora za kupanje na plažama,
- geoportal Državne geodetske uprave je uspostavljen kao središnje mjesto za pristup prostornim podacima Državne geodetske uprave te
- putem geoportala NIPP-a prostorni podaci javne uprave dostupni su za pretraživanje, pregledavanje i preuzimanje kroz standardizirane mrežne usluge. U ožujku 2017. godine na geoportalu NIPP-a nalazi se 200 metapodataka u nadležnosti 39 institucija.

Usluge koje su vezane uz **aktivno građanstvo i slobodno vrijeme**:

- Uz korištenje NIAS-a:
  - građani na jednom mjestu mogu sudjelovati u procesima savjetovanja sa zainteresiranom javnošću pri izradi određenih pravnih propisa.
- Bez korištenja NIAS-a:
  - usluga kupnje dnevnih, višednevnih te godišnjih dozvola za rekreacijski ribolov,
  - putnici u inozemstvo u mogućnosti su pregledati informacije o sigurnosnom stanju u zemljama u koje namjeravaju putovati i pregledati njihove vizne sustave.

Područje **Prava potrošača sve više dobiva na značaju**.

- u Hrvatskoj je razvijen centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača, a poseban napredak napravljen je na polju telekomunikacija te su građani u mogućnosti podnijeti žalbe vezane uz prava potrošača 'online',
- dostupne su im interaktivne mape koje prikazuju podatke vezane uz širokopojasni pristup internetu.

#### **Dostupne elektroničke usluge za poslovne korisnike**

e-Usluge za poslovne korisnike važne su radi unapređenja efikasnosti i produktivnosti usluga te pristupa informacijama i tržištima. Hrvatska ima izrazito visok postotak poslovnih korisnika koji koriste e-usluge te je on u 2014. godini iznosio 92,7% (naročito je pomogla fiskalizacija i e-dostava JOPPD obrasca kao i e-prijave u sustav mirovinskog osiguranja).

Razvijene su brojne usluge koje olakšavaju proces osnivanja trgovačkog društva elektroničkim putem. Novopečeni osnivač trgovačkog društva s ograničenom odgovornošću ili jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću trgovačko društvo osniva dolaskom na jedno fizičko mjesto, a sav proces je završen u roku od 24 sata. Iako osoba fizički dolazi osnovati trgovačko društvo, brojne A2A usluge ubrzavaju proces. Također, na stranicama Invest in Croatia, mogu pronaći sve potrebne informacije o investicijskim projektima, poduzetničkim zonama te drugim podacima potrebnima za donošenje odluke o investiranju.

Prijava početka **poslovanja** i sve promjene tijekom poslovanja obavljaju se mrežnim putem.

## 4. SNIMKA STANJA

U području **financija i poreza** obvezne su e-usluge:

- fiskalizacija – usluga Porezne uprave koja pomoću internetske veze prikuplja informacije o svakom izdanom računu odmah u trenutku izdavanja računa,
- usluge, dostava obrazaca putem portala ePorezna razvrstanih prema grupama usluga/obrazaca:
  - porez na dodanu vrijednost,
  - porez na dohodak i doprinose (obrazac JOPPD),
  - porez na dobit,
  - porez na potrošnju te
  - igre na sreću i nagradne igre.
- obveznici slanja svih dostupnih obrazaca isključivo e-putem su porezni obveznici koji su razvrstani u srednje ili velike poduzetnike u smislu odredaba Zakona o računovodstvu; od 01.01.2013. svi porezni obveznici koji su u sustavu PDV-a i
- dostava obrasca JOPPD – od 01.01.2014. obvezna e-dostava (za više od 3 zaposlenika) obrasca o primicima, porezu na dohodak i prirezu te doprinosima za obvezna osiguranja. Izvješće o primicima, porezu na dohodak i prirezu te doprinosima za obvezna osiguranja na dan, dostavlja se u e-obliku putem portala ePorezna, za potrebe Porezne uprave i REGOS-a.

U području carina i trošarina obavezne e-usluge su:

- e-Carina – proces e-razmjene dokumenata s gospodarskim subjektima u okviru e-carine započet je 2012. godine obaveznom primjenom e-usluge iz područja tranzita, a ta vrsta poslovanja je 2014. godine proširena na područje uvoza i izvoza, obračuna davanja i naplate, nadzora kretanja trošarinske robe u sustavu odgode plaćanja trošarine, a sve je integrirano u ukupan informacijski sustav Carinske uprave i
- e-Trošarine – od 01. rujna 2014. godine obvezno je elektroničko podnošenje svih obrazaca za trošarinske obveznike i obveznike posebnih poreza, što je integrirano u ukupan informacijski sustav Carinske uprave.

Na polju **rada**, odnosno pri **zapošljavanju**, sve radnje vezane uz prijavu, promjenu i prestanak mirovinskog osiguranja moraju se obavljati u potpunosti elektronički za obveznike s više od 3 radnika.

Poslovnim korisnicima kojima je jedna od temeljnih djelatnosti **uvoz** dostupne su razne usluge Carinske uprave. S druge strane, **izvoznici** mogu pronaći razne informacije o stranim tržištima koje će biti ključne u odlučivanju o plasmanu proizvoda u ciljanu državu.

Istovremeno, **investitori** u Hrvatsku, osim što mogu izračunati poticaje za nove investicije, mogu i prijaviti administrativnu barijeru koja onemogućava pravodobno ostvarenje investicijskog projekta.

Svim zainteresiranim stranama dostupne su informacije o pravnim osobama i obrtima u obliku sudskih i obrtnih registara.

### **e-Usluge dostupne putem platforme e-Građani**

Sustav javnih e-usluga pruženih kroz e-Građane je distribuiran i decentralizirani sustav te svako ministarstvo i druge javne institucije razvijaju, implementiraju i održavaju e-usluge iz svog djelokruga.

Pokretanjem sustava e-Građani omogućen je dostup do e-usluga koje za utvrđivanje identiteta te njegovu verifikaciju koriste nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije NIAS:

## 4. SNIMKA STANJA

1. Registar birača,
2. Moj OIB,
3. mojID,
4. Osobni korisnički pretinac,
5. e-Matične knjige,
6. e-Dnevnik za roditelje,
7. ePKK Porezno knjigovodstvena kartica,
8. Pregled izabranog liječnika,
9. Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja (EKZO),
10. Korisničke stranice HZMO-a,
11. Elektronički zapis o radno pravnom statusu,
12. Burza rada,
13. Sustav elektroničkih usluga REGOS-a,
14. Moj račun REGOS,
15. Registar birača e-Privremeni upis,
16. e-Usluge MUP-a - elektronički zapis o prebivalištu, boravištu i vlasništvu vozila,
17. Kalkulator doplatka za djecu,
18. eJOPPD - omogućuje uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze,
19. Realizirani recepti - uvid u realizirane recepte u posljednjih šest mjeseci (prva usluga uspostavljena na većoj sigurnosnoj razini - 3 pa joj se ne može pristupiti uz korisničko ime i lozinku,
20. e-Savjetovanja - središnji državni internetski portal koji omogućuje sudjelovanje korisnika u procesu savjetovanja sa zainteresiranom javnošću, a koji administrira Ured za udruge Vlade RH u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama,
21. Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra ZIS OSS,
22. e-Obrt,
23. e-Pomorac,
24. e-Prijava boravišta hrvatskih državljana,
25. eSavjetovanja – MINPO,
26. Otvorene narudžbe (prijava vjerodajnicom minimalno razine 3),
27. e-Zapis o statusu studenta,
28. ZG Holding - Komunalne usluge i naknade,
29. Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima,
30. Središnja prijava na diplomatske studentske programe,
31. Suglasnosti i punomoći u postupcima iz djelokruga MUP-a te
32. eVisitor (prijava vjerodajnicom minimalno razine 3),
33. e-Plovilo,
34. e-Potvrde iz mirovinskog sustava,
35. Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila,
36. Portal zdravlja (prijava vjerodajnicom minimalno razine 3).

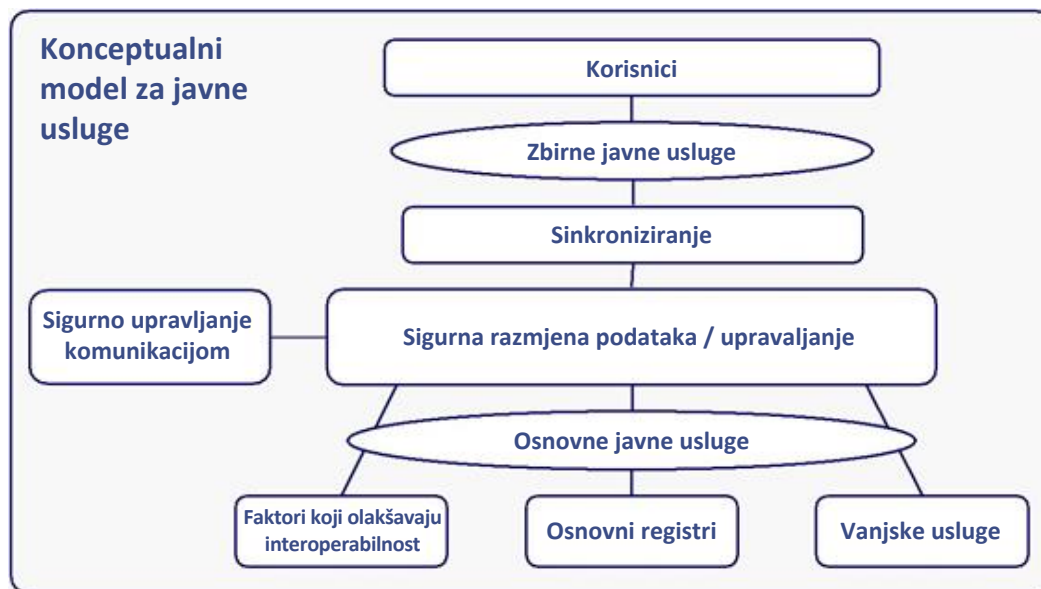
### 4.2 Informatizacija javne uprave (A2A)

Sva tijela javne uprave razvijaju svoje informacijske sustave samostalno bez koordinacije i upravljanja infrastrukturom. Zbog nedostatnih ljudskih resursa u državnim tijelima i institucijama lako se prihvaćaju preporuke dobavljača stoga velik utjecaj na razvoj imaju sami dobavljači, na najbolji mogući način sukladno svojim znanjima i razumijevanju sustava javne uprave. Pri tome na informatizaciju djeluje financijska situacija, tako da se ona odvija potpuno neujednačeno. U nekim dijelovima se uvode novi sustavi i nove tehnologije, dok druge institucije jedva uspijevaju svoje stare sustave održavati. Tipičan primjer institucija u kojima je gotovo nemoguće financirati informatizaciju jesu uredi državne uprave u županijama.

## 4. SNIMKA STANJA

Usluge u ovom dijelu se ostvaruju povezivanjem informacijskih sustava te uključivanjem podataka iz drugih izvora u aplikativna rješenja, sukladno Zakonu o državnoj informacijskoj infrastrukturi.

Sustav se razvija prema shemi međusobnog povezivanja labavo povezanih komponenti usluga kao nužnoj infrastrukturi prilikom uvođenja europskih javnih usluga sukladno EIF 2.0.



Slika 4. EIF 2.0 zajednička shema međusobnog povezivanja labavo povezanih komponenti usluga, nužna infrastruktura prilikom uvođenja europskih javnih usluga.

### 4.2.1 Sustav interoperabilnosti

Sustav interoperabilnost u Republici Hrvatskoj je još u razvoju, a treba osigurati povezivanje informacijskih sustava razvijenih na principu silosa u jedinstveni sustav koji će osigurati premošćivanje pravnih, organizacijskih, tehničkih i semantičkih barijera u razvoju državne informacijske infrastrukture.

**Javni registar ProDII** služi za izgradnju interoperabilnih rješenja te racionalizaciju troškova za razvoj informacijskih sustava u javnom sektoru na način da osigurava kontrolu projekata, na osnovu čega se donose odluke o zajedničkoj provedbi projekata, uz onemogućavanje planiranja i provedbe istovrsnih projekata.

U funkciji je i **javni registar Metaregistar** koji ima funkciju kolaboracijskog alata za razvoj sustava povezivanja javnih registara. Osim što se unose svi postojeći načini i mogućnosti povezivanja, Metaregistar osigurava koordinaciju kod promjena u registarskom sustavu, te stvara tzv. 'referencijalni integritet'.

Nacionalna infrastruktura prostornih podataka (NIPP) koja ima za cilj učiniti prostorne podatke javnog sektora lakše dostupnim, od 2013. godine ima razvijen katalog metapodataka NIPP-a kojeg čine zapisi o prostornim podacima javnog sektora baziran na europskom profilu metapodataka u skladu s Europskom infrastrukturom prostornih podataka (INSPIRE direktiva). Prostorni podaci su dostupni putem standardiziranih mrežnih usluga za prostorne podatke.

### Zajednička osnovica za sigurnu razmjenu podataka i OIB sustav

U Republici Hrvatskoj za potrebe OIB-a razvijen je i koristi se sustav koji djelomično ima svojstva zajedničke osnovice za sigurnu razmjenu podataka (GSB – *Government Service Bus*). OIB sustav je u upotrebi od 2009. godine i može predstavljati dobru polaznu točku za uspostavu jedinstvenog

## **4. SNIMKA STANJA**

sustava podrške interoperabilnosti. Njime se omogućilo stvaranje jedinstvenog identifikatora osobe, koji je zakonski prihvaćen, a čime su stvoreni i preduvjeti za informatičku razmjenu podataka u svim službenim evidencijama između javnopravnih tijela.

### **4.2.2 HITRONet**

HITRONet, tj. računalno komunikacijska mreža tijela državne uprave je komunikacijski sustav koji predstavlja mrežnu okosnicu uprave. Povezivanjem tijela javne vlasti na državnoj razini stvorena je prva jezgra cjelovitog komunikacijskog sustava za potrebe e-uprave, a koja je ujedno jedna od infrastrukturnih pretpostavki njezina daljnjeg razvitka. Okosnica HITRONet-a je uspostavljena na optičkoj infrastrukturi, tzv. najmom, tzv. dark fiber-a, a pristupna mreža je po modelu virtualne privatne mreže kroz Internet komunikacijsko okruženje s provedenim priključcima za gotovo sva tijela državne uprave.

Od lipnja 2009. godine HITRONet je povezan sa sTESTA mrežom (sTESTA - secured Trans European Services for Telematics between Administrations), posebnom mrežom Europske unije kojoj je svrha povezivanje tijela na razini Europske unije. sTESTA predstavlja sigurnu i pouzdanu mrežu koja se koristi za pružanje transeuropskih usluga između javnih uprava zemalja Europske unije.

### **4.2.3 Državni oblak**

Putem Operativnog programa za Konkurentnost i koheziju provodi se projekt Centra dijeljenih usluga kroz koji se razvija državni oblak (opširnije u poglavlju 7.5.2).

### **4.2.4 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS)**

Obzirom da je postojeći informacijski sustav državne uprave heterogen i distribuiran po tijelima državne vlasti odgovornima za obavljanje specifičnih usluga prema građanima, postojeći sustav upravljanja informacijskom sigurnošću također je distribuiran te time limitiran za efikasno upravljanje. Iako definiran, okvir za upravljanje informacijskom sigurnošću se teško provodi u navedenim necentraliziranim uvjetima. Jedna od centralnih točaka na kojoj su implementirani napredni moduli tehničke zaštite iz domene cyber sigurnosti je mreža HITRONet. Budući da mrežu još uvijek ne koriste sva tijela državne vlasti, mehanizmi zaštite nisu primijenjeni na sva tijela.

Iz perspektive reaktivnog djelovanja uspostavljene su CERT (Computer Emergency Response Team) sposobnosti, odgovorne za rješavanje računalno-sigurnosnih incidenata u tijelima državne vlasti.

## **4.3 Zajednička rješenja za istovrsne poslove tijela javne uprave (A2A)**

### **Registar zaposlenih u javnom sektoru i Centralni obračun plaća**

S ciljem reforme državne uprave, upravljanje ljudskim potencijalima utvrđeno je kao jedno od važnih područja reforme. Shodno tome, uspostavljen je Registar zaposlenih u javnom sektoru (RegZap) koji na jednom mjestu objedinjava podatke o državnim službenicima i namještenicima, te službenicima i namještenicima u javnim službama. Svrha uspostave Registra zaposlenih u javnom sektoru je osigurati praćenje i izmjene podataka te time stvoriti preduvjete za djelotvorno i učinkovito upravljanje ljudskim potencijalima u državnim i javnim službama te ujedno osigurati elemente za centralizirani obračun plaća za javni sektor odnosno zaposlenike kojima se plaće osiguravaju u državnom proračunu.

Danas se plaće za gotovo 250.000 zaposlenih na državnom proračunu, isplaćuju putem centralnog sustava za isplatu plaća COP.



## 4. SNIMKA STANJA

### 4.4 Organizacijski okvir informatizacije javne uprave

Sredstva koja se danas izdvajaju iz državnog proračuna za ulaganje u IKT su iznimno velika. Veliki problem predstavlja činjenica kako ne postoje podaci o stvarnim troškovima i investicijama. Razlog tome, između ostalog, krije se i u činjenici kako se provode IKT projekti po pojedinim institucijama bez sustavne koordinacije i mogućeg korištenja zajedničkih resursa. Radi obavljanja poslova iz svog djelokruga, tijela državne uprave vode veliki broj vlastitih registara, čije podatke ne razmjenjuju automatski s drugim tijelima, a gdje za to postoji potreba. Rezultat toga je prikupljanje i postojanje istovjetnih podataka u različitim registrima, a veliki problem predstavlja različitost istih podataka odnosno nadležnost za ažuriranje pojedinih podataka. Izostanak jedinstvenih zajedničkih poslovnih procesa države na horizontalnoj i vertikalnoj razini, otežava poslovanje i sprečava transparentnost, a korisnicima usluga državne uprave otežava i/ili onemogućava ostvarivanje svojih zajamčenih prava.

#### 4.4.1 Organizacija i upravljanje

Struktura organizacije i upravljanja informatizacijom državne informacijske infrastrukture je kako slijedi:

##### Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu

- Vijeće i zadaće Vijeća su opisani su u poglavlju 3.2.2.

##### Središnje tijelo državne uprave nadležno za e-Hrvatsku

- Nadležno tijelo za poslove upravljanja i razvoja državne informacijske infrastrukture, priprema politike i Strategije iz područja IKT-a javne uprave.

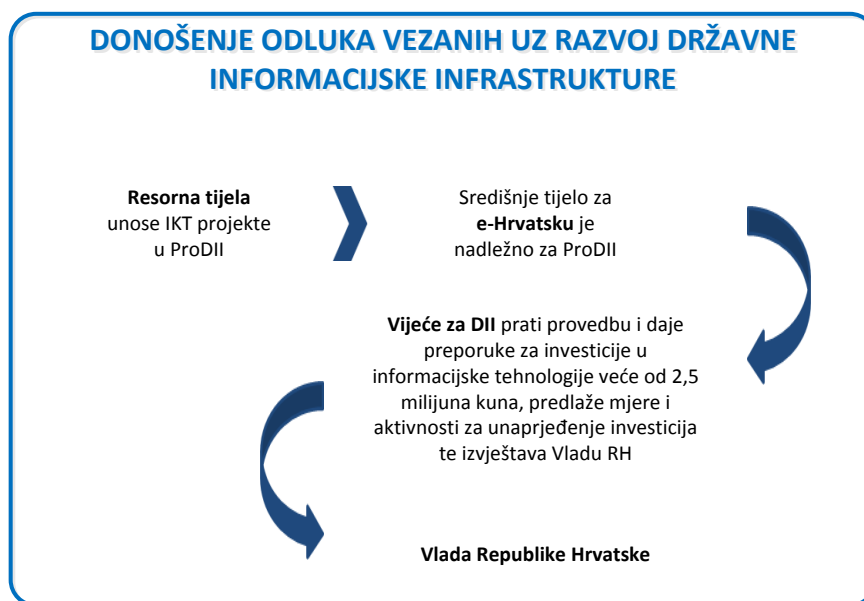
##### Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

- Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva obavlja upravne i stručne poslove koji se odnose na razvoj, standardizaciju, sigurnost i preporuke za korištenje državne informacijske infrastrukture; sudjeluje u promicanju i sustavnom unaprjeđivanju izgradnje umrežene infrastrukture u Republici Hrvatskoj, javnog pristupanja internetskim uslugama i sadržajima; koordinira razvitak i primjenu informacijske i komunikacijske tehnologije u sustavima elektroničkog obrazovanja, elektroničkog zdravstva, elektroničkog poslovanja i drugim srodnim područjima; razvija standarde informacijske opreme u javnom sektoru; sudjeluje u donošenju i praćenju provedbe zakona i drugih propisa u području primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u Republici Hrvatskoj; definira aktivnosti i metodologiju za praćenje napretka i procjenu učinaka politika za razvoj digitalnog društva; predlaže Vladi Republike Hrvatske donošenje Strategije popularizacije informacijske pismenosti u Republici Hrvatskoj; pruža stručnu i administrativnu potporu Vijeću za državnu informacijsku infrastrukturu, sudjeluje u pripremi dokumentacije za korištenje pretpristupnih programa, strukturnih fondova i ostalih relevantnih programa Europske unije.

##### Tijela javnog sektora

- Tijela nadležna za informatizaciju područja iz svoje nadležnosti.

## 4. SNIMKA STANJA



Slika 5. Shematski prikaz organizacije i upravljanja

### 4.4.2 Okosnice razvoja e-Uprave

Današnju okosnicu razvoja e-uprave čine Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama (APIS IT)<sup>76</sup>, Financijska agencija (FINA)<sup>77</sup>, Agencija za komercijalnu djelatnost (AKD), Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)<sup>78</sup>, Sveučilišni računski centar Sveučilišta u Zagrebu (SRCE)<sup>79</sup> i Zavod za sigurnost informacijskih sustava (ZSIS)<sup>80</sup>.

### 4.4.3 Ljudski potencijali

Rezultati istraživanja provedenog u suradnji sa središnjim tijelima državne uprave jasno upućuju kako se svi sektori državne uprave suočavaju s jednakim ili vrlo sličnim problemima kad je riječ o ljudskim kapacitetima u IKT-u. Među najvećim problemima ističe se nedovoljna kapacitiranost i/ili nedostatak znanja stručnog kadra. Sustavno neulaganje u kontinuiranu edukaciju službenika, kako za nove tako i za postojeće tehnologije te znatno niža primanja u odnosu na realni sektor, onemogućuje pridobivanje i zadržavanje mladih stručnjaka i državnu upravu čini nekonkurentnom. Loša sistematiziranost radnih mjesta s pripadajućim kompetencijama, odnosno nepopunjenost svih radnih mjesta, između ostalog, onemogućuje kvalitetno upravljanje IKT projektima i njihovu implementaciju. Dio problema prepoznat je i u nižoj razini informatičke pismenosti i visokoj starosnoj dobi stručnog kadra. Rezultat svega toga je izostanak primjerene razine rasta IKT-a u državnoj upravi.

Veliko je nerazumijevanje među službenicima javne uprave o ulozi digitalnog uključivanja (dostupnosti), e-uprave i dijeljenja javnog sadržaja vezano uz poboljšavanje kvalitete društvenog kapitala i konkurentnosti hrvatskog gospodarstva.

<sup>76</sup> <http://www.apis-it.hr/apisit/ws.nsf/public/index?OpenForm>

<sup>77</sup> <http://www.fina.hr/Default.aspx>

<sup>78</sup> <http://www.carnet.hr/>

<sup>79</sup> <http://www.srce.unizg.hr/>

<sup>80</sup> <https://www.zsis.hr/>

## 4. SNIMKA STANJA

### 4.5 Potrebe razvoja e-Uprave

Analiza podataka Državnog zavoda za statistiku govori da građani koji pristupaju Internetu u 47 % slučajeva koriste Internet za pristup e-uslugama javne uprave<sup>81</sup>, za razliku od 2013. godine kada su to činili u 37% slučajeva<sup>82</sup>. S druge strane, prikaz razloga neposjedovanja internetskog priključka, kojeg 32% anketiranih nije posjedovalo u 2014. godini zabrinjava, jer najveći dio tih građana, točnije 59% njih smatra da nema potrebe za priključivanjem na Internet<sup>83</sup>. To znači kako država treba pripremiti kvalitetne e-usluge kojima bi se mogli potaknuti građani na korištenje Interneta. Daljnji zanimljiv podatak je da poslovni subjekti koriste Internet za prikupljanje obrazaca te predaju obrazaca u najvećem postotku<sup>84</sup>.

Pri izgradnji usluga važno je imati na umu da treba što više izgrađivati kompleksne usluge koje obuhvaćaju cijele upravne postupke, a koji se ne zatvaraju u pojedinoj instituciji, nego njihova obrada najčešće zahtjeva suradnju tj. protok informacija kroz nekoliko institucija.

Radi što boljeg planiranja informatizacije i pružanja e-usluga građanima i poslovnim subjektima, postavljen je upitnik na web stranice Ministarstva uprave o zadovoljstvu e-uslugama javne uprave te prioritetima za pripremu novih e-usluga (sva pitanja mogu se naći u Prilogu 2.). Ujedno su putem sustava e-Građani svi korisnici zamoljeni da odgovore na upitnik.

**„Upitnik o zadovoljstvu elektroničkim uslugama i informacijama“** objavljen je na Internetu 17. prosinca 2014. godine te je bio aktivan do 1. ožujka 2015. godine.

U tom je razdoblju preko 5.100 osoba odgovorilo na upitnik, a od toga broja je **3.268 osoba** kompletno ispunilo upitnik. Pri obradi rezultata uzeti su u obzir samo odgovori upitnika koji su u potpunosti odgovoreni. Poruka sa zamolbom da popune upitnik dostavljena je svim korisnicima osobnog korisničkog pretinca OKP.

U Prilogu 3. ovog dokumenta prikazani su detaljno obrađeni odgovori iz upitnika.

Najveći broj građana, smatra važnim usluge u zdravstvenom sektoru. Po važnosti su na prvom mjestu usluge naručivanja na zdravstvene usluge te pristup osobnim podacima o zdravstvenim uslugama. Nakon toga slijedi on-line glasovanje, pa pristup pravosudnim registrima i uslugama, e-gradevinske dozvole, e-obrazovanje, savjeti potrošačima i ponuda poslova.

Najveći broj građana izrazio je potrebu za razvojem e-usluga i pružanjem informacija u području financija i poreza. Slijedi područje zdravlja, pravne države i sigurnosti, odgoja i obrazovanja, rada, prava potrošača, prometa i vozila, poslovanja, obitelji i života, aktivnog građanstva i slobodnog vremena te stanovanja i okoliša, hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata, ostalog i tek zatim turizam i kultura kao posljednje.

Područja o informacijama na Internetu poklapaju se s područjima u kojima građani žele imati usluge. Usluge u području financija i poreza su na prvom mjestu, slijede zdravlje, rad i pravna država i sigurnost.

---

<sup>81</sup> Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2013., prvi rezultati, Državni zavod za statistiku, Zagreb, prosinac 2013. [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2013/02-03-02\\_01\\_2013.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/02-03-02_01_2013.htm)

<sup>82</sup> Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2014., prvi rezultati, Državni zavod za statistiku, Zagreb, prosinac 2014. [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2014/02-03-02\\_01\\_2014.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/02-03-02_01_2014.htm)

<sup>83</sup> Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduzećima u 2013

<sup>84</sup> Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduzećima u 2013., prvi rezultati, Državni zavod za statistiku, Zagreb, prosinac 2013. [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2013/02-03-01\\_01\\_2013.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/02-03-01_01_2013.htm)

#### 4. SNIMKA STANJA

Najveći broj osoba koje su odgovorile na upitnik kreće se od 25 do 35 godina, no, raspodjela potrebnih usluga je u suglasnosti s potrebama ostalih dobnih skupina.

Velik broj građana zadovoljan je načinom rješavanja zahtjeva putem Interneta, no vidi se da se tim putem ne može u potpunosti obraditi cijeli zahtjev, stoga je potrebno intenzivnije raditi na povezivanju informacijskih sustava te na kompleksnim e-uslugama.

Osim navedenih pokazatelja i svi dokumenti zaprimljeni od Europske komisije (EK) ukazuju na potrebu intenzivnijeg razvoja e-uprave. Strategija Europa 2020 naglašava implementaciju i korištenje modernih dostupnih online usluga (npr. e-uprava, e-zdravlje, pametne kuće, digitalne vještine, sigurnost i drugo ). U dokumentu „*Position Paper*“ predloženom od Europske komisije prema Republici Hrvatskoj identificira se razvoj IKT i aplikacije e-uprava, uključujući e-zdravstvene usluge, kao reakciju na gospodarske i društvene izazove, kao i unapređenje inovacija, modernizacija javne uprave i pristup uslugama građanima i poslovnim subjektima. Partnerski sporazum između HR i EK također procjenjuje da je razina pružanja i korištenja e-javnih usluga relativno niska. Javne e-usluge u Hrvatskoj su u većoj mjeri dostupne tvrtkama nego građanima. U isto vrijeme, implementacije IKT-a postaje ključni element za bolju prezentaciju političkih ciljeva. Nacionalni program reforme 2015 ocrtava potrebu za provedbu IKT aplikacije kao alata za politiku i pružanje usluga u svim područjima reforme. Nacionalni program reformi za 2016. godinu naglašava razvoj i kvalitetu informatiziranih javnih usluga, dok Nacionalni program reformi za 2017. godinu naglašava povećanje učinkovitosti javne uprave kroz informatizaciju javnih usluga.

## 5. SWOT analiza IKT-a javne uprave

Tablica 1. SWOT analiza trenutnog stanja javne uprave

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snažna politička opredijeljenost za izgradnju modernog, učinkovitijeg i transparentnog sustava javne uprave čiji je cilj građanima i poduzećima osigurati pristup visoko-kvalitetnim uslugama i koherentnim i pouzdanim podacima putem IKT-a</li> <li>• Solidna pravna podloga za modernizaciju i informatizaciju javne uprave s obzirom na potrebe vanjskih korisnika (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Zakon o pravu na pristup informacijama)</li> <li>• Postojeći strateški okvir za razvoj e-usluga i aplikacija u sektorskim Strategijama (i Strategiji razvoja javne uprave) uz dodatnu prednost u Strategiji digitalnog rasta</li> <li>• Određena nadležnost za obavljanje poslova e-Hrvatske</li> <li>• Uspostavljen sustav e-Građani nudi sustav državnog portala, nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) i sustav osobnih korisničkih pretinaca</li> <li>• Uvođenje Javnog registra za koordinaciju projekata državne informacijske infrastrukture - ProDII</li> <li>• Učinci i stečena iskustva s već provedenim projektima iz pretpristupnih fondova EU i Svjetske banke</li> <li>• Većina središnjih registara uprave već je razvijena i funkcionira</li> <li>• Razvijeni moderni tehnološki resursi javne uprave (infrastruktura te znanja i iskustva (<i>know-how</i>))</li> <li>• Dostupan popis postojećih javnih registara te web servisa i njihovih postojećih rješenja za povezivanje s drugim javnim registrima (Metaregistar)</li> <li>• Proces usklađivanja podataka u javnim registrima je u tijeku</li> <li>• Zajednička pravila za razvoj državne informacijske infrastrukture i provedbu projekata vezanih uz Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi bit će utvrđena u sekundarnom zakonodavstvu</li> <li>• Poboľšana koordinacija i upravljanje IKT aplikacijama i javnim e-uslugama kao rezultat uspostavljanja Centra dijeljenih usluga i njegovih aktivnosti koje se odnose na razradu poslovnih procesa i standarda</li> <li>• Povećana učinkovitost i isplativost u upravljanju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepostojanje odgovornog tijela za poslove IKT-a na razini Vlade RH čiji čelnik direktno odgovara premijeru</li> <li>• Nedovoljna učinkovitost, djelotvornost, transparentnost i odgovornost središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave u provođenju javnih politika i pružanju javnih usluga</li> <li>• Relativno niska razina pružanja i korištenja javnih e-usluga i njihova slaba prilagodljivost potrebama pojedinačnih korisnika u odnosu na prosjek EU</li> <li>• Ograničena razmjena podataka između tijela javne uprave</li> <li>• Nedovoljno pridavanje pažnje specifičnostima pristupa elektroničkim informacijama osobama s invaliditetom i ranjivim skupinama, među koje spada i braniteljska i stradalnička populacija iz Domovinskog rata</li> <li>• Nedovoljno razvijen sustav za objavu javnih informacija i podataka za ponovnu upotrebu</li> <li>• Nedostatak sustavne koordinacije ili mogućnosti korištenja zajedničkih softverskih i hardverskih resursa što za rezultat ima silosna rješenja („efekt silosa“), nedostatak interoperabilnosti i integracije IKT sustava, kao i neučinkovito upravljanje troškovima i investicijama u IKT javnom sektoru</li> <li>• Nedostatak mehanizma koordinacije između IKT projekata središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave</li> <li>• Kašnjenje u informatizaciji (e-uprava) u odnosu na EU, nalazimo se u početnoj fazi sveobuhvatne integracije informacijskih sustava</li> <li>• Nedovoljna svijest među službenicima javne uprave o ulozi digitalnog uključivanja (dostupnosti), e-uprave i dijeljenja javnog sadržaja u poboljšavanju kvalitete društvenog kapitala i konkurentnosti hrvatskog gospodarstva</li> <li>• Nedostatna kapacitiranost i educiranost u području korištenja i razvoja IKT sustava u javnoj upravi</li> <li>• Nedostatak „<i>Chief Information Officer-a</i>“ za strateško promišljanje i uvođenje IKT i e-usluga u tijelima javne uprave neposredno odgovornog čelniku tijela</li> <li>• Nedostatak ujednačenih/uređenih poslovnih procesa/upravnih postupaka javne uprave</li> <li>• Poslovni procesi prilagođeni manualnom načinu</li> </ul>

## 5. SWOT

<p>javnom IKT infrastrukturom kao rezultat uspostavljanja Centra dijeljenih usluga koji upravlja „oblakom“ središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rastući broj i povećana kvaliteta usluga koje građanima pružaju javne ustanove, rastuća razina korištenja javnih e-usluga, rastuća potreba za pružanjem visoko-kvalitetnih i dostupnih e-usluga</li><li>• Strukturiran i sveobuhvatan pristup informatizaciji javne uprave predstavljen u Strategiji e-Hrvatska 2020 utemeljen na korištenju IKT-a za modernizaciju i povećanje učinkovitosti javne uprave u pružanju e-usluga i pristupa vanjskih korisnika javnim podacima</li><li>• Partnerski dijalog s dionicima unutar i izvan javne uprave</li><li>• Trend povećanja korištenja modernih informacijskih i komunikacijskih tehnologija na razini središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave</li><li>• Jasna strateška definiranost projekata digitalizacije u komorskim sustavima</li><li>• Dostupna objedinjena svjetlovodna infrastruktura trgovačkih društava u većinskom vlasništvu Republike Hrvatske</li></ul>	<p>realizacije</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nedostatak usvojenih tehničkih standarda za razvoj državne informacijske infrastrukture</li><li>• Relativno slaba penetracija širokopojsnih priključaka među stanovništvom i njena nejednolika rasprostranjenost na teritoriju Hrvatske</li><li>• Sporadičan proces unapređivanja i modernizacije elektroničkog pristupa uslugama i podacima javnih ustanova ovisan o pojedincima, a ne o sustavu</li><li>• Kašnjenja u pravovremenom izvršavanju ključnih IKT projekata koji doprinose rezultatima Strategije zbog dugotrajnih postupaka nabave ili drugih formalnih i proceduralnih aspekata</li><li>• Kašnjenja u pravovremenom izvršavanju ključnih IKT projekata koji doprinose rezultatima Strategije zbog nedostatka kapaciteta</li><li>• Nedefinirani kriteriji odnosno uvjeti za smještaj/pohranu podataka temeljnih, a onda i javnih registara, a vezano uz pitanje kontinuiteta u poslovanju, naročito u povezanoj javnoj upravi</li><li>• Nedostatak sredstava u državnom proračunu za IKT projekte</li><li>• Nedostatak sredstava u državnom proračunu za sufinanciranje projekata koji će se financirati iz EU fondova</li><li>• Nedovoljno brz napredak u provedbi ciljeva Digitalne agende u usporedbi s drugim državama EU</li><li>• Nedostatak javne prezentacije svega što je napravljeno u području IKT-a</li><li>• Nedovoljna povezanost gospodarstvenika i komora s nacionalnom IKT strukturom</li></ul>
--	---

## 5. SWOT

Tablica 2. SWOT analiza - prilike i prijetnje

PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postojanje Europskog okvira interoperabilnosti</li> <li>• Suradnja s APIS IT koji može sufinancirati realizaciju SSC-a iz vlastitih sredstava</li> <li>• Dostupnost različitih financijskih izvora za realizaciju IKT projekata</li> <li>• Oko 130 milijuna eura iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova dostupnih u razdoblju 2014.-2020. za investicije u razvoj javnih e-usluga i informatizaciju javne uprave</li> <li>• Mogućnosti povećanja dostupnosti širokopojasnog pristupa Internetu financiranjem iz Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014 - 2020 (OPKK) u područjima gdje nema tržišnog interesa kroz Okvirni nacionalni program (ONP) za izgradnju pristupne širokopojasne infrastrukture i kroz Nacionalni program razvoja agregacijske širokopojasne infrastrukture (NP-BBI). Za ostala područja su otvorene mogućnosti financijskih instrumenata npr. iz Plana ulaganja za Europu (Junckerov fond) čime će se povećati dostupnost širokopojasnog pristupa na cijelom području RH</li> <li>• Povećanje broja korisnika Interneta</li> <li>• Educiranost i motiviranost korisnika za korištenje e-usluga</li> <li>• Ulazak novih „digital natives“, djece odrasle uz IKT</li> <li>• Sniženje cijena elektroničkih komunikacijskih usluga</li> <li>• Ukidanje troškova roaminga u EU</li> <li>• Uspostavljanje jedinstvenog digitalnog tržišta u Europskoj uniji</li> <li>• Dostupnost financijskih sredstava kroz Operativni program <i>Učinkoviti ljudski potencijali</i> radi jačanja digitalnih vještina</li> <li>• Pozitivni efekti provedbe reforme javne uprave i drugih reformi</li> <li>• Korištenje resursa komorskih sustava u boljem povezivanju javne uprave s poduzetničkim sektorom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kašnjenja u uvođenju organizacijskih i institucionalnih promjena kao i nužnih investicija u infrastrukturu negativno će utjecati na informatizaciju javne uprave i pružanje novih e-usluga i povlačenje sredstava iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova namijenjenih za to</li> <li>• Promjena u vladinim politikama i prioritetima vezanima za proces modernizacije i informatizacije javne uprave i posljedični diskontinuitet u provedbi vladinih programa i projekata</li> <li>• Nedostatak IT stručnjaka na tržištu rada, a naročito u javnoj upravi</li> <li>• Opiranje mijenjanju mentaliteta u procesu prijelaza s papirne na elektroničku obradu</li> <li>• Strah javnosti za informacijsku sigurnost i zaštitu osobnih podataka</li> </ul>

## 6. e-Hrvatska 2020 – strateški ciljevi, aktivnosti i indikatori

### 6.1 Strateški ciljevi i prioriteti

Cilj ove Strategije jest osigurati razvoj što većeg broja kompleksnih e-usluga okrenutih građanima i poslovnim subjektima na standardan način. Kompleksne, korisnicima orijentirane e-usluge razvit će se na integriranom državnom informacijskom sustavu uz poštivanje temeljnog načela 'only once' (građanin podatak dostavlja samo jednom, dalje se podaci prenose) definiranog Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi, a u suradnji svih središnjih tijela državne uprave.

Javna uprava, sukladno reformi javne uprave i potrebe povećanja učinkovitosti i smanjenja troškova poticat će što šire korištenje e-usluga od strane građana i gospodarstva, u svrhu skraćivanja procesa i smanjenja operativnih troškova.

**Strateški cilj Strategije jest razviti e-usluge koje su potrebne građanima i poslovnim subjektima** te time povećati broj korisnika e-usluga javne uprave s današnjih 31,9% građana u 2014. godini<sup>85</sup>, na 65% građana u 2020. godini koji koriste kompleksne usluge te 92,7% poslovnih subjekata<sup>86</sup> koji koriste e-usluge javne uprave 2013. godine na 97% poslovnih subjekata u 2020. godini.

Pozicija Republike Hrvatske prema DESI<sup>87</sup> indeksu je već nekoliko godina na vrlo niskoj razini (24. mjesto), a uspješnom provedbom Strategije omogućit će bolje pozicioniranje prema tom indeksu naročito u području elektroničkih javnih usluga.

Radi ostvarivanja ciljeva sa str. 3, u nastavku su detaljnije razrađeni prioriteti.

**Prioriteti su<sup>88</sup>:**

1. **osigurati dijeljenje usluga, hardvera, licenci i softvera na paradigmi „oblaka“**
  - a. dati svim tijelima javnog sektora mogućnost korištenja dijeljene, pouzdane i skalabilne informacijske i komunikacijske infrastrukture prema paradigmi računarstva u oblaku, tj. usluge putem Centra dijeljenih usluga, kao temelj za razvoj i implementaciju e-usluga,
  - b. dati svim tijelima javnog sektora mogućnost korištenja pouzdanog smještaja vlastite računalne i komunikacijske opreme u Centru dijeljenih usluga te
  - c. osigurati dostupnost savjetodavnih usluga putem Centra dijeljenih usluga, kao pomoć u razvoju i implementaciji novih tehnoloških rješenja;
2. **osigurati središnja („oblak“) programska rješenja i platforme sa svrhom ujednačavanja poslovnog/upravnog postupanja** tijela javnog sektora i povećanja efikasnosti i transparentnosti javne uprave,
3. **osigurati svim tijelima javnog sektora sigurnu razmjenu podataka putem središnjeg sustava interoperabilnosti,**
4. **osigurati razvoj i uspostavu središnjeg operativnog mjesta za upravljanje informacijskom odnosno kibernetičkom sigurnošću u svrhu kontinuirane provedbe proaktivnih i reaktivnih**

<sup>85</sup> DAE Scoreboard, Individuals have used Internet, in the last 12 months, for interaction with public authorities. It includes obtaining information from public authorities web sites, downloading official forms and sending filled in forms, All Individuals (aged 16-74),

<sup>86</sup> DAE Scoreboard, Use of internet for interaction with public authorities, in the last calendar year before the survey, includes: obtaining information or forms from websites, returning filled in forms, following administrative procedures completely electronically or offering products in public authorities' electronic procurement systems (eTendering).

<sup>87</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>

<sup>88</sup> Veza na ISA<sup>2</sup>



## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

- mjera zaštite državne informacijske infrastrukture s ciljem stvaranja i održavanja stabilnog i sigurnog okruženja za pružanje i korištenje e-usluga,
5. osigurati Vladi Republike Hrvatske podatke i informacije za donošenje odluka utemeljenih na relevantnim činjenicama,
  6. osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora svima, a naročito posebno osjetljivim grupama ljudi,
  7. osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora za ponovno korištenje u komercijalne i nekomercijalne svrhe,
  8. osigurati prikupljanje i dijeljenje znanja te podizanje svijesti svih dionika o informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i njihovoj primjeni kroz suradnju tijela javnog sektora,
  9. osigurati svim tijelima javnog sektora sigurnu komunikacijsku infrastrukturu i mrežne servise za međusobnu razmjenu podataka i povezivanje servisa putem Hitronet usluga, temeljem definiranih standarda interoperabilnosti te
  10. osigurati uspostavu sustava za osiguranje kontinuiteta pružanja e-usluga i očuvanja nacionalnih kritičnih podataka u slučaju značajnih računalno-sigurnosnih incidenata te prirodnih ili drugih katastrofa.



Slika 6. (EIF) Prikaz interoperabilnosti partnera i procesa u informatizaciji javne uprave

## 6.2 Područje djelovanja Strategije

### 6.2.1 Aktivnosti Strategije prema vanjskim korisnicima (A2C, A2B)

Dostupnost e-usluga građanima i poduzetnicima pokazat će prednosti koje pruža IKT. Informatizacija javne uprave povlači za sobom potrebu za jačanjem vještina informatičke pismenosti kako korisnika tako i pružatelja usluga. Jačanje vještina informatičke pismenosti zaposlenika javne uprave detaljnije je pojašnjeno u poglavlju 7.6 ove Strategije. Prema dostupnim indikatorima za Republiku Hrvatsku, građani koji koriste usluge javne uprave putem Interneta nemaju zadovoljavajuće vještine primjene IKT-a. Kroz provedbu ove Strategije, za sve projekte koji uključuju razvoj i pružanje e-usluga, predviđeno je kroz dodatnu edukaciju i motivaciju unutar svakog takvog projekta prilikom korištenja e-usluga dodatno ojačati informatičku pismenost građana što će pridonijeti i stvaranju digitalnog društva. Samim time će se ostvariti i veći učinci provedenih mjera.

## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

Područje djelovanja za uspostavu **kompleksnih** korisnički orijentiranih e-usluga (A2C, A2B):

**Cilj je** povećati udio e-javnih usluga u ukupnom broju usluga javne uprave. Pri tome će se razvoj sustava e-usluga temeljiti na **Europskom okviru interoperabilnosti** (EIF). Posebno će se voditi računa o političkom kontekstu te pravnoj, organizacijskoj, semantičkoj i tehničkoj interoperabilnosti.

Kompleksna e-usluga je usluga kada korisnik pokrene jedan zahtjev na jednom mjestu i on se u potpunosti obradi, neovisno o broju institucija i poslovnih procesa koji su uključeni u rješavanje zahtjeva.

Kompleksne e-usluge za građane i poslovne subjekte nastaju grupiranjem osnovnih javnih usluga kojima se može pristupiti na siguran i nadzirani način. Može ih pružati nekoliko tijela javne uprave na bilo kojoj razini, odnosno na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili čak razini EU-a.

Tipična kompleksna usluga treba korisnicima (tijelima, poslovnim subjektima ili građanima) izgledati kao jedinstvena usluga. U pozadini se transakcije mogu provoditi u informacijskim sustavima uprava različitih zemalja, institucija i sektora te upravnih razina.

Spajanje usluga postiže se mehanizmima razvijenim za specifične poslovne zahtjeve. U općenitom slučaju, za provedbu zahtjeva potrebno je implementirati poslovnu logiku, a mehanizam provedbe može imati nekoliko oblika, kao što su mehanizmi za sinkroniziranje ili poslovni slijed.

Takve usluge će se pružati putem postojećeg portala e-Građani ili portala e-Poslovanje koji je u pripremi te raznih tematskih portala koji postoje ili će se razviti.

**Smjernice/načela za izradu kompleksnih, korisnicima orijentiranih javnih e-usluga** moraju biti razvijene na način da:<sup>89</sup>

- **integriraju više jednostavnih usluga u kompleksne,**
- osiguraju pristupanje uslugama prihvatljivima korisniku na siguran i fleksibilan način koji omogućuje **personalizaciju,**
- usluge zahtijevaju **samo one informacije koje su nužne** za dobivanje javne usluge i davanje informacija tijelima samo jedanput,
- **se informatiziraju poslovni/upravni procesi** tek nakon njihovog **pojednostavljenja,**
- razviju e-usluge na način da im može pristupiti **službenik na šalteru,** imajući u vidu propise vezane uz zaštitu osobnih podataka, tajnosti podataka i informacijske sigurnosti, samo uz pojedinačnu privolu građana i radi pružanja usluga građanima koji nemaju informatičkih vještina,
- osiguraju građanima i poslovnim subjektima **opremu za korištenje e-usluga** u uredima i javnim prostorima,
- e-usluge budu dostupne putem **različitih kanala** uz osiguranje adekvatne multikanalne poslovne i tehničke podrške,
- e-usluge budu **dostupne bez obzira na mjesto pokretanja** e-usluge,
- e-usluge budu **izvedene na način da podržavaju višejezičnost,** osim na hrvatskom, gdje god je moguće i na engleskom, te na drugim jezicima, ukoliko je smisleno; tj. da se pri razvoju e-usluga vodi računa o mogućnostima uvođenja višejezičnosti,
- e-usluge budu **standardizirane**
- e-usluge budu pripremljene na način da se mogu **integrirati s e-uslugama na EU razini** te
- e-usluge budu sigurne i da se nadzire njihovo korištenje u svrhu zaštite korisnika.

---

<sup>89</sup> Vezan na EIF

## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

### Uključivanje svih korisnika, e-uključivost<sup>90</sup>

Pri uvođenju e-usluga vodit će se računa da rješenje osigura jednake mogućnosti za pristup svim građanima bez diskriminacije.

Uključivanje znači omogućavanje svima da u cijelosti iskoriste mogućnosti koje nude nove tehnologije za prevladavanje socijalnih i gospodarskih razlika. To znači da se osigurava ljudima s invaliditetom i starijim osobama korištenja javnih usluga na isti način kao i svim drugim građanima. Dostupnost korištenja e-usluga neće biti geografski ograničena te će se omogućiti cjelovita teritorijalna pokrivenost kako u administrativnim središtima tako i u ruralnim područjima Republike Hrvatske.

Povećanjem broja implementiranih usluga i servisa rasti će i potreba za informiranjem i usmjeravanjem građana i poduzetnika te pružanjem poslovne i tehničke pomoći istima u korištenju palete e-usluga. Za očekivati je da će i očekivanja korisnika s vremenom rasti jednako brzo kao i razvoj same tehnologije. Stoga se predviđa daljnji porast broja kontakata centara kao podrška korisnicima.

### Pristup podacima javne uprave

Sustav otvorenih podataka, data.gov.hr, implementiran je u ožujku 2015. godine te omogućava pristup informacijama javnog sektora putem kataloga metapodataka. Sustav otvorenih podataka će se dalje razvijati na način da se postave standardi čijom će se primjenom osigurati lakši pristup i obrada podataka.

Potrebno je osigurati punu primjenu Zakona o pravu na pristup informacijama, a osobito educiranja tijela javne vlasti o obavezi i načinu pružanja podataka za ponovnu uporabu, definiranje prioriteta skupova podataka, praćenje ponovne uporabe i otvaranja podataka, provedbe žalbenih postupaka i inspekcijanskog nadzora, objavljivanja ugovora o isključivim pravima, vođenje evidencije isključivih prava, kao i donošenje podzakonskih propisa u pogledu licenci i naknade troškova.

Prostorni podaci javnog sektora dostupni su kroz Geoportal NIPP-a koji je uspostavljen u rujnu 2014. te je orijentiran prema profesionalnim korisnicima koji za svoje potrebe koriste prostorne podatke.

### 6.2.2 Aktivnosti prema javnoj upravi (A2A):

Pružanje kvalitetnih javnih usluga traži dobro organiziranu i povezanu javnu upravu. U današnje vrijeme dobra organiziranost javne uprave bazira se na povezanim interoperabilnim informacijskim sustavima razvijenim na dijeljenim resursima.

Povezivanje državne informacijske infrastrukture provodit će se sukladno Europskom okviru interoperabilnosti na način da se osigura spajanje na europski informacijski upravni prostor.

Donošenja odluka na temelju informacija i podataka je važan element uređene javne uprave. Stoga će se pristupiti razvoju analitičkog sustava koji će biti podrška javnoj upravi u donošenju odluka. Sustav će osigurati pripremu izvještaja i pregleda podataka javne uprave.

#### Ključne aktivnosti do 2020. bit će:

- u tehničkom dijelu:
  - razviti središnji informacijski sustav interoperabilnosti - Government Service Bus (GSB) ili zajedničke osnovice za sigurnu razmjenu podataka koja prati sigurnosne uvjete za povezivanje sustava, a naročito sustave autorizacije s pripadajućim sigurnosnim certifikatima. GSB prati i zapisuje sve razmjene podataka u cijelom

<sup>90</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm)

## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

- sustavu uz praćenje ispravnosti dostava; GSB mora biti razvijen sukladno Uredbi o elektroničkoj identifikaciji za uspostavljanje jedinstvenog EU digitalnog tržišta,
- dalje razvijati Metaregistar, registar s popisom svih registara, njihovog sadržaja i mogućnostima povezivanja s drugim sustavima. Sustav interoperabilnosti će se smjestiti u Centar dijeljenih usluga,
  - dalje razvijati Javni registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (Registar ProDII),
  - implementirati zajednička programska rješenja u oblaku za sve zajedničke poslovne procese / upravne postupke,
  - primijeniti načelo otvorenosti pri razvijanju softverskih sustava izrađenih po zahtjevima, na način da se razvijeni kod može ponovno koristiti i dijeliti,
  - tražiti periodički informaciju od građana i poslovnih subjekata o kvaliteti i potrebnim e-uslugama, te sukladno tome usmjeriti daljnji razvoj e-usluga,
  - dograditi NIAS da podržava izdavanje vjerodajnica za sve građane (djeca, ovlaštene osobe, inozemstvo, etc.) te uključiti NIAS u EU identifikacijske i autentifikacijske sustave,
  - razviti središnji analitički sustav za izvještavanje za sva tijela javnog sektora te
  - dalje razvijati Hitronet kao zatvoreni i sigurni informacijski kanal,
  - uspostaviti središnje operativno mjesto za informacijsku odnosno kibernetičku sigurnost s ciljem kontinuiranog nadzora te prevencije i odgovora na ugroze državnih informacijskih sustava.
- **u organizacijskom dijelu:**
    - uspostaviti tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske i za praćenje provedbe Strategije, čiji čelnik neposredno odgovara potpredsjedniku Vlade RH te koordinira uvođenje e-usluga u tijelima javne uprave, a koje usko surađuje s drugim tijelima koja su zadužena za standardizaciju, popularizaciju i primjenu informacijskih tehnologija u drugim područjima,
    - uspostaviti operativno djelovanje Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu koje će na najvišoj razini nadzirati razvoj državne informacijske infrastrukture,
    - uspostaviti Centar dijeljenih usluga kao provedbeno tijelo za informatizaciju javnog sektora,
    - ujednačiti ulogu i poziciju savjetnika za informacijsku sigurnost u svim tijelima javnog sektora i podrediti je izravno čelniku tijela te
    - uspostaviti ustrojstvene jedinice u svim tijelima javnog sektora i drugim tijelima s javnim ovlastima, izravno pod čelnikom tijela, zadužene za pripremu i provedbu projekata za informatizaciju poslova i usluga tijela javnoga sektora. Navedena obveza odnosi na tijela koja nemaju ustrojstvene jedinice kojima je u djelokrugu rada informatizacija.
    - osigurati provedbu mjera za osiguranje kibernetičke sigurnosti sukladno Strategiji kibernetičke sigurnosti.
  - **u pravnom dijelu:**
    - kontinuirano prilagođavati regulatorni okvir novim tehnološkim rješenjima, poslovnim modelima i učinkovitom odgovoru na ugroze informacijskih sustava,
    - primijeniti eIDAS uredbu,
    - sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama, donijeti podzakonske propise koji detaljnije reguliraju korištenje otvorenih podataka te
    - primijeniti Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

- u dijelu jačanja znanja i vještina u javnoj upravi:
  - uspostaviti sustav edukacije zaposlenih za vođenje IKT projekata u javnoj upravi i uključivanje u rad na projektima,
  - uspostaviti sustav edukacije za suradnju zaposlenih na projektima,
  - uspostaviti sustav edukacije za korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija uključujući i sigurnosni aspekt, te zaposlenih za edukaciju građana za korištenje e-usluga javne uprave te
  - uz svaki IKT projekt uključiti komponentu edukacije zaposlenih i korisnika.

### Korist od implementacije Strategije

Provedbom ove Strategije iskazat će se četiri ključne prednosti:

1. Efikasnost uprave temeljem:
  - transparentnosti upravnih struktura,
  - uređenih i informatiziranih unutarnjih procesa javne uprave,
  - univerzalnog pristupa informacijama putem IKT rješenja,
  - smanjenja grešaka kao rezultat primjene IKT rješenja,
  - donošenja odluka temeljem činjenica baziranih na informacijama IKT sustava te
  - mogućnosti povezivanja s europskim javnim upravama.
2. Visoka kvaliteta i široka dostupnost usluga javne uprave temeljem:
  - uključivanja građana u odlučivanje o potrebnim javnim uslugama,
  - uključivanja građana u proces kreiranja javnih usluga,
  - standardizacije i razvoja usluga uz poštovanje WCAG 2.0 međunarodnih preporuka pristupa,
  - mogućnosti pristupa javnoj upravi putem različitih komunikacijskih kanala,
  - mogućnosti korištenja Europskih e-upravnih usluga sukladno novom EIF-u te
  - pristupa građana i poslovnih subjekata otvorenim podacima prikupljenim u javnoj upravi.
3. Smanjenje troškova
  - za građane i poslovne subjekte uvođenje e-uprave znači smanjenje utroška vremena,
  - transporta i drugih troškova za obavljanje poslova s javnom upravom,
  - smanjuje se trošak nabave infrastrukture zbog zajedničkog korištenja hardvera, softverskih rješenja, mreže te njihovog održavanja te
  - korištenjem stručnih kapaciteta Centra dijeljenih usluga unapređuje se kvaliteta izgradnje državne informacijske infrastrukture.
4. Koristi za gospodarstvo
  - trošak radnog vremena zaposlenih za suradnju s javnom upravom se smanjuje,
  - uvođenjem Centra dijeljenih usluga otvaraju se mogućnosti za razvoj novih aplikativnih rješenja,
  - korištenjem usluga e-uprave, a naročito provedbom projekta e-škole, razvijaju se vještine i znanja korištenja informacijske i komunikacijske tehnologije,
  - otvaranjem skupova podataka otvara se mogućnost razvoja aplikativnih rješenja za tržište te
  - olakšavanje pristupa uslugama koje proizlaze iz javnih ovlasti dodijeljenih komorama, olakšavanje pristupa informacijama o zakonodavstvu i njegovim izmjenama, financiranju, poreznim pitanjima, participaciji u izradi i komentarima na nove zakonske prijedloge, razvoju novih i inoviranju postojećih proizvoda, izvozu, pronalasku novih tržišta i partnera, rješavanju pitanja za potrebnom radnom snagom, e-učenju za potrebne vještine i kompetencije, promoviranju svojih proizvoda i razvoju digitalne ekonomije, posebice za malo i srednje poduzetništvo.

### 6.3 Indikatori

#### 6.3.1 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za građane

Tablica 3. Javna uprava na internetu

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020. <sup>91</sup>
građani koji su koristili e-usluge u posljednjih 12 mjeseci, ukupno stanovništvo	Eurostat	-	-	-	31,9%	65%
građani koji su imali interakcije s e-upravom na način da su slali popunjene forme u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	12,8%	60%
korisnička orijentiranost e-usluga za sve životne situacije	DAS	-	-	-	54,9%	80%
osobe sa osnovnim ili višim osnovnim IKT vještinama	DAS	-	-	-	39%	60%
osobe bez ili s malim IKT vještinama	DAS	-	52,5%	-	-	70%
osobe koje smatraju kako su IKT vještine dovoljne za tržište rada	Eurostat	54,7%	-	-	-	90%
osobe koje se naručuju na pregled kod liječnika putem web stranice	Eurostat	-	-	-	5,4%	70%
osobe koje koriste e-usluge putem e-Građani sustava	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	75%
građani zadovoljni kvalitetom e-usluga javne uprave <sup>92</sup>	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	60%
broj novih e-usluga financiranih iz ERDF-a <sup>93</sup>	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	0	15

#### 6.3.2 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za poslovne subjekte

Tablica 4. Javna uprava na internetu - poslovni subjekti

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020. <sup>94</sup>
poslovni subjekti koji su koristili e-usluge	Eurostat	-	-	-	93%	97%
poslovni subjekti koji su imali interakciju s e-upravom na način da su slali popunjene forme u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	12,8%	35%
poslovni subjekti koji će koristiti e-javnu nabavu	Eurostat	-	-	19,3%	-	45%
bolnice koje online putem pristupaju zdravstvenom kartonu pacijenata	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	95%
poslovni subjekti koji su zadovoljni kvalitetom e-usluga javne uprave	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	60%
broj novih e-usluga financiranih iz ERDF-a <sup>95</sup>	Uprava za e-Hrvatsku - OP-KK	-	-	-	0	15

<sup>91</sup> Očekivana vrijednost

<sup>92</sup> Nema polaznih podataka

<sup>93</sup> e-Usluga je pojedinačna usluga koja se može pokrenuti putem Interneta za građane, zbraja se s e-uslugama za poslovne subjekte

<sup>94</sup> Očekivana vrijednost

## 6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

### 6.3.3 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta od strane javne uprave

Tablica 5. Javna uprava na internetu - korištenje u javnoj upravi

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2018.	2023. <sup>96</sup>
Dostupnost svih ključnih prekograničnih e-usluga javne uprave, sukladno listi dogovorenoj između svih zemalja članica	DAS	-	-	-	-	
Broj institucija povezanih u CDU	Uprava za e-Hrvatsku - OP-KK	-	-	-	40	300

<sup>95</sup> e-Usluga je pojedinačna usluga koja se može pokrenuti putem Interneta za poslovne subjekte, zbraja se s e-uslugama za građane

<sup>96</sup> Očekivana vrijednost

### 7. Ključna područja primjene i aktivnosti

Ključne aktivnosti će se odvijati u sljedećim područjima:

- **razvoj e-usluga** za građane i poslovne subjekte te priprema zajedničkih funkcija kao ključnih pokretača za razvoj kompleksnih korisnički orijentiranih e-Usluga,
- **otvaranje uprave i razvoj civilnog sektora** uspostavom sustava za sudjelovanje građana i poslovnih subjekata u kreiranju javnih politika i Strategija s upravom, otvaranjem podataka za ponovno korištenje te osiguranjem edukacije,
- **industrijalizacija i povezivanje državne informacijske infrastrukture** razvojem središnjeg sustava interoperabilnosti te osiguranjem dostupnosti sigurnoj, održavanoj državnoj informacijskoj infrastrukturi u 'državnom oblaku' na troškovno najracionalniji način i putem sigurnih komunikacijskih sustava,
- kroz ponudu zajedničkih funkcionalnosti putem zajedničkih dijeljenih usluga i **uspostavu programskih rješenja za istovrsne poslove tijela javnog sektora** kao što su upravljanje dokumentima, predmetima, radnim tokovima, javnom nabavom, upravljačkim i troškovnim računovodstvom, ljudskim potencijalima, na način da se takvi poslovi standardiziraju te osiguraju Vladi RH mogućnost nadzora, upravljanjem promjenama i vrednovanjem pojedinca, tijela i cjelokupne javne uprave korištenjem **Business Intelligence** alat,
- **pojačati javnu prezentaciju implementiranih e-usluga te**
- razvoj digitalne platforme za poduzetnike i tvrtke s naglaskom na malo i srednje poduzetništvo uvezano na nacionalnu IKT infrastrukturu kroz postojeće javne ovlasti i novi sustav razvoja usluga komorskih sustava, na način koji će znatno pojednostaviti poslovanje od pokretanja posla pa nadalje i stvoriti cijeli niz novih usluga za znatno konkurentnije hrvatsko gospodarstvo.

Točan plan aktivnosti s vremenskim odrednicama te financijskim planom bit će prikazan u Akcijskom planu za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020 (u Prilogu 4.) koji će se izraditi temeljem ove Strategije.

Za provedbu svega navedenog prilagoditi će se, po potrebi, pravni okvir.

#### 7.1 Uspostava e-usluga

Odabir e-usluga obavljen je na temelju **Upitnika o zadovoljstvu građana o e-uslugama i informacijama**, smjernica Europske komisije vezanih uz razvoj e-usluga, zahtjeva utvrđenih u Nacionalnom programu reformi i sektorskih strateških planova, ciljeva definiranih u Strategiji reforme javne uprave 2015. – 2020., te nacionalnih prioriteta. Ujedno su primijenjeni kriteriji iz Operativnog programa Konkurentnosti i kohezije za period 2014. – 2020., a kriteriji su broj građana na koje se e-usluga odnosi i utjecaj na gospodarstvo. Također se vodilo računa o e-uslugama koje se odnose na osjetljive skupine građana.

Temeljem navedenog, utvrđeno je da će se podržati razvoj e-usluga u sljedećim područjima:

- e-carina,
- e-porezna,
- e-gospodarstvo
- e-poslovanje, s naglaskom na e-račun,
- e-zdravstvo,
- e-obrazovanje,



## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- e-upravljanje, planiranje i korištenje prostornih podataka te zaštita okoliša,
- e-kultura,
- e-turizam,
- e-pravosuđe,
- e-uključivost posebno osjetljivih skupina, s naglaskom na braniteljsku i stradalničku populaciju iz Domovinskog rata,
- e-poljoprivreda,
- e-pomorstvo,
- e-mirovinsko i
- Zajednički informacijski sustav katastra i zemljišnih knjiga (ZIS), te njegov podsustav One Stop Shop (OSS), e-katastar infrastrukture te e-katastar zgrada.

Nastaviti razvijati usluge koje će biti dostupne kroz sustav e-Građani:

1. uspostava mehanizma „roditelj-dijete“ – zbog potrebe građana da pribave dokumente za svoju djecu razvija se aplikacija matičnih knjiga s mogućnošću preuzimanja dokumenata iz matica, a kasnije i proširenje drugih usluga koje imaju potrebu za takvim mehanizmom „roditelj dijete“
2. eFondovi
3. e-usluge iz djelokruga Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku
4. e-Ispiti (stručni ispiti iz područja zdravstva)
5. Uspostava Home for Homeless servisa u sustavu AAI@EduHr
6. Informacijski servis Grada Rijeke
7. eDozvola
8. Lysacan - Registar cijepljenja i označavanja pasa, mačaka i pitomih vretica
9. Uvjerenje o ne vođenju kaznenog postupka
10. On-line registracija poslovnog nastana za d.o.o. i j.d.o.o.
11. e-usluge komorskih javnih ovlasti

### 7.1.1 Praćenje razvoja e-usluga

Nove e-usluge bit će realizirane kao kompleksne e-usluge na platformi e-Građani i e-Poslovanje kao personalizirane usluge, a oslonjene na korištenje povezanih informacijskih sustava različitih institucija. Osim olakšane komunikacije s javnom upravom osigurat će i skraćivanje vremena potrebnog za njihovo rješavanje jer će procesi/upravni postupci biti uređeni.

U svrhu praćenja zadovoljstva građana i poslovnih subjekata razvojem e-uprave, središnje tijelo nadležno za e-Hrvatsku će pripremiti godišnje ispitivanje zadovoljstva svih korisnika e-usluga. Rezultati istraživanja objavljuivat će se na web stranicama Ministarstva uprave.

Osnovni pokazatelj kvalitete razvoja e-usluga bit će broj građana koji ih koristi te zadovoljstvo korisnika e-uslugama.

Praćenje provedbe Strategije obavljat će središnje tijelo na razini Vlade Republike Hrvatske nadležno za koordinaciju izrade i praćenje provedbe javnih politika i strategija u suradnji sa središnjim tijelom nadležnim za e-Hrvatsku.

## 7.2 Uspostava sustava upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS)

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću potrebno je uspostaviti u skladu s međunarodnim standardima, dobrim praksama i ciljevima postavljenima u dokumentu Europske unije Digital Agenda.

Akcijske odrednice u skladu s Digital Agendom su:

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- uspostava politike informacijske sigurnosti,
- borba protiv kibernetičkih napada na informacijske sustave tijela državne vlasti te
- uspostava suradnje s međunarodnom zajednicom u svrhu prikupljanja informacija o kibernetičkom kriminalu i aktualnim napadima.

Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću bit će zasnovan na PDCA (Plan-Do-Check-Act) metodologiji koja podrazumijeva kontinuirano praćenje stanja sigurnosti i njegovo unaprjeđivanje u skladu s procjenama rizika.

Uz metodološki okvir (krovna politika sigurnosti, specifične politike sigurnosti) uspostaviti će se i središnje operativno mjesto, centar za informacijsku odnosno kibernetičku sigurnost s ciljem kontinuirane provedbe proaktivnih i reaktivnih mjera zaštite državne informacijske infrastrukture. Uspostava takvog središnjeg mjesta omogućit će provođenje PDCA ciklusa u skladu s najboljim svjetskim praksama i omogućiti razvoj sigurne e-Hrvatske.

### 7.3 Ključna područja i aktivnosti za razvoj e-usluga za građane i poslovne subjekte (A2C, A2B)

Preduvjeti za brz i kvalitetan, korisnicima okrenut razvoj e-usluga jest daljnji razvoj platforme e-Građani te razvoj platforme e-Poslovanje. Već je danas pravno uređeno da se sve e-usluge tijela javnog sektora moraju pružati putem platforme e-Građani. Navedene platforme će se nadograđivati na način da uključe što više e-usluga lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Ključni preduvjeti za razvoj e-usluga su:

- elektronička identifikacija (Electronic Identification (eID)),
- elektronički dokumenti (Electronic Documents (eDocuments)),
- autentični izvori (Authentic Sources),
- elektronička sigurnost (Electronic Safe (eSafe)) i
- jednokratna prijava (Single Sign On (SSO)).

Gore navedene platforme rješavaju dva ključna preduvjeta razvoja e-usluga, a to su elektronička identifikacija i jednokratna prijava. Elektronička sigurnost mora biti usklađena sa Strategijom kibernetičke sigurnosti. U postavljanje sigurnosnih zahtjeva uključit će se i Zavod za sigurnost informacijskih sustava u postavljanje sigurnosnih zahtjeva.

Nakon početka rada platforme e-Građani pokazalo se kako je moguće uspješno razvijene i implementirane komponente tog sustava iskoristiti i za druge namjene kao što je npr. priprema sustava namijenjenog korisnicima iz gospodarskog sektora i drugim pravnim osobama, a s ciljem približavanja javne uprave putem Interneta i tim korisnicima. Tako će se platforma e-Poslovanje temeljiti na tri komponente:

- sustavu Središnjeg državnog portala (gov.hr) - na kojemu bi se objavljivale informacije o javnim uslugama i na kojega bi se povezali internetski servisi nadležnih tijela javne uprave namijenjeni pružanju elektroničkih javnih usluga za poslovne subjekte i druge pravne osobe,
- nacionalnom identifikacijskom i autentifikacijskom sustavu (NIAS) - koji bi bilo potrebno proširiti s dodatnim funkcionalnostima koje omogućavaju identifikaciju i autentifikaciju ovlaštenih predstavnika pravnih osoba te njihovu prijavu na elektroničke usluge namijenjene poslovnim subjektima i drugim pravnim osobama. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav neće omogućavati autorizaciju ovlaštenih predstavnika pravnih osoba već će se to rješavati kroz sustav e-Ovlaštenje te

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- poslovnom korisničkom pretincu - koji bi se temeljio na funkcionalnostima Osobnog korisničkog pretinca, ali bi omogućavao pregled informacija i poruka upućenih iz javne uprave poslovnom subjektu odnosno drugim pravnim osobama.

Osim što će se moći na siguran način pregledati i upravljati e-porukama koje su poslovnom subjektu ili drugoj pravnoj osobi upućene iz javne uprave, putem Poslovnog korisničkog pretinca moći će se pristupiti ujedno i željenim e-uslugama u sustavu e-Poslovanje. Postoje razvijene e-usluge koje su namijenjene gospodarstvenicima, a nalaze se na Internet stranicama pojedinih institucija. Ovakav način korištenja e-usluga dodatno otežava i usporava poslovanje stoga će navedene e-usluge biti odmah dostupne kroz platformu e-Poslovanje te će se ujedno svim e-uslugama pristupiti na siguran način putem jedinstvene točke.

Sustav e-Poslovanja pripremljen je kao demo sustav te ga je potrebno doraditi kako bi se mogao koristiti od strane svih poslovnih subjekata u punoj funkcionalnosti. Finalizaciju i implementaciju sustava te doradu najvažnijih e-usluga predviđeno je financirati iz ESF.

U demo sustavu uključene su e-usluge u područjima financija i poreza, tekućeg poslovanja, financiranja poslovanja i javne nabave te zapošljavanja, i to:

- Ministarstvo financija
  - omogućuje korisnicima jednostavan i siguran dohvat podataka iz njihovih porezno knjigovodstvenih kartica koje pokazuju stanje na dan i sadrže sve promjene u tekućoj godini.
- FINA
  - usluga jedinstvene evidencije korisničkih računa otvorenih kod različitih izdavatelja vjerodajnica uključenih u NIAS,
  - uvid u informaciju o bonitetu poduzetnika,
  - predavanje i preuzimanje godišnjih financijskih izvještaja i druge dokumentacije poduzetnika koju su dužni predati u svrhu javne objave,
  - uvid u Očevidnik neizvršenih osnova za plaćanje, specifikaciju izvršenja te podatak o redosljedu osnove za plaćanje, iznos duga po neizvršenim osnovama te
  - uvid u vlastitu evidenciju ugovora i koncesija ugovorenih na području RH.
- Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
  - uvid u podatke osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja,
  - prijave i odjave osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja te
  - promjena statusa osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja.
- Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
  - uvid u podatke o radnicima za koje je izvršena prijava činjenice o invaliditetu,
  - prijave i odjave na mirovinsko osiguranje,
  - promjena statusa tijekom osiguranja,
  - prijave o početku i prestanku poslovanja obveznika doprinosa te
  - promjena podataka obveznika doprinosa.
- REGOS
  - preuzimanje elektroničkog dokumenta,
  - predaja zahtjeva za ispravak nepovezanih uplata doprinosa II. stupa,
  - provjera članstva osiguranika u II. stupu te
  - pregled nepovezanih obrazaca i uplata.

Pored toga, u suradnji s Hrvatskom udrugom poslodavaca, Hrvatskom gospodarskom komorom te poslovnim subjektima, dogovaramo pripremu i provedbu upitnika o ključnim e-uslugama za poduzetnike.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

### 7.3.1 Razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje

Daljnji razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje ide u smjeru razvoja i uključivanja svih mogućih funkcionalnosti koje koriste više e-usluga. Informativni sadržaji platformi će se dalje razvijati na način da će se uz svaku od njih uključiti najmanje aktivni .pdf obrazac kojeg će građani i poslovni subjekti moći ispuniti i poslati.

Uspostaviti će se sustav e-Službenik namijenjen službenicima za autentikaciju i autorizaciju pristupa pojedinim podacima i sustavima, upravljanje identitetima te komunikaciju između službenika u različitim tijelima kao i druge funkcionalnosti namijenjene uspostavi i održavanju interoperabilnosti.

#### Razvoj zajedničkih funkcija koje čine sastavni dio e-usluga

Platforma e-Građani i e-Poslovanje dalje će se razvijati na način da se uključe sve funkcionalnosti, a koje koriste više pojedinačnih e-usluga. U ovom trenutku je vidljivo da je za cjelokupnu obradu zahtjeva građana/poslovnih subjekata potrebno riješiti centralni sustav ovlaštenja za pristup e-uslugama, bilo drugim osobama, bilo pojedinim uslugama za različite kompanije/tvrtke. To je važno za pristupanje e-uslugama drugih građana (npr. djece, članova obitelji ili drugih osoba koje nisu informatički pismeni). A takav sustav je važan za pristup sustavu e-Poslovanje u kojem osoba koristi istu platformu za pristup različitim e-uslugama, moguće za različite tvrtke s različitim ovlastima.

Pripremit će se sustav autorizacije, urediti pitanje plaćanja upravnih pristojbi, tj. razviti sustav e-pristojbe te zajednički sustav za e-potpisivanje zahtjeva.

Ujedno će se uspostaviti registar e-Poslovni subjekti RH kao registar u kojem će biti objedinjeni osnovni podaci o svim poslovnim subjektima (poduzetnicima, obrtnicima, slobodnim zanimanjima, neprofitnim organizacijama i proračunima i proračunskim korisnicima i drugima). Također će se uspostaviti sustav e-plaćanja, uključujući i mobilno plaćanje, za tijela javne vlasti (plaćanje svih vrsta pristojbi i na lokaciji kao potpora e-pristojbama) i pozicioniranje postojećeg sustava za naplatu javnih davanja, mandatnih kazni i upravnih pristojbi putem platnih kartica kao jedinstvenog kartičnog procesora za potrebe naplate prihoda javne uprave temeljem Odluke o uspostavi i vođenju sustava za naplatu javnih davanja, novčanih kazni izrečenih iz nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova, mandatnih kazni izrečenih iz nadležnosti Carinske uprave i upravnih pristojbi, putem platnih kartica (NN 51/15).

Izgradit će se sustav ovlaštenja koji će na jedinstven i standardiziran način rješavati različite relacije između ovlaštenika i davatelja ovlaštenja:

- iz područja obiteljskog prava (npr., relacija roditelj - dijete ili skrbnik - dijete),
- iz poslovnog područja (npr. nominiranje ovlaštenih osoba za zastupanja poslovnih subjekata, davanje ovlaštenja djelatnicima/zaposlenicima za obavljanje određenih poslovnih aktivnosti) te
- iz područja socijalne skrbi (npr. davanja ovlasti skrbniku da zastupa osobu s oduzetom poslovnom sposobnošću )

Osim toga, na platformi e-Građani i e-Poslovanje, za cjelokupnu obradu zahtjeva građana i poslovnih subjekata potrebno je urediti pitanje plaćanja upravnih pristojbi i pristupiti definiranju mogućnosti provođenja elektroničkog plaćanja upravnih pristojbi uspostavom sustava e-Pristojbe (SeP). Potrebno je osigurati uvjete za plaćanje upravnih pristojbi i elektroničkim putem, neovisno o iznosu upravne pristojbe radi pojednostavljenja i digitaliziranja uvjeta poslovanja u Republici Hrvatskoj. Na jedinstvenoj platformi trebaju biti ponuđene sve usluge koje tijela javne vlasti pružaju građanima i poslovnim subjektima, informacije o uslugama i naknadama trebaju biti transparentno komunicirane te osigurani različiti kanali plaćanja istih. Sustav je potrebno uspostaviti na način da sve elektroničke javne usluge koriste jedinstven i centraliziran servis e-Pristojbe.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

### Osobni korisnički pretinac

Osobni korisnički pretinac dogradit će se na način da će dozvoliti nestrukturiranu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s javnom upravom. Na taj će se način osigurati komunikacija u kojoj će osobe moći uputiti zahtjev javnoj upravi dok još nisu realizirane e-usluge za pojedina područja. Omogućit će se i elektroničko potpisivanje dokumenata što je osigurano elektroničkom osobnom iskaznicom koju MUP izdaje od 10. lipnja 2015. godine.

Osobni korisnički pretinac za tvrtke, će se uvođenjem sustava e-Poslovanje, transformirati u pretinac kojem će pristupati više osoba sukladno dodijeljenim ovlastima.

### Nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije - NIAS

Sve vjerodajnice javnih tijela (HZZ, HZMO, SRCE/CARNet, HZZO), a koje zadovoljavaju sigurnosne uvjete izdavanja vjerodajnica u NIAS-u (vjerodajnice u NIAS-u konvertirane su u ePass koje izdaje FINA), uz vjerodajnice HPB i Hrvatske pošte, uključene su u NIAS. Razvoj sustava ide u smjeru uključivanja vjerodajnica tijela realnog sektora, prvenstveno bankarskog sustava, u NIAS. Razine sigurnosti identifikacije i autentifikacije u sustavu NIAS, a sukladno zahtjevima STORK projekta EK, jesu od 1 do 4, a trenutno implementirana najviša razina je razina 4, a najniža razina je 2.

U tijeku je prilagodba sustava e-Građani na eIDAS Uredbu koja definira tri razine sigurnosti pristupa e-uslugama.

Ujedno će se osigurati pristup putem NIAS-a svim državljanima i građanima RH koji žive u državi ili izvan nje, osobno ili putem ovlaštene osobe putem sustava e-Ovlaštenja. Portal će biti objavljen i na engleskom jeziku.

Daljnji razvoj sustava ići će prema mobilnim platformama te će pratiti nova tehnička dostignuća u ovom području na način da osigura maksimalnu sigurnost korisnika.

Elektroničke vjerodajnice koje su u ožujku 2017. godine dostupne u sustavu NIAS su:

- ePass korisničko ime i lozinka – sustav razvijen za e-Građane,
- mToken - aplikacija izrađena za pametne telefone- sustav razvijen za e-Građane;
- pametna kartica Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje,
- korisničko ime i lozinka iz sustava AAI@EDU - postojeći autentifikacijski i autorizacijski sustav znanosti i visokog obrazovanja,
- HPB Token/mToken,
- ePošta (korisničko ime i lozinka) – Pošta,
- elektronička osoba iskaznica,
- FinaSoft certifikat,
- Zagrebačka banka Token/m-Token,
- Privredna banka Zagreb mToken/čitač s karticom,
- Raiffeisen bank mToken/čitač kartice/token,
- Kentbank SMS jednokratni pin,
- FinaRDC certifikat te
- OTP banka Token/m-Token.

### Standardizacija e-usluga

Korisnicima će se omogućiti standardizirani izgled sučelja e-usluga kako bi se osigurala pristupačnost i jednostavnost korištenja. Ujedno e-usluge trebaju biti realizirane na način da se korisnicima omogući pristup putem različitih kanala (računalo, mobilni uređaj, televizija, Internet kiosk...).

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

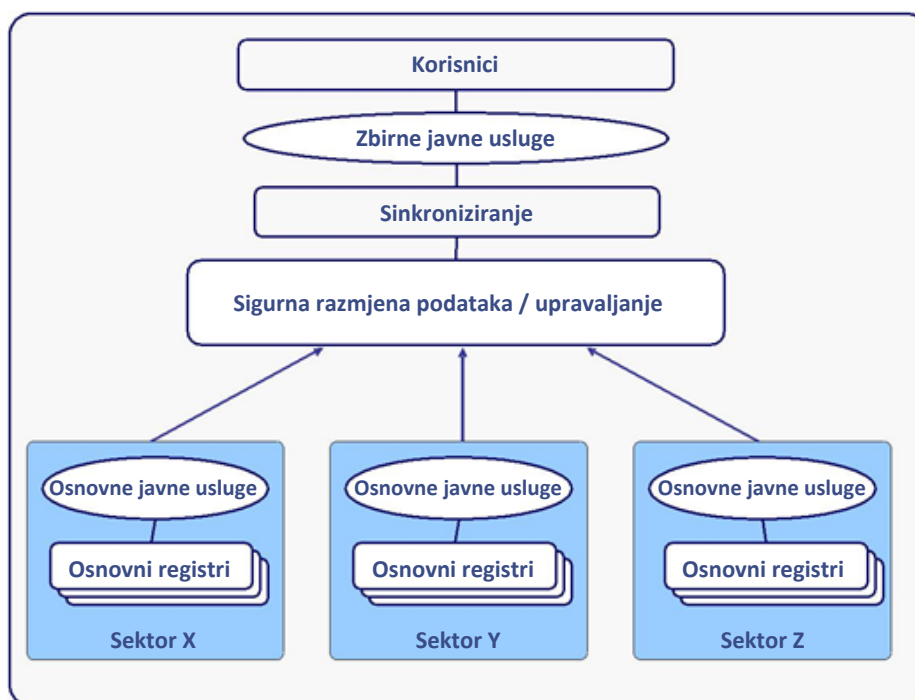
Ministarstvo uprave u suradnji sa Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva će donijeti detaljne standarde za razvoj e-usluga, na način:

- da će svaka e-usluga morati biti dostupna pojedinačno putem portala e-Građani/e-Poslovanje,
- da će svaka personalizirana e-usluga morati odmah, ukoliko je tako korisnik odredio kroz NIAS, učitati identifikacijske elemente u e-uslugu,
- da će se e-usluge povezivati tako da rješavaju životne situacije, a ne prema nadležnosti institucija (horizontalne e-usluge u odnosu na vertikalne e-usluge),
- da će sve e-usluge morati biti realizirane minimalno na razini zrelosti e-usluge 3, 4 ili 5 sukladno smjernicama Europske komisije o razini zrelosti e-usluga,
- da će svaki elektronički zapis koji je ekvivalent dokumentu izdan elektroničkim putem, a ispisan na papiru biti provjerljiv,
- da e-usluge neće uvjetovati korisnicima kupovinu određenog softverskog proizvoda za njeno korištenje odnosno da će za korištenje e-usluge omogućiti korištenje proizvoda otvorenog koda (open source) ili na bilo koji drugi način osigurati tehnološku neutralnost.

### Klasifikacija e-usluga

#### a) prema zrelosti e-usluge

U ovoj Strategiji se e-uslugom smatra e-usluga, mjerena od najniže do najviše razine zrelosti e-usluga sukladno smjernicama Europske komisije, e-usluga razine zrelosti 3. Pri tome u korisnički orijentiranoj e-upravi, težimo realizaciji kompleksnih e-usluga. Kompleksne korisnički orijentirane e-usluge su usluge kojima korisnik pokreće jedan zahtjev koji, da bi se riješio, traži interakciju poslovnih/upravnih postupaka više tijela javne uprave. Izgradnja sustava moguća je integracijom informacijskih sustava sukladno slici 4. EIF HR 2.0. 3-6.



Slika 7. EIF HR 2.0. 3-6 Shematski prikaz primjera europske javne usluge provedene kombiniranjem osnovnih javnih usluga, u ovom slučaju pristup osnovnim nacionalnim registrima, provedenih u različitim sektorima.

Konceptualni model kompleksnih javnih usluga

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

### b) prema osobini poslovnog procesa

U ovoj Strategiji definiramo dvije vrste e-usluga prema osobinama poslovnih procesa: horizontalne i vertikalne usluge.

Horizontalnim uslugama smatraju se one e-usluge koje daju jedinstvenu podršku upravljanju poslovnim procesima određenih zakonskim i administrativnim okvirom te pripadajućim procesima a primjenjiva su na sva tijela javne uprave.

Vertikalnim uslugama smatraju se one e-usluge koje daju podršku upravljanju poslovnim procesima za jedno određeno upravno područje, a razvijaju se ciljano za određenog korisnika ili grupu korisnika u određenom upravnom području.

### Standardni elementi IKT projekata

Već u pripremi razvoja novih projekata za pružanje e-usluga, svaki projekt mora obraditi sljedeća poglavlja:

- definiranje potreba za podatkovnim povezivanjem s drugim javnim registrima u Republici Hrvatskoj (razvoj web servisa),
- definiranje podataka koji su u sustavu koji se razvija autentični te potrebni drugim informacijskim sustavima u Republici Hrvatskoj (razvoj web servisa),
- razvoj veze prema Metaregistru, ukoliko se razvija novi javni registar,
- e-usluge koje sustav može pružati građanima kroz platformu e-Građani, a izgrađene sukladno standardima za e-usluge,
- e-usluge koje sustav može pružati poslovnim subjektima kroz platformu e-Poslovanje kada se razvije i implementira,
- razmotriti koje podatke se može objaviti kao otvorene podatke,
- uključivanje WCAG 2.0 međunarodne preporuke za pristupačnost,
- način uključivanja edukacije zaposlenih/korisnika za korištenje sustava te
- osiguranje vanjske revizije projekta.

Na taj će se način osigurati uključivanje novih IKT projekata javne uprave u cjelokupni hrvatski e-uslužni prostor.

Za povezivanje e-usluga u europski e-upravni informacijski prostor nužno je također:

- definirati potrebe za podatkovnim povezivanjem s drugim javnim registrima u EU (razvoj web servisa),
- definirati podatke koji su u sustavu koji se razvija autentični te potrebni drugim informacijskim sustavima u EU (razvoj web servisa),
- e-usluge koje sustav može/treba pružati građanima EU kroz platformu e-Građani, a izgrađene sukladno standardima za e-usluge s korisničkim sučeljem na više jezika (minimalno engleski, a može i na drugim jezicima, ovisno o namjeni usluge) te
- e-usluge koje sustav može/treba pružati poslovnim subjektima EU kroz sustav e-Poslovanje s korisničkim sučeljem na više jezika (minimalno engleski, a može i na drugim jezicima, ovisno o namjeni usluge).

### Katalog usluga

Formirat će se katalog usluga s popisom svih usluga koje pruža javna uprava prema građanima i prema gospodarstvu, te će se opisati kanali putem kojih je dostupna navedena usluga, navest će se procesi uz naznaku je li poslovni proces informatiziran (radi uređivanja procesa) te povezane institucije koje pružaju, odnosno dio su vrijednosnog lanca za predmetnu uslugu.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Popis svih e-usluga objavit će se javno putem kataloga usluga koji će biti pretraživ po životnim situacijama u kojima se koriste navedene e-usluge, po abecedi naziva e-usluge i po institucijama koje ih pružaju.

### 7.3.2 Korisničke e-Usluge po sektorima (A2B, A2C)

Razvoj korisničkih e-Usluga kretat će se u smjeru sljedećih ključnih područja:

#### Pravna država i sigurnost

- **e-Uprava** - Otvaranje e-komunikacije prema maticama, Knjizi državljana i Registru birača te registrima neprofitnih organizacija, informatizacija ureda državne uprave.
- **Stanovništvo** - Uspostavljanje registra stanovništva kao jednog od ključnih administrativnih registara s ciljem adekvatnog vođenja ostalih državnih evidencija.
- **Unutarnji poslovi** - Svim korisnicima omogućit će se podnošenje zahtjeva za dobivanjem isprava elektroničkim putem. Pored toga, bit će omogućeno i izdavanje pojedinih isprava elektroničkim putem. Tijela javne vlasti imat će elektronički pristup potrebnim podacima iz službenih evidencija.
- **Pravosuđe** - Područje pravosuđa unaprijedit će se uvođenjem e-usluga pravosuđa za dostavu i zaprimanje elektroničkih dokumenata (e-Dostava i e-Podnesak) uvođenjem elektroničkog potpisa i elektroničkog plaćanja. Razvijene usluge bit će dostupne korisnicima putem platformi e-Građani i e-Poslovanje. Dodatno će se raditi na povezivanju s EU registrima sukladno direktivama.
- **Nekretnine** - Nekretnine – Nastavit će se uspostava informatičkog rješenja eNekretnine za unos podataka u Zbirku kupoprodajnih cijena, izradu i prikaz Plana približnih vrijednosti, izdavanje izvadaka iz Plana i Zbirke u skladu s propisima iz područja procjene vrijednosti nekretnina, s mogućnošću automatske razmjene podataka prema ključnim korisnicima za cijelu državu (županije i veliki gradovi) i mogućnošću korištenja podataka kao podloge za izračun poreza. Planira se izraditi analiza potreba svih dionika radi učinkovitog upravljanja zemljišnim podacima, te definirati sučelja i potrebne skupove podataka koji će biti na raspolaganju tijelima državne uprave i komercijalnim korisnicima. Uspostavljat će se dodatni moduli ZIS-a (sustav zemljišnih knjiga i katastra), te registar izvlaštenih nekretnina. Dodatno će se razvijati i unaprjeđivati informacijski sustavi za upravljanje geoprostornim podacima, dostupnost prostornih podataka putem mrežnih usluga te e-katastar zgrada i e-katastar infrastrukture. Razvoj i implementacija dodatnih modula ZIS-a, uključuje i aplikativno rješenje za procjenu nekretnina kao podloge za izračune poreza i registar izvlaštenih nekretnina koja će biti povezana s evidencijom katastra zgrada, te evidencijom o prostornim jedinicama iz Registra prostornih jedinica.
- **Građenje, građevni proizvodi, energetska certificiranje** - U pripremi je izrada novih baza podataka koje bi se u budućnosti trebale povezati sa sustavom e-Dozvole, a podaci trebaju biti djelomično dostupni javnosti na web stranicama Ministarstva (baza građevnih proizvoda, baza izvođača radova, baza revidenata, baza informacijskog sustava za izdavanje Energetskog certifikata, baza komunalnog doprinosa i komunalne naknade, baza certificiranih instalatera za obnovljive izvore energije, računalni program za izračun energetske svojstava zgrada).
- **Prostorno uređenje** - Jačanje kapaciteta Hrvatskoga zavoda za prostorni razvoj i nastavak razvoja informacijskog sustava prostornog uređenja (ISPU) koji je projektiran kao interoperabilni sa zadatkom povezivanja svih sustava koji sadrže prostorne podatke sukladno važećim propisima. Uspostava registra zgrada i stanova kojim bi se omogućilo stvaranje fiskalnog katastra te kvalitetnije upravljanje prostorom, pri čemu bi se iskoristili postojeći sustavi, a sve u skladu s INSPIRE direktivom.
- **Nacionalna sigurnost** - Jasno će se propisati sigurnosni zahtjevi za elektroničke usluge koje će biti sukladne zahtjevima vezanim za kategorije podataka koji se koriste u okviru usluga i utemeljene su na unificiranim informacijskim i komunikacijskim sigurnosnim mjerama kojima



## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

se realiziraju. Područje nacionalne sigurnosti podići će se na višu razinu donošenjem plana unapređenja elektroničkog poslovanja s ciljem poštivanja složenosti odnosa u kibernetičkom prostoru.

Do kraja 2017. godine 25% građana posjedovat će e-osobnu iskaznicu. Roditelji će do kraja 2018. godine prijavljivati novorođenu djecu u sustav javne uprave elektroničkim putem. Uspostavit će se i središnji sustav obrazaca za elektroničko pokretanje zahtjeva. Do kraja 2018. godine nadogradit će se Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra s dodatnim funkcionalnostima i modulima te uspostaviti registar izvlaštenih nekretnina. Sukladno INSPIRE direktivi, unaprijedit će se pristup prostornim podacima javnog sektora putem geoportala NIPP-a i za 15% povećati broj pristupa. Nadograđivat će se Informacijski sustav prostornoga uređenja kao centralno mjesto za pregled i pristup podacima iz područja prostornog uređenja. Upotrebom povezanih geoprostornih podataka unaprijedit će se sustav upravljanja okolišem i razviti nove e-usluge namijenjene korisnicima za podnošenje zahtjeva elektroničkim putem te e-usluge za dohvat podataka iz sustava. Putem portala omogućit će se pretraga i uvid u podatke, a objavljivat će se i otvoreni podaci o okolišu. Do kraja 2018. godine unaprijedit će se sustav upravljanja sudskim predmetima (eSpis) i implementirati jedinstveni informacijski sustav za potrebe zatvorske administracije. Nadogradit će se računalna infrastruktura i nabaviti oprema za modernizaciju i unaprjeđenje meteorološke mreže koja se sastoji od određenog broja mjernih postaja za praćenje kvalitete zraka do kraja travnja 2019. godine. Javna uprava će do kraja 2020., putem platformi e-Građanin i e-Poslovanje, povećati broj dostupnih e-usluga koje će korisnicima omogućiti podnošenje zahtjeva i izdavanje isprava elektroničkim putem. Kroz projekt uspostave jedinstvenih upravnih mjesta, informatizirat će se uredi državne uprave u županijama i opremiti 15 jedinstvenih upravnih mjesta te izraditi 3 aplikacije. Na jedinstvenim upravnim mjestima, korisnici koji nisu informatički pismeni, osim korištenja e-usluga moći će dobiti i pomoć pri korištenju te na taj način ostvariti pristup e-upravi.

### Tržište rada i zapošljavanje

- **Rad i zapošljavanje** - u sektoru zapošljavanja unaprijedit će se usluge Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u području aplikativne podrške koja je namijenjena tražiteljima posla, nezaposlenima i poslodavcima za samostalno korištenje (e-posredovanje, društvene mreže, integrirani kontakt centar i dr.) ili kao računalno asistiranje usluge (statistički asistiranje, alati samoprocjene, e-savjetovanje kroz udaljeni ured). Sastavni dio ovog pristupa je i analogan razvoj sustava usluga na strani poslodavaca: prijave potreba za radnicima i e-posredovanja, uz autentifikaciju poslodavca certifikatom već korištenim u drugim procesima vezanim uz zapošljavanje, što će istovremeno štedjeti vrijeme te povećati učinkovitost i sigurnost usluge. Područje rada i zapošljavanja unaprijedit će se nadogradnjom i daljnjim razvojem portala Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO) koji pruža informacije i smjernice podnositeljima koji bi htjeli razviti nove profesionalne i kvalifikacijske standarde putem mehanizma novog Hrvatskog kvalifikacijskog okvira. Portal će pružiti informacije o 25 HKO sektora: profile sektora, pokazatelje tržišta rada u opsegu i položaj zanimanja i kvalifikacija koje pripadaju svakom od sektora na tržištu rada. Korisnici će imati uvid u stope zaposlenosti po zanimanju ili grupi zanimanja, ključnim industrijama u kojoj su ta zanimanja u potražnji te usklađenost ponude i potražnje za radom na nacionalnoj i regionalnoj razini. Bit će uspostavljen i informacijski sustav Registra HKO. HKO će svoje funkcionalnosti dalje razvijati kroz razne registre (ljudski resursi i slično). Uspostavom registra radnih mjesta stvorila bi se kvalitetnija politika zapošljavanja te bolje planiranje potreba na tržištu rada.
- **e-Usluge inspekcije rada** sa svrhom podnošenja prijave i obrazaca za područje radnih odnosa i zaštite na radu odnosno za prijavu povrede propisa.
- **Mirovinsko osiguranje** - uz postojeće usluge i dalje će se razvijati razina e-usluga s naglaskom na osiguravanje podnošenja svih zahtjeva za ostvarivanje prava elektroničkim putem korištenjem autentifikacije putem NIAS-a, osigurati izradu isprava iz sustava mirovinskog

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

osiguranja po uzoru na elektronički zapis o radnopravnom statusu, te kontinuirano povećanje razmjene podataka informatičkim putem. Također, jedna od najznačajnijih novosti prema novim uredbama EU na području koordinaciji sustava socijalne sigurnosti je obveza država članica da se uključe u elektroničku razmjenu podataka. Stoga će se na razini EU ustrojiti jedinstven sustav nazvan EESSI (Electronic Exchange Of Social Security Information) koji će omogućiti elektroničku razmjenu podataka i komunikaciju između nadležnih ustanova država članica na siguran i pouzdan način te omogućiti građanima EU brže ostvarivanje njihovih prava.

Do sredine 2018. godine unaprijedit će se razmjena podataka s Europskim portalom za mobilnost pri zapošljavanju. Uspostavom portala za e-učenje i registra osposobljavanja dodatno će se ojačati kapaciteti Centra tržišta rada Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. U području mirovinskog osiguranja razvit će se e-usluge koje će korisnicima omogućiti podnošenje zahtjeva i izdavanje isprava elektroničkim putem te za 50% povećati korištenje sustava e-Mirovinsko. Do kraja 2018. godine, unaprjeđivat će se Portal Hrvatski kvalifikacijski okvir s dodatnim informacijama i smjernicama te nadograditi i osuvremeniti aplikativno rješenje za rad savjetnika HZZ-a. Korisnici će imati uvid u statističke podatke na nacionalnoj i regionalnoj razini. Uspostavit će se registar radnih mjesta koji će pridonijeti kvalitetnijoj politici zapošljavanja, a ujedno će omogućiti daljnji razvoj Portala i dostupnost novih e-usluga. Do kraja 2018. godine, uspostaviti će se integrirani informatički sustav kao podrška u radu u području profesionalne rehabilitacije i području vještačenja osoba s invaliditetom te njihovo zapošljavanje.

### Obrazovanje

- **Elektronički upisnik ustanova predškolskog odgoja i drugih pravnih osoba koje provode programe predškolskog odgoja i obrazovanja** - Elektronički upisnik ustanova predškolskog odgoja i drugih pravnih osoba koje provode programe predškolskog odgoja i obrazovanja služi za evidenciju dječjih vrtića, osnovnih škola, udruga, poduzeća, knjižnica i drugih pravnih osoba koji provode odgojno-obrazovni rad s djecom rane i predškolske dobi te imaju suglasnost Ministarstva znanosti i obrazovanja za njihovu provedbu. Aplikacija je zamišljena kao digitalna baza podataka o broju djece uključene u programe i broj odgojno-obrazovnih skupina, vrstama programa, broju odgojno-obrazovnih radnika, strukturi objekta, kvadraturi prostora, podataka o osnivačima i ravnateljima, a navedeni se podaci mogu koristiti u različitim oblicima izvješća i statističkim podacima. Sve navedene podatke svake pedagoške godine u elektronički upisnik unose dječji vrtići i ostale pravne osobe temeljem dobivenih lozinki i korisničkih imena.
- **e-Škole** - Projekt odgovara na uočenu potrebu za sustavnim pristupom prema uvođenju IKT-a u obrazovni sustav uspostavom sustava razvoja digitalno zrelih škola kao i predlaganjem strategije digitalne zrelosti škola. U sklopu projekta će se razviti digitalne kompetencije nastavnog i nenastavnog osoblja, digitalni obrazovni sadržaji, niz usluga za kvalitetno upravljanje nastavnim i poslovnim procesima škola, te lokalna infrastruktura u 60% osnovnih i srednjih škola u RH, uključujući opremanje škola i nastavnika IKT opremom do 2023. godine.
- I dalje će se razvijati usluga **e-Dnevnik**, web aplikacija za vođenje razredne knjige u elektroničkom obliku. Aplikacija ima sve funkcionalnosti postojeće razredne knjige, uz dodatne funkcionalnosti koje omogućava uporaba informacijsko-komunikacijskih tehnologija (ICT) poput automatiziranih obavijesti, alarma i podsjetnika. U aplikaciji su dostupni različiti izvještaji koji omogućavaju analize pri pedagoškom praćenju i izradi izvještaja koji se pripremaju za sjednice nastavničkog vijeća. Dostupan je i e-Dnevnik za učenike i roditelje koji omogućava učenicima i roditeljima pregled ocjena, izostanaka i bilježaka koje su upisali nastavnici u e-Dnevnik sustav.
- **e-Matica** je centralizirani sustav Ministarstva znanosti i obrazovanja koji služi za evidenciju najvažnijih podataka o učenicima i djelatnicima osnovnih i srednjih škola. Aplikacija je

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

zamišljena kao digitalni oblik matične knjige koja se u školama ručno ispunjava. Na kraju školske godine omogućen je ispis svjedodžbi na temelju unesenih podataka o obrazovanju učenika.

- **e-Upisi u srednje škole** - centralni sustav prijave i upisa u programe obrazovanja u sve srednje škole u Republici Hrvatskoj (NISpuSŠ). Sustav je povezan s e-Maticom odnosno iz e-Matice preuzima podatke o osnovnoškolskom obrazovanju učenika, osobne podatke učenika kao i popis svih škola i programa obrazovanja. Prijava programa odvija se online i svaki učenik individualno ima mogućnost prijave te kontinuiran uvid u ljestvice poretka. Na kraju upisnog postupka, podaci o učenicima, koji su upisali srednje škole također se elektroničkim putem prenose u sustav e-Matice.
- **e-Upisi na visoka učilišta** - središnji informacijsko-administracijski servis (NISpVU) koji učenicima zainteresiranima za polaganje ispita državne mature i za nastavak školovanja na visokoškolskoj razini olakšava prijavu i upis na visoka učilišta. Sustav pokriva cijeli proces od prijave ispita državne mature i uvida u njihove rezultate te prijave studijskih programa i uvida u rezultate po odabranim studijskim programima, pa do ostvarenja prava na upis na visoka učilišta.
- **Virtualna okruženje za e-učenje u sustavu obrazovanja**, ali i javne uprave – **sustavi Loomen i Merlin** – cilj je osigurati daljnji razvoj i unapređenje ovih usluga Srca i CARNeta kako bi se omogućila prisutnost svih kolegija ustanova u sustavu visokog obrazovanja, odnosno što većeg broja tečajeva ustanova u sustavu osnovnog i srednjoškolskog obrazovanja u virtualnom prostoru za e-učenje. Osim prisutnosti u virtualnom prostoru nastavnike će se poticati da uvođenjem informacijsko-komunikacijskih tehnologija promijene i prilagode nastavne metode u obrazovanju temeljenom na ishodima učenja sa učenicima i studenima u središtu obrazovnog procesa te na taj način podignu kvalitetu obrazovanja. Kroz nacionalni Centrar za e-učenje (smješten u Srcu) te CARNetove usluge podrške korisnicima će se također osigurati kvalitetna i stalno dostupna podrška nastavnicima u primjeni novih tehnologija u obrazovanju.

Elektronički upisnik ustanova predškolskog odgoja i drugih pravnih osoba koje provode programe predškolskog odgoja i obrazovanja služiti će za evidenciju dječjih vrtića, osnovnih škola, udruga, poduzeća, knjižnica i drugih pravnih osoba koji provode odgojno-obrazovni rad s djecom rane i predškolske dobi. Kroz projekt e-Škole izradit će se adekvatna IKT infrastruktura i unaprijediti postojeće te razviti nove e-usluge za škole koje su uključene u projekt. Razvit će se digitalni nastavni sadržaj i jačati digitalne kompetencije nastavnog i nenastavnog osoblja te na taj način podići razina digitalne zrelosti hrvatskih škola. Uspostavit će se registar Hrvatskog kvalifikacijskog okvira. Sustav se planira implementirati do kraja 2017. godine, a omogućavat će podnošenje zahtjeva za upis obrazovnih ishoda u registar te pristup javno dostupnim podacima. Pilot projekt e-Škole provest će se u 140 škola, a obuhvaćat će 920 nastavnika i 6000 učenika koji će koristiti nabavljenu opremu, 16 digitalno obrazovnih sadržaja i 2500 odgojno-obrazovnih radnika koji će sudjelovati u stručnom usavršavanju.

### Znanost i visoko obrazovanje

- **Hrvatski znanstveni i obrazovni oblak – HR-ZOO** – Cilj projekta HR-ZOO jest izgradnja računalnog i podatkovnog oblaka koji će biti temeljna sastavnica nacionalne istraživačke i inovacijske e-infrastrukture. Osmišljen je kao zajednička infrastruktura koja će omogućiti usluge virtualnih računalnih i spremišnih resursa na načelu računarstva u oblaku, resurse grida, računalne resurse visokih performansi, velike spremišne kapacitete te povezivanje s europskim e-infrastrukturama.
- **Dabar** - sustav digitalnih arhiva i repozitorija kao središnja nacionalna otvorena istraživačka infrastruktura za pohranu i objavu digitalnih sadržaja s naglaskom na otvoreni pristup

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- **Evidencija u visokom obrazovanju** - evidencija u visokom obrazovanju vodi se za potrebe utvrđivanja prava studenata na studij i drugih prava na teret javnih sredstava, planiranja politika i praćenja visokog obrazovanja, obavještanja javnosti, planiranja i praćenja mreže visokih učilišta i studijskih programa, za izradu analiza, statistika i provedbu istraživanja iz područja visokog obrazovanja, provedbu postupaka vanjskoga osiguranja kvalitete te izrade analiza i statističkih izvješća o visokom obrazovanju.

Uspostavit će se Hrvatski znanstveni i obrazovni oblak (HR-ZOO). On podrazumijeva izradu računalnog i podatkovnog oblaka kao temeljne sastavnice nacionalne istraživačke i inovacijske e-infrastrukture. Uz uspostavu 6 sjedišta HR-ZOO-a, uspostavit će se infrastruktura za računarstvo u oblaku, računarstvo visokih performansi od 25000 procesorskih jezgri te velikih spremišnih kapaciteta 7 PB do kraja 2023. godine. HR-ZOO će biti povezan i s europskim e-infrastrukturama. Također će se voditi evidencije u visokom obrazovanju za potrebe utvrđivanja prava studenata na studij i drugih prava na teret javnih sredstava, planiranja politika i praćenja visokog obrazovanja.

### Šport

- Opći cilj uspostavljanja Nacionalnog informacijskog sustava u sportu (NISuS-a) je osigurati trajno i strukturirano prikupljanje podataka i informacija o svim segmentima športa u Republici Hrvatskoj. Nadalje, cilj je omogućiti Središnjem državnom uredu za šport i ostalim javnim tijelima nadležnim za planiranje razvoja i upravljanje sustavom športa na svim razinama, ali i širokoj hrvatskoj javnosti, sustavno praćenje i uvid u sve važne pokazatelje u sustavu športa u Republici Hrvatskoj. Kroz projekt NISuS postaviti će se infrastrukturna, podatkovna i informacijska okosnica koja će imati za zadatak povezati na svim navedenim razinama ključne dionike u sustavu športa u RH. Projekt je zamišljen kao okosnica za rad, djelovanje i međusobnu komunikaciju i koordinaciju svih ključnih dionika u sustavu športa na nacionalnoj razini.

Cilj je postaviti sustav na korist kako Središnjem državnom uredu za šport, ključnim dionicima u sustavu športa, tako i široj javnosti i građanima kroz razvoj e-usluga te dostupnost svih relevantnih i pravodobnih informacija i podataka. Isto tako, NISuS sustav će uvelike pripomoći podizanju transparentnosti cijelog sustava financiranja u sustavu športa, kako iz javnih financija, tako i iz donacija, sponzorstava i sl.

### Kulturna i nacionalna baština

- **U području kulturne i nacionalne baštine** provest će se konsolidacija i jačanje infrastrukture za digitalizaciju, korištenje i očuvanje digitalne kulturne baštine čime će se omogućiti koordinacija i upravljanje e-digitalnom kulturnom baštinom te pristup e-uslugama kulturne i nacionalne baštine. Digitalizacijom kulturne baštine otvaraju se znatno veće mogućnosti za njezino korištenje u stvaranju novih proizvoda i usluga, za stvaranje usluga temeljenih na sadržajima iz raznolikih izvora, za prevladavanje lokalnih i domenskih granica i međusektorsko povezivanje te za stvaranje kritične mase lako dostupnih kulturnih sadržaja za ponovno korištenje u obrazovanju, umjetnosti, znanosti i gospodarstvu. Digitalizacija, mrežna dostupnost i dugoročno očuvanje digitalnih sadržaja jesu i bit će nužan preduvjet za pristup kulturnim sadržajima i znanju za sve, kao i za promociju nacionalne baštine, identiteta i raznolikosti u europskom okruženju.

Uspostavit će se centralni repozitorij koji će sadržavati digitaliziranu i kulturnu baštinu te će upravljati s njom. Stvorit će se dodatne e-usluge i povećati mogućnost daljnjeg iskorištavanja u svrhu stvaranja novih proizvoda i usluga. Projekt je planiran do kraja 2020. godine.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

### Sektor zdravstva

- **Projekti informatizacije središnjeg zdravstvenog sustava**
- U sklopu projekata **informatizacije središnjeg zdravstvenog sustava** provodit će se projekti usmjereni na podizanje interoperabilnosti informacijskih sustava ključnih dionika u zdravstvenom sustavu, kao i projekti modernizacije i unaprjeđenja poslovnih procesa koji su nužni za efikasno i održivo poslovanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.
- Kroz projekte vezane za **uspostavu standardnih platformskih rješenja za potporu poslovanju** obaviti će se aktivnosti na podizanju sigurnosti mrežnog povezivanja zdravstvenih ustanova, kao i razvoj novih sastavnica sustava e-Zdravstva i uklanjanje uočenih manjkavosti te unaprjeđenje i unificiranje kvalitete postojećih informacijskih sustava u bolnicama.
- Unutar aktivnosti **razvoja pravnog i institucionalnog okvira** kreirati će se institucionalni temelj za upravljanje postojećim sustavima i projektima e-Zdravstva, te provesti normizacija i certifikacija nužnih funkcionalnosti rješenja unutar e-Zdravstva.
- **Ostale projektne inicijative**, gdje su obuhvaćeni projekti poput: uspostave komunikacijske mreže za potrebe hitnih službi, razvoj telemedicine, informatizacije dijelova zdravstvenog sustava koji do sada nije bio informatiziran, kao i pokretanje upravljanja znanjem, odnosno nastaviti s proširivanjem sustava za cjeloživotno stručno usavršavanje zdravstvenih radnika.

U sektoru zdravstva do 2020. provodit će se projekti s ciljem izgradnje središnjeg informacijskog sustava i jačanja infrastrukturnih kapaciteta. Među važnijim projektima izdvajamo uspostavu sustava za racionalno te stručno i ekonomsko upravljanje lijekovima, sustava elektroničkog zdravstvenog zapisa koji će koristiti najmanje 30% zdravstvenih ustanova za 20% pacijenata. Portal e-Smjernice s interaktivnim sadržajem koji će omogućavati pristup 30.000 medicinskog osoblja, a koji će biti osnova za 25% odluka u zdravstvenom sustavu. Sustavom e-Bolnica uspostaviti će se do tri standardizirana rješenja za potporu bolničkim procesima, a u tijeku je spajanje i 260 zdravstvenih ustanova na eHealthNet.

### Usluge socijalne skrbi

- Informacijski sustav socijalne skrbi sadrži iscrpne podatke o korisnicima sustava socijalne skrbi. Sami korisnici uključuju širok raspon građana. Informacije unutar sustava su pogodna podatkovna podloga za e-usluge namijenjene korisnicima sustava i ostalim građanima. Koncept usluga se razrađuje i bitno ovisi o SocSkrb sustavu koji je u stalnom razvoju duži period, povezan je na sve relevantne izvore podataka u ostalim TDU kojima se može utvrditi imovinsko pravni status korisnika. U planu za 2017. godinu je povezivanje sa sustavom e-Građani. Navedene usluge bi bile prvenstveno namijenjene korisnicima sustava, stoga njihov razvoj nije bio prioritetan u proteklom razdoblju, no s prelaskom cijelog poslovnog procesa socijalne skrbi u aplikaciju, težište će se preseliti na dostupnost informacija građanima koje je najpogodnije plasirati kroz modele razvijane za širi spektar korisnika na način već prokušan u drugim tijelima državne uprave.

Putem e-usluge, kroz sustav e-Građani, do sredine 2017. godine, korisnicima sustava socijalne skrbi omogućit će se putem jedinstvenog dokumenta pregled svog socio-ekonomskog stanja. Do sredine 2018. godine uspostaviti će se Jedinstveni centar za naknade čiji je zadatak kroz jedinstvenu administrativnu točku pružiti građanima uslugu u području ostvarivanja prava na različite naknade sa socijalnom komponentom.

### Branitelji

- **e-Uključivanje** - razvoj središnjeg informacijskog sustava za Ministarstvo hrvatskih branitelja putem integriranja svih podataka s ciljem omogućavanja međupovezanosti i

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

interoperabilnosti s drugim bitnim dionicima što će ojačati kapacitete Ministarstva i osigurati pravovremenu i kvalitetnu potporu braniteljskoj i stradalničkoj populaciji iz Domovinskog rata. Projekti koji se planiraju podrazumijevaju povezivanje svih podataka o braniteljskoj i stradalničkoj populaciji koje vodi Ministarstvo hrvatskih branitelja u jedinstvenu bazu podataka te nadopunu postojećih baza podataka. Uz projekt razvoja Integriranog informacijskog sustava koji, među ostalim, uključuje unaprjeđenje plasmana proizvoda i usluga braniteljskih zadruga te time povećanje njihove konkurentnosti, Ministarstvo hrvatskih branitelja projektno će razvijati i:

- e-Usluge vezane uz očuvanje vrijednosti proizašlih iz Domovinskog rata te ostvarivanje prava braniteljske i stradalničke populacije digitalizacijom arhivskog sadržaja iz Domovinskog rata,
- e-Usluga za unaprjeđenje plasmana proizvoda i usluga braniteljskih zadruga te time povećanje njihove konkurentnosti,
- e-Usluge vezane uz veteranske centre.

Postojeće baze podataka objedinit će se u integrirani informacijski sustav Ministarstva hrvatskih branitelja te na taj način osigurati učinkovitost Ministarstva u pružanju usluga i skrbi za braniteljsku i stradalničku populaciju iz Domovinskog rata. Potpuno integrirani informacijski sustav, uspostaviti će se do kraja 2020. godine. Razviti će se web aplikacija putem koje će biti moguće voditi cjelokupnu evidenciju zadruga i njihovog rada te koja će uključivati web trgovinu za učinkovitiji plasman njihovih proizvoda i usluga. Do kraja 2022. godine će se organizirati, indeksirati i digitalizirati važna arhivska dokumentacija iz Domovinskog rata te će se izraditi baza podataka arhivske dokumentacije. Do polovice 2023. godine uspostaviti će se informacijski sustav za učinkovito upravljanje i povezivanje veteranskih centara.

### Porezi i carine

- **Porezna uprava** konstantno razvija e-usluge namijenjene poreznim obveznicima. Godišnjim planovima razvoja, izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa definira se opseg razvoja e-usluga što se ogleda kroz povećanje broja usluga (obrazaca) dostupnih putem Interneta (e-Porezna). U planu je razvoj G2B usluga što će omogućiti poreznim obveznicima integraciju sa sustavima Porezne uprave s ciljem što jednostavnijeg podnošenja obrazaca elektroničkim putem te razmjene javno dostupnih podataka.
- U sklopu projekta e-Građani omogućene su usluge „ePKK – Porezno knjigovodstvena kartica” koja svim građanima omogućuje jednostavan i siguran dohvat podataka iz njihovih porezno knjigovodstvenih kartica i „e-JOPPD” koja svim građanima omogućuje uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima iskazane u JOPPD obrascu, a u planu je razvoj i implementacija dodatnih usluga za građane.  
Porezna uprava će dalje razvijati i implementirati dodatne usluge za građane (A2C), poslovne subjekte (A2B) te druga tijela državne i javne uprave (A2A) vezano uz uvid u porezne podatke, što jednostavnije podnošenje obrazaca elektroničkim putem te razmjene javno dostupnih podataka.
- Do kraja 2020. Porezna uprava će nastaviti s kontinuiranom modernizacijom informacijskog sustava za podršku svim poslovnim procesima. Modernizacija informacijskog sustava omogućiti će poboljšanje efikasnosti, stvaranje novih e-usluga građanima i poduzetništvu te time olakšati ispunjenje porezne obveze.

### Trošarine i posebni porezi

- **Carinska uprava** kontinuirano radi na jačanju e-poslovanja uvođenjem sustava **e-Carina** i **e-Trošarine** pružanjem novih e-usluga gospodarskim subjektima; povezuje svoj informacijski sustav s informacijskim sustavom Europske komisije kao i carinskim

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

administracijama zemalja članica. Projektima ostvarenim u narednom razdoblju osigurat će se razvoj i dogradnja te puna implementacija sustava e-carine i e-trošarine predviđenih Carinskim zakonikom Unije i EMCS Master plan, a na taj način ostvarit će se unaprijeđenje i povećanje učinkovitosti carinskih i trošarinskih postupaka.

Do kraja 2017. godine razvit će se carinski kompetencijski okvir. Početkom 2018. godine implementirat će se moderno tehnološko rješenje koje omogućava jednostavniju horizontalnu i vertikalnu komunikaciju službenika. Do kraja 2018. godine, carinskim službama i gospodarstvenicima u svim državama članicama omogućit će se pristup zajedničkom sučelju Europskog carinskog informacijskog sustava. Kroz implementaciju raznih projekata, koji će se realizirati do kraja 2019. godine, standardizirati sustav e-Nadzor i olakšati provedbu inspekcijskih postupaka, unaprijediti sustav e-Roba te optimizirati proces i status privremeno oduzete robe, unaprijediti sustav e-Prekršaja kojim će se osigurati ujednačavanje postupanja, nastaviti će se s modernizacijom sustava Naplate i knjigovodstva, unaprijediti sustav e-Trošarine sukladno izmjenama zakona te sustav za upravljanje rizicima radi ujednačavanja rada i vrste kontrola u postupanjima carinskih službenika. Do kraja 2020. godine ojačat će se vještine informatičke pismenosti i jezične vještine te podići razina kompetencija 2000 carinskih službenika, a izradit će se i odgovarajući moduli za e-učenje. Za provedbu inspekcijskih poslova u području e-trgovine i ekonomskih aktivnosti na Internetu nabavit će se potrebna oprema i informatički alati. Službenicima koji rade terenske poslove do kraja 2018. godine osigurat će se veći stupanj mobilnosti pri uporabi informacijskog sustava te će biti unaprijeđen sustav upravljanja informacijskom sigurnošću carinskog informacijskog sustava. Do kraja 2018. godine provest će se edukacija četrdeset poreznih inspektora za rad s opremom i dodatno će se ojačati ljudski kapaciteti Porezne uprave. Do kraja 2019. godine, izradit će se informacijski sustav za prijavu i odobravanje zahtjeva za organiziranje nagradne igre. Također, uvođenjem sustava **e-Carina** i **e-Trošarine** pružati će se nove e-usluge gospodarskim subjektima te povezati s informacijskim sustavom Europske komisije kao i carinskim administracijama zemalja članica.

### Poljoprivreda i ruralni razvoj

- podrška stanovnicima ruralnih područja koji obavljaju poljoprivrednu djelatnost u gospodarstvu u poljoprivredi i razvoju e-prodaje; razvoj usluga koje pružaju podršku proizvođačima hrane i poljoprivrednih proizvoda, uključujući i usluge koje podržavaju međunarodnu trgovinu hranom i poljoprivrednim proizvodima; razvoj usluga koje pružaju potporu aktivnostima vezanim uz proizvodnju, trgovinu (domaću i inozemnu), pripremu tržišta i skladištenje poljoprivrednih prehrambenih proizvoda,
- razvoj e-usluga koje omogućavaju pristup i pregledavanje: agrometeoroloških i statističkih podataka, informacija o tržištu, kao i mehanizama pomoći i poticaja, rezultata laboratorijskih testova, podataka iz javnih registara posvećenih poljoprivrednicima, veterinarima, ribarima, proizvođačima i poduzetnicima,
- razvoj e-usluga vezanih uz prijenos i obradu dokumenata, upravljanje koncesijama u poljoprivredi, lovstvu i ribarstvu, upravljanje procesima koji se odnose na dodjelu financijske potpore u okviru programa pomoći koje sufinancira EU i mehanizmima za sigurnost hrane, osobito za poljoprivrednike i poljoprivredne proizvođače, poduzetnike i građane te
- razvoj e-usluga koje podržavaju inovacije usmjerene na učinkovitu i održivu poljoprivredu i suradnju između institucija u poljoprivredi, vodnom gospodarstvu, veterinarstvu, ribarstvu, lovstvu, šumarstvu i ruralnim sredinama, prema uspostavi i djelovanju operativne skupine Europskog inovacijskog partnerstva (EIP), putem integriranog elektroničkog sustava poljoprivrednog konzaltinga i prijenosa znanja.

Usluge će biti usmjerene poljoprivrednicima, poduzetnicima koji djeluju u poljoprivredno prehrambenom sektoru, kao i poljoprivrednim stručnjacima i znanstvenicima.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Jačanje elektroničke javne uprave za cilj ima unaprijediti životne i radne uvjete poljoprivrednicima, poljoprivrednim proizvođačima, poduzetnicima i građanima u ruralnim područjima. Njima će putem platformi e-Građani i e-Poslovanje, do kraja 2018. godine, biti dostupne razne korisnički orijentirane kompleksne e-usluge kojima će se olakšati komunikacija s javnom upravom.

### Turizam

Jedna od prioritarnih mjera turističkog sektora je osiguranje ICT pretpostavki za razvoj e-turističkog informacijskog sustava, odnosno središnjeg integralnog informacijskog sustava s konsolidiranim podacima o TZ-ima i svim registriranim dionicima u turističkom sektoru u svrhu uspostavljanja učinkovite i sveobuhvatne turističke politike, osiguranja bolje kvalitete usluga i većeg zadovoljstva turista, gospodarstvenika i građana.

Ministarstvo turizma provodi zaokret prema elektroničkim medijima u smislu inoviranja promocijskog miksa što podrazumijeva stavljanje bitno većeg naglaska na, tzv. 'nove medije', odnosno na internet i mobilne uređaje kao kanale s izuzetno brzim rastom broja korisnika te nizom prednosti poput dostupnosti, informativnosti, mogućnosti multimedijalne komunikacije i mogućnosti prodaje usluga. U tom se procesu posebna pozornost posvećuje provjeri kvalitete i unaprjeđenju web stranica sustava turističkih zajednica; intenzivnijem korištenju društvenog weba te intenzivnijem razvoju aplikacija za mobilne uređaje.

Odavno je uočena potreba uspostave kvalitetnije baze podataka turističkog sektora. Za sada Ministarstvo turizma raspolaže samo podacima o dolasku i noćenju turista koje prikuplja Glavni ured HTZ-a. Neophodno je kvalitetnije umrežavanje s DZS-om, Ministarstvom financija, Poreznom upravom, Carinskom upravom i ostalim institucijama u cilju objedinjavanja i konsolidiranja podataka vezanih uz turistički promet i satelitsku bilancu hrvatskog turizma.

Projekt "Hrvatski digitalni turizam" usmjeren je na kreiranje integrirajuće IKT platforme između raznih baza podataka i dionika u turizmu s pravovremenim i online rješenjima, a njegovi su nositelji Ministarstvo turizma i Glavni ured Hrvatske turističke zajednice u suradnji s DZS-om i svim dionicima u turizmu.

Jedan od ciljeva projekta Hrvatskog digitalnog turizma je informatizacija objedinjenih procesa institucija povezanih uz turizam. Ovime se građanima otvara središnje digitalno mjesto za sve informacije i usluge iz područja djelovanja Ministarstva turizma i povezanih institucija iz područja turizma.

Hrvatski digitalni turizam obuhvatit će poslovne procese i usluge u turizmu kao što su kategorizacija ugostiteljskih objekata, prijava i odjava gostiju, naplata boravišne pristojbe, poticaji u turizmu, procesi za izdavanje rješenja ili dozvola pružateljima usluga u turizmu (npr. turistički vodiči), provođenje inspeksijskog nadzora, informiranje građana, statistička izvještavanja i drugo. Razvijena rješenja moraju biti međusobno povezana te djelovati kao jedna funkcionalna cjelina. Samim građanima i drugim korisnicima usluga treba se osigurati transparentno djelovanje i online praćenje njihovih zahtjeva i donesenih rješenja.

Cilj uspostave novog informacijsko-komunikacijskog sustava unutar Projekta Hrvatskog digitalnog turizma je olakšati i modernizirati upravne postupke, procese i usluge u turizmu i omogućiti bolje i kvalitetnije informiranje javnosti objedinjavanjem aktivnosti u sklopu središnje digitalne platforme.



## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Potrebne prilagodbe zakonodavnog okvira za korištenje IKT tehnologije kroz e-usluge za turizam bit će napravljene tijekom 2017. godine. Do kraja 2018. godine će se razviti i implementirati registar ugostiteljskih objekata, registar pružatelja usluga u turizmu i registar turističkih zajednica te omogućiti pružateljima turističkih usluga prijavu i odjavu gostiju putem e-usluge. Do kraja 2019. godine, razvit će se dodatne turističke e-usluge i napraviti povezivanje s drugim sustavima javne uprave radi razmjene podataka te dodatno provoditi aktivnosti na podizanju svijesti i edukaciji javnih službenika i korisnika e-usluga iz područja turizma.

### Pomorstvo

- razvoj novih e-usluga kao i podizanje razine informatiziranosti postojećih kako bi se povećala efikasnost pomorske administracije i konkurentnost hrvatskog gospodarstva, a građanima i gospodarskim subjektima omogućila dostupnost informacija i ispunjavanje zakonskih obveza prema tijelima državne uprave. Poseban naglasak bit će usmjeren na daljnji razvoj sustava,
- razvoj e-Nautike kao nacionalnog portala za nautičare te
- razvoj sustava CIMIS kao nacionalnog „*single window concept*” u pogledu obveze izvješćivanja za brodove koji uplovljavaju i/ili isplivljavaju iz luka država članica i njegova daljnja integracija u sustave Europske unije, razvoj i dogradnja usluga e-Pomorac, e-Plovilo, e-Jadrolinija i dr.

Do kraja 2017. godine izvršit će se nadogradnja sustava Hrvatski integrirani pomorski informacijski sustav (CIMIS). Dodatno će se nadograditi postojeći sustavi e-Pomorac, e-Plovilo i e-Nautika. Sustav e-Pomorac i 5% pomoraca koji će ga koristiti do kraja 2017. godine, povezat će se sa sustavima zdravstvenog i mirovinskog osiguranja te Poreznom upravom čime će pomorcima omogućiti korištenje e-usluga vezano za plovidbeni staž. Nadogradnjom Upisnika pomorskih objekata i Očevidnika brodica, čamaca i upisnika jahti te nadogradnjom sustava za izdavanje računa za naknade u pomorstvu, do sredine 2018. godine, putem sustava e-Građani dostavljat će se računi za naknade u pomorstvu. Sustav e-Nautika će se do kraja 2020. godine povezati s Registrom luka te će se putem portala za nautičare omogućiti *on-line* rezervacija veza u nautičkom dijelu luka otvorenih za javni promet.

### Statistika

- **Izrada standardne platforme za web upitnike**

Planira se izraditi jedinstveni online sustav prikupljanja statističkih informacija za poslovne subjekte

Jedan od alata koji mogu značajno smanjiti troškove Državnog zavoda za statistiku (DZS) je primjena web-upitnika za provedbu različitih statističkih istraživanja. Tijekom nekoliko zadnjih godina, DZS je usvojio politiku zamjene istraživanja temeljenih na papirnatim upitnicima s istraživanjima na temelju web-upitnika. Ovakav sustav provođenja statističkih istraživanja pokazao se daleko povoljnijim za korisnike (ispitanike), jer iziskuje znatno manje vremena i smanjuje troškove. Međutim, tijekom godina izrađena su različita tehnička rješenja, što je, s obzirom na broj web upitnika, dovelo do poteškoća (različiti dizajn, različiti način prijave, posebno za velike tvrtke, različite funkcionalnosti). Zbog toga je DZS pokrenuo projekt „Izrada standardne platforme za web upitnike“ koji započinje u srpnju 2017. godine s trajanjem od 21 mjesec, financiran dodjelom bespovratnih sredstava EU kroz projekt Ministarstva rada i mirovinskoga sustava.

- **Nadogradnja statističkog Geoportala**

Planira se nadogradnja statističkog Geo-portala GeoSTAT koja će između ostalog omogućiti i distribuciju statističkih podataka u prostornim formatima te putem web servisa

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

DZS je krajem 2015. godine razvio statistički portal GeoSTAT koji je omogućio korištenje statističkih podataka na interaktivan način. Naime, spomenuta aplikacija omogućuje kartografsko predstavljanje statističkih podataka, i to tako da se odabrana prostorna razina vrlo detaljno kombinira s odabranim statističkim podacima. Nadogradnja portala pokazala se kao nužnost jer bi se razvojem web servisa na drugim Geo-portalima omogućilo korištenje slojeva koji sadrže statističke informacije. Projekt se planira financirati iz Državnog proračuna, tijekom 2018. godine.

- **Prilagodba sustava e-građani za provođenje Popisa stanovništva, kućanstava i stanova 2021.**

Prikupljanje podataka za Popis 2021. godine planira se omogućiti elektroničkim putem te je potrebno nadograditi sustav e-Građani za prikupljanje podataka te iskoristiti sustav NIAS za autentikaciju građana za potrebe Popisa.

Godine 2021. provest će se Popis stanovništva kućanstava i stanova za koji je planirano elektroničko prikupljanje podataka te preuzimanje podataka iz ostalih administrativnih evidencija. Naime, u razdoblju nakon 2021. godine osnovne podatke o stanovništvu bit će potrebno dostavljati u EUROSTAT svake godine (a ne kao do sada svake desete godine), što neće biti moguće bez uspostave temeljnih registara te razvoja sustava koji će omogućiti samopopisivanje građana.

Pokrenut je projekt „Izrada standardne platforme za web upitnike“ namijenjen za provedbu različitih statističkih istraživanja, a koji započinje u srpnju 2017. godine; tijekom 2018. godine nadograditi će se statistički Geo-portali GeoSTAT za distribuciju statističkih podataka u prostornim formatima te putem web servisa, a za popis stanovništva koji će se provesti 2021. godine planira se elektronsko prikupljanje podataka te preuzimanje podataka iz ostalih administrativnih evidencija.

### Gospodarstvo

- poslovni korisnički pretinac, središnje mjesto razmjene strukturiranih i nestrukturiranih informacija i dokumenata između javne uprave i poslovnih subjekata te definiranje standarda razmjene informacija između poslovnih subjekata,
- integrirana e-javna nabava,
- platforma za elektronička plaćanja,
- integrirano poslovanje i jedinstvena točka komunikacije i ostvarenja usluga za sve postojeće i buduće korisnike i organizacije iz privatnog sektora, osiguravajući *end-to-end* usluge u svim fazama poslovnog razvoja,
- sustav poslovnog nacionalnog identificiranja i autorizacije pojedinca u kontekstu poslovnog subjekta, uvažavajući mogućnosti višestrukih i promjenjivih uloga pojedinca u organizaciji te potrebe poslovnog povezivanja i integracije subjekata,
- e-Sudski registar - planira se izraditi analiza potreba svih dionika radi učinkovitog upravljanja podacima o subjektima upisa sudskog registra, registracija poslovanja elektroničkim putem, pružanje dodatnih elektroničkih usluga poslovnim subjektima i građanima i povezivanje s Business Register Interconnection System platformom,
- razvoj i uspostava registra e-Poslovni subjekti RH kao registar u kojem će biti objedinjeni osnovni podaci o svim poslovnim subjektima (poduzetnicima, obrtnicima, slobodnim zanimanjima, neprofitnim organizacijama i proračunima i proračunskim korisnicima) te će se izvršiti povezivanje s komorskim sustavima kao nositeljem registara vezanih za poslovne subjekte te

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- u okviru postupka javne nabave bitan segment je i pravna zaštita koja je u nadležnosti Državne komisije za kontrolu postupaka javne nabave (DKOM), a koja u okviru žalbenog postupka odlučuje o zakonitosti postupaka, radnji, propuštanja radnji i odluka donesenih u postupcima javne nabave te o zakonitosti ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma sklopljenih bez provedbe postupaka javne nabave. DKOM stoga predlaže razvoj sljedećih e-usluga:
  - e-žalba (aplikativna rješenja)
  - e-spis (upravljanje i pohrana dokumenata)
  - e-vijećnica (aplikativna rješenja i hardware)
  - e-arhiva (aplikativna rješenja i hardware)
  - dvosmjerna e-komunikacija sa strankama žalbenog postupka
  - baza podataka za pregled pravne prakse (aplikativna rješenja i hardware), i ključnih aktivnosti:
    - upravljanje projektom i administracija
    - definiranje poslovnih procesa
    - modernizacija i nadogradnja postojećih aplikacija
    - modernizacija i razvoj IT sustava
    - razvoj modula e-žalba, e-spis i e-arhiva
    - integracija i puštanje u rad
    - izrada uputa
    - edukacija službenika

Do kraja 2017. godine razvit će se i implementirati platforma za e-Poslovanje. Uspostavit će se i Poslovni korisnički pretnac putem kojeg će poslovni subjekti lakše komunicirati s javnom upravom. Također se do kraja 2017. godine planira razvoj elektroničkih procedura za registraciju poslovnog nastana trgovačkog društva ili obrta i započinjanje obavljanja uslužnih djelatnosti, kao i razvoj 6 novih e-usluga i provođenje 8 ključnih aktivnosti vezanih za kontrolu postupaka javne nabave.

### 7.4 Otvaranje uprave i razvoj civilnog sektora

Široko korištenje IKT-a stvara nove mogućnosti otvaranja uprave svojoj okolini, omogućava sudjelovanje građana u rješavanju problema i povećava transparentnost javne uprave. Pristup 'otvorene uprave' uključuje pristup javnosti, transparentnost, odgovornost, efikasnost i suradnju s građanima. To je pristup koji postaje sve važniji. Pripremljena je jedinstvena platforma za komunikaciju sa zainteresiranom javnošću, koja ujedno omogućava prihvata prijedloga građana te će se ista kontinuirano nadograđivati sukladno novim tehnološkim rješenjima i idejama.

#### 7.4.1 Pristup informacijama javne uprave

Sva tijela u Republici Hrvatskoj dužna su objavljivati informacije javnog karaktera na svojim Internet stranicama. U praksi mnoga tijela, osobito manje lokalne jedinice, nemaju mogućnost poštovati tu obavezu propisanu Zakonom o pravu na pristup informacijama, jer ili nemaju stranicu ili nemaju dovoljne kapacitete za redovito ažuriranje stranice i objave dokumenata u odgovarajućim formatima. To se osobito odnosi na podatke za ponovnu uporabu (otvorene podatke), ali i druge javne informacije. Potrebno je osigurati i poticati sva tijela da održavaju, uređuju i osvježavaju svoje Internet stranice te osigurati praćenje provedbe od strane Povjerenika za informiranje.

Također, zakonom je propisana obaveza svih tijela javne vlasti na državnoj, lokalnoj i regionalnoj razini da omoguće sudjelovanje javnosti pri kreiranju javnih politika i propisa. Danas se savjetovanja obavljaju putem internetskih stranica pojedinih tijela, na neujednačen način te nema jedinstvenog

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

pregleda zaprimljenih primjedbi. Potrebno je poticati i osigurati provedbu internetskih savjetovanja osim pojedinačno, i putem portala te osigurati praćenje provedbe od strane Povjerenika za informiranje. Vladin ured za udruge, kao nadležno tijelo, osigurava funkcioniranje portala e-Savjetovanja za državnu upravu. Portalu se može pristupiti i putem platforme e-Građani. Slična rješenja treba poticati i na lokalnoj i regionalnoj razini.

Ujedno će se dalje razvijati zajednički sustav (*Content Management System*) Vlade RH koji ima za cilj objediniti sve web stranice tijela javnog sektora čime će se osigurati standardni pristup stranicama i dostup do istih podataka u svim tijelima javnog sektora. Rezultat će biti olakšan pristup informacijama od strane građana, poslovnih subjekata i zaposlenih u javnoj upravi. Također, poticat će se jedinice lokalne i regionalne (područne) samouprave na korištenje uspostavljenih sustava i portala.

### 7.4.2 Otvoreni podaci

Podaci predstavljaju osnovu za inovativne usluge i proizvode koji su poticaj gospodarstvu u smislu otvaranja novih radnih mjesta, razvoj novih usluga kao i poticanje razvoja IKT-a.

Portal otvorenih podataka - data.gov.hr, koji je u funkciji kako je opisano u poglavlju 4., proaktivno se i kontinuirano puni novim skupovima podataka, koji su sve kvalitetniji te će se dalje razvijati sukladno potrebama, propisima EU i hrvatskim zakonima, tako i novim tehnološkim rješenjima.

Daljnji razvoj sustava objave podataka ide prema objavi povezanih podataka ('Linked data') u formatima koje su namijenjeni isključivo računalima, dok će se podaci putem objave međusobno povezivati koristeći prikladna rješenja.

Razvoj infrastrukture otvorenih podataka odvija se i u okviru Instrumenta za povezivanje Europe (*Connecting Europe Facility*), a hrvatski portal otvorenih podataka povezat će se s Paneuropskim portalom otvorenih podataka koji će omogućiti višezječni pristup podacima koje izdaju tijela javne vlasti diljem Europske unije.

Edukacija o otvorenim i povezanim podacima (putem Državne škole za javnu upravu) je kontinuirana te se u nju uključuje sve više tijela državne uprave.

## 7.5 Industrijalizacija državne informacijske infrastrukture (A2A)

**Industrijalizacija i povezivanje državne informacijske infrastrukture** razvojem središnjeg sustava interoperabilnosti (osiguravanjem autentičnih izvora) te osiguranjem dostupnosti sigurnoj, održavanoj državnoj informacijskoj infrastrukturi u 'državnom oblaku' na troškovno najracionalniji način.

**Optimizacija poslovnih procesa** provest će se klasifikacijom e-usluga, na horizontalne i vertikalne, standardizacijom, digitalizacijom te međusektorskom integracijom pojednostavljenih poslovnih procesa na središnjem, regionalnom i lokalnom nivou.

Informatizirat će se horizontalne poslovne e-usluge **kroz Centar dijeljenih usluga** kao što su upravljanje elektroničkim dokumentima, predmetima, radnim tokovima, upravljačko i troškovno računovodstvo, sustav središnje javne nabave, upravljanje ljudskim potencijalima na način da se takvi poslovi standardiziraju te osiguraju Vladi RH mogućnost nadzora nad obavljanjem posla, upravljanje promjenama i mjerenje opsega i kvalitete rada tijela javne uprave.

Sva tijela javne uprave su u obvezi primati e-račune. Do kraja 2017. godine Centar dijeljenih usluga pokrenut će projekt uspostave objedinjenog sustava za elektroničko upravljanje dokumentima, predmetima, radnim tokovima, upravljačko i troškovno računovodstvo i integralni sustav središnje javne nabave. Do kraja 2018. godine će se modernizirati i nadograditi javni Registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture, a obavezu korištenja imaju sva tijela javne uprave. Uspostavit će se katalog usluga Centra dijeljenih usluga kojeg će do kraja 2020. godine

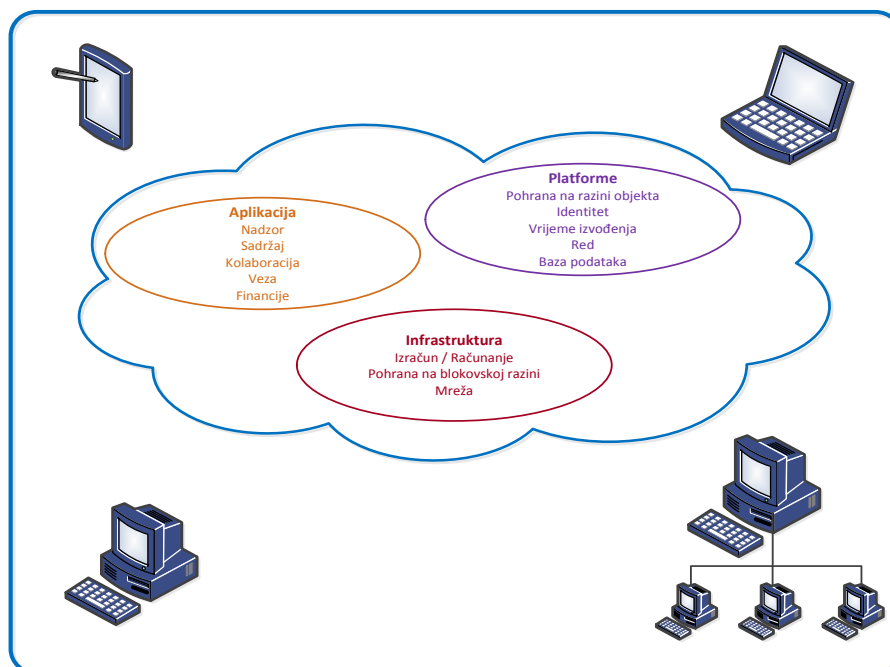
## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

koristiti 300 institucija i koji će pružati 5 zajedničkih usluga. Također, informacijski sustavi tijela javne uprave prilagodit će se Portalu otvorenih podataka. Sustav koordinacije i komunikacije između različitih razina uprave koristit će 10 institucija. Do kraja 2019. godine razvit će se 3 modula e-učenja programa cjeloživotnog obrazovanja za IT profesionalce u javnoj upravi koji će pohađati 150 službenika. Registar zaposlenih će se do kraja 2020. godine nadograditi sa sustavom upravljanja ljudskih potencijala gdje će 80% tijela javne uprave biti usklađeno s novom klasifikacijom radnih mjesta. Svi informacijski sustavi tijela javne uprave kontinuirano će se međusobno povezivati čime će se smanjivati administrativno opterećenje i unaprijediti kvaliteta usluga javne uprave.

### 7.5.1 Informatizacija tijela javne uprave

Tijela državne uprave za koja se ustanovi da informacijska i komunikacijska oprema ne zadovoljava uvjete Uredbe o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu koristit će infrastrukturu, tehničke platforme i e-usluge dostupne kroz Centar dijeljenih usluga.

### 7.5.2 Državni oblak i Centar dijeljenih usluga



**Slika 8. Državni oblak: infrastruktura, platforma i aplikacije mogu se nalaziti u oblaku i dohvaćaju se putem bezbroj lokacija i različitih krajnjih uređaja**

Definicija koja se najčešće citira je definicija *US National Institute of Standards and Technology's* (NIST), US Nacionalni institut za standarde i tehnologije koja kaže:

„Računalstvo u oblaku je model koji omogućuje prikladan mrežni pristup dijeljenom *poolu* računalnih konfigurabilnih resursa na zahtjev (mreže, serveri, prostor za pohranu, aplikacije i usluge) koje se mogu brzo zakupiti i otpustiti uz minimalni napor uprave ili interakcije s dobavljačem oblaka.“

“Dijeljena usluga“ je pojam koji označava funkcionalnost pružanja usluga zajedničkih poslovnih rješenja svim korisnicima putem e-usluga u „oblaku“.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

U poglavlju 4. opisano je trenutno stanje vezano uz državnu informacijsku infrastrukturu. Cilj je racionalizirati troškove za uspostavu i održavanje državne informacijske infrastrukture. Stoga je donesena odluka o uspostavi državnog oblaka kroz Centar dijeljenih usluga, kao mjesta na kojem će tijela javnog sektora dijeliti svoju informacijsko – komunikacijsku opremu i e-usluge.

Zahtjevi na informacijske sustave javnog sektora ne odnose se samo na cjenovnu opravdanost računalne opreme već i na sigurnost informacija i kontinuitet poslovanja. To se prvenstveno odnosi na sigurnost prostora u kojima je smještena serverska oprema, na osiguranje napajanja, osiguranje temperaturnih uvjeta, osiguranje vlage na razini dozvoljenog i održavanje svega navedenog. Važan je element i fizička zaštita, tj. osiguranje sigurnog pristupa samo osobama koje imaju potrebu i pravo pristupiti tom prostoru. Ujedno je potrebno raspolagati ljudskim kapacitetima koji brinu o svemu navedenom.

Javni registri, a naročito temeljni registri koji raspolažu autentičnim podacima, čije informacije čine temelje javne uprave, a koji služe kao transakcijske baze podataka, upisom u koje se ostvaruju prava i obveze građana, zahtijevaju pohranjivanje u prostorima koji imaju svu navedenu infrastrukturu i sigurnost, u kojima se računalna i druga oprema održava te rade sigurnosne kopije koje se pohranjuju na sigurna mjesta. Mnoga tijela javnog sektora ne raspolažu potrebnom infrastrukturom te ljudskim kapacitetima potrebnim da se o svemu brinu. Moguće rješenje bi bilo uspostaviti podatkovni centar za svako tijelo javnog sektora i zaposliti ljude. No, to bi iziskivalo velike troškove koji nisu opravdani u doba današnjih tehnoloških mogućnosti. Stoga je Vlada Republike Hrvatske donijela odluku da se središnji dijelovi informacijskih sustava tijela javnog sektora, koja ne raspolažu podatkovnim centrima koji zadovoljavaju kriterije osiguranja kontinuiteta poslovanja i sigurnosti informacija, „prebace“ u oblak.

**Razradit će se standard pohrane podataka kojim će se točno odrediti koji podaci će se nužno spremati u državni oblak ili u vlastite podatkovne centre, a za koje će biti dozvoljeno korištenje javnog oblaka.**

**Kriterij za određivanje mjesta pohrane su prvenstveno radi li se osobnim podacima, podacima koji su javno objavljeni te razini rizika od gubitka na poslovanje države.**

Republika Hrvatska se opredijelila ustanoviti Centar dijeljenih usluga unutar kojih će se nuditi dijeljene usluge:

### **USLUGE SMJEŠTAJA IKT OPREME (FaaS)**

- Usluge smještaja IKT opreme tijela javnog sektora u prostor CDU

### **INFRASTRUKTURNE USLUGE (IaaS)**

- Usluga virtualnih instanci
- Usluga namjenskih poslužitelja
- Usluga dugotrajne pohrane podataka
- Usluga sigurnosne pohrane podataka
- Usluga oporavka pohranjenih podataka (DR)

### **TEHNIČKE USLUGE (PaaS)**

- Usluga korištenja višestanarskih baza podataka (RDBMS)
- Usluga korištenja višestanarskog središnjeg aplikativnog sloja
- Usluga korištenja platforme za poslovno izvještavanje (BI)
- Usluga korištenja imeničkog direktorija
- Usluga korištenja elektroničke pošte za tijela
- Usluga korištenja platforme za suradnju i komunikaciju djelatnika javnog sektora

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- Usluga korištenja platforme za e-učenje i ispitnu platformu
- Usluga korištenja platforme za kontaktni centar i za prijavu problema IKT podršci i njeno rješavanje
- Usluga upravljanja podacima (MDM)
- Usluga korištenja platforme za upravljanje procesima

### SREDIŠNJI SUSTAV INTEROPERABILNOSTI

- Metaregistar
- Središnji državni sustav razmjene podataka (GSB)
- Središnji portal za pristup službenika dijeljenim uslugama
- Sustav upravljanja distribuiranim bazama podataka (DDBMS)
- Sustav za upravljanje sadržajem središnjeg državnog portala (CMS)
- Portal otvorenih podataka

### POSLOVNE USLUGE (SaaS)

- Usluge integriranog sustava za upravljanje dokumentima, predmetima, radnim tokovima i arhivom
- Usluge upravljačkog i troškovnog računovodstva i javne nabave
- e-inspekcija
- Upravljanje ljudskim potencijalima

### SAVJETODAVNE USLUGE U PRIMJENI IKT (CaaS)

- Modeliranje poslovnih procesa
- Optimizacija poslovnih procesa
- Implementacija IT standarda i IT tehnologija
- Definiranje IT strategije i arhitekture
- Sistemska inženjerska podrška
- Podrška upravljanju projektima
- Podrška u pripremi tehničke specifikacije za postupke javne nabave za područje IKT

Dijeljeni resursi će biti na raspolaganju velikom broju korisnika koji će se morati brinuti samo o svojim krajnjim uređajima. To će omogućiti dinamičku skalabilnost, brzinu djelovanja i laku promjenu dobavljača i usluga. Državni oblak je program koji će prije svega osigurati korištenje horizontalnih e-usluga u oblaku i znači promjenu u načinu na koji nabavljamo i radimo s informacijskom i komunikacijskom tehnologijom.

Usvajanjem računalstva u oblaku, javna uprava će moći koristiti i dijeliti IKT proizvode. To znači promjenu kulture tijela javnog sektora u primjeni rješenja koja pruža tržište bez potrebe kreiranja nepotrebnih zatvorenih rješenja. Državni oblak će ponuditi različite IT komponente u području infrastrukture, operativnog sustava i baza podataka, e-usluga, osobito horizontalnih, radi zajedničkog korištenja računalne opreme (HW) i licenci te uštede zajedničkim korištenjem IKT.

Ujedno će tijela javnog sektora putem Centra dijeljenih usluga moći koristiti aplikacije i platforme koje će pokrivati zajedničke tehničke i poslovne funkcionalnosti, kao što su npr. zajednički sustav elektroničke pošte ili zajednički sustav za pristup dijeljenju dokumenata.

Važno je naglasiti kako Centar dijeljenih usluga neće biti tijelo koje će samostalno izrađivati programska rješenja, platforme i aplikacije osim u određenim slučajevima. Centar dijeljenih usluga će

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

ponuditi usluge pripreme natječajne dokumentacije za nabavu programskih rješenja, osobito horizontalnih e-usluga, platformi i aplikacija tijelima javnog sektora, dok će njihov razvoj i prilagodbu nuditi tvrtke na tržištu.

Novi poslovni model temelji se na standardizaciji i konsolidaciji infrastrukture, poslovnih procesa i aplikacija koje ih podržavaju, a omogućit će Vladi RH, putem središnjeg tijela državne uprave zaduženog za e-Hrvatsku, da kroz Centar dijeljenih usluga ostvari:

- jedinstveno strateško upravljanje i koordiniranje razvoja državnog IKT-a, te usklađeni razvoj informacijskih sustava u javnoj upravi – promišljeno i sveobuhvatno sagledavanje potreba tijela javne uprave - korisnika elektroničkih usluga i pružanje jedinstvene usluge kao rješenja iskazanih potreba svih naručitelja usluge,
- konsolidaciju poslovanja ostvarenu integracijom IT sustava različitih državnih tijela i korištenjem jedinstvene IKT infrastrukture, uz korištenje postojeće informacijsko-komunikacijske infrastrukture u vlasništvu Republike Hrvatske u najvećoj mogućoj mjeri,
- industrijalizaciju državne informacijske infrastrukture, tj. dovođenje rješenja državne informacijske infrastrukture u stanje operativne zrelosti,
- razmjenu podataka iz javnih registara svih tijela javnog sektora,
- transparentnost korištenja sredstava iz državnog proračuna za IKT,
- korištenje mogućnosti financiranja razvoja elektronički podržane javne uprave strukturnim instrumentima Europske unije s krajnjim ciljem iskoraka državne i lokalne uprave u transparentniju, bržu, učinkovitiju i građaninu prilagođeniju upravu, upravu budućnosti,
- poticanje privatne inicijative za unapređenje državnog IT-a te
- transparentnost i otvaranje novih poslovnih mogućnosti privatnom sektoru, te pružanje usluga privatnog sektora preko državne informacijske infrastrukture i standardizaciju tržišnih rješenja.

### Transparentnost i racionalizacija troškova

Transparentnost i racionalizacija korištenja sredstava iz državnog proračuna za IKT postići će se objedinjavanjem računalne infrastrukture, i drugih resursa. Omogućit će se zajedničko korištenje istih resursa mreže, hardvera i aplikacija što će u konačnici racionalizirati korištenje postojećih resursa, smanjiti potrebe za ulaganjem u informacijske sustave, osigurati jednaku razinu sigurnosti u pohrani, obradi i dostupnosti podataka informacijskih sustava javne uprave te u konačnici povećati dostupnost podataka građanima. Sve usluge Centra dijeljenih usluga bit će dostupne i tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave za obavljanje poslova vezanih uz vlastito poslovanje i pružanje javnih usluga.

### Središnji sustav interoperabilnosti

Središnji sustav interoperabilnosti sastoji se od Metaregistra (opisan u poglavlju 4.), kao temelja za povezivanje javnih registara te od sigurne osnovice za razmjenu podataka između javnih registara, tj. platforme putem koje će se povezivati sustavi na siguran i standardizirani način.

Projekt izgradnje sigurne osnovice za razmjenu podataka između javnih registara (GSB - komunikacijske platforme) je u pripremi. Središnji sustav interoperabilnosti (koja uključuje i hardver i softver) treba osigurati:

- mogućnost povezivanja i interoperabilnost između informacijskih sustava tijela javnog sektora vezano uz podatke i informacije potrebne za pružanje e-usluga,
- praćenje promjena i razvoja u sustavu državne informacijske infrastrukture, a prvenstveno promjene u obuhvatu podataka u registrima, te komunikaciju o istome;
- integrirane e-usluge,



## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- sigurno i pouzdano pružanje e-usluga,
- praćenje i izvještavanje korisnika o pristupanju podacima (korisnik ima pravo znati tko pristupa njegovim podacima temeljem Zakona o zaštiti osobnih podataka),
- uštedu te
- kraće vrijeme razvoja e-usluga putem zajedničkih standarda.

Sustav za interoperabilnost razvijat će se dalje sukladno novim tehnološkim rješenjima, potrebama i mogućnostima.

### **Analitički sustav**

Alati, potrebni za velike analitičke obrade podataka, ponudit će se putem Centra dijeljenih usluga, kao jedna od usluga. Time će se osigurati Vladi RH dostupnost do potrebnih informacija.

Pokrenut će se razmišljanja o uvođenju principa „*Big Data*“ za pretraživanje i obradu velikih količina nestrukturiranih informacija/podataka. Jedan od preduvjeta za ostvarenje „*Big Data*“ je digitalizacija građe koju posjeduju tijela državne uprave.

### **Tko će morati koristiti usluge Centra dijeljenih usluga**

Usluge Centra dijeljenih usluga morat će koristiti tijela javnog sektora koja nemaju riješene podatkovne centre na zadovoljavajući način, sukladno važećim propisima. Za tijela javnog sektora koja imaju podatkovne centre koji zadovoljavaju propisane kriterije, uvažavajući načelo ekonomičnosti i načelo efikasnosti mogu se odrediti posebni programi prijelaza odnosno integracije sa servisima Centra dijeljenih usluga. Ujedno će sva tijela javnog sektora koristiti središnji sustav interoperabilnosti.

Minimalni kriteriji za podatkovne centre u kojima se udomljava ključna državna informacijska infrastruktura, a koju sačinjavaju javni, a naročito temeljni registri, su udovoljavanje Uredbi o mjerama informacijske sigurnosti (NN 46/08).

Sva tijela državne uprave u obvezi su izraditi plan za smještaj svojih horizontalnih procesa u Centar dijeljenih usluga. Do kraja 2018. godine najmanje 40 tijela državne uprave svoje horizontalne procese smjestit će u Centar dijeljenih usluga.

## **7.6 Upravljanje ljudskim potencijalima u ustrojstvenim jedinicama koje podržavaju IKT u javnoj upravi**

Ljudski potencijali imaju važan utjecaj na provedbu Strategije, a naročitu važnost imaju one osobe koje rade u području IKT-a. Sustavno će se ulagati u stručni kadar radi ispunjavanja glavnog preduvjeta za uspješnu implementaciju IKT projekata i općenito IKT-a. Uspostavit će se sustav kontinuirane edukacije zaposlenika, uključujući edukaciju o ekonomskim i pravnim učincima te edukacija o vođenju projekata, a posebice u kontekstu novih tehnoloških rješenja. Prvenstveno će se podići razina stručnosti postojećeg kadra. Razradit će se mehanizmi za zapošljavanje novih kadrova te zadržavanje kvalitetnih kadrova, koji već raspolažu s potrebnim kvalifikacijama i kompetencijama sukladno stvarnim potrebama za upravljanje složenim IKT projektima. Time će se osigurati dodatno pouzdano korištenje državne informacijske infrastrukture te će se povećati razina kvalitete usluge javne uprave. Podizanje razine informatičke pismenosti svih sudionika poslovnih procesa te dugoročno zadržavanje stručnog kadra koji pruža podršku funkcioniranju državne informacijske infrastrukture osigurat će se mehanizmom '*merit based*' nagrađivanjem.

Ministarstvo uprave će razviti metodologiju, nastavni plan i materijale za edukaciju iz područja e-Uprave.

## 7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Razvoj ljudskih potencijala u ovom području realizirat će se u sinergiji sa Strategijom reforme javne uprave i to u minimalno nekoliko smjerova:

- razvoj kompetencija za korisnike IKT usluga u javnom sektoru,
- razvoj kompetencija za one koji sudjeluju u razvoju aplikacija,
- razvoj kompetencija IKT profesionalaca u javnom sektoru uz naglasak na edukaciju prema 'oblak' solucijama i
- pojačani razvoj kompetencija u sistem administraciji u Centru dijeljenih usluga.

Nedovoljnu svijest među službenicima javne uprave o ulozi digitalnog uključivanja (dostupnosti), e-Uprave i dijeljenja javnog sadržaja u poboljšavanju kvalitete društvenog kapitala i konkurentnosti hrvatskog gospodarstva, rješavat će se organizacijom konferencija, seminara i treninga koji će osvijestiti zaposlene o važnosti uvođenja digitalnih tehnologija u upravu.

Osim zaposlenih u javnoj upravi, na pripremi projekata vezanih uz razvoj e-usluga u Republici Hrvatskoj moći će sudjelovati zaposlenici državnih agencija (Financijska agencija, CARNet, SRCE), koje se bave IKT rješenjima za javnu upravu i trgovačkih društva u većinskom vlasništvu Republike Hrvatske (APIS-IT d.o.o., AKD, Odašiljači i veze d.o.o.) uz suradnju stručnjaka iz privatnog sektora.

### 7.7 Daljnji razvoj IKT projekata na državnoj razini

#### **Registar zaposlenih u javnom sektoru (RegZap) i Centralni obračun plaća (COP)**

RegZap i COP će se dalje nadograđivati u smjeru dodavanja kvalitetnog aplikativnog rješenja za izvještavanje i upravljanje ljudskim potencijalima, te nadogradnjom za obračun, izvještavanje i upravljanje sustavom plaća.

#### **HITRONet**

Razvoj HITRONet mreže, u razdoblju do 2020., definira smjernice tehnološkog razvoja infrastrukture i servisa na način da se osigura obnavljanje tehnološke infrastrukture i proširenje kapaciteta HITRONet mrežne infrastrukturne okosnice koju čine komunikacijska prijenosna infrastruktura (optička, metroethernet) za umrežavanja županijskih središta po topologiji HITRONet arhitekture, telekomunikacijska infrastruktura povezivanja središnjih lokacija korisnika u Gradu Zagrebu, te oprema za uspostavu konačnih HITRONet mrežnih servisa i udomljavanje servisa pojedinih tijela javnog sektora. Pored tehnološkog obnavljanja potrebno je i povećati razinu sigurnosti aktivnim sprječavanjem hakerskih upada i napada ugradnjom odgovarajućih proaktivnih tehnologija zaštite od takvih napada. Pored navedene aktivne zaštite potrebno je i ugraditi odgovarajuće tehnologije koje omogućuju detektiranje skrivenih virusa i drugih malicioznih programskih kodova u kriptiranom prometu.

Primjena novih tehnologija i načina zaštite prirodni je slijed aktivnosti koje na mreži HITRONet trenutačno provodi ZSIS, a koje bi se trebalo nastaviti provoditi kroz funkcionalnost budućeg središnjeg operativnog mjesta za informacijsku odnosno kibernetičku sigurnost, centra koji bi putem kontinuiranog nadzora računalnih prijetnji i ranjivosti informacijskih sustava državnih tijela osigurao visoku razinu informacijske odnosno kibernetičke sigurnosti u RH.

### 8. Efekti implementacije Strategije

Provedba Strategije utjecat će prvenstveno na život građana. Interakcija s javnom upravom nije svrha postojanja građana niti poslovnih subjekata, tako da tu interakciju treba svesti na potrebni minimum uz zadovoljavanje njihovih potreba u zadanom roku. Provedba informatizacije javne uprave imat će utjecaja da usluge koje pruža budu točne, zakonite, pravovremene i transparentne te pružene kanalom koji najviše odgovara građanima i poslovnim subjektima. Korištenjem e-usluga cijela se populacija u RH navikava na korištenje novih tehnologija te time diže svoju vrijednost na tržištu rada.

Edukacijom zaposlenika u javnoj upravi u području IKT-a te stvaranjem jedinstvenih upravnih mjesta u realnom svijetu gdje će se građanima pružiti upute za rad sa sustavima, kao što je sustav e-Građani, dodatno će se poticati daljnji razvoj i implementacija inovativnih rješenja u javnoj upravi.

Već danas je vidljivo zadovoljstvo građana korištenjem platforme e-Građani, no s vremenom će se tražiti sve više kompleksnih usluga.

Gospodarstvo kao najveći problem navodi neefikasnost javne uprave. Informatizacija će podići razinu efikasnosti javne uprave i njenu transparentnost. Cijena javne uprave je superponirana cijeni svakog proizvoda i usluge u RH te će veća efikasnost i racionalizacija javne uprave dovesti do kraćeg ROI (*Return of Investment*) tj. bržeg povrata investiranih sredstava i do smanjenja cijene proizvoda te time do povećanja konkurentnosti hrvatskog gospodarstva.

Ujedno, omogućit će se intenzivan razvoj digitalne ekonomije u okviru hrvatskog gospodarstva i to posebice u segmentu malih i srednjih poduzetnika. Samim time će se tom segmentu gospodarstva omogućiti sveobuhvatnija i kvalitetnija podrška te ubrzavanje poslovnih tokova. Istovremeno će se kao rezultat poboljšati položaj RH sukladno DESI indeksu.

Strategija će imati pozitivan utjecaj na zaštitu okoliša, jer će se integracijom informatičkih sustava na zajedničkim računalnim kapacitetima, smanjiti potrošnja električne energije potrebne za rad računala i za klimatizaciju prostora.

Javna uprava će korištenjem povezanog informacijskog sustava javne uprave lakše obavljati svoj posao te će manje biti opterećena repetitivnim poslovima i moći će se posvetiti drugoj vrsti posla, prvenstveno pravnom uređenju sustava, uređenju poslovnih procesa te sređivanju podataka u javnim registrima, dakle svemu onome što strojevi ne mogu.

Vlada Republike Hrvatske će korištenjem zajedničkih rješenja moći pratiti rad javne uprave, ustanoviti gdje su problemi u obradi zahtjeva građana i poslovnih subjekata i to na razini pojedinih organizacijskih jedinica, pa čak i pojedinih zaposlenika te će imati mogućnosti upravljati sustavom javne uprave temeljeno na činjenicama.

Strategija e-Hrvatska 2020 naslanja se i na Strategiju razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2016. do 2020. godine koja daje djelatan poticaj stvaranju uvjeta za ubrzavanje razvoja brzog širokopojasnog pristupa internetu brzinama većim od 30 Mbit/s te stavlja naglasak na potrebu osiguranja dostupnosti širokopojasnog pristupa s brzinama većim od 100 Mbit/s, kako bi razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa pratio i razvoj usluga i aplikacija kojima su, za nesmetani rad, potrebne brzine širokopojasnog pristupa veće od 100 Mbit/s, što uključuje i simetričnost pristupnih brzina. Strategija e-Hrvatska 2020 je fokusirana na javne ustanove i usluge te je stoga dužna osigurati adekvatne brzine pristupa većem broju korisnika, koji koriste usluge različitih javnih ustanova. Zato je nužno razvijati mrežu koja će omogućiti ultra-brzi pristup na mrežu kroz javne ustanove (poželjno 100 Mbit i više), napose bolnice, škole, visokoobrazovne ustanove i jedinice

## **8. EFEKTI IMPLEMENTACIJE**

državne uprave i samouprave. Time će se osigurati sinergija razvoja infrastrukturnog dijela sustava koji je temelj i preduvjet za razvoj e-usluga.

Cijelo društvo će ostvariti napredak provedbom ove Strategije.

### 9. Sustav upravljanja, nadzora i evaluacije

#### 9.1 Sustav upravljanja provedbom Strategije

Provedbu Strategije prati tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske, čiji čelnik koordinira strateško promišljanje i uvođenje e-usluga u tijelima javne uprave. Usko surađuje s jedinicom zaduženom za planiranje i praćenje provedbe strategija i javnih politika. Za praćenje provedbe Strategije pripremljen je **Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020** koji čini njen sastavni dio.

S ciljem otklanjanja mogućih rizika te radi pravodobnog financiranja reformskih mjera iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova (Operativni program Konkurentnost i kohezija), upravljanje provedbom Strategije izdvojeno je kao zasebna sastavnica ovog dokumenta s definiranim mjerama za uspostavu i provedbu mehanizama koordinacije, praćenja i vrednovanja.

Vlada Republike Hrvatske kao nositelj izvršne vlasti, u skladu s Ustavom i zakonom određuje, usmjerava i usklađuje provedbu politika i programa i u tu svrhu predlaže i donosi strategije i akte, daje smjernice, poduzima druge mjere potrebne za uređenje odnosa iz područja svoje nadležnosti te usvaja Strategiju s Akcijskim planom.

U svrhu osiguranja djelotvorne strukture upravljanja provedbom Strategije, Ministarstvo uprave će kao nositelj provedbe Strategije razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, dodati i nadležnost za djelotvornu i učinkovitu provedbu Strategije e-Hrvatska 2020.

#### 9.2 Sustav nadzora provedbe Strategije

Strategija će se, po potrebi, svake dvije godine usklađivati s razvojnim prioritetima Republike Hrvatske. Središnje tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske formirat će međuresorsku skupinu na razini ministarstava i obaviti konzultacije sa zainteresiranom javnošću putem Internet upitnika. Pored resornih ministarstava od izuzetnog značaja je uključivanje stručnih tijela koja se bave zaštitom osobnih podataka, pravom na pristup informacijama, intelektualnim vlasništvom, nacionalnom i informacijskom sigurnosti, ali i predstavnika akademske i stručne javnosti. Međuresorska skupina će pripremiti analizu usklađenosti Strategije s razvojnim ciljevima RH i novim tehnološkim rješenjima i očekivanjima građana, te temeljem navedenog po potrebi uskladiti Strategiju. Usklađenu Strategiju prihvatit će Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu te predložiti Vladi RH na usvajanje zajedno s Akcijskim planom.

Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020 sadržavat će konkretne aktivnosti za rok do 2020 godine, nositelje aktivnosti, sunositelje aktivnosti te financijska sredstva i njihov izvor.

Prihvaćeni akcijski plan s prioritetima za financiranje po pojedinom fondu dostavlja se Ministarstvu regionalnog razvoja i fondova Europske unije, odnosno u Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava na provedbu.

Provedbu aktivnosti Akcijskog plana za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020 nadzire Ministarstvo uprave i Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu te Ministarstvo uprave jednom godišnje priprema izvještaj o provedbi za Vladu Republike Hrvatske.

## 9. SUSTAV UPRAVLJANJA, NADZORA I EVALUACIJE

### 9.3 Sustav evaluacije provedbe Strategije

Središnje tijelo nadležno za e-Hrvatsku provodit će ispitivanje zadovoljstva korisnika (građana, poslovnih subjekata i zaposlenika u javnoj upravi) elektroničkim uslugama putem upitnika kojim će se istražiti potrebe i želje građana za daljnjim razvojem e-usluga. Ujedno će se pratiti broj korisnika e-usluga.

Središnje tijelo nadležno za e-Hrvatsku uvest će periodička ispitivanja indikatora, godišnje i po potrebi ovisno o opisanim indikatorima. Kvalitetu e-Uprave će pratiti Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu.

## 10. Financiranje

Tablica 6. Prikaz najvećeg interesa građana za uvođenjem elektroničkih usluga

	Područja	e-zdravstvo	e-upravljanje zemljištem	e-kulture	e-turizam	e-pravosuđe	e-uključivost, hrvatski branitelji iz Domovinskog rata	e-škole
1	Financije i porezi		*		*	*		
2	Zdravstvo	*					*	
3	Pravna država i sigurnost		*		*	*		
4	Odgov i obrazovanje			*				*
5	Rad	*			*	*		*
6	Prava potrošača	*			*	*		
7	Promet i vozila	*						
8	Poslovanje		*			*		
9	Obitelj i život	*	*	*			*	*
10	Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme	*		*	*			
11	Usluge za poslovne subjekte		*		*	*		
12	Stanovanje i okoliš		*			*		
13	Hrvatski branitelji iz Domovinskog rata	*					*	
14	Turizam	*	*	*	*			
15	Kultura			*	*			*

Istraživanje i provedeni javni *on-line* upitnik o zadovoljstvu s elektroničkim uslugama i informacijama upućuje na prioritete razvoja e-Uprave kako ih vide građani. Analiza podataka prikupljenih unutar sustava javne uprave dala je pregled postojećeg stanja i ukazala na smjer daljnjeg razvoja. Provedene su konzultacije sa zainteresiranim partnerima iz gospodarstva o razvoju e-usluga i smanjenju administrativnog opterećenja i poticanju rasta gospodarske aktivnosti.

Za provedbu informatizacije cijele javne uprave, slijedom ciljeva Strategije koji se naslanjaju na prioritetne osi Operativnog programa kao ključnog pokretača razvoja većeg broja e-usluga javne uprave, nužno je odmah uspostaviti Centar dijeljenih usluga koji će osigurati resurse za pohranu informacijskih sustava i dijeljenje tehničkih usluga, te putem njega nabaviti odnosno pružati programska rješenja i platforme za istovrsne poslove cijele javne uprave kao što su:

- e-Poslovanje,
- uredsko poslovanje s upravljanjem dokumentima, predmetima i radnim tokovima,
- sustav zajedničkih horizontalnih procesa,
- javna nabava,
- e-mirovinsko,
- upravljanje ljudskim potencijalima,

## 10. FINANCIRANJE

- komunikacija službenika prema upravnim područjima (CIRCABC),
- e-Arhiva,
- e-inspekcije,
- financijsko upravljanje i kontrola,
- strateško planiranje, upravljanje i mjerenje performansi i
- zajednički sustav dinamičkih obrazaca.

Time će se značajno ubrzati sigurna i pouzdana među-sektorska i među-institucionalna suradnja i stvoriti pouzdana platforma za provođenje među-sektorskih projekata.

Jedan od vodećih kriterija prilikom odabira prioriteta je osigurati optimalan investicijski rezultat koji će se ostvariti razvojem sustava, platforme ili usluge koja će se financirati javnim sredstvima kao i poticaj koji će provedba projekata dati razvoju, napretku i kvaliteti usluge pojedinog područja financiranja. Prioritetno su odabrana i područja financiranja koja obuhvaćaju ili imaju utjecaj (socijalni, ekonomski, poslovni i dr.) na najveći opseg ciljane populacije.

Ulaganje u zdravstveni sustav može se prepoznati kao dobar primjer investicije koja ga priprema i konsolidira za izazove koje donosi starenje stanovništva, razvoj i uvođenje novih tehnologija, cijena i količina lijekova i ostali čimbenici očekivanog budućeg opterećenja zdravstvenog sustava.

Uvođenje integriranog transparentnog sustava za poboljšanje prostorno-planskih postupaka upravljanja zemljištem je jedan od temeljnih sustava za podizanje ukupne kvalitete i standarda pružanja usluga javne uprave. Prikupljanje, evidencija, ažuriranje i distribucija zemljišnih i geoprostornih podataka temelj su za sve nastavne projekte, analize i postupanja u upravljanju i nadogradnji istih za građane, gospodarske subjekte i tijela državne uprave. Pouzdan sustav reguliranih imovinsko pravnih odnosa osnovna je pretpostavka za ubrzanje ekonomske aktivnosti u gospodarstvu.

Razvoj e-turističkog informacijskog sustava dat će dodatni poticaj jednoj od najznačajnijih grana gospodarstva u Republici Hrvatskoj, a razvoj i uvođenje kontrolnih mehanizama pomoći će suočavanju s izazovima koji se postavljaju pred tu granu gospodarstva.

Usluge u kulturi, osim svoje primarne zadaće očuvanja, obogaćivanja i propagiranja kulturne baštine, događanja i projekata u kulturi, dopunjuju i obogaćuju turističku ponudu.

Prioriteti iz područja zdravstva, područja poslovanja i upravljanja zemljištem, zatim pravne države i zaštite potrošača tj. pravosuđa, obrazovanja, iz područja poboljšanja kvalitete življenja skupina u povećanom riziku od socijalne isključenosti – hrvatskih branitelja i stradalnika Domovinskog rata te članova njihovih obitelji, kao i kulture i turizma financirat će se putem Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014.-2020. iz EFRR-a.

Putem OPEHR financirat će se informatizacija i e-usluge u području financija i poreza, te će se prvenstveno informatizirati uređeni i pojednostavljeni poslovni procesi. Točni projekti navest će se u Akcijskom planu za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020.

Projekti u području socijalne skrbi informatizirat će se sredstvima osiguranim kreditom Svjetske banke, a usluge u privredi i ruralnom razvoju financirat će se putem Programa ruralnog razvoja 2014. – 2020. godine dok će ostala područja (npr. pomorstvo) razvijati informacijske sustave sredstvima iz državnog proračuna RH.



### 11. Uključivanje partnera

Aktivnosti na izradi Strategije započete su u rujnu 2014. godine internim sastancima Uprave za e-Hrvatsku Ministarstva uprave na kojima se dogovarala osnovna struktura, tj. okosnica i tzv. *milestones* buduće Strategije.

Prvi formalni koraci poduzeti su 2. listopada 2014. kad je Ministarstvo uprave poslalo službeni dopis resornim tijelima državne uprave u kojem ih je obavijestilo o početku izrade Strategije i uputilo zahtjev za imenovanjem članova Radne skupine za njenu izradu. Radnu skupinu čine predstavnici ministarstava, Ureda vijeća za nacionalnu sigurnost, Ureda državne uprave u županijama, Fakulteta organizacije i informatike i APIS-IT d.o.o.

Već 13. listopada 2014. godine u Ministarstvu uprave održan je prvi sastanak imenovanih resornih predstavnika, na kojem su predstavljeni cilj i svrha izrade Strategije te ujedno zatražene povratne informacije od prisutnih predstavnika u vidu popunjavanja resornih IKT obrazaca s informacijama o postojećem i traženom stanju IKT-a te ciljevima i analizi stanja u njihovim resorima i pripadajućim institucijama.

Kako bi se napravila sveobuhvatna snimka stanja IKT-a u javnom sektoru, te utvrdila polazna pozicija i potrebe razvoja IKT-a u 2020. godini svih dionika, uzimajući u obzir specifične nacionalne sektorske Strategije, traženi podaci obuhvaćeni istraživanjem bili su podijeljeni u pet razina:

- pravna razina
  - postojanje i usklađenost te uočeni eventualni nedostaci pravne regulative koja se odnosi na predmetno područje vezano uz e-usluge,
- organizacijska i procesna razina
  - procesi sastavljeni od više usluga pomoću kojih različite organizacije (ili njihove ustrojstvene jedinice) surađuju, kako bi se postigli zadani ciljevi i uzajamne koristi, vezano uz usluge koje pružaju,
- ustrojstvena razina i ljudski resursi
  - sistematizacija, sustav kvalifikacija i edukacija stručnog kadra s posebnim naglaskom na dostatnost ljudskih resursa,
- razina usluga
  - elektroničke, klasične i složene usluge državne uprave koje pružaju uslugu bez obzira na vrstu korisnika,
- infrastrukturna razina
  - infrastruktura, oprema i tehnička pitanja vezana uz informatizaciju sektora, dostatnost opreme, kvaliteta podatkovnih centara.

Temeljem prikupljenih i obrađenih resornih informacija, na drugom sastanku, održanom 16. prosinca 2014. godine, iznesen je pregled dosadašnjih aktivnosti te predstavljen prvi nacrt Strategije. Resorni predstavnici dobili su zadatak da svaki u svom području dodatno dopune poglavlje Strategije koje se odnosi na specifične strateške IKT ciljeve, područje djelovanja i indikatore, kako bi se pravovremenim uključivanjem svih prijedloga o budućim e-uslugama i IKT rješenjima obuhvatila sva resorna interesna područja.

Na istom je sastanku predstavljen i <https://e-upitnik.gov.hr/index.php/133173/lang-hr> *Upitnik o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama*, kojim je Ministarstvo uprave neposrednim uključivanjem zainteresiranih građana željelo dobiti maksimalan broj točnih odgovora o tome koje e-usluge korisnici Interneta očekuju od javne uprave, kakvo mišljenje korisnici Interneta imaju o e-upravi u Hrvatskoj te identificirati ponašanje i potrebe vezane za rješavanje zahtjeva prema javnoj upravi elektroničkim putem. Područje istraživanja obuhvaćalo je vrstu i kvalitetu informacija i usluga koje korisnici traže na

web stranicama tijela javne uprave, identificiranje pitanja koja su korisnici riješili putem Interneta i procjenu kvalitete usluge te utvrđivanje prepreka u korištenju e-usluge. Upitnik o zadovoljstvu elektroničkim uslugama i informacijama objavljen je na Internetu 17. prosinca 2014. godine te je bio aktivan do 1. ožujka 2015. godine i u tom razdoblju je na njega odgovorilo preko 5.000 osoba. Dana 12. veljače 2015. godine održana je prezentacija nacrt Strategije svim IT koordinatorima po uredima državne uprave, od kojih su zamoljene primjedbe i prijedlozi u daljnjoj fazi njene izrade.

Konferencija e-biz 2015 (30.03.-01.04.2015.g.) obuhvatila je teme zakonskih okvira, prakse u EU i regionalno te naravno i u Hrvatskoj. Dio konferencije posvećen je rješenjima i iskustvima e-Uprave. Ministarstvo uprave je predstavljalo projekte na kojima se radi, gdje je između ostalog sudionicima konferencije prezentiran nacrt Strategije, pregled dosadašnjih i predstojećih aktivnosti vezano uz Strategiju.

U prostorijama Hrvatske udruge poslodavaca, 01. travnja 2015. godine, održana je radionica s članovima udruge gdje je Ministarstvo uprave prezentiralo nacrt Strategije nakon čega je provedena otvorena diskusija te dogovoren nastavak daljnje suradnje. Rasprava o Strategiji u HUP-u je ponovo provedena 28. ožujka 2017. te su zaprimljeni i obrađeni komentari Hrvatske udruge poslodavaca.

Osim resornih tijela državne i javne uprave, izradi Strategije priključili su se svojim primjedbama i prijedlozima i predstavnici lokalne, regionalne (područne) samouprave, poslovne zajednice, HUP i šire zajednice na organiziranim savjetovanjima, okruglim stolovima i javnom očitovanju. Općenito, može se reći da je Strategija nastala kao rezultat zajedničkog rada svih segmenata društva u RH.

Ministarstvo uprave pripremiло je prijedlog Strategije e-Hrvatska 2020 do sredine ožujka 2015. godine. U njoj izradi sudjelovali su predstavnici svih središnjih tijela državne uprave, Fakulteta organizacije i informatike te tvrtke APIS-IT d.o.o.

Još u izradi, dana 12. veljače 2015. prijedlog Strategije e-Hrvatska 2020 je prezentiran IT koordinatorima u uredima državne uprave. Početkom ožujka 2015. je Strategija raspravljena s predstavnicima središnjih tijela koja su sudjelovala u njoj pripremi.

Prijedlog Strategije e-Hrvatska 2020 prezentiran je nakon toga, dana 01. travnja 2015., na konferenciji e-Biz 2015. Istog dana održana je radionica na temu Strategija e-Hrvatska 2020 s članovima Hrvatske udruge poslodavaca (HUP), gdje je dogovoren nastavak suradnje s HUP-om za 21. travanj 2015. godine i radionice 19.05. te 21.05.2015.

Dana 15. travnja 2015. Strategija e-Hrvatska 2020 je objavljena na web stranicama Ministarstva uprave radi savjetovanja sa zainteresiranom javnošću. Primjedbe javnosti, kao i sve primjedbe koje će Ministarstvo zaprimiti, obraditi će se javno u okviru javnog savjetovanja.

Dana 17. travnja 2015. Ministarstvo je organiziralo prezentaciju Strategije e-Hrvatska 2020 na koju su pozvani predstavnici Fakulteta elektrotehnike i računarstva, Ekonomskog fakulteta u Zagrebu, Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Pravnog fakulteta, Prirodoslovno - matematičkog fakulteta – Matematika, Fakulteta organizacije i informatike, visokog učilišta Algebra, te zajednica Radne skupine Ministarstva za otvoreni kod. Prisutnim predstavnicima je prezentirana Strategija e-Hrvatska 2020, te su zaprimljeni kvalitetni komentari od prisutnih. Dogovoreno je da će se sve primjedbe dostaviti u pisanom obliku.

Također je 27. travnja 2015. održana prezentacija Strategije za informatičke tvrtke članice Hrvatske gospodarske komore (HGK).

U utorak 19. svibnja 2015. godine održan je sastanak u Ministarstvu uprave s predstavnikom HUP-a te su izrečene i usvojene načelne primjedbe na poglavlja od 1. do 4. sukladno prethodno dogovorenom planu rada. Na sastanku održanom u četvrtak 21. svibnja 2015. godine izrečene su i

usvojene primjedbe na poglavlja od 5. do 7. Dogovoreno je da će HUP dostaviti primjedbe u pisanom obliku najkasnije do petka 22. svibnja 2015. godine do kraja radnog vremena.

Ministarstvo uprave je Nacrt Strategije i Akcijski plan slalo u Europsku komisiju na prethodnu suglasnost, a početkom 2016. godine je zaprimilo potvrdu Glavne uprave za regionalnu i urbanu politiku Europske komisije o prihvaćanju Strategije e-Hrvatska 2020 te kako su ispunjeni svi preduvjeti za pokretanje poziva za dostavu projektnih prijedloga u ukupnom iznosu od 105 milijuna eura namijenjenih razvoju e-usluga za građane i poslovne subjekte u okviru Operativnog programa Konkurentnost i kohezija iz Prioritetne osi 2 Korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije i Specifičnog cilja 2c1 Povećanje korištenja IKT-a u komunikacije između građana i javne uprave putem uspostave IKT koordinacijske strukture i softverskih rješenja.

Na sjednici Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu, održanoj u srpnju 2016. godine, održana je prezentacija Nacrta Strategije e-Hrvatska 2020 i Akcijskog plana za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020 nakon čega je isto i prihvaćeno.

## Prilog 1. Definicije i kratice

Definicije koje se koriste u ovoj Strategiji su:

*Javna usluga* je ishod nekog poslovnog procesa unutar jednog ili više državnih tijela ili javnih službi, koji rješava neko korisničko pitanje koje spada u okvire zakonske nadležnosti i odgovornosti javnog sektora.

*Elektronička javna usluga* je usluga koju korisnicima pružaju javnopravna tijela putem računalno-komunikacijske mreže (naprednije e-usluge uključuju i autentifikacijski proces).

*Interoperabilnost* je sposobnost zasebnih i različitih organizacija da međusobno djeluju u smjeru zajednički korisnih i dogovorenih ciljeva, što uključuje razmjenu informacija i znanja kroz poslovne procese koje podržavaju i razmjenu podataka između njihovih IKT sustava.

*Umrežena uprava* predstavlja realizaciju sustava interoperabilnosti javne uprave na pravnoj, organizacijskoj, semantičkoj i tehničkoj razini i predstavlja preduvjet za uspostavu korisnički usmjerene uprave.

*Korisnički usmjerena uprava* predstavlja objedinjeni sustav javne uprave čiji je cilj podrška korisniku u jednostavnom, transparentnom i brzom ostvarenju legislativom definiranih interesa, prava i obveza te sudjelovanja u društvenom odlučivanju, uz stalnu prilagodbu usluga i djelovanja njegovim potrebama, životnim situacijama, statusima, pripadnosti, dobi, lokaciji i drugim privremenim ili trajnim okolnostima.

<b>Autentični izvori</b> <b>(Authentic Sources)</b>	- podatak koji je izvoran i vjerodostojan te je kao takav određen zakonom ili proizlazi iz svrhe uspostave javnog registra određene zakonom
<b>Autentifikacija</b>	- formalizirani proces verifikacije vjerodajnice korisnika elektroničkih javnih usluga koji rezultira potvrđivanjem/osporavanjem identiteta
<b>A2A</b>	- uprava - uprava (eng. Administration to Administration)
<b>A2B</b>	- uprava - poslovni subjekti (eng. Administration to Bussiness)
<b>A2C</b>	- uprava - građani (eng. Administration to Citizens)
<b>Big Data</b>	- termin koji se koristi za opisivanje eksponencijalnog rasta i dostupnosti strukturiranih i nestrukturiranih podataka čija analiza može dovesti do veće operativnosti, smanjenja troškova i rizika
<b>Centar dijeljenih usluga (SSC – Shared Service Center)</b>	- jedinstveno strateško mjesto upravljanja i koordiniranja razvoja državnog IT-a; mjesto koje će tijelima javnog sektora omogućiti korištenje aplikacija koje će pokrivati zajedničke tehničke i poslovne funkcionalnosti, kao što su zajednički mailing sustav ili zajednički sustav za pristup dijeljenju dokumenata
<b>'Cloud' (oblak)</b>	- model koji omogućava mrežni pristup dijeljenim računalnim resursima na zahtjev
<b>Connecting Europe</b>	- sredstvo za potporu razvoju trans-europskih mreža, dostupnost širokopojasnog interneta i pristup infrastrukturi digitalnih usluga

<b>Facility</b>	kao temelju modernog jedinstvenog tržišta, omogućavajući interoperabilnost, komunikaciju, interkonekciju, razmjenu usluga i poslovni rast.
<b>COP (centralni obračun plaća)</b>	- sustav obračuna plaća za sve institucije javnog sektora po jedinstvenim pravilima, koji omogućava kvalitetno izvješćivanje o isplaćenim plaćama na razini cijelog sustava, grupa institucija, institucija i pojedinačno zaposlenika sa svom analitikom
<b>Državni oblak</b>	- program koji osigurava korištenje niza usluga u oblaku i znači promjenu u načinu na koji nabavljamo i radimo s informacijskom i komunikacijskom tehnologijom
<b>e-Građani</b>	- dio državnog informacijskog sustava koji čine središnji državni portal, nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) i sustav osobnog korisničkog pretinca
<b>Elektronički identitet (Electronic Identity - eID)</b>	- jedinstveni skup identifikacijskih podataka o određenom subjektu (osobi, tijelu javnog sektora, računalnom sustavu) koji se vode u elektroničkom obliku i na osnovi kojih je moguće nedvojbeno utvrditi identitet subjekta kojem ti podaci pripadaju
<b>Elektronička sigurnost (Electronic Safe)</b>	- sigurnost sadržaja, kontrole podataka te prevencija propuštanja podataka koji se izmjenjuju putem interneta, uključujući web surfanje
<b>Elektronički dokumenti (Electronic Documents – eDocuments)</b>	- bilo koji elektronički medijski sadržaj (osim računalnih programa i sistemskih datoteka) koji je namijenjen korištenju u elektroničkom ili pisanom obliku
<b>Elektronički potpis</b>	- 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 potpisanog elektroničkog dokumenta
<b>ePass</b>	- servis koji za identifikaciju koristi korisničko ime, a za autentifikaciju lozinku te omogućava pristup javnim elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani
<b>eToken</b>	- servis koji za identifikaciju koristi broj mToken aplikacije na pametnom telefonu, a za autentifikaciju lozinku koju generira ta ista aplikacija na pametnom telefonu te omogućava pristup javnim elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani
<b>e-uprava</b>	- svako korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija u javnoj upravi
<b>e-usluga (elektronička usluga)</b>	- javna usluga koju tijela javnog sektora pružaju građanima i drugim korisnicima putem interneta
<b>HITRONet</b>	- računalno komunikacijska mreža tijela državne uprave koja predstavlja mrežnu okosnicu uprave

<b>ICT</b>	- Information and Communications Technology – informacijska i komunikacijska tehnologija (IKT)
<b>Internet of Things</b>	- pojam koji opisuje uključivanje mikroelektroničkih sklopova i programske potpore u uređaje koji po prirodi nisu računala, na način da se osigura mogućnost povezivanja i komuniciranja s drugim uređajima
<b>Interoperabilnost</b>	- sposobnost različitih sustava da djeluju jedinstveno u smjeru zajedničkih i dogovorenih ciljeva
<b>Jednokratna prijava (Single Sign On – SSO)</b>	- proces autentifikacije koji omogućava korisniku predočenje svojih akreditacijskih podataka samo jednom kako bi mogao pristupiti svim dozvoljenim resursima
<b>mojID</b>	- usluga NIAS-a koja korisniku omogućava podešavanje postavki u svom računu vezanih uz jedinstveni elektronički identitet u NIAS-u
<b>mToken</b>	- vjerodajnica razine sigurnosti 3; omogućava korištenje e-usluga koje za pristup zahtijevaju vjerodajnicu razine 3
<b>Načela supsidijarnosti i proporcionalnosti</b>	- cilj načela supsidijarnosti je osigurati učinkovito donošenje odluka na razini što bližoj građanima, dok načelo proporcionalnosti zahtijeva da mjere koje poduzimaju institucije ne prelaze granice onoga što je odgovarajuće i potrebno za ostvarenje ciljeva
<b>NIAS (nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav)</b>	- cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na nacionalnoj razini
<b>'only once' princip</b>	- građanin podatak dostavlja samo jednom, dalje se podaci prenose
<b>OPULJP</b>	- Operativni program Upravljanja ljudskim potencijalima
<b>OKP (osobni korisnički pretinac)</b>	- svakom građaninu omogućava primanje osobnih službenih poruka (e-poruka) vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse te njihov pregled, upravljanje i pohranu
<b>Otvoreni podaci</b>	- podaci koje stvaraju tijela javne vlasti a prikladni su za ponovnu uporabu informacija; objavljuju se proaktivno na internet stranicama tijela javne vlasti odnosno portalima uspostavljenima u tu svrhu
<b>RegZap</b>	- registar zaposlenih u javnom sektoru
<b>SWOT analiza IKT-a javne uprave</b>	- analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) IKT-a javne uprave
<b>Virtualno jedinstveno upravno mjesto</b>	- mjesto kojim je osigurana dostupnost elektroničkim podacima i uslugama u državi

## Prilog 2.

### Struktura Upitnika o zadovoljstvu s elektroničkim uslugama i informacijama

#### I. Elektroničke usluge i informacije

##### Koliko Vam je bitan pristup javnim uslugama putem interneta?

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

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

##### Kakvu vrstu informacija ste tražili na web stranicama tijela javne uprave u proteklih 12 mjeseci?

(moguće odabrati više ponuđenih opcija)

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

- Bankarstvo
- Ostalo

**Koja od sljedećih izjava najtočnije opisuje Vaše iskustvo u interakciji s javnom upravom u rješavanju nekog administrativnog zahtjeva putem njihovih web stranica ili online usluga u proteklih 12 mjeseci?**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

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

**Jeste li u posljednje vrijeme primijetili neke promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta?**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Da
- Ne
- Ne znam

**Kako ocjenjujete nedavne promjene web stranica i/ili usluga koje tijela javne uprave pružaju putem interneta?**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija, a odgovor je moguće dati jedino ako je na prethodno pitanje odgovoreno „Da“)*

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

**Ako u budućnosti budete željeli koristiti usluge nekog javnog tijela, biste li željeli tu uslugu koristiti online?**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

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

**Što Vas ograničava u korištenju usluga putem interneta?**

*(moguće odabrati više ponuđenih opcija)*

- Poslije svega, moram ipak osobno otići u nadležni ured (npr. potpisati ili preuzeti dokument)
- Nesigurnost hoće li na kraju moj predmet biti riješen kako treba
- Malen broj dostupnih usluga



- Nedostatak informacija kako postupiti
- Nedostatak usluga za koje sam zainteresiran/a
- Više volim izravni i osobni kontakt sa službenikom
- Teško mi je sam/a ispuniti sve obrasce
- Bojim se koristiti internet za službene stvari
- Pokušao/pokušala sam, ali imam samo loša iskustva
- Mislim da sigurnost nije na potrebnoj razini
- Nije mi dostupno jer sam osoba s invaliditetom
- Za mene nema prepreka
- Ne znam, teško je reći
- Ostalo

**Navedite tri Vama najvažnije javne usluge koje trebaju biti dostupne putem interneta.**

*(moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)*

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

**Navedite tri Vama najvažnije informacije javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta.**

*(moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)*

- Aktivno građanstvo i slobodno vrijeme
- Branitelji
- Financije i porezi
- Kultura
- Obitelj i život
- Odgoj i obrazovanje
- Poslovanje
- Prava potrošača
- Pravna država i sigurnost
- Promet i vozila

- Rad
- Stanovanje i okoliš
- Turizam
- Zdravlje
- Usluge za poslovne subjekte
- Ostalo

## II. Statistički podaci o ispitaniku

### Spol

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Ženski
- Muški

### Dob

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

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

### Stupanj obrazovanja

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Nezavršena osnovna škola
- Osnovna škola
- Nezavršena srednja škola
- Srednja škola
- Dodiplomski/diplomski studij
- Poslijediplomski studij

### Razina informatičkog znanja

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Početno
- Prosječno
- Napredno

### Zanimanje

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Rukovoditelj i menadžer
- Društveno-humanističko područje
- Prirodno-tehničko područje
- Uredski i šalterski djelatnik
- Uslužno i trgovačko zanimanje

- Poljoprivredni, lovno-uzgojni, šumski radnik i ribar
- Zanimanje u obrtu i pojedinačnoj proizvodnji
- Rukovatelj strojevima, vozilima i sastavljač proizvoda
- Jednostavno zanimanje
- Vojno/policijsko zanimanje
- Učenik ili student
- Umirovljenik
- Nezaposlen

#### **Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

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

#### **Mogućnost pristupa internetu**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Imam
- Nemam iz financijskih razloga
- Nemam iz tehničkih razloga
- Ne želim

#### **Najčešći način pristupanja internetu**

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

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

#### **Područje stanovanja**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

- Bjelovarsko-bilogorska županija
- Brodsko-posavska županija
- Dubrovačko-neretvanska županija
- Istarska županija
- Karlovačka županija
- Koprivničko-križevačka županija
- Krapinsko-zagorska županija
- Ličko-senjska županija
- Međimurska županija
- Osječko-baranjska županija
- Požeško-slavonska županija
- Primorsko-goranska županija

- Sisačko-moslavačka županija
- Splitsko-dalmatinska županija
- Šibensko-kninska županija
- Varaždinska županija
- Virovitičko-podravska županija
- Vukovarsko-srijemska županija
- Zadarska županija
- Zagrebačka županija
- Grad Zagreb

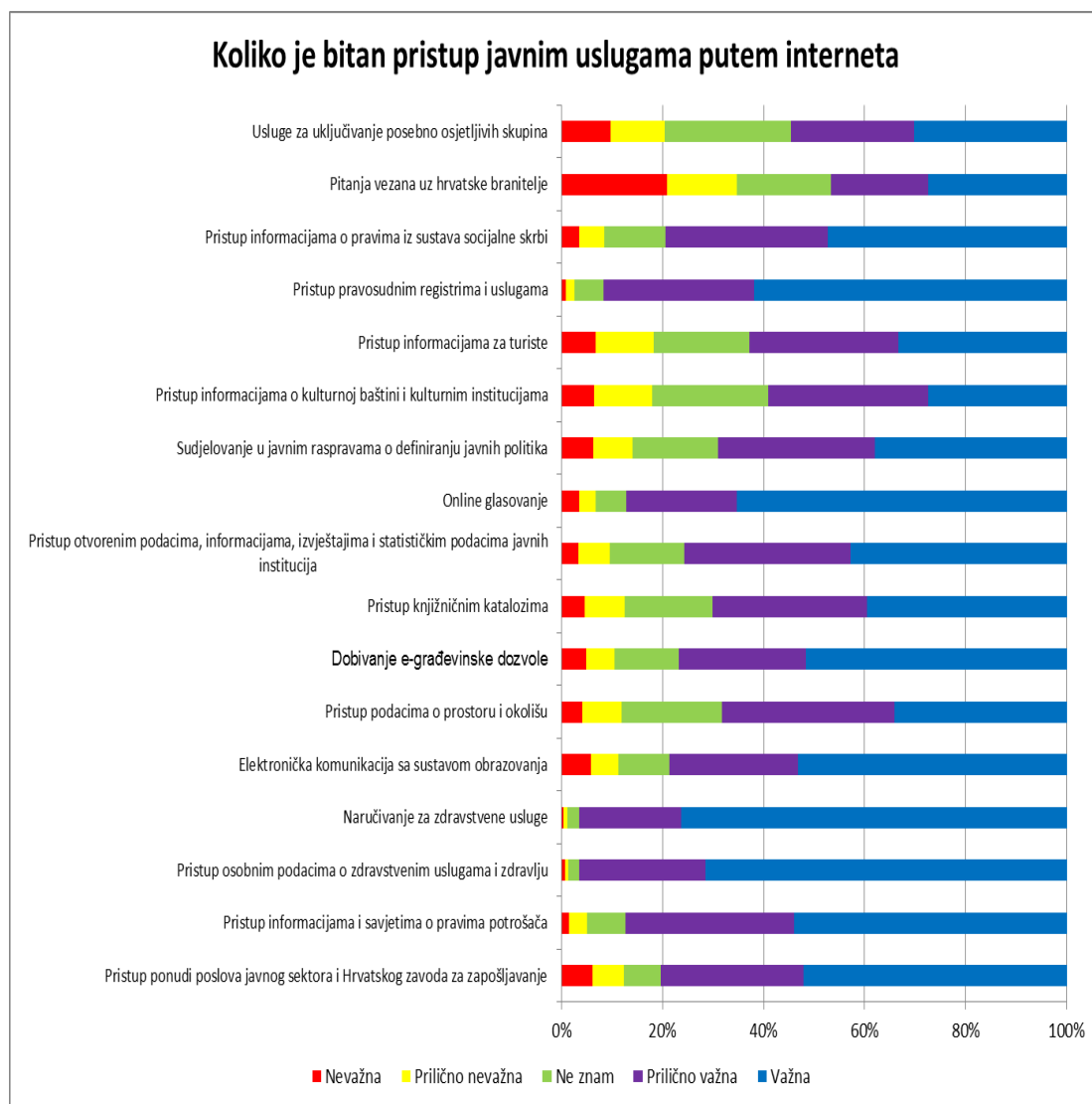
**Mjesto stanovanja - prema veličini**

*(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)*

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

## Prilog 3.

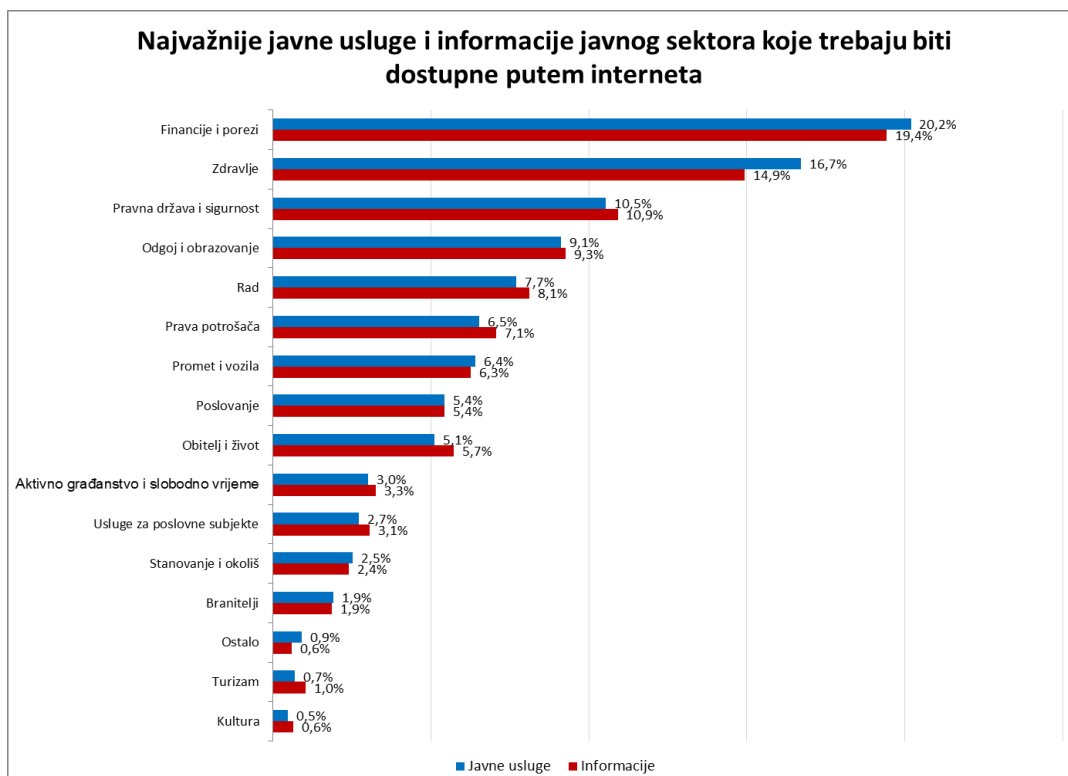
### Rezultati Upitnika



**Graf 1. Važnost pristupa javnim uslugama**

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

- Koliko vam je bitan pristup javnim uslugama putem Interneta, uz ponuđene odgovore:*
  - Nevažna, prilično nevažna, ne znam, prilično važna, važna*
  - Odgovorilo je **3.268** osoba, svi su mogli odabrati više odgovora, tako da suma odgovora ne odgovara broju osoba koje su odgovorile na pitanje*

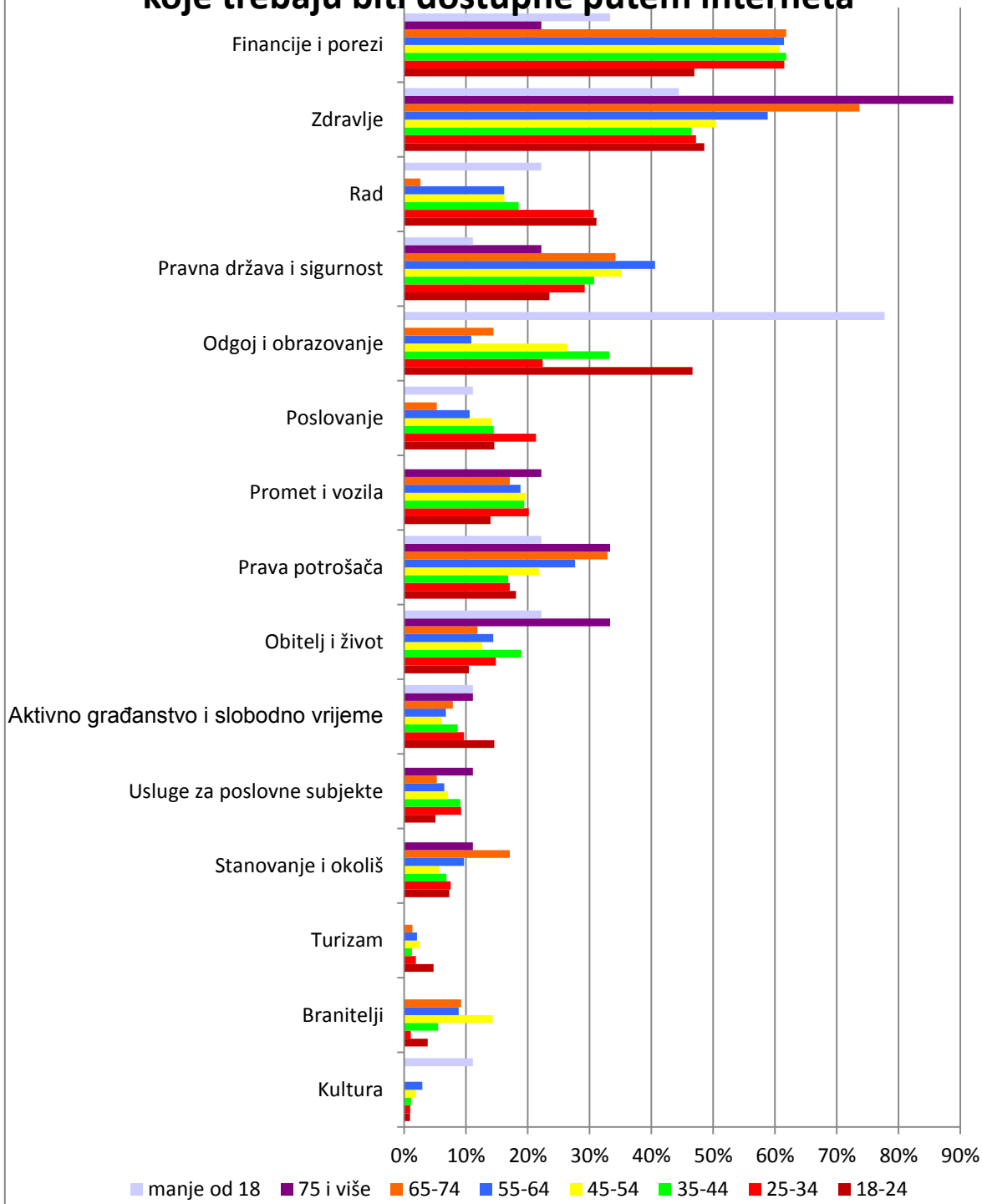


**Graf 2. Najvažnije javne e-usluge i informacije javnog sektora**

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

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

## Najvažnije usluge javnog sektora koje trebaju biti dostupne putem interneta

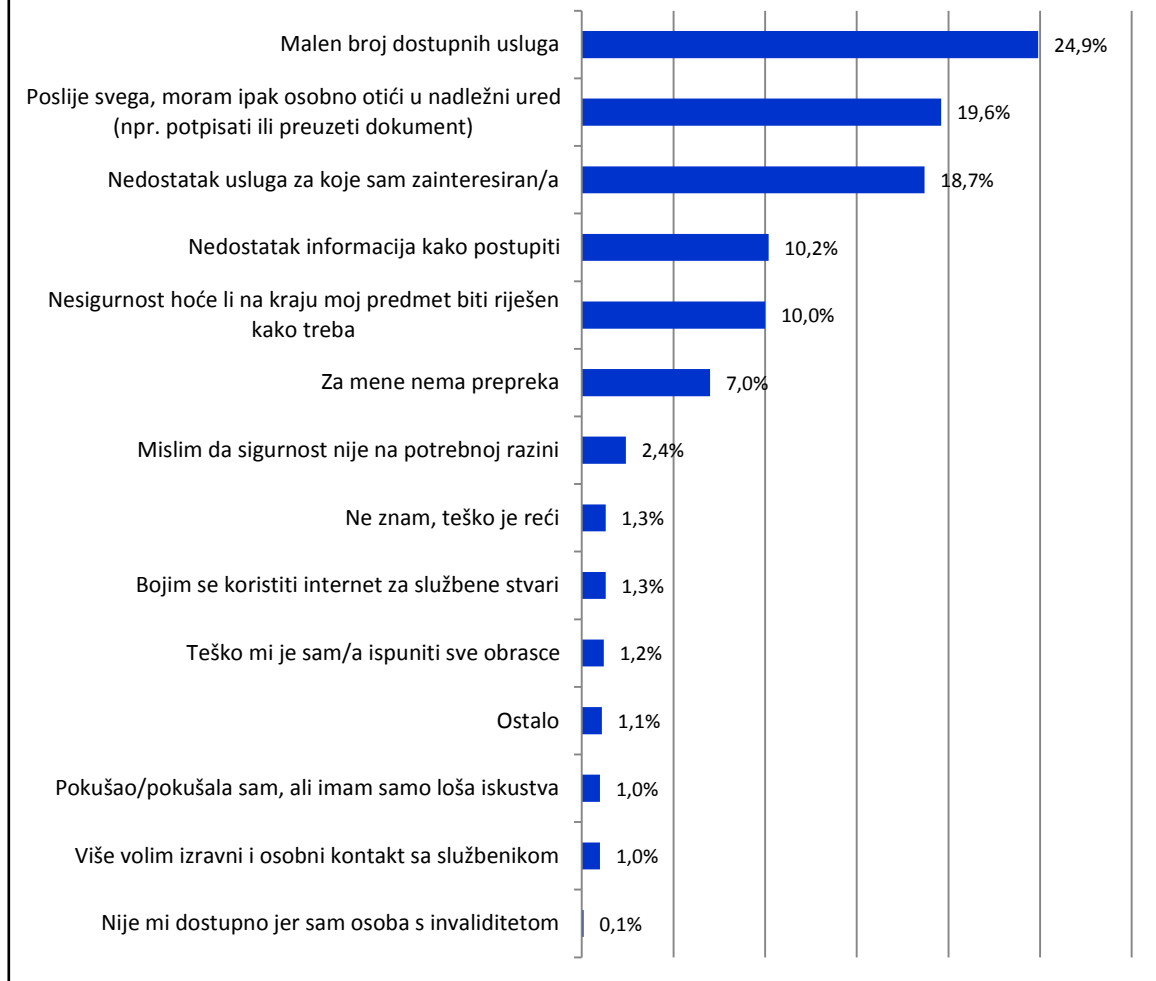


Graf 3. Najvažnije usluge javnog sektora koje se traže putem Interneta

Pitanja koja su postavljena putem **Upitnika o zadovoljstvu elektroničkim uslugama i informacijama:**

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

## Ograničenja u korištenju usluga putem interneta



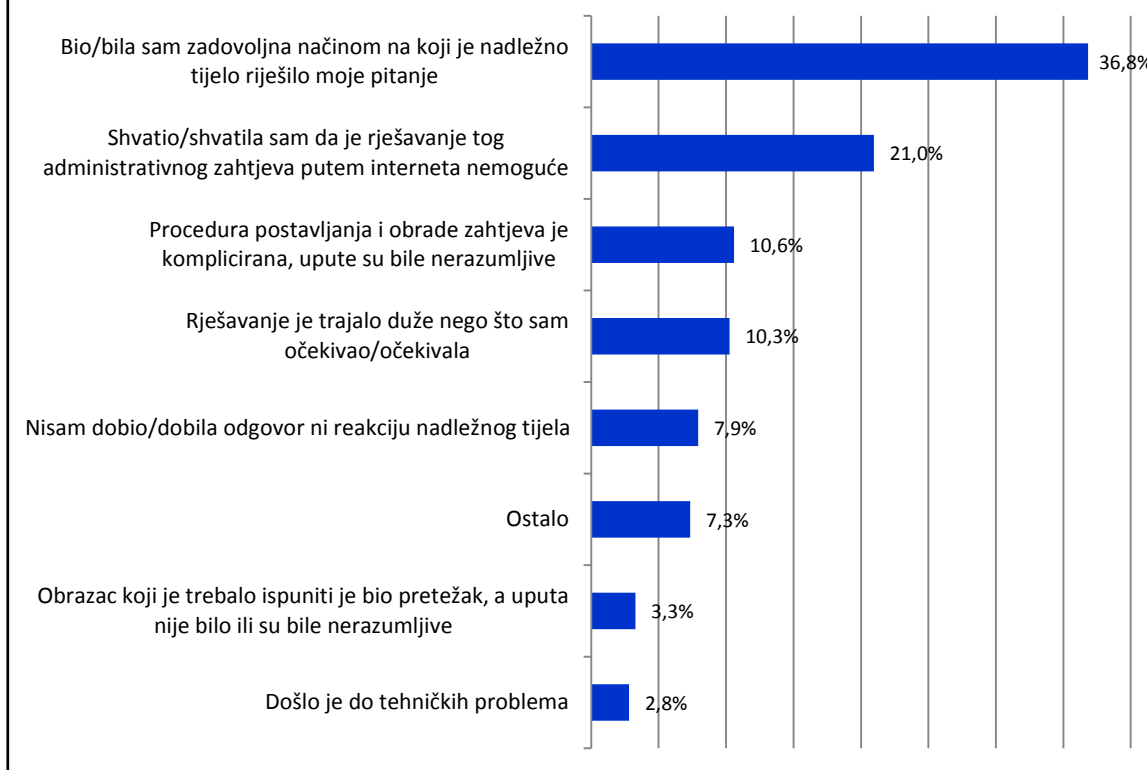
Graf 4. Ograničenja u korištenju usluga putem interneta

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

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



## Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom



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

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

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

## **Prilog 4.**

Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020

## POPIS SLIKA

Slika 1 Pregled e-uprave u RH za razdoblje 2013.-2015.....	11
Slika 2. Prikaz otvorene vlasti .....	12
Slika 3 Usporedni prikaz stanja e-usluga u RH za razdoblje 2012. -2015. ....	25
Slika 4. EIF 2.0 zajednička shema međusobnog povezivanja labavo povezanih komponenti usluga, nužna infrastruktura prilikom uvođenja europskih javnih usluga.....	35
Slika 5. Shematski prikaz organizacije i upravljanja .....	38
Slika 6. (EIF) Prikaz interoperabilnosti partnera i procesa u informatizaciji javne uprave.....	45
Slika 7. EIF HR 2.0. 3-6 Shematski prikaz primjera europske javne usluge provedene kombiniranjem osnovnih javnih usluga, u ovom slučaju pristup osnovnim nacionalnim registrima, provedenih u različitim sektorima. Konceptualni model kompleksnih javnih usluga .....	58
Slika 8. Državni oblak: infrastruktura, platforma i aplikacije mogu se nalaziti u oblaku i dohvaćaju se putem bezbroj lokacija i različitih krajnjih uređaja .....	73

## POPIS GRAFOVA

Graf 1. Važnost pristupa javnim uslugama.....	97
Graf 2. Najvažnije javne e-usluge i informacije javnog sektora .....	98
Graf 3. Najvažnije usluge javnog sektora koje se traže putem Interneta .....	99
Graf 4. Ograničenja u korištenju usluga putem interneta.....	100
Graf 5. Iskustvo ispitanika u interakciji s javnom upravom putem Interneta .....	101

## POPIS TABLICA

Tablica 1. SWOT analiza trenutnog stanja javne uprave.....	41
Tablica 2. SWOT analiza - prilike i prijetnje .....	43
Tablica 3. Javna uprava na internetu.....	50
Tablica 4. Javna uprava na internetu - poslovni subjekti .....	50
Tablica 5. Javna uprava na internetu - korištenje u javnoj upravi.....	51
Tablica 6. Prikaz najvećeg interesa građana za uvođenjem elektroničkih usluga.....	83