



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa, uprave i
digitalne transformacije

**UPUTE ZA IZRADU
KATALOGA
USLUGA I
POSLOVA TE
VODIČA ZA
PRUŽANJE
USLUGA**



19. veljače 2026. godine

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. OBVEZNICI IZRADE	5
3. KATALOG USLUGA I POSLOVA	6
3.1 SVRHA I ZAKONSKI OKVIR.....	6
3.2 RAZRADA ELEMENATA KATALOGA USLUGA I POSLOVA TIJELA JAVNE UPRAVE	10
3.3 PROCES IZRADE KATALOGA USLUGA I POSLOVA	14
4. VODIČ ZA PRUŽANJE USLUGA	15
4.1 SVRHA I ZAKONSKI OKVIR.....	15
4.2 RAZRADA ELEMENATA VODIČA ZA PRUŽANJE USLUGA.....	17
4.2.1. <i>Naziv TJU, naslov dokumenta, verzija i datum</i>	17
4.2.2. <i>Predgovor čelnika TJU, vizija i misija</i>	17
4.2.2. <i>Grupa korisnika</i>	18
4.2.3. <i>Životno područje</i>	18
4.2.4. <i>Usluge i opis usluge unutar životnog područja</i>	18
4.4. PROCES IZRADE VODIČA ZA PRUŽANJE USLUGA	18
4.5. SADRŽAJ VODIČA ZA PRUŽANJE USLUGA.....	19
PRILOG 1. GRUPE I PODGRUPE KORISNIKA	21
PRILOG 2. PRIMJERI DOBRE PRAKSE VODIČA ZA PRUŽANJE USLUGA DOSTUPNI NA MREŽNIM STRANICAMA TJU	22

POPIS KRATICA

OECD	<i>Organisation for Economic Cooperation and Development</i> (OECD) – Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj
RH	Republika Hrvatska
MPUDT	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
SUK	Sustav upravljanja kvalitetom
TDU	Tijelo državne uprave
TJU	Tijelo javne uprave
TJV	Tijelo javne vlasti

1. Uvod

Javna uprava suočava se s rastućim zahtjevima za transparentnošću, učinkovitošću i korisničkom usmjerenošću. Građani i poslovni subjekti očekuju jasne, točne i lako dostupne informacije o pravima i obvezama te jednostavne postupke ostvarivanja usluga. Istovremeno, tijela javne uprave prepoznaju potrebu za unutarnjom standardizacijom, boljim upravljanjem procesima i kontinuiranim unaprjeđenjem kvalitete vlastitog rada. Odgovor na ove izazove leži u sustavnom pristupu dokumentiranju i komuniciranju javnih usluga.

U skladu s navedenim, Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije donosi Uputu za izradu Kataloga usluga i poslova te Vodiča za pružanje usluga (dalje u tekstu: Uputa). Uputa se temelji na strateškim i zakonskim aktima: Smjernicama za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi (NN 65/23), Programu Vlade Republike Hrvatske za mandat 2024.-2028., Akcijskom planu za administrativno rasterećenje građana za 2025. godinu, Zakonu o pravu na pristup informacijama te međunarodnim standardima, ponajprije OECD Preporuci Vijeća o korisnički usmjerenim javnim uslugama (OECD/LEGAL/0503).

Temeljni cilj Upute jest uspostava jedinstvenog i standardiziranog okvira za sva tijela javne uprave – tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima. Kroz primjenu Upute osigurava se dvojak učinak. S jedne strane, Katalog usluga i poslova postaje interni instrument upravljanja koji omogućuje preglednost nad svim procesima, jasnu raspodjelu odgovornosti, praćenje troškova i opterećenja te podlogu za daljnju digitalnu transformaciju i pojednostavljenje pružanja usluga. S druge strane, Vodič za pružanje usluga postaje komunikacijski alat koji korisnicima na razumljiv način približava način ostvarivanja njihovih prava – od potrebne dokumentacije i rokova do kanala pružanja i mogućnosti pravne zaštite.

Uputa je rezultat suradnje s Radnom skupinom za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi te je usklađena s preporukama Pučke pravobraniteljice o potrebi jasnog navođenja usluga i procedura. Njome se ne propisuju minimalni sadržaj i obveze, već se ostavlja prostor tijelima javne uprave da, ovisno o vlastitim potrebama i zahtjevima ključnih dionika, sadržaj dodatno obogate i prilagode.

Primjena Upute omogućit će ispunjenje zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom, osnažiti povjerenje građana u javne institucije te doprinijeti stvaranju moderne, otvorene i učinkovite javne uprave usmjerene potrebama korisnika.

Za sva pitanja i prijedloge za poboljšanja Upute možete se obratiti Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije na e-mail: kvaliteta@mpudt.hr

2. Obveznici izrade

Uredi Vlade, kao i ostale pravne osobe s javnim ovlastima i javne službe (agencije, zavodi, ustanove) i trgovačka društva koje su u nadležnosti pojedinih tijela državne uprave također izrađuju Katalog i Vodič nastavno na odredbe Zakona o pravu na pristup informacijama.

AKTI/ OBVEZNICI	KATALOG USLUGA I POSLOVA	VODIČ ZA PRUŽANJE USLUGA
URED VLADE/ DRŽAVNA TIJELA	Preporuka	Preporuka
TIJELA DRŽAVNE UPRAVE (MINISTARSTVA I DRŽAVNE UPRAVNE ORGANIZACIJE)	DA	DA
JEDINICE LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE	DA	DA
PRAVNE OSOBE S JAVNIM OVLASTIMA (NPR. AGENCIJE I USTANOVE)	DA	DA
TRGOVAČKA DRUŠTVA I DRUGE PRAVNE OSOBE U VLASNIŠTVU DRŽAVE	Preporuka	Preporuka
PRAVOSUDNI SUSTAV	Preporuka	Preporuka

3. KATALOG USLUGA I POSLOVA

3.1 Svrha i zakonski okvir

Katalog usluga i poslova je sveobuhvatan popis svih usluga i poslova koje tijelo javne uprave obavlja, a odnose se na:

- djelokrug rada TJU u skladu s uredbom o ustrojstvu, statutom i zakonskim aktima
- vlasnike i voditelje usluga i procesa povezanih s unutarnjem ustrojstvom i organizacijom TJU (nazivi radnih mjesta)
- korisnike usluga i poslova
- životna područja
- informacije o potrebnim koracima i preduvjetima za dobivanje usluge ili obavljanja posla
- zakonski okvir pružanja usluge
- informacije o načinima (kanalima) pružanja usluga
- podaci za analizu učinkovitosti te razvoj i unaprjeđenje načina pružanja usluga
- ostale informacije potrebe za izradu Vodiča za pružanje usluga.

Prema **OECD Preporuci Vijeća o korisnički usmjerenim javnim uslugama**, javne usluge odnose se na administrativne procedure koje korisnici poduzimaju kako bi pristupili ili koristili javna dobra ili usluge, poštivali zakone i propise i/ili potvrdili ili koristili svoja prava. Ova definicija ne odnosi se na pružanje javnih usluga koje zahtijevaju dodatne stručne kompetencije, na primjer nastavu u učionici, liječenje ili policijski rad. Međutim, uključuje javne usluge potrebne za korištenje usluga javnih službi (primjerice, upis djeteta u školu).

Prema **Zakonu o sustavu državne uprave (NN 66/19, 155/23)**, članku 31., upravni i stručni **poslovi** državne uprave obuhvaćaju:

- prikupljanje podataka i izradu stručnih podloga, analiza i izvješća o stanju u određenom upravnom području
- provedbu mjera za unaprjeđenje utvrđenog stanja u određenom upravnom području

- pružanje pravne i stručne pomoći
- davanje mišljenja pravnim i fizičkim osobama o odgovarajućoj primjeni zakona i drugih propisa
- ostvarivanje stručne suradnje.

U skladu s člankom 19. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 36/09, 125/08, 36/09, 150/11, 19/13, 144/12, 137/15, 123/17, 98/19, 144/20) **općine i gradovi** u svom samoupravnom djelokrugu obavljaju poslove lokalnog značaja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana, a koji nisu Ustavom ili zakonom dodijeljeni državnim tijelima i to osobito poslove koji se odnose na:

- uređenje naselja i stanovanje
- prostorno i urbanističko planiranje
- komunalno gospodarstvo
- brigu o djeci
- socijalnu skrb
- primarnu zdravstvenu zaštitu
- odgoj i osnovno obrazovanje
- kulturu, tjelesnu kulturu i šport
- zaštitu potrošača
- zaštitu i unapređenje prirodnog okoliša
- protupožarnu i civilnu zaštitu
- promet na svom području
- te ostale poslove sukladno posebnim zakonima.

Gradovi iz stavka 1. članka 19. navedenog Zakona, kao i gradovi sjedišta županija u svom samoupravnom djelokrugu obavljaju poslove lokalnog značaja kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana i to osobito poslove koji se odnose na:

- uređenje naselja i stanovanje
- prostorno i urbanističko planiranje
- komunalno gospodarstvo
- brigu o djeci

- socijalnu skrb
- primarnu zdravstvenu zaštitu
- odgoj i obrazovanje
- kulturu, tjelesnu kulturu i šport
- zaštitu potrošača
- zaštitu i unapređenje prirodnog okoliša
- protupožarnu i civilnu zaštitu
- promet na svom području
- održavanje javnih cesta.

Županija u svom samoupravnom djelokrugu obavlja poslove od područnoga (regionalnog) značaja, a osobito poslove koji se odnose na:

- obrazovanje
- zdravstvo
- prostorno i urbanističko planiranje
- gospodarski razvoj
- promet i prometnu infrastrukturu
- održavanje javnih cesta
- planiranje i razvoj mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova
- izdavanje građevinskih i lokacijskih dozvola, drugih akata vezanih uz gradnju te provedbu dokumenata prostornog uređenja za područje županije izvan područja velikoga grada
- te ostale poslove sukladno posebnim zakonima.

Osim poslova iz samoupravnog djelokruga, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave obavljaju i povjerene poslove državne uprave posebnim zakonima (vidjeti članke 33.-35. Zakona o sustavu državne uprave).

Ustanova je u skladu s člankom 61. Zakona o ustanovama („Narodne novine“, br. 29/1997, 76/1993, 47/1999, 35/2008, 127/2019, 151/2022) s obzirom na karakter svoje djelatnosti, dužna građane, pravne osobe i druge korisnike pravodobno i na pogodan način obavještavati o uvjetima i načinu davanja svojih usluga i obavljanju poslova iz djelatnosti za koju je ustanova osnovana. Ustanova je dužna na svojim

mrežnim stranicama objaviti podatke o uvjetima i načinu pružanja usluga i obavljanju poslova iz svoje djelatnosti. Ova odredba se također primjenjuje i kod drugih **pravnih osoba s javnim ovlastima**.

Usluge tijela javne uprave su upravni postupci i nepravna postupanja koje tijela javne uprave obavljaju na zahtjev korisnika (u pravilu građana ili poslovnih korisnika – vidjeti Prilog 1. Grupe i podgrupe korisnika) ili po službenoj dužnosti.

Katalog usluga i poslova je instrument sustava upravljanja kvalitetom koji ima za **cilj osigurati provedbu**:

- Smjernica za upravljanje kvalitetom („Narodne novine“, br. 65/23), OECD Preporuke Vijeća o korisnički usmjerenim javnim uslugama, Programa Vlade Republike Hrvatske za razdoblje 2024. do 2028. godine te mjere iz Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana za 2025. godinu
- **Zahtjeva za upravljanje kvalitetom u tijelima javne uprave RH:**
 - o ***Zahtjeva 5. Procesi i načela sustava upravljanja kvalitetom*** prema Smjernicama za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi (NN 65/23)
 - o ***Zahtjeva 4. Partnerstva i resursi/Podzahtjeva 4.4. Informacije i znanje*** - upoznati službenike o uslugama i poslovima tijela javne uprave
 - o ***Zahtjeva 9. Ključni rezultati uspješnosti/Podzahtjeva 9.2. Praćenje i mjerenje unutarnjih rezultata, tj. razine djelatnosti i učinkovitosti (alat za neprekidno poboljšavanje rada tijela javne uprave)*** - omogućiti samoprocjenu i vanjsku procjenu upravljanja kvalitetom
- ***prijenosa ovlasti i odgovornosti*** za provedbu usluga i poslova – upravljački alat za više i niže rukovodstvo te ***kvalitetniju procjenu rizika*** – na temelju [Zakona o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru \(NN 78/15, 102/19\)](#) i [Pravilnika o sustavu unutarnjih kontrola u javnom sektoru \(NN 58/16\)](#)
- ***izrade Vodiča za pružanje usluga opisanog u poglavlju 4. ove Upute.***

NAPOMENA: Ovom Uputom daju se smjernice za minimalan sadržaj za standardiziran pristup u sadržaju i izradi Kataloga usluga i poslova. Tijela javne uprave ovisno o zakonskom okviru, standardima i zahtjevima ključnih dionika (npr. odluka čelnika, upravnog vijeća i sl.) mogu dopuniti sadržaj i drugim informacijama i elementima.

3.2 Razrada elemenata Kataloga usluga i poslova tijela javne uprave

Katalog usluga i poslova (dalje u tekstu: Katalog) tijela javne uprave je popis svih usluga i poslova s pripadajućim elementima i podacima koje tijela javne uprave pružaju korisnicima (vidjeti Prilog 1. Grupe i podgrupe korisnika).

U nastavku se navode podaci sadržani u Katalogu te opis svakog od podatka:

Naziv podatka	Opis podatka	Podatak potreban za Vodič
Naziv usluge/posla	Unosi se naziv usluge ili posla (za upravne stvari preuzimati naziv iz ZUP IT sustava)	DA
Životno područje	Unosi se naziv životnog područja u okviru kojeg se odvija pružanje usluge (koristi se sljedeći popis: https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10)	DA
Korisnik usluge/posla	Označava se jedna grupa korisnika usluge ili više njih, a kod TJU koji imaju preko 20 usluga za istu grupu korisnika za poželjno je navesti i podgrupu korisnika (vidjeti Prilog 1. Grupe i podgrupe korisnika)	DA
Klasifikacijska oznaka - podgrupa	Unosi se broj podgrupe u Klasifikacijskim oznakama (tri znamenke, npr. 001 – Strateško planiranje) prema listu Klasifikacijske oznake u Excelu (preuzeto iz Naputka o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja)	NE
Tijelo javne uprave - vlasnik usluge i posla	Unosi se naziv tijela javne uprave u čijem je djelokrugu definiranje zakonskog okvira za pružanje usluge i obavljanja posla (npr. za građevinsku dozvolu - Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine)	NE
Ustrojstvena jedinica u TJU - voditelj usluge i posla	Unosi se naziv ustrojstvene jedinice u TJU u čijem je djelokrugu nadležnost za pružanje usluge i obavljanja posla.	DA
Upravni postupak (DA/NE)	Ako je usluga/posao upravna stvar prema zakonu kojim se uređuje opći upravni postupak unosi se DA Ako usluga/posao nije upravna stvar, unosi se NE	DA

Dokumenti i isprave potrebne za ishodenje usluge/posla	Unosi se popis dokaza i isprava koje korisnik dostavlja tijelu javne uprave kod usluge	DA
Obrasci potrebni korisniku za ishodenje usluge/posla	Unose se nazivi obrazaca i pohranjuju obrasci koje korisnik popunjava kod korištenja usluge (isti se moraju prikupiti i priložiti u Vodiču za pružanje usluga te objaviti na mrežnoj stranici usluge)	DA (obraci mora biti dio Vodiča)
Broj dokumenata i isprava potrebnih za ishodenje usluge/posla	Unosi se ukupan broj dokumenta i isprava potrebne za ishodenje usluge/posla	NE
Broj obrazaca potrebnih za ishodenje usluge/posla	Unosi se broj obrazaca potrebnih za ishodenje usluge/posla	NE
Koraci korisnika za ishodenje usluge/posla	Ukratko se opisuje <u>SVE</u> korake iz korisničke perspektive koji su potrebni za korištenje usluge/obavljanje posla (<i>primjerice: 1. Korisnik treba ishodovati/ponijeti dokumente (i koje)...</i> , <i>2. Zatim korisnik treba uplatiti...</i> , <i>3. Potom korisnik podnosi zahtjev uz uvid u osobnu iskaznicu itd.</i>)	DA
Rok za dobivanje usluge	Upisuje se broj dana (ili je moguće dobivanje odmah) od zaprimanja urednog zahtjeva s propisanom dokumentacijom do dobivanja usluge.	DA
Trošak (financijski) za korisnika	Unosi se iznos (za uplatu) pristojbe, naknade i sl. koji korisnik uplaćuje kod korištenja usluge/obavljanja posla	DA
Mogućnost bezgotovinskog plaćanja na šalteru (DA/NE)	DA (navesti prihvaćene kartice)/NE	DA
IBAN i poziv na broj za uplatu	Unosi se IBAN i poziv na broj za uplatu	DA
2D Bar kod za uplatu (opcionalno)	Barkôd (2D) (opcionalno)	DA
Izuzeća od plaćanja troškova	Unosi se informacija u kojim je slučajevima korisnik izuzet od plaćanja (financijskog) troška kod korištenja usluge	DA
Broj fizičkih potrebnih dolazaka na šalter	Unosi se broj dolazaka korisnika na šalter/u poslovnici i sl. koji se zahtijeva od korisnika prilikom pružanja usluge	NE

Broj transakcija/predmeta	Unosi se broj provedenih transakcija/riješениh predmeta, tj. koliko je puta pružena usluga ili obavljen posao/koliko je predmeta riješeno u prošloj godini	NE
Godina na koju se odnosi podatak za broj transakcije/predmete	Unosi se godina na koju se odnosi broj provedenih transakcija/riješениh predmeta	NE
Potrebno (prosječno) radno vrijeme za izvršenje usluge/posla	Upisuje se prosječno vrijeme u satima za izvršenje usluge od strane svih službenika i odobravatelja	NE
Trošak (financijski) za tijelo javne uprave	Upisuju se prosječni varijabilni troškovi povezani direktno s provedbom jednog predmeta (usluge/posla) (ispis, koverta, poštarina, trošak otpreme i sl.)	NE
Poveznica na Godišnji plan rada	Unosi se referenca iz važećeg Godišnjeg plana rada	NE
Informacijski sustav za uslugu	Unosi se naziv informacijskog sustava (ako postoji a koristi se za pružanje usluge)	NE
Interoperabilnost s drugim sustavima	Unose se drugi povezani informacijski sustav povezani s inf. sustavom za uslugu	NE
Pravni okvir za uslugu	Unosi se naziv (svih) propisa na temelju kojega/kojih se pruža usluga ili obavlja posao (Narodne novine, Službeni glasnik i sl.)	DA
Ostale procedure i postupci kojima se izvršava usluga/posao	Unosi se naziv internih akata i procedura za obavljanje usluge/posla	NE
Usluga je obavezna za korisnika (DA/NE)	Ako se radi o usluzi koja je zakonski obvezna za korisnika (primjerice, važeća osobna iskaznica), unosi se DA Ako se <u>ne radi</u> o usluzi koja je zakonski obvezna za korisnika, unosi se NE	NE
Usluga na zahtjev/po službenoj dužnosti	a) Na zahtjev stranke b) Po službenoj dužnosti (proaktivna) (moguće i oba odabira)	NE
Poveznica na procese u eSUK-u	Unosi se poveznica iz sustava eSUK jednog ili više procesa koji sačinjavaju navedenu uslugu (https://)	NE
Poveznica na opis usluge na mrežnoj stranici TJU	Ako je usluga opisana na mrežnoj stranici TJU ili e-građanima, navesti poveznicu te stranice (https://)	DA

<u>Kanali pružanja usluge</u>	<u>Ovisno o kanalima koji su ponuđeni korisniku kod korištenja usluge (bilo obavezni ili alternativni)</u>	
Poveznica na E-uslugu	Ako se usluga pruža i digitalnim kanalom prema propisanim e-Standardima , unosi se poveznica na uslugu	DA
Mobilni e-Građani (mGrađani) (DA/NE)	Usluga se pruža putem mobilne aplikacije mGrađani	DA
Broj telefona za pružanje usluge	Ako se usluga pruža telefonski, unosi se broj telefona	DA
Broj telefona za informacije o usluzi	Ako postoji mogućnost pružanja (dodatnih) informacija o korištenju usluge korisnicima putem telefona, unosi se broj telefona	DA
E-mail za informacije o usluzi	Ako postoji mogućnost pružanja (dodatnih) informacija o korištenju usluge ili predlaganja poboljšanja usluge putem e-maila, unosi se e-adresa	DA
E-mail za pružanje usluge	Ako se usluga pruža putem e-maila, unosi se e-adresa	DA
Šalter (poslovnica) za usluge – adresa	Ako se usluga pruža na šalteru (u poslovnici), unosi se adresa šaltera (poslovnice)	DA
Šalter za usluge – uredovno radno vrijeme sa strankama	Ako se usluga pruža na šalteru (u poslovnici), unosi se radno vrijeme te po danima ako postoje razlike u radnom vremenu	DA
Šalter za usluge – osigurana pristupačnost za korisnike s invaliditetom (DA/NE)	Ako se usluga pruža na šalteru (u poslovnici) i osigurana je pristupačnost za korisnike s invaliditetom (prema Tehničkom propis o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, unosi se DA Ako <u>nije</u> osigurana pristupačnost za korisnike s invaliditetom, unosi se NE	DA
Šalter za usluge – redomat (ili e-redomat) (DA/NE)	Ako je u sklopu pružanja usluge na šalteru (u poslovnici) uveden redomat, unosi se DA Ako u sklopu pružanja usluge na šalteru (u poslovnici) <u>nije</u> uveden redomat, unosi se NE	DA
Samposlužni kiosk/uređaj za pružanje usluge	Ako se usluge pruža na samposlužnom kiosku/uređaju, navodi se adresa(e) šaltera/poslovnice na kojoj se isti nalazi	DA

SMS (DA/NE)	Ako postoji mogućnost pružanja informacije o korištenju usluge (ili pružanje usluge) putem SMS-a, na zahtjev korisnika ili sl., gdje korisnik tijekom korištenja usluge daje broj mobitela za kontakt, unosi se Broj telefona na koji se šalje SMS Ako <u>ne postoji</u> mogućnost pružanja informacije o korištenju usluge putem SMS-a, unosi se NE	DA
Poštanska usluga/dostavna služba – pokretanje usluge (DA/NE)	Ako postoji mogućnost korištenja poštanske usluge/dostavne službe za korisnika kod pokretanja usluge, unosi se DA Ako <u>ne postoji</u> mogućnost korištenja poštanske usluge/dostavne službe za korisnika kod pokretanja usluge, unosi se NE	DA
Poštanska usluga/dostavna služba – dobivanje usluge (DA/NE)	Ako postoji mogućnost korištenja poštanske usluge/dostavne službe za korisnika kod dobivanja usluge (primjerice, dostava vozačke dozvole), unosi se DA Ako <u>ne postoji</u> mogućnost korištenja poštanske usluge/dostavne službe za korisnika kod dobivanja usluge, unosi se NE	DA
Korištenje umjetne inteligencije u pružanju usluge	Navesti naziv UI alata koji se koristi u usluzi (ChatBota ili virtualnog asistenta)	DA
Ostali kanali pružanja usluge	Unos ostalih kanala pružanja/dobivanja usluge prema korisnicima koji nisu obuhvaćeni katalogom	Opcionalno

3.3 Proces izrade Kataloga usluga i poslova

Izradu Kataloga usluga i poslova TJU te Vodiča za pružanje usluga koordinira imenovani voditelj upravljanja kvalitetom u suradnji sa svim ustrojstvenim jedinicama TJU.

Za potrebe izrade Kataloga koriste se online upitnici (za tijela s imenovanim voditeljem kvalitete):

- Tijela državne uprave – <http://e-upitnik.gov.hr/index.php/657797?lang=hr>
- Županije - <http://e-upitnik.gov.hr/index.php/355843?lang=hr>
- Gradovi - <http://e-upitnik.gov.hr/index.php/594793?lang=hr>
- Općine - <http://e-upitnik.gov.hr/index.php/159569?lang=hr>
- Pravne osobe s javnim ovlastima – <http://e-upitnik.gov.hr/index.php/673312?lang=hr>

Za TJU koja nisu na popisu TJU unutar online upitnika potrebno je dostaviti zahtjev za uključivanje TJU na popis e-poštom: kvaliteta@mpudt.ht

Voditelj upravljanja kvalitetom dostavlja pripadajuću poveznicu s Uputama svim rukovodećim službenicima (vlasnicima i/ili voditeljima procesa) na popunjavanje te pruža potrebnu stručnu pomoć.

MPUDT na zahtjev voditelja upravljanja kvalitetom dostavlja popunjene podatke TJU za potrebe analiza i izrade Vodiča za pružanje usluga TJU.

Katalog mora biti trajno dostupan svim rukovodećim službenicima na dijeljenom mjestu (mrežna mapa) u TJU kako bi se mogle napraviti eventualne izmjene i dopune s obzirom na to da je Katalog input za izradu **Vodiča za pružanje usluga**, kao i za ispunjenje drugih zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom. Katalog se ažurira **najmanje jednom godišnje**, a po potrebi i češće.

4. Vodič za pružanje usluga

U ovom poglavlju Upute detaljno se opisuje svrha, zakonski okvir, sadržaj i proces izrade Vodiča za pružanje usluga.

4.1 Svrha i zakonski okvir

Vodič je korisnički orijentiran dokument koji na jasan i razumljiv način komunicira sve informacije o uslugama TJU, a izrađuje se temeljem podataka iz Kataloga. Vodič sadrži standarde u pružanju usluga (kanali pružanja usluge, potrebna dokumentacija, plaćanje usluge, rokovi) te informacije o pravna zaštiti (pravni lijek) korisnika ukoliko navedeni standardi nisu ispunjeni.

Vodič za pružanje usluga ima sljedeće ciljeve:

- **Ispunjenje OECD** Preporuke o korisnički usmjerenim javnim uslugama (*OECD/LEGAL/0503*)

- **Transparentnost u pružanju javnih usluga** koje tijela javne uprave pružaju korisnicima usluga te ostalim dionicima¹ na razumljiv i jednostavan način:
 - o temeljem članka 10. stavka 6. Zakona o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15, 69/22), TJU na svojim mrežnim stranicama i na vidljivom mjestu objavljivati, između ostalog, i informacije o javnim uslugama koje pružaju.
 - o temeljem članka 11. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09, 110/21) javnopravna tijela dužna su strankama (korisnicima) omogućiti pristup potrebnim podacima, propisanim obrascima, internetskoj stranici javnopravnog tijela i pružiti im druge obavijesti, savjete i stručnu pomoć.
 - o temeljem članka 4. Uredbe o općim pravilima za unutarnje ustrojstvo tijela državne uprave dužna su na svojim mrežnim stranicama objaviti podatke o radnom i uredovnom vremenu te o uredovnim danima, podatke o unutarnjem ustrojstvu i djelokrugu pojedinih unutarnjih ustrojstvenih jedinica, kontakt podatke državnih dužnosnika te službenika koji rukovode ustrojstvenim jedinicama koje neposredno rade sa strankama. Na ulazu u zgradu u kojoj su smještene unutarnje ustrojstvene jedinice koje neposredno rade sa strankama istaknuti njihovo uredovno vrijeme na prikladnom mjestu u zgradi u kojoj su smještene unutarnje ustrojstvene jedinice koje neposredno rade sa strankama istaknuti raspored njihovih službenih prostorija na ulazu u sve službene prostorije istaknuti imena službenih osoba i ostalih zaposlenika uz naznaku poslova koje obavljaju.
 - o temeljem članka 61. Zakona o ustanovama („Narodne novine“, br. 29/1997, 76/1993, 47/1999, 35/2008, 127/2019, 151/2022) gdje je ustanova dužna na svojim mrežnim stranicama objaviti podatke o uvjetima i načinu pružanja usluga i obavljanju poslova iz svoje djelatnosti.

- **Ispunjenje zahtjeva za sustave upravljanja kvalitetom 4.2.1. Izjava o pravima građana i načela za sustave upravljanja kvalitetom** u skladu sa Smjernicama za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine, br. 65/23)

¹ **Dionici** su svi oni na koje utječe ili bi moglo utjecati donošenje, odnosno provođenje odluka i programa, pružanje usluga te koji su zainteresirani za sudjelovanje u odlučivanju i/ili provođenju tih odluka ili programa (primjerice, građani, gospodarski subjekti, partneri, druga tijela javne uprave i ustrojstvene jedinice unutar TJU).

- **Poboljšanje učinkovitosti u radu TJU** odnosno ostvarenje Godišnjeg plana rada s obzirom na to da Vodič daje osnovne standarde rada za sve usluge i poslove koja TJU obavljaju (kanale, dokumentacija, rokovi i ostalo)
- **Pomoći građanima i strankama u ostvarivanju njihovih prava i ispunjenju zakonskih obveza** – temeljem **načela pomoći stranci** iz članka 7. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09, 110/21), ovlaštena službena osoba tijekom postupka sazna ili ocijeni da stranka ima osnovu za ostvarenje nekog prava, upozorit će je na to, kao i na posljedice njezinih radnji ili propuštanja u postupku, a brinut će se i da neznanje odnosno neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne budu na štetu prava koja im po zakonu pripadaju. Vodič za pružanje usluga jedan je od proaktivnih instrumenata za ostvarenje prava korisnika.
- **Smanjenje nepotrebnog administrativnog opterećenja** u skladu s Programom Vlade Republike Hrvatske za razdoblje 2024. do 2028. godine i horizontalnom mjerom H6. Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana za 2025. godinu
- **Povećanje zadovoljstva i povjerenja** u pružanju usluga TJU-a s obzirom na to da su informacije o uslugama jedan od ključnih elemenata za mjerenje zadovoljstva korisnika.

NAPOMENA: Uputom se daju smjernice za minimalni sadržaj za standardiziran pristup u izradi, sadržaju i objavi Vodiča za pružanje usluga. TJU ovisno o zakonskom okviru i zahtjevima svojih ključnih dionika (npr. odluka čelnika, upravnog vijeća i sl.) mogu dopuniti sadržaj i drugim informacijama i elementima.

4.2 Razrada elemenata Vodiča za pružanje usluga

Vodič za pružanje usluga sastoji se od više elemenata, koji se detaljno opisuju u nastavku.

4.2.1. Naziv TJU, naslov dokumenta, verzija i datum

Naslovna stranica Vodiča sadrži naziv TJU, naslov dokumenta „Vodič za pružanje usluga“ verziju i datum objave Vodiča.

4.2.2. Predgovor čelnika TJU, vizija i misija

Vizija i misija se preuzimaju iz Godišnjeg plana rada, a dokument sadrži i kratki predgovor čelnika TJU.

4.2.2. Grupa korisnika

Vodič se izrađuje po grupama korisnika i povezanim životnim područjima. Ako TJU ima više od **20 usluga za jednu grupu korisnika**, preporuka je da se za tu grupu korisnika napravi poseban vodič.

4.2.3. Životno područje

Navodi se životno područje u okviru kojeg su usluge ili poslovi tijela javne uprave.

4.2.4. Usluge i opis usluge unutar životnog područja

Iz Kataloga usluga i poslova unose se svi podaci vezano za usluge i poslove koje TJU pruža (označeni s „DA“ iz poglavlja „3.2.1 Parametri i opis parametara u Katalogu usluga i poslova tijela javne uprave.“

4.4. Proces izrade Vodiča za pružanje usluga

TJU obavezno temeljem informacija iz Kataloga izrađuju Vodič u digitalnom i po potrebi i na zahtjev u pisanom obliku. MPUDT će osigurati alat voditeljima upravljanja kvalitetom za automatsku izradu Vodiča temeljem podataka iz Kataloga.

Prije dostave Vodiča na odobrenje čelniku institucije, voditelj upravljanja kvalitetom pregledava dostavljene podatke te po potrebi traži dopune Kataloga.

Pisani oblik uključuje tisak važeće verzije Vodiča i dostupnost istoga na ulazu u TJU. Word ili PDF (OCR) verzija Vodiča također mora biti dostupna na službenoj mrežnoj stranici TJU. Digitalni Vodič TJU može se na ulazu omogućiti i putem Info (interaktivni) kiosk ili računala.

4.5. Sadržaj Vodiča za pružanje usluga

(GRB I NAZIV TJU)

VODIČ ZA PRUŽANJE USLUGA

(OPCIJA - VRSTA KORISNIKA)

VERZIJA X.X

DATUM.MJESEC.GODINA

Tekstualni dio

1. Sadržaj

(tablica sadržaja)

2. Predgovor čelnika, vizija i misija

(KLASA, URBROJ i potpis čelnika)

3. Vodič za pružanje usluga za (vrsta korisnika)

3.1. Životno područje

[naziv usluge]

Adresa:	(ili u prilogu popis svih adresa ispostava/šaltera)	Uredovno radno vrijeme:	Npr. Ponedjeljak-Petak 08:00 – 16:00
Ustrojstvena jedinica:	(upisati)	Redomat:	DA/NE
Telefon za informacije:	(upisati)	e-redomat:	(poveznica)
Telefon za pružanje usluge:	(upisati)	E-mail:	email@email.hr
SMS:	(upisati)		
2D Bar kod za uplatu:	(opcionarno)	Samoposlužni kiosk:	DA/NE
Plaćanje usluga karticama:	(navesti prihvaćene kartice)	e-usluga:	(mrežna poveznica)
Dobivanje usluge poštom:	(navesti adresu)	Upravni postupak:	DA/NE
Poštanska usluga/dostavna služba – pokretanje usluge	DA/NE	Osiguran pristup invalidima:	DA/NE

<i>Poštanska usluga/dostavna služba – dobivanje usluge</i>	DA/NE	<i>ChatBot/virtualni asistent:</i>	DA/NE

(KORISNIK) Podnosi zahtjev za (**naziv usluge**), uz prilaganje sljedeće **dokumentacije**:

- Popunjen obrazac (*broj primjeraka*)
- Uvid u osobnu iskaznicu
- Dokaz u uplati u iznosu od (**iznos u €**) na IBAN: (broj), Poziv na broj (broj). Pristojba se ne naplaćuje u propisanim slučajevima u Napomeni.

ROK ZA DOBIVANJE USLUGE: (npr. isti dan, 15 dana od zaprimanja zahtjeva i sl.).

NAPOMENE: (npr. izuzeća od plaćanja troškova).

PRAVNI OKVIR: (navesti pravni okvir za uslugu)

OBRASCI UZ USLUGU: (u prilogu Vodiča)

PRILOG 1. GRUPE I PODGRUPE KORISNIKA

Grupe korisnika	Podgrupe korisnika
Građani	<ul style="list-style-type: none">- Građani RH- Građani RH – invalidi- Građani RH – hrvatski branitelji- Turisti- Stranci (državljeni trećih zemalja)- Državljeni država članica EGP-a i članova njihovih obitelji- Diplomatsko osoblje- Digitalni nomadi
Poslovni subjekti	<ul style="list-style-type: none">- Trgovačko društvo- Udruga- Obrt- Politička stranka- Obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo- Ustanova
Tijela javne vlasti ²	<ul style="list-style-type: none">- Državno tijelo- Tijelo državne uprave- Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave- Sudovi i pravosudna tijela- Agencije i druge samostalne pravne osobe s javnim ovlastima RH- Javne ustanove- Udruge- Pravne osobe s javnim ovlastima

² Prema: <https://tjv.pristupinfo.hr/>

PRILOG 2. PRIMJERI DOBRE PRAKSE VODIČA ZA PRUŽANJE USLUGA DOSTUPNI NA MREŽNIM STRANICAMA TJU

Primjer: Koprivničko-križevačka županija - <https://kckzz.hr/>

The screenshot shows the website for Koprivničko-križevačka županija. The header includes the logo, the name of the county, and contact information. A navigation menu is visible below the header. The main content area is titled 'Servisi za građane i poduzetnike' and features a grid of 18 service categories, each with an icon and text. The categories are: Socijalne usluge, Udruge, zaklade i besplatna pravna pomoć, Obrt, Hrvatski branitelji, Građanska i obiteljska prava, Trgovina, Zdravstvene usluge, Imovinska prava, Turizam, Obrazovanje, Ugostiteljstvo, Božićna drvca, Sport, Prijevoz, and Ostale usluge. At the bottom of the page, there are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, Telegram, WhatsApp, and Messenger.

Datum zadnjeg ažuriranja: 2025-05-28

Servisi za građane i poduzetnike

Socijalne usluge	Udruge, zaklade i besplatna pravna pomoć	Obrt
Hrvatski branitelji	Građanska i obiteljska prava	Trgovina
Zdravstvene usluge	Imovinska prava	Turizam
Obrazovanje	Ugostiteljstvo	Božićna drvca
Sport	Prijevoz	Ostale usluge
e-usluge		

f t in tg wa

Datum zadnjeg ažuriranja: 2024-01-30

Socijalne usluge

Prikupljanje humanitarne pomoći

Dobivanje rješenja/licencije za pružanje socijalnih usluga

Sufinanciranje rane intervencije kod djece

Sufinanciranje troškova smještaja u domove za starije i nemoćne osobe sa sjedištem izvan područja Koprivničko-križevačke županije

Sufinanciranje troškova smještaja u privatnim domovima za starije s područja Koprivničko-križevačke županije



Rješenje/licencija za pružanje socijalnih usluga

Nadležno tijelo: Koprivničko-križevačka županija, Upravni odjel za zdravstveno-socijalne djelatnosti

Način podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava/usluge:

- putem e-maila: pisarnica@kckzz.hr
- osobnim dolaskom u nadležno upravno tijelo

Kontakt:

Maja Blažek

Pročelnica

Antuna Nemčića 5, prizemlje, dvorišni dio, soba 13

Koprivnica 48000

+385 48 658 225

maja.blazek@kckzz.hr

Upravni odjel za zdravstveno-socijalne djelatnosti

Popis propisa vezanih uz uslugu:

- (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22 i 71/23;
- Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga, NN 110/22

Uvjet ostvarenja prava/usluge:

Ispunjavanje uvjeta propisanih Zakonom o socijalnoj skrbi i Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga

Dokumentacija:

1. Rješenje o upisu u odgovarajući registar (fotokopija)
2. Za radnike
 - a. popis osoba (ime i prezime, adresa, radno mjesto) koje pružatelj ima zaposlene ili namjerava zaposliti
 - b. dokaz o posjedovanju odgovarajuće stručne spreme za stručne i druge radnike
3. Dokazi o građenju za objekt koji je predviđen za pružanje socijalnih usluga, uključujući i uporabnu dozvolu (ili rješenje o izvedenom stanju ako je objekt prolazio kroz legalizaciju)
4. Projektna dokumentacija iz koje su vidljivi uvjeti prostora tj. veličina, raspored i namjena prostorija
5. Dokazi da prostor i oprema u objektu koji se koriste za pružanje socijalnih usluga udovoljavaju propisanim tehničkim uvjetima i to :
 - a. Pregled i ispitivanje električne instalacije u dijelu zaštite od izravnog i neizravnog dodira,
 - b. Pregled i ispitivanje gromobranske instalacije,
 - c. Pregled i ispitivanje plinskih instalacija
 - d. Pregled i ispitivanje toplinskih instalacija,
 - e. Kontrola dimnjaka,
 - f. Analitičko izvješće o vodi za piće
 - g. Ispitivanje vodonepropusnosti septičke taložnice (ako objekt nije priključen na javnu kanalizaciju)
 - h. Ispitivanje radnog okoliša – mikroklima, osvjetljenosti, prozračivanja (klimatizacije), buke i akustike
 - i. Ispitivanje klimatizacijskih uređaja
 - j. Izrađen plan evakuacije te označen put evakuacije i izlazi (u slučaju požara its.).
 - k. Potvrda o provedenom osposobljavanju i provjeri osposobljenosti za rad na siguran način, evakuaciju i spašavanje u smislu Zakona o zaštiti na radu
 - l. Ispitivanje strojeva i uređaja s povećanom opasnošću
 - m. Važeću ispravu o zaštiti od požara i sustava za dojavu požara- ukoliko se pružaju usluge smještaja
6. Vlasnički list ili ugovor o najmu prostora
7. Odluka o osnivanju ustanove (fotokopija)-ukoliko se osniva ustanova
8. Nacrt prijedloga statuta doma-ukoliko se osniva ustanova
9. Rješenje Ministarstva o ispunjavanju uvjeta za pružanje socijalnih usluga- ukoliko je Ministarstvo (ranije) izdavalo takvo rješenje

Upravne pristojbe:

Sukladno Uredbi o Tarifi upravnih pristojbi (NN 156/22) naplaćuje se pristojba u iznosu od 9,29 € (70,00 kn) državnih biljega. Oslobođenja od plaćanja pristojbi propisana su člankom 8. Zakonom o upravnim pristojbama (NN 115/16, 114/22).

Obrasci:

-  Rješenje licencija pružanje socijalnih usluga obrazac zahtjeva i popis potrebne dokumentacije

Primjer: Državna geodetska uprava - <https://dgu.gov.hr/>



REPUBLIKA HRVATSKA
Državna geodetska uprava

Pretražite stranice



Vijesti O nama Dokumenti Pristup informacijama Istaknute teme Proizvodi i usluge E-oglasna ploča Pretraga OIG Kontakti

NP Kornati

Pronađite uslugu koja odgovara vašim potrebama

Profil korisnika

Poslovni/a korisnik/ca



Klikom do prostora

Najčešća pitanja i rješenja

Katastar



Kućni brojevi

Odaberite uslugu

Odaberite



Odaberite

- Posjetite Geoportal DGU
- Zatražite odobrenje za snimanje iz zraka
- Zatražite podatke ili javne isprave
- Pronađite informacije o RUZ i RZS
- Posjetite mrežnu stranicu CROPOS
- Pristupite otvorenim podacima DGU-a
- Pregledajte informacije o javnoj nabavi
- Informirajte se o ustrojstvu DGU-a
- Informirajte se o djelokrugu rada DGU-a
- Pročitajte bilten Vizura
- Kontaktirajte nas

Najtraženije

Registar zajednice suvlasnika i Registar upravitelja