

# Daljnje unapređenje praćenja upravnog postupanja i odlučivanja

## ZUP III (2022.)

# Priručnik za provedbu certifikacijskog procesa za dobavljače aplikacija uredskog poslovanja i administratore tijela

Verzija 6

## SADRŽAJ:

1	Skraćenice i pojmovi .....	3
2	Uvod.....	4
3	Preduvjeti za izvođenje procesa certifikacije .....	4
3.1	Pristup integracijskim servisima .....	4
3.2	Funkcionalan klijent za integracijske servise .....	5
4	Pokazatelji kvalitete korištenja integracijskih servisa .....	5
4.1	Prijava na servisno sučelje.....	6
4.2	Dohvat temeljnih podataka i modela podataka.....	7
4.3	Dohvat jedinica.....	8
4.4	Unos podataka i delegiranje .....	8
4.5	Smjernice za implementaciju.....	11
5	Proces certificiranja.....	13
5.1	Koraci procesa .....	14
5.2	Upute za pripremu podataka.....	16
5.3	Primjer certifikacije .....	16
5.4	Primjeri testnih slučajeva za postupke .....	17
5.5	Primjeri testnih slučajeva za postupke u kojima se rješavaju prigovori .....	23
6	Nadzor na produkciji.....	26
7	Izvešće o certifikaciji.....	26
7.1	Prikaz rezultata u glavnoj aplikaciji .....	27
7.2	Primjer izvještaja .....	29

## 1 Skraćenice i pojmovi

Skraćenica	Značenje
Sustav	Cjelokupni sustav ZUP-IT
Aplikacija	Web sučelje kojim se pristupa Sustavu
ZUP	Zakon o općem upravnom postupku
MPU	Ministarstvo pravosuđa i uprave
Naručitelj	Ministarstvo pravosuđa i uprave
Dobavljač	Dobavljač aplikativnog rješenja za uredsko poslovanje javnopravnog tijela

## 2 Uvod

Procesom certificiranja obavlja se mjerenje, ocjenjivanje i izdavanje certifikata o usklađenosti aplikacija uredskog poslovanja u povezivanju s propisanim servisnim sučeljem ZUP-IT sustava (u daljem tekstu Sustava).

Svrha ovog procesa je održavanje kvalitetnog korištenja ZUP-IT sustava kako za poboljšanje rada samog Sustava tako i vanjskih sustava koji mu pristupaju.

Posebno je bitno održavati kvalitetu Sustava jer je izložen javnosti jer mu se može pristupiti putem integracija s portalom **eGrađani**.

Certifikat koji se dobiva nakon procesa certificiranja potvrđuje da je određena verzija aplikacije uredskog poslovanja u određenom javnopravnom tijelu u trenutku certificiranja bila usklađena s tehničkim i kvalitativnim pokazateljima sustava ZUP-IT.

Iako dva različita tijela mogu koristiti istog dobavljača te istu verziju aplikacije uredskog poslovanja, zbog različitih podataka i opsega posla tih tijela certifikat za jedno tijelo neće automatski vrijediti i za drugo tijelo. Dobavljač će ipak moći u svom poslovanju koristiti informaciju da mu je aplikacija certificirana za više tijela.

Rezultat provedbe procesa certificiranja je izvještaj o procesu certificiranja pojedine aplikacije za uredsko poslovanje.

Ovaj priručnik namijenjen je za dobavljače aplikacija uredskog poslovanja (u daljem tekstu Dobavljač) i administratore tijela kako bi što lakše izvršili provedbu certifikacijskog procesa. Proces certificiranja obavlja se na testnoj okolini Sustava.

## 3 Preduvjeti za izvođenje procesa certifikacije

### 3.1 Pristup integracijskim servisima

Preduvjeti za izvođenje certifikacijskog procesa je da Dobavljač ima podatke za prijavu na Sustav preko odgovarajućeg računa koji ima prava pristupa servisu (tzv. „wsuser“-račun).

Taj račun administrator tijela dobiva od MPU i obavlja prvu prijavu pri čemu postavlja početnu lozinku. Korisničko ime računa i lozinku prosljeđuje svom dobavljaču aplikacije za uredsko poslovanje.

Detalji o izradi tog korisničkog računa su opisani u zadnjoj verziji dokumenta „Specifikacija ZUP-IT integracijskih web servisa za potrebe dobavljača uredskog poslovanja“.

### 3.2 Funkcionalan klijent za integracijske servise

Dobavljač mora implementirati klijenta za integracijske servise kojim će unositi podatke potrebne za rad ZUP-IT sustava. Podaci koji se generiraju u aplikaciji za uredsko poslovanje tijela se moraju mapirati na podatke koje traži Sustav.

Način korištenje integracijskog servisa, dohvat modela i šifrnika se nalaze opisani također u dokumentu „Specifikacija ZUP-IT integracijskih web servisa za potrebe dobavljača uredskog poslovanja“.

Osim tog dokumenta postoje i jednostavni programski primjeri klijenata u tehnologijama java i .NET.

Sustav se povremeno mijenja, ili zbog tehničkih razloga (popravci, poboljšanja) ili zbog promjena u podacima koji se prikupljaju ili podataka u šifrarnicima. MPU usklađuje dokumentaciju i primjere s predviđenim promjenama i pravodobno obavještava javnopravna tijela kako bi se njihove aplikacije i klijenti za servise na vrijeme uskladili.

Zadnje važeće verzije spomenutog dokumenta specifikacije i programskih primjera su dostupni preko same aplikacije pod izbornikom „Integracija“.

Planirane izmjene se nalaze na testnom sustavu, kao i buduće verzije dokumentacije i primjeri.

## 4 Pokazatelji kvalitete korištenja integracijskih servisa

Provedba certificiranja obuhvaća nekoliko područja. Za svako područje definirani su pokazatelji, odnosno okviri unutar kojih se ocjenjuju rezultati mjerenja i iz kojih se izračunava ocjena usklađenosti. Koriste se tri ocjene:

- Idealno
- Uredno
- Nedovoljno.

Za uspješan rezultat certificiranja ni jedan pokazatelj ne smije imati ocjenu „nedovoljno“.

Za neke pokazatelje je bitna samo izmjerena vrijednost i ne utječu na dobivanje certifikata, ali za MPU pružaju uvid u kvalitetu analize ZUP-a.

#### 4.1 Prijava na servisno sučelje

Proces prijave na servisno sučelje opterećuje poslužitelje Sustava pa ga je potrebno svesti na minimum. Osim toga, neke greške se ponavljaju veliki broj puta, a često se mogu riješiti kontaktiranjem administratora MPU. Klijentska aplikacija ne smije opterećivati servis pozivima za koji se zna da će izazvati grešku pa će u sustav certificiranja biti ugrađena detekcija takvih slučajeva.

Specifikacija servisnog sučelja za dobavljače navodi upute i o korištenju HTTP sesije koje je potrebno slijediti.

Oznaka/ Naziv	Način mjerenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nedovoljno
S1/ Broj pogrešnih prijava	Zbraja se broj ponovljenih grešaka prijave nakon prve greške u određenom periodu.	Spriječiti ponavljanje krivih podataka o korisničkom računu nakon prve takve greške.	0	2 ponovljene greške na sat	> 2 ponovljene greške na sat
S2/ Trajanje aktivne sesije	Trajanje aktivne sesije u minutama. Aktivna sesija je ona koja poziva operacije. (Neaktivne sesije će se automatski pozatvarati.)	Spriječiti dugoročno opterećenje Sustava. Poželjno je da se nakon 60 minuta prekine sesija i pričeka 30 minuta prije nastavka rada.	< 20 minuta	20 – 60 min	> 60 min

Oznaka/ Naziv	Način mjerenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nedovoljno
S3/ Jedinstvena radna sesija	Mjeri se broj istovremeno prijavljenih klijenata za jedno javnopravno tijelo i broj započetih operacija u tim sesijama. Neaktivne sesije će se ignorirati.	Spriječiti korištenje više istovremenih sesija. Dvije sesije će se tolerirati određeno vrijeme zbog mogućih tehničkih problema.	1	2 (ako je jedna neaktivna)	> 2
S4/ Broj sesija	Broj pokretanja sesija u danu	Spriječiti nepotrebno spajanje klijentskih aplikacija ako se podaci mogu grupirati i unijeti van radnog vremena (16h-08h). Poželjno je između dvije sesije pričekati 30 minuta.	0 - 10	10-32	> 32

## 4.2 Dohvat temeljnih podataka i modela podataka

Nakon prijave na servisno sučelje potrebno je dohvatiti temeljne podatke i modele podataka.

Temeljni podaci su upravne stvari, područja i poslovi, zakoni, službene evidencije i vrste potvrda. Model podataka podrazumijeva tipove, attribute i dopuštene vrijednosti.

Radi se o većoj količini podataka koji se ne mijenjaju često pa je potrebno uskladiti frekvenciju dohvata tih podataka s frekvencijom njihovih izmjena. Smatra se da je opravdano preuzeti nove temeljne podatke i model nakon sljedećih događaja:

- početno povezivanje sa servisom
- izmjena Specifikacije servisnog sučelja za dobavljače (nova verzija servisa<sup>1</sup>)
- povremeno, prema dogovorenom intervalu.

Oznaka/ Naziv	Način mjerjenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nedovoljno
D1/ Broj dohvata temeljnih podataka i modela.	Zbraja se broj poziva svih operacija vezanih za dohvat temeljnih podataka i modela podataka.	Smanjiti nepotreban prijenos velikih količina podataka.	Samo nakon izmjene verzije ili kod prvog spajanja.	Maksimalno 1 dohvat tjedno, ako se nije mijenjala verzija.	> 1 dohvat tjedno, ako se nije mijenjala verzija.

### 4.3 Dohvat jedinica

Pod jedinice smatramo javnopravna tijela i njihove ustrojstvene jedinice. Izmjene tih podataka su moguće kontinuirano tijekom rada sustava pa ih je potrebno kontinuirano ažurirati. S obzirom da klijentskoj aplikaciji trebaju ovi podaci samo za vlastite jedinice opravdano bi bilo tražiti ove podatke tek nakon što tijelo stvarno promijeni vlastito ustrojstvo i njegovi administratori to unesu u ZUP-IT.

Oznaka/ Naziv	Način mjerjenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nedovoljno
D2/ Broj dohvata popisa javnopravnih tijela.	Zbraja se broj poziva ove operacije u određenom periodu.	Koordinirati izmjene vlastitog ustrojstva tijela s ažuriranjem podatka u klijentskim aplikacijama.	Samo nakon izmjene ustrojstva tijela.	1 dohvat dnevno.	> 1 dohvat dnevno.

### 4.4 Unos podataka i delegiranje

Unos podataka je glavna namjena Servisnog sučelja.

<sup>1</sup> Servisno sučelje sadrži operaciju za dohvat verzije.



Podaci se mogu unositi neprekidno, ali ako se to događa za vrijeme radnog vremena (8-16h) takav unos dodatno opterećuje Sustav. Ako je moguće, klijentske aplikacije bi trebale organizirati unos podatka izvan radnog vremena.

Podaci koji se unose podliježu pravilima rada Sustava i pravilima vezanim za ZUP. Postoje i tehnička pravila (mreža, protokol komunikacije itd.) koja se ovdje neće nadzirati.

Klijentske aplikacije su odgovorne za ispravnost podatka. Ne postoji mehanizam koji bi u potpunosti utvrdio ispravnost podatka tijekom unosa. Postoji nekoliko mehanizama koji provjeravaju jesu li dostavljeni svi obavezni podaci, jesu li potpuni te jesu li ispoštovana pravila pristupa traženim podacima.

Delegiranje postupaka i potvrda podliježe istim mehanizmima provjere.

Svaki mehanizam može izazvati 3 greške u Sustavu, a klijentska aplikacija ih mora riješiti na sljedeće načine:

**Nepotpuni obavezni podaci** – Ako nedostaje neki obavezni podatak, ponovna dostava mora uključivati sve obvezne podatke.

**Neispravni podaci** – Podaci koji nisu dobro oblikovani (npr. datumi, tekst umjesto broja, nedopušteni znakovi i sl.) ili relacije na vrijednosti koje ne postoje (pogrešno korisničko ime, netočan identifikator drugog podatka ili temeljnog podatka i sl.) se moraju kod sljedećeg poziva ispraviti.

**Nedopušten pristup podacima** – Ako ulazni podaci nose identifikatore koji krše pravila pristupa za trenutno tijelo ili službenu osobu taj unos se ne smije ponoviti. Na primjer, ako upravna stvar nije vezana za službenu osobu ili ako službena osoba uopće ne radi na tom postupku sl.

Svaka greška izazvana navedenim slučajevima se ne smije ignorirati i ponavljati. Aplikacije moraju preskočiti ponovno slanje tih podataka dok se problem ne riješi.

Oznaka/ Naziv	Način mjerjenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nepotpuno
P1/ Broj iskorištenih operacija	Broje se sve operacije koje su pozvane tijekom certifikacije i bez pogreške.	Uvid u potpunost implementacije klijentskih aplikacija.	Sve operacije	Sve operacije unosa podataka o postupcima i potvrdama.	Nedostaje neka od operacija unosa postupka ili potvrda.
P2A/ Različito testnih podataka – postupci	Kod svake operacije se gleda broj različitih podataka tijekom certifikacije.	Povećanje kvalitete testnih podataka.	Više od 3 skupa podataka	Minimalno 3 modela podataka	Manje od 3 modela podataka
P2B/ Različito testnih podataka – prigovori	Kod svake operacije se gleda broj različitih podataka tijekom certifikacije.	Povećanje kvalitete testnih podataka.	Više od 2 skupa podataka	Minimalno 2 modela podataka	Manje od 2 modela podataka
P2C/ Različito testnih podataka - potvrde	Kod svake operacije se gleda broj različitih podataka tijekom certifikacije.	Povećanje kvalitete testnih podataka.	-	Jedan skup podataka	-
P3/ Broj grešaka	Broj grešaka u određenom periodu.	Smanjiti opterećenje sustava.	0	10% ukupnog dnevnog unosa	> 10% dnevno
P4/ Broj ponovljenih grešaka	Broj ponovljenih grešaka u određenom periodu koji se odnose na iste podatke.	Smanjiti opterećenje sustava.	0	1% dnevnog unosa	> 1% dnevno

Oznaka/ Naziv	Način mjerjenja	Svrha	Idealno	Uredno	Nepotpuno
P5/ Broj atributa koji se unose	Postotak atributa koji se unose u odnosu na sve moguće atribute.	Uvid u kvalitetu vođenja instituta ZUP-a klijentske aplikacije.	-	Osim obaveznih atributa, ovdje nema ograničenja. Više je bolje.	-
P6/ Broj ažuriranja istih podataka	Broj izmjena na istom podatku u sesiji	Smanjenje opterećenja Sustava ako se sve izmjene npr. postupka mogu grupirati u jedan upis.	1	1 - 10	> 10
P7/ Broj stranki	Broj postupaka koji imaju stranke	Analiza unosa stranki.	> 99	> 0	-

#### 4.5 Smjernice za implementaciju

Ove smjernice prikazuju dodatna pravila koja se mogu primijeniti kod implementacije slanja podataka u Sustav. Ove smjernice nisu obavezne.

Pojmovi koji se koriste:

- Aplikacija – rješenje dobavljača za uredsko poslovanja u kojem rade službenici
- Zapis – podaci tipa postupak ili potvrda. Sadrži jedinstveni identifikator.
- Izmjena – novi unos podatka kojeg obavi službenik kroz aplikaciju u određenom trenutku.
- Podaci – atributi i njihove vrijednosti koji se šalju u Sustav.
- Zahtjev za izmjenom – poziv operacije na sučelju web-servisa Sustava kojim se šalju izmijenjeni podaci.
- Nadležna osoba – djelatnik dobavljača koji je odgovoran za komunikaciju s administratorima javnopravnog tijela.
- Administrator – administrator javnopravnog tijela koji je odgovoran za upravljanjem korisnicima i njihovim pravima te komunikaciju s MPU.

Pravila za implementaciju:

- Kod problema s korisničkim računom servis vraća HTTP kod 401. Kod ovakve greške treba odmah obustaviti cjelokupni rad sa servisom dok se problem ne riješi.
- Aplikacija skuplja sve izmjene svih zapisa i asinkrono ih šalje u Sustav u obliku zahtjeva za izmjenom.
- Aplikacija prati vrijeme prvog i posljednjeg slanja zahtjeva na Sustav u trenutnoj sesiji.
- Jedna otvorena sesija se koristi za sve upite prema Sustavu. Ako ta sesija istekne servis vraća HTTP kod 403 te je potrebno otvoriti novu sesiju (prijaviti se ponovo na Sustav).
- Ako je prošao maksimalni dopušteni period neprekidnog unosa (od prvog do posljednjeg slanja zahtjeva > 60 min), aplikacija radi pauzu od 30 min. Ako aktivna sesija ne istekne može se koristiti dalje.
- Ovisno o uobičajenom broju izmjena podataka u radu javnopravnog tijela dobavljač sam određuje satnicu slanja, odnosno mora li slati podatke tijekom radnog vremena ili tek nakon 16h. Sve izmjene se moraju poslati za taj dan do 24h.
- U radu servis može izazvati različite greške od kojih se neke ne mogu predvidjeti, a neke može riješiti dobavljač ili administrator tijela. Te greške nose HTTP kod 500, a HTTP odgovor sadrži dokument u formatu JSON kojeg je potrebno analizirati. Ako dokument sadrži parametar "showServerMessage": true onda se vrlo vjerojatno radi o greški koju je moguće riješiti ili kroz administraciju ili revizijom poslanih podataka. Tada je potrebno obustaviti slanje bilo kakvih podataka vezanih za taj zapis dok se problem ne riješi.
- Potrebno je uspostaviti sustav obavještanja nadležne osobe dobavljača i administratora tijela u slučaju bilo kakve greške.
- Potrebno je implementirati sve operacije za unos podataka, makar se neke operacije ne koriste u radu javnopravnog tijela.
- Vanjska aplikacija treba nadzirati broj grešaka i broj zahtjeva dnevno (0-24h) te upozoriti nadležnu osobu ako taj broj pređe ograničenje za broj zahtjeva dnevno (trenutno 10%).

- Ponovljene greške se mogu izbjeći ako se nakon greške vezane za unos podatka taj zapis označi kao problematičan, uslijed čega se izmjene za taj zapis pamte, ali se ne šalju dok se ne riješi problem.
- Aplikacija ne smije generirati novi zapis o izmjeni ako se sami podaci koji se šalju nisu promijenili. Ako službenik mijenja neke druge podatke u aplikaciji (npr. vezani dokument ili šalje internom dostavom) to ne znači da su podaci traženi za Sustav promijenjeni.
- Ako službenik u kratkom vremenu više puta mijenja podatke, na primjer jer je nešto zaboravio ili je krivo unio, takve izmjene se trebaju slati u istom zahtjevu. Aplikacija može generirati zahtjeve za izmjenom tek ako je od zadnje izmjene prošao neki razumni period, npr. 2-5 minuta, ili ako zna da u aplikaciji službenik više ne radi na tom zapisu.
- Kod slanja nekog zapisa se moraju uzeti sve prikupljene izmjene tog zapisa koje su nastale do tog trenutka i koje još nisu poslone. Struktura XML-a koji se šalje dopušta jednostavno grupiranje tih izmjena jer svaka izmjena predstavlja jedan element tipa „item“ koji ima svoju oznaku vremena izmjene. Sve izmjene zapisa je tako potrebno grupirati u jedan niz elemenata „item“. Primjer:

```
<items>  
<!-- id=1000 -->  
<item date="...">...</item>  
<!-- id=1000 -->  
<item date="...">...</item>  
</items>
```

## 5 Proces certificiranja

Proces certificiranja obavlja se na testnoj okolini Sustava. Tijelo je odgovorno da njegovi vlastiti podaci na testnoj okolini ne ometaju proces certificiranja te je dužno unaprijed pripremiti podatke u sustavu uredskog poslovanja. Na primjer, ako se u procesu zatraži unos određene upravne stvari za neku službenu osobu, ta službena osoba mora imati vezanu tu upravnu stvar na testnoj okolini.

Proces certificiranja je automatiziran, a svako tijelo može pokrenuti i prekinuti proces putem Servisnog sučelja.

1. Dobavljač se dogovori s tijelom da je potrebno provesti certifikaciju aplikacije (zbog nove verzije i/ili drugih izmjena)
2. Pripreme se testni podaci
3. Pokreće se certifikacija

Nakon što tijelo pokrene proces, Sustav nadzire i mjeri pristup Servisnom sučelju dok tijelo ne prekine proces. Nakon uspješnog procesa certificiranja korisnik u ulozi *Administrator tijela* provjerava rezultat u glavnoj aplikaciji.

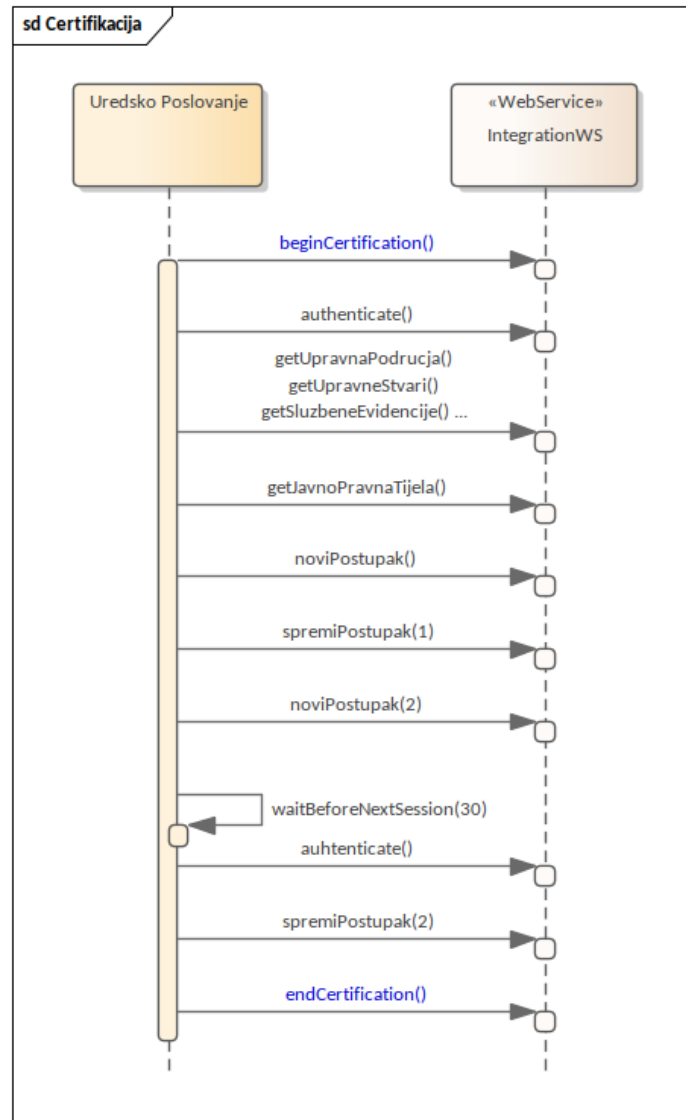
Kroz glavnu aplikaciju na testnoj okolini dostupna je povijest obavljenih procesa i rezultata.

## 5.1 Koraci procesa

1. Klijentska aplikacija poziva operaciju koja javlja Sustavu da je započet proces certificiranja. Parametri operacije uključuju i opis aplikacije. Odsutnost povratne greške znači da je proces uspješno pokrenut.
2. Sustav pokreće mjerenje.
3. Klijentska aplikacija se prijavljuje ili odjavljuje po potrebi na Servisno sučelje, poziva željene operacije i dohvaća ili šalje željene testne podatke u proizvoljnom periodu.
4. Klijentska aplikacija prekida proces certifikacije.
5. Sustav izračunava rezultat certificiranja te šalje obavijest MPU i administratorima tijela.
6. Administrator tijela prima obavijest u glavnoj aplikaciji na testnoj okolini te provjerava rezultat certificiranja.
7. Rezultat certificiranja objavljuje se na službenoj web stranici MPU.

Ukoliko se ustanove značajna odstupanja od zadanih uvjeta za izdavanje certifikata, javnopravno tijelo će biti obaviješteno da nije više usklađeno s propisanim mjerilima, odnosno, da mu certifikat više ne vrijedi. Ako se nakon nekog perioda od mjesec dana nepravilnosti ne poprave tijelo će se izbaciti s popisa javno dostupnih podataka o certificiranju.

Na sljedećoj slici je prikazan pojednostavljen dijagram jednog skupa poziva. Na dijagramu se vidi kako je rad klijentske aplikacije, izuzev početne i završne operacije, identičan normalnom radu.



## 5.2 Upute za pripremu podataka

Jedan od pokazatelja atributa je broj korištenih atributa, ali to ne znači da za sve atribute treba postaviti podatke, jer se neki atributi i neke vrijednosti međusobno isključuju. Na primjer, atribut „Rješenje o zamjeni pobijanog rješenja novim ako se ne dira u prava trećih osoba – prvostupanjsko tijelo (čl. 113. st. 5)“ ima smisla popuniti samo ako je prije njega upisan datum u atributu „Datum predaje uredne žalbe“.

Ta međuovisnost atributa je vezana za pojedini upravni postupak i ta pravila se provjeravaju u glavnoj aplikaciji, ali samo dio njih se provjerava u Servisnom sučelju. Pretpostavlja se da klijentske aplikacije provede postupak po ZUP-u i da će ispravno ispunjavati atribute. Nije isključeno da će se u budućnosti u Servisnom sučelju provjeravati sva pravila. U tom slučaju bi podaci koji nisu popunjeni po pravilima provođenja ZUP-a mogli izazvati grešku.

MPU je pripremio 10 osnovnih testnih modela za postupke i 8 osnovnih testnih modela za postupke u kojima se rješavaju prigovori. U procesu certificiranja svako tijelo treba testirati minimalno 10 postupaka prema minimalno 3 zadana modela, te minimalno 5 prigovora prema minimalno 2 zadana modela, ovisno o vrsti postupaka odnosno prigovora koje provodi u okviru djelokruga. Zadani modeli su u najvećoj mogućoj mjeri slični stvarnim postupcima i prigovorima, ali ih svako tijelo može izmijeniti ili proširiti kako bi ih uskladilo s vlastitim podacima. Modeli su navedeni i kako bi se što bolje uskladile aplikacije za uredsko poslovanje s potrebama unosa podataka u sustav ZUP-IT. Potvrde se ne ocjenjuju, stoga nemaju minimalan broj potreban za testiranje.

Primjeri osnovnih testnih modela specificirani su u nastavku dokumenta.

## 5.3 Primjer certifikacije

Izvorni kôd se može preuzeti iz glavne aplikacije, a upute o preuzimanju se mogu naći u priručniku za *Administratore tijela*.

Priručnik se može dohvatiti putem aplikacije odabirom ikone  u zaglavlju aplikacije.





## 5.4 Primjeri testnih slučajeva za postupke

Primjer 1	
Upravna stvar	upis promjena
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Neposredni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Pravna osoba
U postupku sudjeluju	Stranke sa zajedničkim interesom
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po zahtjevu stranke
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Neposredno predajom JTP
Neposredno rješavanje	1. Na zahtjev stranke (čl. 50. st. 1. ZUP-a) - kad je stranka u svojem zahtjevu navela činjenice ili podnijela potrebne dokaze na temelju kojih se može utvrditi pravo stanje stvari
Rješenje II.stupanjskog tijela po žalbi	Odbijanje žalbe (članak 116. ZUP-a)
Primjer 2	
Upravna stvar	upis stranih udruga
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Ispitni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
U postupku sudjeluju	Jedna stranka
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po zahtjevu stranke
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Elektroničkim putem
Dokazna sredstva ispitnog postupka	Isprave (čl. 60. ZUP-a) Saslušanje svjedoka (čl. 62., 63., 64. i 67. ZUP-a)
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)

Rješenje II.stupanjskog tijela po žalbi	Poništavanje rješenja i dostava na ponovno rješavanje radi nužnog neposrednog rješavanja prvostupanjskog tijela – članak 117. st. 2. ZUP-a
<b>Primjer 3</b>	
Upravna stvar	ispravci i dopune u državnim maticama
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Neposredni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Zastupanje stranke (čl. 32.)	Zakonski zastupnik
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po službenoj dužnosti
Iniciranje pokretanja postupka po službenoj dužnosti	Postupak pokrenut inicijativom JPT
Pravni osnov za pokretanje postupka po službenoj dužnosti	Propisano zakonom
Neposredno rješavanje	1. Po službenoj dužnosti (čl. 49. st. 1. ZUP-a) - Pravo stanje stvari može se utvrditi na temelju službenih podataka kojima raspolaže javnopravno tijelo, a posebno izjašnjenje stranke nije potrebno
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje
Rješenje II.stupanjskog tijela po žalbi	Poništavanje rješenja povodom žalbe i rješavanje upravne stvari (članak 117. st. 1. ZUP-a)
<b>Primjer 4</b>	
Upravna stvar	prijenos upisa u državne matice
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Ispitni

Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po službenoj dužnosti
Iniciranje pokretanja postupka po službenoj dužnosti	Postupak pokrenut inicijativom JPT
Pravni osnov za pokretanje postupka po službenoj dužnosti	Propisano zakonom
Dokazna sredstva ispitnog postupka	Isprave (čl. 60. ZUP-a) Vještačenje (čl. 65., 66. i 67. ZUP-a)
Određivanje	Određivanje usmene rasprave – članak 54. st. 1. Određivanje vještaka – članak 65. st. 2.
Obustava postupka	Obustava postupka zbog smrti stranke odnosno prestanka postojanja pravne osobe – članak 39. st. 2.
<b>Primjer 5</b>	
Upravna stvar	izvlaštenje
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Neposredni
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po službenoj dužnosti
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Neposredno predajom JTP
Neposredno rješavanje	1. Na zahtjev stranke (čl. 50. st. 1. ZUP-a) - kad je stranka u svojem zahtjevu navela činjenice ili podnijela potrebne dokaze na temelju kojih se može utvrditi pravo stanje stvari
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Uredne dostavnice složene u spis	Da
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje
Odluka o zahtjevu	Odbijen

Odbacivanje podneska (i žalbe)	Odbacivanje žalbe od strane drugostupanjskog tijela zbog postupovnih nedostataka žalbe – članak 114. st. 1.
<b>Primjer 6</b>	
Upravna stvar	ispravci u registru životnog partnerstva
Stupanj postupka	UP/II
Način vođenja postupka	Neposredni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Opunomoćenik za primanje pismena (čl. 37.)	Stranka obvezna ovlastiti (čl.37 st.2)
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po zahtjevu stranke
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Poštom
Neposredno rješavanje	1. Na zahtjev stranke (čl. 50. st. 1. ZUP-a) - kad je stranka u svojem zahtjevu navela činjenice ili podnijela potrebne dokaze na temelju kojih se može utvrditi pravo stanje stvari
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje
Odluka o zahtjevu	Usvojen
Obnova postupka po službenoj dužnosti u kojem je doneseno rješenje protiv kojega se ne može izjaviti žalba u roku od tri godine od dana dostave rješenja stranci (čl. 123. st. 1)	ako je rješenje povoljno za stranku doneseno na temelju neistinitih navoda stranke kojima je službena osoba dovedena u zabludu
Rješenjem donesenim u obnovljenom postupku, rješenje koje je bilo predmet obnove je (čl. 127. st. 1)	Zamijenjeno novim - ukinuto
<b>Primjer 7</b>	

Upravna stvar	suglasnost za unošenje u tvrtku obrta riječi "Hrvatska" te njenih izvedenica, kao i zastave i grba Republike Hrvatske, uključivši i njihovo oponašanje
Stupanj postupka	UP/I
Način vođenja postupka	Neposredni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po zahtjevu stranke
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Neposredno predajom JTP
Neposredno rješavanje	1. Na zahtjev stranke (čl. 50. st. 1. ZUP-a) - kad je stranka u svojem zahtjevu navela činjenice ili podnijela potrebne dokaze na temelju kojih se može utvrditi pravo stanje stvari
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Uredne dostavnice složene u spis	Da
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje
Odluka o zahtjevu	Odbijen
<b>Primjer 8</b>	
Upravna stvar	pomilovanje
Stupanj postupka	UP/I
Način vođenja postupka	Ispitni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po zahtjevu stranke
Načini predaje zahtjeva stranke (čl. 41. st. 1.)	Poštom
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Uredne dostavnice složene u spis	Da
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje

Određivanje	Određivanje usmene rasprave – članak 54. st. 1.
Ostali zaključci	Poziv stranci da podnese dokaze – članak 47. st. 3.
Zapisnici	Zapisnik o usmenoj raspravi (čl. 76. st. 1. ZUP-a)
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje
Odluka o zahtjevu	Usvojen
<b>Primjer 9</b>	
Upravna stvar	izvlaštenje
Stupanj postupka	UP/I
Način vođenja postupka	Neposredni
Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
Opunomoćenik za primanje pismena (čl. 37.)	Stranka ovlasila dobrovoljno (čl.37 st. 1)
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po službenoj dužnosti
Iniciranje pokretanja postupka po službenoj dužnosti	Postupak pokrenut inicijativom JPT
Pravni osnov za pokretanje postupka po službenoj dužnosti	Propisano zakonom
Neposredno rješavanje	1. Po službenoj dužnosti (čl. 49. st. 1. ZUP-a) - Pravo stanje stvari može se utvrditi na temelju službenih podataka kojima raspolaže javnopravno tijelo, a posebno izjašnjenje stranke nije potrebno
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Potpuno (cjelovito) rješenje Dopunsko rješenje
<b>Primjer 10</b>	
Upravna stvar	izvlaštenje
Stupanj postupka	UP/I
Način vođenja postupka	Ispitni

Identifikacija stranke (čl. 4.)	Fizička osoba
U postupku sudjeluju	Stranke sa suprotnim interesima
Zastupanje stranke (čl. 32.)	Privremeni zastupnik Opunomoćenik
Izjašnjavanje stranke (čl. 30.)	Da
Pokretanje postupka	Po službenoj dužnosti
Iniciranje pokretanja postupka po službenoj dužnosti	Postupak pokrenut inicijativom JPT
Pravni osnov za pokretanje postupka po službenoj dužnosti	Propisano zakonom
Dostava u postupku	Osobna dostava (čl. 85. ZUP-a)
Nalaganje	Nalaganje stranci koja je u inozemstvu da u ostavljenom roku odredi osobu ovlaštenu za zastupanje – članak 34. st. 2.
Određivanje	Određivanje privremenog zastupnika stranci koja se nalazi u inozemstvu – članak 34. st. 2. Određivanje usmene rasprave – članak 54. st. 1. Određivanje vještaka – članak 65. st. 2.
Zapisnici	Zapisnik o usmenoj raspravi (čl. 76. st. 1. ZUP-a)
Obavijesti	Obavijest stranci u inozemstvu o određivanju privremenog zastupnika – članak 34. st. 2.
Vrste rješenja u odnosu na upravnu stvar (čl. 100.)	Djelomično rješenje

## 5.5 Primjeri testnih slučajeva za postupke u kojima se rješavaju prigovori

Primjer 1	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zbog nepokretanja postupka po službenoj dužnosti (čl. 42.st.4.)

Prigovor je izjavljen zbog (ne)izdavanje obavijesti u pisanom obliku (čl.42. st.4)	Obavijest izdana u roku 30 dana od dana podnošenja predstavke
Rješenje o prigovoru (čl. 122.)	Rješenje o prigovoru u zakonskom roku od 8 dana
Izjavljena žalba (čl.122 st.4)	Žalbe protiv rješenja o prigovoru
Pokrenut upravni spor	Upravni spor protiv rješenja drugostupanjskog tijela donesenog povodom žalbe na rješenje o prigovoru
<b>Primjer 2</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zbog nepokretanja postupka po službenoj dužnosti (čl. 42.st.4.)
Prigovor je izjavljen zbog (ne)izdavanje obavijesti u pisanom obliku (čl.42. st.4)	Obavijest nije izdana
Pokrenut upravni spor	Upravni spor radi nepodnošenja rješenja o prigovoru na kojeg nema pravo žalbe
<b>Primjer 3</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zbog neispunjavanja obveza iz upravnog ugovora (čl. 154.)
Rješenje nadzornog tijela o prigovoru radi neispunjavanja upravnog ugovora (čl. 154 st. 3)	Da
Upravni spor protiv rješenja o prigovoru nadzornog tijela zbog neispunjavanja ugovornih obveza javnopravnog tijela (čl. 154 st. 3)	Da
<b>Primjer 4</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Obavješćivanje o uvjetima ostvarivanja i zaštite prava (čl. 155)
Prigovor je izjavljen zbog	Odbijanja izdavanja obavijesti o uvjetima, načinu i postupku ostvarivanja ili zaštite prava u određenoj upravnoj stvari - rok 8 dana (čl. 155 st. 3)
Rješenje o prigovoru (čl. 122.)	Rješenje o prigovoru u zakonskom roku od 8 dana
Izjavljena žalba (čl.122 st.4)	Žalbe protiv rješenja o prigovoru
<b>Primjer 5</b>	



Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zaštita od drugih oblika postupanja javnopravnih tijela (čl. 156.)
Prigovor je izjavljen zbog postupanja	Kojim je povrijeđeno pravo
Rješenje o prigovoru (čl. 122.)	Rješenje o prigovoru u zakonskom roku od 8 dana
<b>Primjer 6</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zaštita od drugih oblika postupanja javnopravnih tijela (čl. 156.)
Prigovor je izjavljen zbog postupanja	Kojim je povrijeđen pravni interes
Rješenje o prigovoru (čl. 122.)	Rješenje o prigovoru nakon isteka zakonskog roka
Izjavljena žalba (čl.122 st.4)	Žalbe protiv rješenja o prigovoru
Pokrenut upravni spor	Upravni spor protiv rješenja drugostupanjskog tijela donesenog povodom žalbe na rješenje o prigovoru
<b>Primjer 7</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zaštita od postupanja pružatelja javnih usluga (čl. 157. st. 3)
Prigovor je izjavljen zbog	Poduzimanja radnji
Prigovor protiv postupanja pružatelja javnih usluga - nema roka (čl. 157 st. 2. i 3.)	Radi učinka na njihova prava
Obavijest nadzornog tijela korisniku o poduzetim mjerama (čl. 157. st. 2)	Obavijest dostavljene u zakonskom roku od 30 dana
Upravni spor korisnika javnih usluga (čl. 158. st. 2.)	Radi nezadovoljstva poduzetim mjerama
<b>Primjer 8</b>	
Razlozi za izjavljivanje prigovora (vrste)	Zaštita od postupanja pružatelja javnih usluga (čl. 157. st. 3)
Prigovor je izjavljen zbog	Propuštanja radnji
Prigovor protiv postupanja pružatelja javnih usluga - nema roka (čl. 157 st. 2. i 3.)	Radi učinka na njihove interese
Obavijest nadzornog tijela korisniku o poduzetim mjerama (čl. 157. st. 2)	Obavijest nije dostavljena
Upravni spor korisnika javnih usluga (čl. 158. st. 2.)	Radi nedobivanja obavijesti o poduzetim mjerama u zakonskom roku

## 6 Nadzor na produkciji

Proces certifikacije se provodi na testnoj okolini i s testnim podacima. S obzirom na to da su to idealni uvjeti rada, zbog obima posla ili drugih razloga postoji mogućnost da na produkcijskoj okolini rad klijentske aplikaciji značajno odstupi od parametara certifikacije.

MPU će nadzirati rad klijentskih aplikacija u produkcijskoj okolini na sličan način na koji nadzire u procesu certificiranja samo što će ga inicirati samostalno, bez prethodne najave. Iniciranje tog procesa može biti automatski, u dogovorenom periodu ili ručno za aplikaciju za koju se u procesu održavanja primijeti da opterećuje Sustav.

Nadzor aplikacija svih javnopravnih tijela u Sustavu mora se provesti unutar perioda od 3 mjeseca.

U ovakvom nadzoru neće se gledati pokazatelji koji se ne mogu kontrolirati u stvarnom radu aplikacije jer stvarni slučajevi ne moraju pokrivati ni idealne ni uredne vrijednosti:

- P1 – Broj operacija koje se koriste,
- P5 – Broj atributa koji se unose,
- P7 – Broj stranki.

## 7 Izvješće o certifikaciji

Nakon izvršenog procesa certifikacije moguće je pregledati rezultate u samoj aplikaciji, ali i preuzeti izvješće. Dokument izvješća sadrži rezultate pojedinog procesa certifikacije. Ovaj dokument je informativan i ne predstavlja dokaz da je certifikacija bila uspješna, ali Dobavljač ili javnopravno tijelo može koristiti ovaj dokument za vlastite potrebe.

Tijela preuzimaju izvješće o certifikaciji u popisu rezultata certifikacije koji se nalazi u aplikaciji u izborniku „Administracija“.

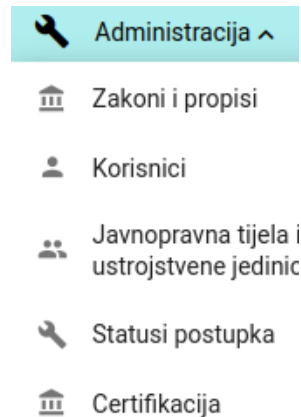
Kako bi se razlikovale aplikacije koje koristi tijelo pa i same dobavljače, kod iniciranja procesa certificiranja klijentska aplikacija mora proslijediti:

- naziv dobavljača,
- naziv aplikacije,
- verziju aplikacije.

Ti podaci o aplikaciji i dobavljaču će se vidjeti na izvješćima i na stranicama MPU.

## 7.1 Prikaz rezultata u glavnoj aplikaciji

Kako bi pregledali rezultate certifikacije, potrebno je u aplikaciji odabrati izbornik *Administracija* te podizbornik *Certifikacija*.



Odabirom podizbornika *Certifikacija* otvara se popis svih rezultata certifikacije na kojem je moguće pregledati rezultate certifikacije ili preuzeti željeni izvještaj.

Certifikacija <span>Dodaj komentar</span>				
Tijelo	Aplikacija	Završeno	Ocjena	
Traži		Traži	Traži	
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 16:33:44	Uredno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 12:55:44	Uredno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 12:37:16	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 11:49:20	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 11:40:47	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 11:35:00	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 11:33:59	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 11:19:34	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 03:49:25	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>
Ministarstvo pravosuđa i uprave	Ericsson NT, SoapUI Test v1	6.7.2021 03:41:08	Neuspješno	<a href="#">Rezultati</a> <a href="#">Preuzmi izvještaj</a>

Prikaz rezultata sadrži i numeričke vrijednosti pokazatelja kvalitete.

Rezultati certifikacije <span>Dodaj komentar</span>			
Attribute	Traži	Result	Ocjena
Traži	Traži		
P6 Broj ažuriranja istih podataka		0	Uredno
P5 Broj atributa koji se unose		66	Uredno
P4 Broj ponovljenih grešaka (%)		0	Idealno
P3 Broj grešaka (%)		0	Idealno
P2C Različito testnih podataka - potvrde		3	Uredno
P2B Različito testnih podataka - prigovor		9	Idealno
P2A Različito testnih podataka - postupak		11	Idealno
P1 Broj iskorištenih operacija		614	Uredno
D2 Broj dohvata popisa javnopravnih tijela		1	Uredno
D1 Broj dohvata temeljnih podatka i modela		1	Idealno

< < 1 2 > >

## 7.2 Primjer izvještaja

U nastavku dokumenta naveden je primjer mogućeg izvještaja za uspješnu certifikaciju. Na slici se vide podaci koji se isporučuju u izvještaju.



### Izvještaj o certificiranju usklađenosti s propisima servisnog sučelja

**Korisnik aplikacije:** Ministarstvo pravosuđa i uprave  
**Naziv dobavljača:** Ericsson NT  
**Naziv aplikacije:** SoapUI Test, v1  
**Vrijeme:** 27.8.2021 11:50

Pokazatelj	Vrijednost	Ocjena	Usklađeno
D1 / Broj dohvata temeljnih podataka i modela	1	Idealno	Da
D2 / Broj dohvata popisa javnopravnih tijela	0	Uredno	Da
P1 / Broj iskorištenih operacija	614	Uredno	Da
P2A / Različitost testnih podataka - postupak	11	Idealno	Da
P2B / Različitost testnih podataka - prigovor	9	Idealno	Da
P2C / Različitost testnih podataka - potvrde	3	Uredno	Da
P3 / Broj grešaka	0	Idealno	Da
P4 / Broj ponovljenih grešaka	0	Idealno	Da
P5 / Broj atributa koji se unose	66	Uredno	Da
P6 / Broj ažuriranja istih podataka	1	Idealno	Da
S1 / Broj pogrešnih prijava	0	Idealno	Da
S2 / Trajanje aktivne sesije	0	Idealno	Da
S3 / Jedinstvena radna sesija	1	Idealno	Da
S4 / Broj sesija	1	Idealno	Da
<b>USKLAĐEN</b>			<b>DA</b>

Informacijski sustav elektroničkog uredskog poslovanja **SoapUI Test, v1** dobavljača **Ericsson NT** za tijelo **Ministarstvo pravosuđa i uprave** je usklađen s pravilima Informacijskog sustava za nadzor nad provedbom Zakona o općem upravnom postupku (ZUP IT).

Datum izvještaja: 30.08.2021.