



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa, uprave i
digitalne transformacije

Stručna radna skupina za ispunjenje ciljne vrijednosti za administrativno rasterećenje građana u okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.-2026. (#152)

Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.

C2.1 Jačanje kapaciteta i mehanizama za upravljanje
i provedbu javnih politika i projekata (#152.1)

Analiza administrativnog opterećenja građana u 2023. godini

Studeni 2024.

Sadržaj

| | |
|---|---|
| Uvod | 3 |
| 1. Sažetak o procesima koji predstavljaju najveće administrativno opterećenje građana u 2022. godini..... | 5 |
| 2. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja građana..... | 6 |
| 2.1. Korištene metode, analize i informacije..... | 6 |
| 2.2. Pojmovi i definicije | 7 |
| 2.3. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja u razdoblju 2019.-2021. | 7 |
| 2.4. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja za građane | 9 |
| 2.5. Upitnik za administrativno rasterećenje građana | 9 |
| 2.6. Radna skupina za administrativno rasterećenje građana | 9 |
| 3. Izračun administrativnog opterećenja građana u 2023. godini po uslugama..... | 1 |
| 4. Daljnji koraci i zaključak..... | 1 |
| Prilog 1. NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152)..... | 2 |

Uvod

Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.¹ (dalje u tekstu: NPOO) temelji se na strateškim dokumentima, programima, preporukama i obvezama te kao takav čini jasan i koherentan okvir za ostvarenje reformi, kao i razvojnih, socijalnih, okolišnih i svih drugih ciljeva Vlade u tekućem desetljeću. NPOO je usklađen s ključnim i strateškim dokumentima kao što su Program Vlade Republike Hrvatske 2020. – 2024., Nacionalni program reformi 2022., Posebne preporuke Vijeća EU-a (*Country-specific recommendations – CSR*) u okviru Europskog semestra za 2019. i 2020., Akcijski plan za sudjelovanje Republike Hrvatske u tečajnom mehanizmu (ERM II) i Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine koja je temeljni strateški razvojni dokument za ovo desetljeće.

U okviru provedbe reformi iz NPOO-a, Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije u koordinaciji s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja te jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave zaduženo je za koordinaciju provedbe smanjenja administrativnog opterećenja građana za najmanje 20% do kraja 2025. godine (pokazatelj NPOO T152, komponente C2.1. R1 Jačanje mehanizama za integraciju i upravljanje javnim politikama uz profesionalizaciju strateškog planiranja) i to korištenjem metodologije za optimizaciju i standardizaciju procesa u javnoj upravi i SCM modela standardnog troška.

Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, u suradnji s nadležnim tijelima, provodi aktivnosti prema rasporedu iz NPOO-a kako bi osiguralo pravodobno ispunjenje pokazatelja T152 iz NPOO-a:

- izrađuje analizu administrativnog opterećenja građana po životnim događajima i uslugama
- predlaže Vladi RH donošenje Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana s popisom procesa i troškova koji se smanjuju/rasterećuju (normativne, organizacijske i druge aktivnosti) u okviru odabranih usluga i životnih situacija

Dokument „Analiza administrativnog opterećenja građana u 2023. godini“ izrađen je u razdoblju od ožujka do studenoga 2024. godine te predstavlja dokument za praćenje indikatora ispunjenja pokazatelja T152. U ovoj analizi uzete su dijelom obveze i procesi iz Uredbe (EU) 2018/1724 o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012.

Drugi indikator praćenja je Akcijski plan za smanjenje administrativnog opterećenja građana, koji je u fazi izrade nacрта. Nacrt Akcijskog plana za smanjenje administrativnog opterećenja građana prije donošenja, poslan je Europskoj komisiji na mišljenje paralelno s e-savjetovanjem, a svi komentari Europske komisije i radne skupine uvršteni su u zadnju verziju izvještaja i prijedloga Akcijskog plana.

Također, Nacionalnim planom razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027.g.² kroz posebni cilj 1. *Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje javnih usluga* planirano je preispitivanje poslovnih procesa u svrhu optimizacije i administrativnog rasterećenja. Neučinkoviti poslovni procesi bit će ispitani i optimizirani ili ukinuti radi smanjenja administrativnog opterećenja i postizanja djelotvornije javne uprave. Kako bi se navedeno postiglo, potrebno je analizirati propise te utvrditi njihovu suvremenost i prilagođenost novim tehnologijama i potrebama korisnika administrativnog rasterećenja.

¹ <https://planoporavka.gov.hr/>

² <https://mpu.gov.hr/strategije-6346/6346>

Tijela javne uprave čine: tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe s javnim ovlastima kojima je osnivač Republika Hrvatska (dalje u tekstu: TJU).

1. Sažetak o procesima koji predstavljaju najveće administrativno opterećenje građana u razdoblju 2019.-2023. godina

Analizom administrativnog opterećenja građana obuhvaćeni su digitalno nekompetentni i informatički neopremljeni građani - korisnici javnih usluga prema životnim područjima i događajima definiranim na mrežnoj stranici eGrađani (gov.hr).

Analiza administrativnog opterećenja građana uključuje sve životne događaje jedne prosječne obitelji (tri člana) od trenutka sklapanja braka do smrti (vjenčanje, rođenje, školovanje, prijava/promjena prebivališta, osobne isprave, zdravstvena zaštita, kultura i informiranje, mobilnost, stanovanje, zaposlenje, umirovljenje, smrt i dr.) na način da se sva administrativna opterećenja (dolasci u urede/na šaltere, administrativne naknade i pristojbe te sve povezane radnje i postupci) preračunavaju u eursku protuvrijednost i zbrajaju.

Kao početna godina u analizi uzeta je 2019. godina odnosno godina koja je prethodila globalnoj pandemiji COVID-19.

Tablica 1. Prikaz administrativnog opterećenja građana prema metodologiji u razdoblju od 2019.-2023.

| Godina | 2019. | 2020. | 2021. | 2022. | 2023. |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Administrativno opterećenje građana u € | 1.909,40 € | 1.788,75 € | 1.798,49 € | 1.692,93 € | 1.646,37 € |
| Bazni indeks (2019.) | | 93,68 | 94,19 | 88,66 | 86,22 |

Usporedimo li 2023. u odnosu na 2019. godinu, ostvareno je administrativno rasterećenje građana od 14,88% čemu je prvenstveno doprinijela pandemija koja je smanjila broj transakcija koje građani poduzimaju, stopa inflacije, kao i stupanje na snagu nove Uredba o Tarifi upravnih pristojbi 1. rujna 2021. godine kojom se broj tarifnih brojeva smanjio s 95 na 58.

Globalna pandemija u 2020. godini uzrokovala je brojna ograničenja pri korištenju administrativnih usluga i zato razdoblje 2020.- svibnja 2023. godine nije pokazatelj stvarnog administrativnog opterećenja građana što dovodi do zaključka da bi tek 2024. godina trebala donijeti stvarno administrativno opterećenje građana RH, posebno uzimajući u obzir provedbu mjera iz Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana 2024.-2025. koje se planira uputiti u proceduru do kraja 2024.

2. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja građana

2.1. Korištene metode, analize i informacije

Izvor za popis procesa koji čine životne situacije i područja su područja, podteme i članci povezani s životnim situacijama građana na stranici *e-Građani*³ kao i *Izvešće o analizi potreba korisnika javnih usluga za uslugama (procesima) prema životnim situacijama*⁴ pripremljeno u sklopu projekta "Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu Republike Hrvatske (RH)" Ministarstva uprave, kao jedna od projektnih aktivnosti. Kako bi se jasno definirale potrebe korisnika, u navedenom izvješću popisani su, strukturirani, kategorizirani i odabrani korisnicima najrelevantniji životni događaji.

Glavni izvori za izradu metodologije administrativnog opterećenja bili su:

- **Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa**⁵
- **Metodološki priručnik za mjerenje i ciljano smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva (CSM – Standard Cost Model)**

Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa razvijena je u okviru projekta "Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu Republike Hrvatske (RH)", a njezin obuhvat, tijek postupka i sustav kontrole proizlaze iz relevantnih globalnih metodologija za optimizaciju poslovnih procesa (Lean Six Sigma, Teorija promjene, Kaizen i dr.). U Metodologiji su detaljno opisani koraci provođenja triju različitih oblika optimizacije: optimizacija kroz standardizaciju, optimizacija kroz komparativno učenje i organska optimizacija procesa te je definiran vremenski okvir provjere stanja procesa i ulazni parametri koji uvjetuju provođenje optimizacije. Osim provođenja same optimizacije, u dokumentu su opisane i mjere za uspješno uvođenje promjene te je definiran koordinacijski sustav za provođenje projekta optimizacije i standardizacije. Kako bi se olakšalo provođenje optimizacije i standardizacije poslovnih procesa u skladu s ovom metodologijom, izrađeni su i prilozi koji služe kao predlošci za izradu potrebnih dokumenata i alata.

Pri izradi metodologije korišten je i **Metodološki priručnik za mjerenje i ciljano smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva (SCM – Standard Cost Model)**⁶, poseban alat u okviru sustava procjene učinaka propisa za mjerenje administrativnog troška koji poslovni sektor koristi u gotovo svim državama članicama EU-a i OECD-a. Prema jedinstvenoj SCM formuli za procjenu administrativnog troška poslovanja, za svaku propisanu administrativnu obvezu množi se statistički prosjek bruto II satnice građana koji ispunjava obvezu s brojem sati potrebnih za ispunjavanje obveze odnosno obavljanje određene propisane radnje. SCM metodologija je prilagođena na način da ne mjeri administrativnu opterećenost građana na godišnjoj razini (kao kod gospodarskih subjekata) nego ukupnu administrativnu (odlazaka na šaltere, trošak dokumentacije kao i parafiskalne naknade),

³ <https://gov.hr/hr/katalog-informacija/12>

⁴ <https://mpu.gov.hr/istaknute-teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401>

⁵

https://mpu.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti/Projekti/EU%20projekti/Uvo%C4%91enje%20sustava%20upravljanja%20kvalitetom%20u%20javnu%20upravu%20rh//Projekt%20Kvaliteta_A1%203%20Metodologija%20za%20optimizaciju%20i%20standardizaciju%20poslovnih%20procesu.pdf

⁶ https://www.mingo.hr/public/documents/SCM_prirucnik.doc

odnosno opterećenost u cijelom životom vijeku jedne prosječne obitelji od trenutka sklapanja braka do smrti uzimajući u obzir zakonski rok važenja određenih usluga.

2.2. Pojmovi i definicije

Administrativno opterećenje građana (obitelji) predstavlja zbroj troškova, postupaka i utrošenog vremena u okviru životnih događaja i/ili ostvarivanja prava građana (obitelji), a koji proizlaze iz zakona i/ili drugih propisa u TJU.

Vlasnik procesa je odgovorna osoba u TJU (u pravilu rukovoditelj više razine) koja ima odgovornost za ostvarivanje ciljeva procesa te ovlasti za provođenje standardizacije i optimizacije procesa.

Voditelj upravljanja kvalitetom je zaposlenik TJU, u pravilu rukovoditelj, imenovan od strane čelnika TJU, odgovoran za koordinaciju uspostave, održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom te koordinira provođenje optimizacije i standardizacije poslovnih procesa u TJU.

2.3. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja u razdoblju 2019.-2021.

U nastavku (Tablica 2.) iznose se temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja građana preuzetih s više izvora podataka navedenih u fusnoti. Prosječna mjesečna plaća se također koristi i kod SCM metodologije.

Tablica 2. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja građana za 2023.

| | 2023. |
|---|--------------------------|
| Godine ulaska u prvi brak (medijan) ⁷ | 31 (podatak iz 2021.) |
| Očekivani životni vijek (zaokruženi broj) ⁸ | 79 |
| Život u bračnoj zajednici (Očekivani životni vijek - godine ulaska u brak) | 48 |
| Prosječna mjesečna bruto plaća po zaposlenom u pravnim osobama | 1.584 € ⁹ |
| Trošak dolaska na šalter/ 1 potvrda (bilo koja) (prosječna bruto mjesečna plaća/176h*2h) | 18 € |
| Godišnja stopa inflacije ¹⁰ | 8% (2023.) |
| Kumulativna godišnja stopa inflacije (od 2019.-2023.g.) | 22,30% |

⁷ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00014/default/table?lang=en>

⁸ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00205/default/table?lang=en>

⁹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2024_02_21_348.html

¹⁰ <https://web.dzs.hr/calcinfl.htm>

2.4. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja za građane

Uzimajući u obzir specifičnosti životnih događaja građana kao i dostupne metodologije za izračun administrativnog opterećenja građana (prosječne obitelji u RH), korištena je sljedeća formula:

Ukupno administrativno opterećenje po procesu = (Život u bračnoj zajednici/Valjanost procesa u godinama)*(Trošak provedbe procesa = ((Direktni troškovi u kunama – (Direktni troškovi*Kumulativna godišnja stopa inflacije))+(broj dolazaka na šaltere/potvrda*Trošak dolaska na šalter/potvrda)) * Ponder (broj transakcija u godini za proces/proces s najviše transakcija u godini)

Valjanost procesa u godinama je vrijeme valjanosti ili važenja procesa odnosno usluge na koju su građani obvezni u skladu s propisima.

Direktni troškovi su svi troškovi koje je građanin obvezan uplatiti, kao i pripadajuće upravne i ostale naknade za uplatu, a potrebni su za ishođenje određene usluge.

Ponder predstavlja ukupan godišnji broj transakcija za određenu uslugu u odnosu na uslugu s najvećim brojem transakcija.

Procesi ispod 1.000 transakcija u godini su isključeni iz analize (jer nema administrativnog opterećenja), no mogu se uvijek dodati ako se broj transakcija poveća. TJU unutar upravljanja kvalitetom radi bez obzira na optimizaciji procesa (rasterećenju).

2.5. Upitnik za administrativno rasterećenje građana

Za prikupljanje potrebnih podataka o administrativnom opterećenju građana korišten je upitnik s podacima potrebnim za obračun administrativnog opterećenja. Podaci su prikupljeni putem online alata na poveznici: <https://e-upitnik.gov.hr/index.php/914513?newtest=Y&lang=hr>, a dostupan je i u Prilogu 1. ovog Izvještaja.

2.6. Radna skupina za administrativno rasterećenje građana

U cilju izrade administrativnog opterećenja kao i koordinacija administrativnog rasterećenja odlukom ministra pravosuđa i uprave osnovana je radna skupina, odnosno međuresorno tijelo koje će analizirati i predlagati aktivnosti za administrativno rasterećenje građana. Radnu skupinu u užem smislu čine koordinatori u tijelima državne uprave (u pravilu voditelji upravljanja kvalitetom), a uključena je i šira skupina koju čine vlasnici procesa u istim TJU. Zadaće članova uže Radne skupine iz točke I. ove Odluke su:

- stručni doprinos i dostava potrebnih informacija Ministarstvu pravosuđa i uprave u djelokrugu tijekom procesa izrade početnog i godišnjih izvještaja o administrativnom opterećenju građana i metodologije
- dostava prijedloga za administrativno rasterećenje građana Ministarstvu pravosuđa i uprave sadržanog u Akcijskom planu za administrativno rasterećenje građana 2023.-2025.
- koordinacija provedbe mjera Akcijskog plana nadležnim tijelima javne uprave u nadležnosti

- ostale aktivnosti u skladu s zaključcima Radne skupine

Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije je održalo redovne sastanke radne skupine, kao i više bilateralnih sastanaka s tijelima javne uprave u cilju identifikacije procesa kao i odgovaranja na otvorena pitanja.

3. Izračun administrativnog opterećenja građana u 2023. godini po uslugama

| Naziv životnog događaja/usluge/procesa | B.9. Ukupno izvršenih usluga (predmeta) u 2023. godini. | Valjanost procesa u godinama (2023) | Direktni troškovi u € (2023) | Broj dolazaka na šaltere/potvrda (2023) | Ukupno opterećenje (2023) - € |
|---|---|-------------------------------------|------------------------------|---|-------------------------------|
| Ostvarivanje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe | 3.388 | 48 | 0 | 3 | 0,15 |
| Zahtjev za utvrđivanje staža osiguranja samostalnog obveznika doprinosa nakon prestanka osiguranja | 2.055 | 48 | 0 | 1 | 0,03 |
| Zahtjev za utvrđivanje mirovinskog staža | 8.317 | 48 | 0 | 2 | 0,25 |
| Promjena osobnog imena | 1.708 | 48 | 4,98 | 1 | 3,90 |
| Zahtjev za ispravak ili pribavljanje nedostajućih podataka na potvrdi o podacima unesenim u matičnu evidenciju HZMO | 5.017 | 48 | 0 | 2 | 0,15 |
| Određivanje kućnog broja | 16.417 | 48 | 0 | 1 | 0,25 |
| Uzdržavanje djeteta | 15.175 | 3 | 0 | 7 | 25,50 |
| Promjena podataka katastarskog operata | 61.631 | 48 | 0 | 1 | 0,92 |
| Izdavanje potvrde o kućnom broju | 97.407 | 48 | 0 | 1 | 1,46 |
| Postupak kod smrtnog slučaja | 54.743 | 48 | 0 | 1 | 0,82 |
| Sklopanje braka i životnog partnerstva osoba istog spola | 8.721 | 48 | 27,84 | 2 | 21,89 |
| Nestanak osobne iskaznice ili sumnja u zlouporabu | 35.640 | 48 | 0 | 1 | 0,53 |
| Prijava rođenja djeteta | 32.770 | 48 | 0 | 1 | 0,49 |
| Jednokratna novčana pomoć za dijete | 1.500 | 48 | 0 | 1 | 0,02 |
| Podnošenje zahtjeva za upis plovila u Upisnik brodova | 84.000 | 48 | 0 | 7 | 8,82 |
| Otočna iskaznica za vozilo i vinjeta | 12.309 | 10 | 10,62 | 2 | 41,38 |
| Prijava činjenice smrti | 54.743 | 48 | 0 | 1 | 0,82 |
| Ugovoranje dopunskog osiguranja | 241.375 | 48 | 0 | 1 | 3,62 |
| Ostvarivanje prava za vrijeme nezaposlenosti | 69.871 | 48 | 0 | 4 | 4,19 |
| Prijava boravišta | 78.362 | 48 | 0 | 1 | 1,18 |
| Prijava prebivališta | 176.040 | 48 | 0 | 1 | 2,64 |
| Ostvarivanje prava na invalidsku mirovinu | 24.922 | 48 | 0 | 7 | 2,62 |
| Izdavanje posjedovnog lista | 200.448 | 48 | 0 | 1 | 3,01 |
| Prijava u evidenciju nezaposlenih | 168.910 | 48 | 0 | 4 | 10,14 |
| Izdavanje osobne iskaznice za maloljetnike | 174.401 | 48 | 22,27 | 4 | 27,77 |
| Upis u knjigu državljana i izdavanje domovnice | 28.689 | 48 | 0 | 1 | 0,43 |
| Ostvarivanje prava na mirovinu (prijevremenu starosnu mirovinu, starosnu mirovinu i starosnu mirovinu za dugogodišnjeg osiguranika) | 86.432 | 48 | 0 | 8 | 10,38 |
| Otočna iskaznica za putnika | 12.503 | 5 | 8,63 | 2 | 67,97 |
| Ostvarivanje prava na obiteljsku mirovinu | 220.815 | 48 | 0 | 9 | 29,82 |
| Ostavinski postupak pred javnim bilježnikom | 76.340 | 48 | 223,18 | 2 | 175,70 |
| Upis prava vlasništva | 577.078 | 48 | 17,59 | 1 | 22,33 |
| Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji | 181.419 | 10 | 42,47 | 4 | 210,66 |
| Europska kartica za zdravstvenog osiguranja - EKZO | 237.668 | 3 | 0 | 2 | 114,12 |
| Izdavanje vozačke dozvole | 262.161 | 10 | 20,04 | 5 | 169,15 |
| Izdavanje osobne iskaznice | 1.159.630 | 5 | 22,27 | 3 | 667,23 |
| Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite | 1.067.213 | 48 | 0 | 1 | 16,01 |

4. Daljnji koraci i zaključak

Do kraja 2024. pristupit će se daljnjem rasterećenju građana prema predloženom Akcijskom planu za administrativno rasterećenje građana za razdoblje 2024.-2025. godinu uz kontinuirano ažuriranje popisa usluga i metodologije praćenja. Glavne mjere u Akcijskom planu su:

- Osigurati potrebne kompetencije za optimizaciju i standardizaciju procesa
- Osigurati upravljanje znanjem i informacijama putem sustava eSUK (kvaliteta.gov.hr)
- Povećati interoperabilnost sustava javne uprave putem Državne sabirnice (GSB)
- Uvođenje sustava neprekidnog poboljšavanja kroz ideje i prijedloge građana, službenika i ostalih dionika
- Uvođenje i provedba mjerenja zadovoljstva građana uslugama javne uprave
- Standardizacija postupanja u prvostupanjskim tijelima
- Praćenje kvalitete pružanja usluga javne uprave za osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti

Nastavlja se i provedba Smjernica za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine“, 65/23) koje je Vlada RH donijela u lipnju 2023.. Provedba Smjernice bit će preduvjet za povećanje povjerenja građana u institucije i povećanje konkurentnosti hrvatskoga gospodarstva, a što bi za rezultat imati gospodarski rast i razvoj, makroekonomsku stabilnost i u konačnici utjecati na kvalitetu života svih građana.

Prilog 1. NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152)

NPOO#152-Adm.opterećenje građana u 2023.godini - upitnik

Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021.-2026. Ministarstvo pravosuđa i uprave u koordinaciji s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja, Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva te jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave zaduženo je za provedbu mjere 152, čija ciljna vrijednost je ukupno smanjenje administrativnog opterećenja građana za najmanje 20% s korištenjem metodologije za optimizaciju i standardizaciju procesa u javnoj upravi i SCM metodologiju (u odnosu na ukupno administrativno opterećenje u 2019.).

Cilj upitnika je prikupljanje podataka od TJU za:

- izračun administrativnog opterećenja građana u 2023. godini (dio A. i B.),
- provedbu horizontalnih mjera iz AP (dio C.) te
- dobivanje informacija o dodatnim administrativnim rasterećenjima građana do 2025. (dio D.)

Rok za popunjavanje upitnika je **19. travnja 2024.**, a za sve ostale informacije molimo da se obratite na e-mail: kvaliteta@mpu.hr

Zahvaljujemo na suradnji!

A. Osnovni podaci o usluzi

A.1. Naziv usluge/procesa (dalje u upitniku: usluga) *

Izaberite jedan od ponuđenih odgovora
Molim izaberite **samo jedan** od ponuđenih odgovora:

- Dopunsko osiguranje
- Europska kartica zdravstvenog osiguranja - EKZO
- Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite
- Izdavanje osobne iskaznice
- Izdavanje osobne iskaznice za maloljetnike
- Izdavanje otočne iskaznice za fizičke osobe
- Izdavanje posjedovnog lista
- Izdavanje potvrde o kućnom broju
- Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji
- Izdavanje rješenje za oslobađanje plaćanja god naknade i besplatne AC
- Izdavanje vozačke dozvole
- Jednokratna novčana potpora za dijete
- Nestanak osobne iskaznice ili sumnja u zlouporabu
- Novčana naknada za nezaposlene-Jednokratna novčana pomoć
- Određivanje kućnog broja
- Ostavinski postupak pred javnim bilježnikom
- Ostvarivanje prava na invalidsku mirovinu
- Ostvarivanje prava na mirovinu (prijevremenu starosnu mirovinu, starosnu mirovinu i starosnu mirovinu za dugogodišnjeg osiguranika)
- Ostvarivanje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe
- Ostvarivanje prava na obiteljsku mirovinu
- Otočna iskaznica za vozilo i vinjeta
- Podnošenje zahtjeva za upis plovila u Upisnik brodova
- Postupak kod smrtnog slučaja
- Prava za vrijeme nezaposlenosti
- Prijava boravišta

- Prijava činjenice smrti
- Prijava prebivališta
- Prijava rođenja djeteta
- Prijava sklapanja braka
- Prijava u evidenciju nezaposlenih
- Privremeno uzdržavanje
- Promjena osobnog imena
- Promjena podataka katastarskog operata
- Registracija vozila
- Sklapanje životnog partnerstva
- Upis prava vlasništva
- Upis u knjigu državljana i izdavanje domovnice
- Zahtjev za ispravak ili pribavljanje nedostajućih podataka na potvrdi o podacima unesenim u matičnu evidenciju HZMO
- Zahtjev za utvrđivanje mirovinskog staža
- Zahtjev za utvrđivanje staža osiguranja samostalnog obveznika doprinosa nakon prestanka osiguranja
- Ostalo

A.2. Nadležno tijelo javne uprave za uslugu *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

A.3. Kontakt podaci vlasnika procesa/usluge *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- Ime i prezime
- Radno mjesto
- Ustrojstvena/organizacijska jedinica
- Telefon
- E-mail

• B. Podaci o provedbi usluge u 2023. godini

B.1. Zakonska osnova za uslugu, uključujući osnovu za pristojbe/naknade (ili poveznica).

*

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.2. Molimo opišite sve korake koje građanin treba poduzeti u ispostavi TJU za dobivanje usluge (Napomena: bez korištenja digitalnih alata i e-građana, npr.: 1. dolazak po informaciju o usluzi u TJU, 2. predaja zahtjeva s potrebnim priložima i 3. preuzimanje usluge). *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.3. Uzimajući u obzir pitanje B.2. koliko je ukupno koraka/aktivnosti koje građanin treba poduzeti u ispostavi TJU za dobivanje usluge u ispostavi.

*

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

•

• **B.4. Pristojbe i naknade ukupno u € (ako nema pristojbi i naknada upisati „0“ - nulu) ***

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

•

B.5. Molimo opišite sve druge korake/aktivnosti koje građanin treba poduzeti kod drugih pravnih osoba i TJU za dobivanje usluge u 2023. (npr. ako je potrebna: 1. potvrda/rješenje nekog drugog TJU; 2. fotografija; 3. liječnički pregled, 4. uplata na žiro račun, i sl.) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.6. Uzimajući u obzir pitanje B.5., koliko je ukupno koraka/aktivnosti koje građanin treba poduzeti kod drugih pravnih osoba i TJU za dobivanje usluge u 2023. Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija, upišite "0". *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

•

B.7. Ukupan trošak dodatne dokumentacije/isprava u 2023. godini u € (ako nema dodatnog troška upisati „0“ - nulu) *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

•

B.8. Valjanost usluge u redovnom postupku (npr. 1 mjesec, 1. godina, 5 godina, trajno...) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.9. Ukupno izvršenih usluga (predmeta) u 2023.godini. *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

•

B.10. Napomene i objašnjenja (Napomena: navesti i broj pitanja na koje se odnosi)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

• **C. Provedba horizontalnih mjera iz Akcijskog plana**

C.1. Kada ste i gdje stekli kompetencije za optimizaciju i standardizaciju procesa (u okviru ESF projekta „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“ ili kroz DŠJU radionicu „Procesi AS-IS“ ili kod druge pravne osobe) (Napomena: Upišite datum održavanja, naziv program i ime pravne osobe organizatora, a nemate kompetencije, upišite "-") *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C.2. Informacije o usluzi/procesu unesene su sustav eSUK (<https://kvaliteta.gov.hr>) (navedite poveznicu procesa iz sustava eSUK, a ako nisu upišite "-").* *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C3. Je li usluga (IT sustav) povezana na javne registre putem državne sabirnice (GSB)? *

Izaberite jedan od ponuđenih odgovora
Molim izaberite **samo jedan** od ponuđenih odgovora:

- DA
- NE
- Usluga ne zahtjeva povezivanje na javne registre
- U planu ja povezivanje na javne registre do kraja 2025.godine
- Ostalo

C4. Je li usluga (IT sustav) povezana sa ZUP IT sustavom? *

Izaberite jedan od ponuđenih odgovora
Molim izaberite **samo jedan** od ponuđenih odgovora:

- DA
- NE
- Usluga se ne treba povezivati s ZUP-IT sustavom
- U planu je do 2025. povezivanje s ZUP-IT sustavom
- Ostalo

D. Plan dodatnih rasterećenja građana za uslugu do 2025.godine

(nije obavezno)

D.1. Naziv planirane mjere/aktivnosti/projekta za rasterećenje građana u usluzi (neovisno o financiranju ESF, ERDF, NPOO, Državni proračun, itd.)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.2. Status/faza provedbe?

Izaberite jedan od ponuđenih odgovora
Molim izaberite **samo jedan** od ponuđenih odgovora:

- Priprema projektne dokumentacije
- Sklapanje ugovora o dodjeli sredstava
- Priprema dokumentacije za nadmetanje
- Postupak javne nabave
- Provedba projekta/mjere u tijeku

D.3. Početak provedbe (upisati datum stvarnog/planiranog početka):

Molimo unesite datum:

D.4. Planirani rok završetka provedbe:

Molimo unesite datum:

D.5. Izvor(i) financiranja i % (ESF, ERDF, NPOO, Državni proračun, itd.) (npr. ESF 85%, Državni proračun 15%)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.6. Iznos financiranja u €?

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.8. Simulacija rasterećenja do kraja 2025. u odnosu na stanje u 2023. te napomene i objašnjenja (opisno u odnosu na dio B. – stanje u 2023. godini, npr. ukinut će se jedna obveza dolaska na šalter, povezat će se s registrom, ukinut će se pristojba za 5€, itd.)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

Ukoliko budu potrebne dodatne informacije, bit ćemo slobodni kontaktirati Vas.

Zahvaljujemo na dostavljenim informacijama te popunjavanju upitnika u roku!

VAŽNO: Molimo kliknite na link ispod „Ispiši svoje odgovore“ te na idućoj stranici provjerite da li su prikazani podaci istovjetni unesenima, a ako nisu molimo da ponovite unos svih podataka.

Iduća stranica vam je ujedno i potvrda da su vaši podaci u sustavu, a na vrhu iduće stranice imate opciju izvoza podataka u PDF formatu.

Pošalji svoj upitnik.

Zahvaljujemo Vam se na popunjavanju ovog upitnika.