

PRIJEDLOG

STRATEGIJA e-HRVATSKA 2020

Ministarstvo uprave - prosinac 2015

SADRŽAJ

1	UVOD	1
	Vizija	3
	Misija	3
	Ciljevi	3
2	PRISTUP 2020	4
3	EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST	8
3.1	EUROPSKI KONTEKST	8
3.1.1	<i>Europski strateški kontekst</i>	8
3.1.1.1	Računalstvo u oblaku	11
3.1.2	<i>Europski pravni okvir</i>	11
	Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu	11
	Direktiva 2014/55/EU o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi	11
	Uredba o o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu	11
	Direktiva o ponovnom korištenju informacija javnog sektora	12
3.2	NACIONALNI KONTEKST	12
3.2.1	<i>Nacionalni strateški kontekst</i>	12
3.2.2	<i>Nacionalni pravni okvir</i>	16
	Odluka o osnivanju Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora Vlade Republike Hrvatske	16
	Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14)	17
	Uredba o uspostavljanju Javnog registra za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (NN 134/14)	18
	Uredba o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu (NN 103/15)	19
	Zakon o uslugama (NN 80/11)	19
	Odluka o pokretanju Projekta e-Građani	20
	Zaključak Vlade RH o prihvaćanju Projektneog plana provedbe dugoročnih reformskih mjera fiskalne konsolidacije za razdoblje 2014.-2016. - uspostava Centra dijeljenih usluga	20
4	SNIMKA STANJA	21
4.1	E-USLUGE	21
4.1.1	<i>Gljučni preduvjeti za razvoj e-uprave</i>	21
	e-Građani	21
	Središnji državni portal	22
	Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav NIAS	22
4.1.2	<i>Druge sektorske platforme (e-porezna, e-zdravlje, e-školstvo, e-dozvola...)</i>	23
4.1.3	<i>Otvoreni podaci</i>	24
4.1.4	<i>e-Uključivost</i>	25
4.1.5	<i>Gljučne e-usluge po područjima</i>	25
4.2	INFORMATIZACIJA JAVNE UPRAVE (A2A)	30
4.2.1	<i>Sustav interoperabilnosti</i>	30
	Zajednička osnovica za sigurnu razmjenu podataka i OIB sustav	31
4.2.2	<i>HITRONet</i>	31
4.2.3	<i>Državni oblak</i>	31
4.2.4	<i>Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS)</i>	31
4.3	ZAJEDNIČKA RJEŠENJA ZA ISTOVRSNE POSLOVE TIJELA JAVNE UPRAVE (A2A)	32
	Registar zaposlenih u javnom sektoru i Centralni obračun plaća	32
4.4	ORGANIZACIJSKI OKVIR INFORMATIZACIJE JAVNE UPRAVE	32
4.4.1	<i>Organizacija i upravljanje</i>	32
	Struktura organizacije i upravljanja informatizacijom državne informacijske infrastrukture je kako slijedi:	32

Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za koordinaciju informatizacije javnog sektora	32
Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu	32
4.4.2 Okosnice razvoja e-Uprave	33
4.4.3 Ljudski potencijali	33
4.5 POTREBE RAZVOJA E-UPRAVE	34
5 SWOT ANALIZA IKT-A JAVNE UPRAVE	40
6 E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI, AKTIVNOSTI I INDIKATORI	43
6.1 STRATEŠKI I OPERATIVNI CILJEVI	43
6.2 PODRUČJE DJELOVANJA STRATEGIJE	45
6.2.1 Aktivnosti Strategije prema vanjskim korisnicima (A2C, A2B).....	45
6.2.2 Aktivnosti prema javnoj upravi (A2A):.....	46
6.3 INDIKATORI	49
6.3.1 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za građane	49
6.3.2 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za poslovne subjekte	49
6.3.3 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta od strane javne uprave	50
7 KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI	51
7.1 USPOSTAVA E-USLUGA	51
7.1.1 Praćenje razvoja e-usluga	52
7.2 USPOSTAVA SUSTAVA UPRAVLJANJA INFORMACIJSKOM SIGURNOŠĆU (ISMS)	52
7.3 KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI ZA RAZVOJ E-USLUGA ZA GRAĐANE I POSLOVNE SUBJEKTE (A2C, A2B).....	52
7.3.1 Razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje	54
7.3.1.1 Razvoj zajedničkih funkcija koje čine sastavni dio e-usluga.....	54
7.3.1.2 Osobni korisnički pretinac	55
7.3.1.3 Nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije - NIAS	55
7.3.1.4 Standardizacija e-usluga	56
Klasifikacija e-usluga	56
7.3.1.5 Katalog usluga	58
7.3.2 Korisničke e-Usluge po sektorima (A2B, A2C)	58
7.4 OTVARANJE UPRAVE I RAZVOJ CIVILNOG SEKTORA.....	68
7.4.1 Pristup informacijama javne uprave	68
7.4.2 Otvoreni podaci	68
7.5 INDUSTRIJALIZACIJA DRŽAVNE INFORMACIJSKE INFRASTRUKTURE (A2A)	69
7.5.1 Informatizacija tijela javne uprave.....	69
7.5.2 Državni oblak i Centar dijeljenih usluga	70
7.6 UPRAVLJANJE LJUDSKIM POTENCIJALIMA U USTROJSTVENIM JEDINICAMA KOJE PODRŽAVAJU IKT U JAVNOJ UPRAVI	75
7.7 DALJNI RAZVOJ IKT PROJEKATA NA DRŽAVNOJ RAZINI.....	75
8 EFEKTI IMPLEMENTACIJE STRATEGIJE	77
9 SUSTAV UPRAVLJANJA, NADZORA I EVALUACIJE	78
9.1 SUSTAV UPRAVLJANJA PROVEDBOM STRATEGIJE	78
9.2 SUSTAV NADZORA PROVEDBE STRATEGIJE	78
9.3 SUSTAV EVALUACIJE PROVEDBE STRATEGIJE	79
10 FINANCIRANJE	80
11 UKLJUČIVANJE PARTNERA	82
PRILOG 1.	85
PRILOG 2.	89
PRILOG 3.	95

1 Uvod

„Internet of Things“¹, vizija današnjice, realnost sutrašnjice, treća industrijska revolucija. Ova Strategija ima za cilj osigurati djelovanje javne uprave u okvirima sutrašnjice.

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

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

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

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

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

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

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

1. UVOD

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

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

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

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

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

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

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

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

1. UVOD

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

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

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

Vizija

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

Izvršnost u pružanju pametnih, održivih i sigurnih elektroničkih javnih usluga (u daljnjem tekstu: e-usluge) koje će osigurati višu kvalitetu života građana, poslovnih i znanstvenih subjekata, točnije horizontalno i vertikalno integriranih kompleksnih elektroničkih usluga okrenutih korisnicima, koje su dostupne putem različitih kanala 24/7, a koje brzinom i kvalitetom odgovaraju potrebama korisnika. Navedeno se osigurava pružanjem e-usluga, informatizacijom poslovnih/upravnih procesa i otvaranjem informacija javne uprave za za ponovno korištenje u komercijalne i nekomercijalne svrhe.

Misija

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

Ciljevi

1. Poboljšana poslovna produktivnost javne uprave korištenjem IKT-a i novih vještina unutar javne uprave i prema korisnicima;
2. Poboljšana kvaliteta života korištenjem e-usluga javne uprave;
3. Poboljšana veza između građana i državne uprave korištenjem IKT-a;
4. Osiguranje sigurnog okruženja za pružanje e-usluga javne uprave;
5. Povećana konkurentnost gospodarstva korištenjem e-usluga javne uprave;
6. Otvaranje prostora inovacijama temeljenim na IKT-u u javnoj upravi suradnjom između javne uprave, znanstvenih i poslovnih subjekata te
7. Uključivanje u Europski digitalni administrativni prostor.

2 Pristup 2020

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

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

Preduvjet razvoja e-usluga jest razvoj širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj s ciljem njegove dostupnosti na cijelom teritoriju RH. Ova Strategija neće se baviti ovim pitanjem, već će se osloniti na Strategiju razvoja širokopojasno pristupa u razdoblju od 2016. do 2020. godine, a koju razvija Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture.

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

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

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

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

1. opravdana potreba i svrsishodnost za korisnike;
2. suštinska promjena pristupa pojmu usluga (usluga je isplata dječjeg doplatka, a ne "podnošenje zahtjeva za ostvarivanje prava na doplatu za djecu");
3. planiranje usluga u kontekstu cjeline ciljnog sustava radi izbjegavanja preklapanja ili paralelnih usluga s istom ili sličnom svrhom, odnosno funkcionalnošću te radi korištenja već razvijenih rješenja;
4. izgradnja usluga u kontekstu životnih događaja ili situacija ("life events" ili "life situations") – međusobno povezivati i optimizirati procese u raznim tijelima;
5. oblikovanje modela procesa i procjene učinaka u kontekstu ukupnog sustava i za svaku pojedinu uslugu, razmatrajući financijske, vremenske i društvene koristi za korisnika i sustav u odnosu na dosadašnji način obavljanja tog posla.

2. PRISTUP 2020

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

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

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

Državna integrirana informatizacija treba počivati na pet stupova:

- logičnom i učinkovitom **kruženju informacija**;
- fokusu na **procesima i uslugama** javne uprave;
- **otvorenoj vlasti - transparentnosti, sudjelovanju i suradnji**;
- **učinkovitosti** javne potrošnje te
- **tehnološkoj neutralnosti** tj. ne smiju tražiti od korisnika posjedovanje točno određenih SW ili HW rješenja (o tome opširnije u poglavlju 6).

Osnovna uloga javne uprave jest da služi građanima i poduzetnicima kroz učinkovito obavljanje svojih zadataka određenih zakonom. Svrha Strategije jest postaviti okvir za izgradnju novih IKT sustava i prilagodbu postojećih, tako što će postati koherentni, logično povezani i što će rezultirati uslugama koje će biti korisnički orijentirane. To bi se trebalo primjenjivati na sve informacijske sustave, bez obzira na njihovo mjesto u organizacijskoj strukturi države. Integrirana informatizacija znači sveobuhvatan pristup upravljanja i izgradnje državnog informacijskog sustava od strane uprave, što će dovesti do stvaranja informacijskog i komunikacijskog upravljanja u državi, uz sudjelovanje svih zainteresiranih strana. Pritom današnji zakonodavni okvir obvezuje tijela javnog sektora (sva tijela kojima se plaća isplaćuje iz državnog proračuna RH ili iz sredstava Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje) na integrirani pristup u izgradnji državne informacijske infrastrukture. Ovom Strategijom utvrđuje se podrška povezivanju tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave u sustav državne informacijske infrastrukture.

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

Stvaranje državnog integriranog informacijskog sustava koji će voditi sve ključne procese i pružati javne usluge, zahtijeva uspostavu odgovarajućih organizacijskih struktura na svim razinama državne i javne uprave. Stvaranje i održavanje osnovnog skupa e-usluga za građane (uključujući i poduzetnike) i

2. PRISTUP 2020

samu javnu upravu, zahtijeva učinkovitu suradnju između različitih državnih i javnih struktura na centralnom i lokalnom nivou. Suradnja će se koristiti i kao forum za razmjenu iskustava i dobre prakse te kao platforma za inovacije u izgradnji otvorene i moderne e-uprave.

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

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

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

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

Sažetak

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

Internet se dinamično razvija u posljednjih nekoliko godina i sada ga koristi oko 3 milijardi ljudi, tj. 40% stanovnika cijelog planeta. Velika grupa korisnika Interneta spaja se na web putem prijenosnih uređaja, a prema prognozama, u narednim godinama njihov broj će višestruko nadmašiti broj korisnika fiksne mreže.

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

Nadalje, kvaliteta i dostupnost javnih usluga na izoliranim i udaljenim lokacijama, pogotovo na otocima, znatno zaostaje za drugim područjima. Postoji potreba za pružanjem odgovarajućih usluga stanovništvu, a to je najjednostavnije učiniti putem Interneta. Problem dostupnosti odnosi se i na

2. PRISTUP 2020

osobe s invaliditetom, osjetljive i socijalno ugrožene skupine, uključujući branitelje. Potrebni su i dodatni naponi za prilagodbu e-usluga različitim skupinama osoba s invaliditetom i prilagodbu e-sadržaja kako bi se svima osigurala dostupnost usluga. To će rezultirati stvaranjem jednakih uvjeta i mogućnosti za korištenje e-javnih usluga i Interneta za cjelokupno stanovništvo.

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

3 Europski i nacionalni strateški kontekst

3.1 Europski kontekst

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

3.1.1 Europski strateški kontekst

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

Digitalna agenda za Europu²

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

Jedinstveno digitalno tržište (*Digital Single Market*)³ prvi je stup DAE koji sadrži 21 mjeru kojom se nastoji potaknuti promet internetskim sadržajem, uspostaviti jedinstveni okvir za internetsko plaćanje i omogućiti zaštita potrošača u digitalnom okruženju. Ključna aktivnost za razvoj jedinstvenog digitalnog tržišta jest kreiranje prekograničnih e-usluga javne uprave. **Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta**, koja je usvojena 06. svibnja 2015. godine, kroz svoja četiri stupa uključuje 16 inicijativa koje će se provesti do kraja 2016. godine, a od čega će inicijative trećeg stupa dodatno osnažiti elektroničku javnu upravu i digitalno gospodarstvo.

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

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

² <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en>

³ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-single-market>

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016.-2020.

Trenutno je u izradi novi Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016.-2020., čije se usvajanje očekuje u prvoj polovici 2016. godine. Pri izradi samog dokumenta razmatrat će se potrebe, zahtjevi i očekivanja svih zainteresiranih dionika, kako građana i poduzetnika tako i svih razina javne uprave. S ciljem ostvarivanja učinkovitije i djelotvornije javne uprave, Republika Hrvatska aktivno sudjeluje u područjima:

- modernizacije javne uprave s IKT-om (digitalizacija svih procesa javne uprave);
- prekogranične interoperabilnosti javne uprave;
- osiguranja digitalne interakcije javne uprave i njenih korisnika.

Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015.⁴

EK je donijela **Akcijski plan za e-upravu 2011.-2015.** koji podržava novu generaciju usluga e-uprave i identificira četiri politička prioriteta temeljena na Deklaraciji iz Malmöa⁵:

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

Akcijski plan za e-upravu 2011. - 2015. temelj je razvoja i implementacije velikih *multi-scale* projekata, a koji služe za kreiranje inovativnih prekograničnih rješenja, kao što su: STORK⁶, e-SENS⁷, SPOCS⁸, PEPPOL⁹, epSOS¹⁰ i eCODEX¹¹, rezultati kojih se već koriste ili će se koristiti u daljnjem razvoju e-Uprave u Hrvatskoj.

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

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

⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

⁵ Malmö ministarska deklaracija je usvojena na ministarskoj konferenciji u studenom 2009.

⁶ Secure idenTity acrOss boRders linKed, svrha je stvoriti u cijeloj EU interoperabilan i prekogranični sustav za verifikaciju elektroničkog identiteta na način da se nacionalni sustav elektroničkog identiteta može koristiti u svima zemljama članicama

⁷ Electronic Simple European Networked Services, svrha projekta je konsolidacija rješenja pripremljenih u prethodnim projektima te kreacija univerzalnog rješenja koje će se moći koristiti u različitim područjima e-uprave

⁸ Simple Procedures Online for Cross- Border Services, svrha projekta je bila uvesti jednostavne prekogranične usluge (implementirano u razdoblju 2009.-2012.)

⁹ Pan-European Public Procurement Online, svrha projekta je olakšati javnu nabavu (e-javna nabava) za europske operatere

¹⁰ Smart Open Services for European Patients, svrha je osigurati prekograničnu razmjenu medicinskih podataka (eRecept, sažetak o pacijentu) između zdravstvenih sustava različitih država članica

¹¹ Justice Communication via Online Data Exchange, svrha projekta je osigurati pristup građanima i poslovnim subjektima pravosuđu u drugim državama članicama i ukinuti barijere u e-pravosuđu EU

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

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

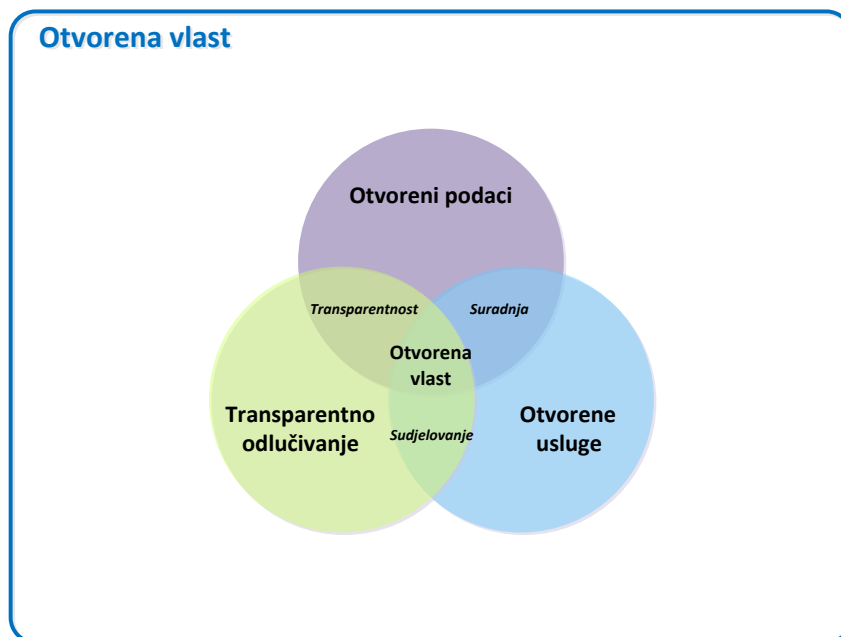
- elektronička identifikacija (Electronic Identification (eID));
- elektronički dokumenti (Electronic Documents (eDocuments));
- autentični izvori (Authentic Sources);
- elektronička sigurnost (Electronic Safe (eSafe)) te
- jednokratna prijava (Single Sign On (SSO)).

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

- **osigurati punu interoperabilnost usluga e-uprave**, premošćujući pravne, organizacijske, tehničke i semantičke barijere te podržati uvođenje najnovije verzije IPv6 Internet protokola (IPv6 – Internet Protokol verzija 6);
- **osigurati da točke jedinstvenog kontakta budu punopravni centri za e-uprave** i da pružaju usluge koje prelaze zahtjeve postavljene u Direktivi o uslugama te
- **osigurati zajedničku listu ključnih prekograničnih usluga**, koja će odgovarati jasno određenim potrebama, omogućiti da poduzetnici mogu uspostaviti i obavljati poslovne aktivnosti bilo gdje u EU, bez obzira na njihovo prebivalište i osigurati da građani mogu studirati, raditi i biti u mirovini bilo gdje u EU. Navedene ključne usluge treba osigurati putem Interneta u 2015. godini.

Vizija javnih usluga

Europska komisija objavila je dokument „Vizija javnih usluga“¹² s ciljem stvaranja okvira dugoročne vizije modernog i otvorenog javnog sektora te načina na koji javne usluge mogu biti isporučene u otvorenoj upravi, osnova koje je IKT. Drugim riječima, cilj je pripremiti okvir za pružanje jednoznačnih javnih usluga građanima i poslovnim subjektima, koji će moći biti korišteni u bilo kojem trenutku.



Slika 1. Prikaz otvorene vlasti

¹² http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=3179

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

3.1.1.1 Računalstvo u oblaku

U rujnu 2012. godine Europska komisija usvojila je Strategiju „Oslobađanje potencijala računalstva u oblaku u Europi“. Ona je rezultat analiza politika, regulatornih i tehnoloških okruženja i rasprave s velikim brojem dionika, kako bi se maksimizirao potencijal koji nudi „Oblak“. Dokument služi kao političko opredjeljenje EK te predstavlja poziv svim dionicima da sudjeluju u aktivnostima.

3.1.2 Europski pravni okvir

Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu¹³

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

Direktiva 2014/55/EU o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi¹⁴

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

Uredba o o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu¹⁵

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

Direktiva 2014/24/EU o javnoj nabavi¹⁶

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

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

Direktiva 2011/24/EU o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi¹⁷

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

¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32006L0123>

¹⁴ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0055>

¹⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32014R0910>

¹⁶ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32014L0024>

¹⁷ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0024&from=HR>

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o lakšem pristupu internetskim stranicama tijela javnog sektora

Europska komisija ističe e-uključivost i lakši pristup internetskim stranicama kao jedan od uvjeta za razvoj te vodi raspravu o prijedlogu direktive za lakši pristup internetskim stranicama tijela javnog sektora. Prijedlog se odnosi na pravila i tehnike prilikom izrade web stranica javnih tijela, s ciljem približavanja i otvorenosti prema svim korisnicima, s posebnim naglaskom na ljude s invaliditetom.

Direktiva o ponovnom korištenju informacija javnog sektora

S obzirom na to da informacije javne uprave posjeduju znatni gospodarski potencijal, Direktiva 2003/98/EZ¹⁸ Europskog Parlamenta i Vijeća od 17. studenog 2003. o ponovnoj uporabi informacija javne uprave te Direktiva 2013/37/EU¹⁹ od 26. lipnja 2013. godine, koja dorađuje Direktivu 2003/98/EZ, uređuju pitanja ponovne uporabe informacija i dokumenta u posjedu tijela javne uprave na način da se osigura stvaranje proizvoda temeljenih na informacijama javne uprave, olakša prekogranično korištenje informacija i omogući nadmetanje na europskom tržištu.

3.2 Nacionalni kontekst

3.2.1 Nacionalni strateški kontekst

Kako bi Republika Hrvatska dosegla europski nivo kvalitete usluga javne uprave, po pojedinačnim sektorima u kojima je uvođenje informacijske i komunikacijske tehnologije snažno zastupljeno, izrađene su pojedinačne sektorske Strategije. No, temeljni dokument za razvoj javne uprave kao uprave koja će moći odgovoriti na zahtjeve društva u cjelini tj. njenih građana i poslovnih subjekata, jest **Strategija razvoja javne uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020.** (u nastavku teksta: Strategija javne uprave) koju je Hrvatski sabor usvojio na sjednici 12. lipnja 2015. godine.

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

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

¹⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:32003L0098>

¹⁹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0037>

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

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

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

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

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

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

Partnerstvo za otvorenu vlast²⁰ je multilateralna inicijativa čiji je cilj osigurati konkretan napredak na području transparentnosti i otvorenosti rada tijela javne vlasti, uključivanja i osnaživanja građana i civilnoga društva, borbe protiv korupcije te korištenja novih tehnologija za poboljšanje kvalitete usluga koje javna uprava pruža građanima. Inicijativa Partnerstvo za otvorenu vlast počiva na partnerstvu države, organizacija civilnog društva, poslovnog sektora i građana u jačanju otvorenosti, javnosti i participativnosti u radu tijela javne vlasti. Sukladno tome izrađen je i Akcijski plan za provedbu inicijative Partnerstvo za otvorenu vlast u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2014. - 2016. godine, čije mjere predviđaju otvaranje i objavu podataka iz javnih registara putem internetskih stranica i sličnih portala, a naročito kroz mjeru proaktivne objave informacija i otvaranja podataka.

Nedavno osnovana Nacionalno vijeće za digitalnu ekonomiju (dalje: Vijeće) za cilj ima uspostaviti aktivnu suradnju svih relevantnih dionika u razvoju digitalne ekonomije, definiranje ciljeva i prioriteta za stvaranje jedinstvenog digitalnog tržišta. Vijeće ima ulogu savjetodavnog tijela Vlade Republike Hrvatske u transformacijskim procesima gospodarstva koje nameće razvoj digitalnih tehnologija. Vijeće je zamišljeno kao strateški partnerski forum između dionika u digitalnom ekosustavu, kojim predsjedava predstavnik Ministarstva gospodarstva, a sastoji se od predstavnika gospodarstvenika, obrazovnih ustanova, strukovnih udruženja, nevladinih organizacija i tijela javne vlasti. Uloga Vijeća je zajednički rad svih relevantnih dionika na donošenju **Strategije digitalne ekonomije** Republike Hrvatske, usuglašavanje nacionalnih prioriteta za razvoj digitalne ekonomije, korištenje prilika jedinstvenog digitalnog tržišta, definiranje relevantnih aktivnosti, praćenje napretka i procjena učinaka ostvarenih provedbom strategije. Strategija digitalne ekonomije izradit će se tijekom 2016. godine.

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

²⁰ <http://www.uzuvrh.hr/stranica.aspx?pageID=198>

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

1. [Nacionalna Strategija razvoja zdravstva](#)²¹ definira prioritete ciljeve i ključne mjere razvoja zdravstvenog sektora Republike Hrvatske u razdoblju do 2020, a donio ju je Hrvatski sabor 28. rujna 2012. Strateški plan razvoja eZdravlja (u izradi) operacionalizira aktivnosti vezane uz Prioritet 1 „Razvoj informatizacije i eZdravlja“ definiran u Nacionalnoj strategiji razvoja zdravstva 2012-2020;
2. [Strategija zaštite, očuvanja i održivog gospodarskog korištenja kulturne baštine Republike Hrvatske za razdoblje 2011.-2015.](#)²² i [Nacionalni program promicanja audiovizualnoga stvaralaštva 2010. – 2014.](#)²³ te [Strategija digitalizacije kulturne baštine 2020](#) kojom će se definirati načini i pravila digitalizacije muzejske, arhivske, knjižnične i audiovizualne građe prema standardima europske digitalne knjižnice Europeane;
3. [Strategija upravljanja i raspolaganja državnom imovinom za razdoblje od 2013. do 2017. godine](#)²⁴ utvrđuje potrebu razvoja cjelovitog i jedinstvenog informacijskog sustava koji će osigurati informacije potrebne za uvid, nadzor nad stanjem i kvalitetnije i brže donošenje odluka o upravljanju državnom imovinom, posljedično povezivanje registara i uspostavu e-usluga;
4. [Strateški plan Ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja za razdoblje 2015. – 2017.](#)²⁵;
5. [Strateški plan Hrvatskog zavoda za prostorni razvoj za razdoblje 2015.-2017.](#)²⁶;
6. [Strategija obrazovanja, znanosti i tehnologije](#)²⁷, koju je donio Hrvatski sabor 17. listopada 2014., predviđa mjere utemeljene na informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji na svim razinama i u svim vrstama obrazovanja (pr. za razvoj i širenje primjene e-učenja) i u području znanosti i tehnologije (pr. uspostavu podatkovne usluge, uključujući digitalne repozitorije za omogućavanje učinkovitog prikupljanja i obrade te osiguranje trajnog i pouzdanog čuvanja i pristupa rezultatima istraživanja). Razvijat će se i organizirati otvoreni obrazovni sadržaji i pomagala sa slobodnim pristupom;
7. [Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske za razdoblje do 2020.](#)²⁸ ističe potrebu zaokreta prema elektroničkim medijima, bilo za prodaju usluga, bilo kao dio turističke ponude;
8. [Strateški plan Ministarstva branitelja za razdoblje od 2014.-2016.](#)²⁹ definira kao jedan od ključnih ciljeva koordinaciju izrade i provedbe Strategije sveobuhvatne skrbi za branitelje domovinskog rata, njihove obitelji i druge žrtve rata te naglašava važnost elektroničkih medija i IKT-a, a naročito potrebi pripreme IKT aplikacija za branitelje te umrežavanje sa centrima za psihosocijalnu pomoć;
9. [Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. godine](#)³⁰, te [Provedbeni program Strategije 2012-2013.](#)³¹;
10. [Nacionalni strateški plan razvoja akvakulture za razdoblje 2014-2020.](#)³² navodi potrebu održavanja geoinformacijskog sustava ribarstva;
11. [Strategija upravljanja vodama](#)³³, u kojem je napomenuto da Zakon o vodama propisuje uspostavu jedinstvenoga informacijskog sustava voda;

²¹ <http://www.zdravlje.hr/content/download/10367/75950/file/Nacionalna%20Strategija%20zdravstva%20-%20za%20web.pdf>

²² http://www.min-kulture.hr/userdocsimages/bastina/STRATEGIJA_BASTINE_VRH.pdf

²³ <http://www.havc.hr/file/publication/file/nacionalni-program-razvoja-audiovizualne-industrije.pdf>

²⁴ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_76_1532.html

²⁵ http://www.mgipu.hr/doc/Ustrojstvo/Strateski_plan_MGIPIU_2015-2017.pdf

²⁶ http://www.hzpr.hr/UserDocImages/pdf/HZPR_STRATESKI_PLAN_2015-2017.pdf

²⁷ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_10_124_2364.html

²⁸ <http://www.mint.hr/UserDocImages/130426-Strategija-turizam-2020.pdf>

²⁹ <https://branitelji.gov.hr/UserDocImages//arhiva/pdf//STRATEŠKI%20PLAN%202014-2016.pdf>

³⁰ <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Strategija-sirokopojasni-pristup2011.pdf>

³¹ <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-Strategija2011.pdf>

³² <http://www.mps.hr/ribarstvo/UserDocImages/NSPA%20Programska%20polazi%C5%A1ta%20i%20ciljevi.pdf>

³³ http://www.voda.hr/sites/default/files/dokumenti/strategija_upravljanja_vodama.pdf

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

12. [Program ruralnog razvoja 2014.-2020.](#)³⁴ naglašava potrebu razvoja IKT infrastrukture u potpori ruralnom razvoju;
13. [Fitosanitarna Strategija za razdoblje 2013.-2016.](#)³⁵ naglašava potrebu daljnjeg razvoja Fitosanitarnog informacijskog sustava – FIS;
14. Prema Zakonu o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru (NN 62/2013) MRMS je zadužen za:
 - razvoj sustava za prikupljanje informacija o sadašnjim i budućim potrebama tržišta rada i potrebnim kompetencijama;
 - sudjelovanje u izradi strateških podloga i analiza razvoja HKO radi razvoja zapošljivosti;
 - izgradnju konkurentnosti gospodarstva;
 - razvoj i izradu analitičkih podloga i metodologije za izradu standarda zanimanja te
 - praćenje zapošljavanja osoba sa stečenim kvalifikacijama.
15. Dugoročni plan razvoja oružanih snaga, u posebnom poglavlju obrađuje temu opremanja i modernizacije komunikacijsko-informacijskog sustava s naglaskom na interoperabilnost po NATO standardima;
16. U području graditeljstva donesena je [Strategija prostornog razvoja Republike Hrvatske](#)³⁶, a donio ju je Sabor Republike Hrvatske 1997. godine. [Odluka o izmjenama i dopunama Strategije prostornog uređenja Republike Hrvatske](#)³⁷ donesena je 2013. godine. Posebno poglavlje je posvećeno uvođenju informacijskog sustava prostornog planiranja i uređenja prostora, s naglaskom na važnost uvođenja telekomunikacija i informatike radi postizanja željenih promjena u ruralnom prostoru;
17. [Strategija razvoja pravosuđa 2013. do 2018.](#)³⁸ obuhvaća i područje iskorištavanja potencijala moderne tehnologije, a aktivnosti nacionalne Strategije usklađuju se sa Višegodišnjim akcijskim planom za europsko e-pravosuđe 2014– 2018 (2014/C 182/02);
18. [Strateški plan Ministarstva zaštite okoliša i prirode 2015. – 2017](#)³⁹. godine ističe potrebu za razvoj sustava za praćenje okoliša, vremena i klime koji su povezani s Europskom agencijom za zaštitu okoliša (European Environmental Agency - EEA), s Europskom informacijskom i promatračkom mrežom (European Environment Information and Observation Network - EIONET) i meteorološkim promatračkim sustavima na europskoj i međunarodnoj razini (EUMETSAT, ECMWF, EUMETNET, GEO). [Strategija održivog razvoja](#)⁴⁰ iz 2009. godine također naglašava potrebu uvođenja informacijskog sustava, kao i [Strategija gospodarenja otpadom](#)⁴¹ iz 2005. godine, koja uočava potrebu uređenja informacijskog sustava okoliša;
19. [Strategija razvitka elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2007.-2010.](#)⁴² Ministarstva gospodarstva je dokument koji sagledava elektroničko poslovanje u relaciji s konkurentnošću gospodarstva. Strategija koja ima za cilj osigurati provedbu zakona u novoj, virtualnoj dimenziji društva, sukladno zakonskoj praksi koja se provodi u stvarnom svijetu, je u pripremi. Javna rasprava o Nacrtu Strategije očekuje se do kraja 2015. godine;
20. [Strateški plan Ministarstva uprave 2015.-2017.](#)⁴³ utvrđuje strateške ciljeve iz ove domene pri čemu su najvažniji: omogućiti sustavnu podršku izgradnji korisnički orijentiranih elektroničkih usluga javne uprave, osigurati optimiran razvoj računalne infrastrukture kroz donošenje i provedbu politike upravljanja IKT imovinom u vlasništvu RH (Strategije „oblaka javnog

³⁴ <http://www.mps.hr/ipard/default.aspx?id=129>

³⁵ <http://www.mps.hr/UserDocImages/Strategije/2014/Fitosanitarna%20Strategija%202013.%20-%202016.%20-%20Strategija%20razvitka%20nacionalne%20slu%C5%BEbe%20za%20biljno%20zdravstvo.pdf>

³⁶ http://www.mgipu.hr/doc/StrategijaRH/Strategija_I_II_dio.pdf

³⁷ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_06_76_1533.html

³⁸ <http://admin.pravosudje.hr/fgs.axd?id=3451>

³⁹ http://mzoip.hr/doc/strateski_plan_ministarstva_zastite_okolisa_i_prirode_za_razdoblje_2015-2017__1.pdf

⁴⁰ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_30_658.html

⁴¹ <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/289920.html>

⁴² http://www.mingo.hr/public/trgovina/Strategija_razvitka_e-poslovanja_u_RH_u_razdoblju_2007_-2010.pdf

⁴³ https://uprava.gov.hr/UserDocImages/o_ministarstvu/2014/Strate%C5%A1ki%20plan%20Ministarstva%20uprave%20za%20razdoblje%202015.-2017.%20godine.pdf

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

sektora“), uspostaviti sustav za praćenje projekata u javnom sektoru, uspostava elektroničke razmjene podataka između registara u javnoj upravi, omogućavanje korištenja zajedničkih interoperabilnih rješenja na razini EU, primjena elektroničkih identiteta u elektroničkim javnim uslugama, uspostaviti sustav podrške za ponovno korištenje javnih informacija;

21. Ministarstvo financija ima dva važna sektora. Porezna uprava u okviru [Strategije Porezne uprave za razdoblje 2011.-2015. godine](#)⁴⁴ u jednom posebnom poglavlju razrađuje pitanja unaprjeđenja komunikacije s poreznim obveznicima elektroničkim putem, te naglašava važnost informacijskog sustava Porezne uprave. Istovremeno je Carinska uprava donijela Poslovnu Strategiju Ministarstva financija, Carinske uprave za razdoblje 2014. – 2016.⁴⁵ koja također dotiče pitanja modernizacije i informatizacije;
22. [Strateški plan Ministarstva rada i mirovinskoga sustava 2015. – 2017.](#)⁴⁶ koja ističe potrebu za unapređenjem poslovanja primjenom modernih informatičkih rješenja;
23. [Nacionalna strategija kibernetičke sigurnosti](#)⁴⁷ koja osigurava provedbu zakona u novoj, virtualnoj dimenziji društva, sukladno zakonskoj praksi koja se provodi u stvarnom svijetu;
24. [Strategija pomorskog razvitka i integralne pomorske politike Republike Hrvatske za razdoblje od 2014. do 2020. godine](#) (Narodne novine br. 93/2014.) jasno prepoznaje značaj razvoja javnih elektroničkih usluga kao jednog od predujeta za povećanje efikasnosti rada pomorske administracije i jačanja konkurentnosti cjelokupnog gospodarstva;
25. [Strategija razvoja elektroničke javne nabave u Republici Hrvatskoj 2013.-2016. godine](#)⁴⁸.

Hrvatski okvir interoperabilnosti razvijen je sukladno European Interoperability Framework 1.0 tj. sukladno verziji EIF 1.0, no Hrvatska neće raditi novi okvir interoperabilnosti već će u svim aktivnostima voditi računa o načelima Europskog okvira interoperabilnosti EIF 2.0.

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

3.2.2 Nacionalni pravni okvir

Odluka o osnivanju Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora Vlade Republike Hrvatske

Temeljem Odluke Vlade Republike Hrvatske od 2. veljače 2012. godine, osnovano je Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora, na čelu s potpredsjednicom Vlade RH, a članove predstavlja jedanaest ministara. Osnovni zadaci Povjerenstva su usmjeravanje razvoja i koordinacija svih poslova i projekata primjene IKT-a u javnom sektoru, s ciljem racionalizacije sustava uz istovremeno povećavanje kvalitete javnih usluga.

⁴⁴ http://www.porezna-uprava.hr/HR_o_nama/Strategije/Strategija_pu.pdf

⁴⁵ <http://www.carina.hr/Novosti/Novosti.aspx?args=wDeJ%2BACB3oGz9dqyDKyyAQ%3D%3D>

⁴⁶ <http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2014/12/strateski-plan-2015-2017.pdf>

⁴⁷ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_10_108_2106.html

⁴⁸ http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_05_54_1098.html

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14)

Državna uprava u Republici Hrvatskoj već duži period kontinuirano radi na informatizaciji svojih poslovnih i upravnih sustava, pri čemu svaka institucija radi na informatizaciji djelokruga nad kojim ima ovlasti. Na taj su se način posljedično razvijala pojedinačna rješenja i stvarala arhitektura silosa, odnosno svaka institucija je razvijala svoj pojedinačan sustav identifikacije i autentifikacije, zatvarala svoje poslovne i upravne poslove, te obavljala informatizaciju u okvirima svog specifičnog djelokruga. Sve izvan tog sustava moralo se nabavljati na način da su građani bili fizička „poveznica“ sustava, tj. oni sami morali su odlaziti u drugu instituciju i tamo iz njihovih javnih registara dobiti pisane dokumente koje bi dostavljali u drugu instituciju. Pri tome je već Zakon o sustavu državne uprave iz 1993. u svom članku 87. određivao da se „.....u rješavanju u upravnim stvarima ne smije zahtijevati od stranaka da u postupku pribavljaju uvjerenja o činjenicama o kojima tijela državne uprave, tijela jedinice lokalne samouprave i uprave ili pravne osobe koje imaju javne ovlasti vode službene očevidnike. Takva uvjerenja moraju se pribaviti po službenoj dužnosti.“ Članak 47. Zakona o općem upravnom postupku, utvrđuje da će „...Službena osoba pribavit po službenoj dužnosti podatke o činjenicama o kojima službenu evidenciju vodi javnopravno tijelo kod kojeg se vodi postupak, odnosno drugo javnopravno tijelo ili sud.“

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

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

Razlozi donošenja Zakona su sljedeći:

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

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

Zakon rješava tri ključna problema državne informatike:

1. Nadležnost za upravljanje i koordiniranje razvoja e-javne uprave, tj. e-Government, a time i razvoja državne informacijske infrastrukture da djeluje kao jedinstveni sustav za pružanje usluga građanima i poslovnim subjektima;

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

2. Stvaranje virtualnog jedinstvenog upravnog mjesta te
 3. Obveznost korištenja podataka u temeljnim registrima sa svrhom rasterećenja građana od upravnog opterećenja, tj. fizičkog nošenja dokumenata između institucija, odnosno implementacija 'only once' principa.
1. Nadležnost za upravljanje i koordiniranje razvoja e-javne uprave
 - Hrvatski sabor donio je Zakon u svrhu uređenja područja informacijsko-komunikacijske infrastrukture države na način da djeluje kao jedinstveni sustav za pružanje usluga građanima i poslovnim subjektima;
 - Zakonom su utvrđena prava, obveze i odgovornosti nadležnih tijela javnog sektora vezano za uspostavu, razvoj i upravljanje sustavom državne informacijske infrastrukture, pri čemu središnje tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske preuzima ključnu ulogu te se uvodi
 - Registar ProDII, u kojeg se unose svi informatički projekti u tijelima javnog sektora sa svrhom koordinacije i racionalizacije ulaganja u državnu informacijsku infrastrukturu.
 2. Virtualno jedinstveno upravno mjesto
 - Zakonom o sustavu državne uprave i Zakonom o općem upravnom postupku propisano je da službenici po službenoj dužnosti moraju pribaviti podatke o kojim državna tijela vode službene evidencije, stoga se uspostavlja jedinstveno upravno mjesto kojim je osigurana dostupnost svim podacima u državi;
 - Virtualno jedinstveno upravno mjesto čini sustav e-Građani, koji se sastoji od središnjeg državnog portala, Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava te Osobnog korisničkog pretinca. Zakonom se utvrđuje da svaka e-usluga mora biti u sustavu tog virtualnog jedinstvenog upravnog mjesta. Jedna od trenutno najkorištenijih usluga je usluga izdavanja podataka iz umreženih državnih matica i Knjige državljana.
 3. Obveznosti povezivanja registara – princip 'only once'
 - Državu bez papira čini jedinstveno upravno mjesto, gdje su povezani registarski sustavi koji osiguravaju dostupnost podacima i time rasterećuju građane administrativnog opterećenja, jer ne moraju prenositi dokumente između različitih institucija, sve u smislu davanja podatka samo jednom i to digitalno. U svrhu osiguranja pregleda dostupnosti podataka, tj. postojećih načina dostavljanja/primanja podataka iz različitih javnih registara, određeno je ustanovljavanje javnog registra „Metaregistra“. Metaregistar predstavlja ujedno i komunikacijski alat za postavljanje zahtjeva i odobrenja pristupa podacima te dojavu o predviđenim promjenama u registarskom sustavu države;
 - Umrežene su državne matice, Knjiga državljana i Registar birača. Dokumenti se mogu izdavati u bilo kojem matičnom uredu za bilo koje matično područje i realiziran je pristup maticama kroz sustav e-Građani.

Uredba o uspostavljanju Javnog registra za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (NN 134/14)

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

Javni registar ProDII donesen je u svrhu racionalizacije, usmjeravanja razvoja i koordinacije svih poslova i projekata primjene državne informacijske infrastrukture, uz istovremeno povećanje kvalitete javnih usluga i onemogućavanja planiranja i provedbe istovrsnih ili sličnih projekata u javnom sektoru. Odlukom Vlade Republike Hrvatske osnovano je **Vijeće za državnu informacijsku**

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

infrastrukturu (NN 72/15) u svrhu praćenja i koordinacije razvoja državne informacijske infrastrukture i pripreme izvješća Vladi Republike Hrvatske.

Uredba o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu (NN 103/15)

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

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

Uredbom se također uredio način povezivanja na sustav središnjeg državnog portala, na nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav i na korisnički pretinac, te se utvrdio ustroj, sadržaj, način korištenja i uvjeti za evidenciju javnih registara u Metaregistru.

Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07)

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

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

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

Zakon o pravu na pristup informacijama

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

Zakon o uslugama (NN 80/11)

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

3. EUROPSKI I NACIONALNI STRATEŠKI KONTEKST

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

Navedenim zakonom se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi INSPIRE direktiva, tj. uspostavlja Nacionalna infrastruktura prostornih podataka koja je skup tehnologija, mjera, normi, provedbenih pravila, usluga, ljudskih kapaciteta i ostalih čimbenika koji omogućavaju djelotvorno objedinjavanje, upravljanje i održavanje dijeljenja prostornih podataka u svrhu zadovoljenja potreba na nacionalnoj, kao i na europskoj razini, a koji će biti sastavni dio europske infrastrukture prostornih podataka definirane INSPIRE direktivom.

Ostali pravni propisi koji uređuju ovo područje jesu:

Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/2002, NN 80/2008, NN 30/2014), Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005), Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/2009), Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN broj 103/03, 139/04, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12), i Zakon o elektroničkoj trgovini (NN 173/2003, NN 67/2008, NN 36/2009, NN 130/2011, NN 30/2014).

Odluka o pokretanju Projekta e-Građani

Vlada Republike Hrvatske je pokrenula Projekt e-Građani Odlukom o pokretanju Projekta e-Građani (NN 52/2013, NN 31/2014) koji je omogućio pristup javnim informacijama i informacijama o javnim uslugama na jednom mjestu, siguran pristup osobnim podacima i elektroničku komunikaciju građana i javnog sektora.

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

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

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

Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici održanoj 24. travnja 2014. godine donijela je Zaključak kojim je utvrdila prijedlog Nacionalnog programa reformi u kojem je osnivanje *Shared Service Centra* definirano kao jedna od dugoročnih reformskih mjera. U svrhu nastavka provedbe Zaključka utvrđeno je da će se trgovačko društvo Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama (APIS-IT d.o.o.), čija su djelatnost informatički sustavi i informatička tehnologija, a u kojem Republika Hrvatska ima poslovni udio od 51 % dok Grad Zagreb ima poslovni udio od 49 % temeljnog kapitala, prestrukturirati u Centar dijeljenih usluga (u daljnjem tekstu CDU) te da je potrebno osigurati 100% vlasništva Republike Hrvatske nad trgovačkim društvom APIS-IT d.o.o. (opširnije u poglavlju 7.5.2).

4 Snimka stanja

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

4.1 e-Usluge

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

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

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

Današnje stanje u Republici Hrvatskoj je takvo da je još uvijek velika većina e-usluga na razini zrelosti 2, tj. da se radi o jednosmjernoj interakciji. Razlog tome je taj što do ljeta 2014. godine nije bilo jedinstvenog mjesta u virtualnom svijetu za interakciju s građanima i poslovnim subjektima, tako da je svako tijelo, koje je htjelo pružati personalizirane usluge, moralo razviti i svoj sustav izdavanja mehanizama za verifikaciju e-identiteta.

4.1.1 Ključni preduvjeti za razvoj e-uprave

e-Građani

Gotovo sva tijela javnog sektora razvila su e-usluge.

Probleme su pri tome predstavljali:

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

4. SNIMKA STANJA

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

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

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

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

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

Središnji državni portal

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

Ujedno se na tim stranicama nalazi popis svih e-usluga koje pružaju tijela javne uprave, uključujući i tijela lokalne i područne (regionalne) samouprave pod „Ostale e-usluge u Republici Hrvatskoj“⁴⁹.

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav NIAS

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

NIAS je cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na nacionalnoj razini, koje omogućava uključivanje više tipova vjerodajnica različitih razina sigurnosti i to od razine 2 (najniža) do 4. Trenutno dostupne vjerodajnice navedene su u Listi prihvaćenih vjerodajnica⁵⁰. Cilj je uključiti vjerodajnice svih zainteresiranih poslovnih subjekata u NIAS tj. nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav, te otvoriti sustav privatnom sektoru.

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

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

⁴⁹ <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>

⁵⁰ <https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667>

4. SNIMKA STANJA

Elektroničke vjerodajnice koje su trenutno dostupne u sustavu NIAS su:

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

Danas se osigurava izdavanje vjerodajnica ePass i mToken isključivo osobama koje osobno dođu po vjerodajnice, ne postoji mogućnost opunomoćiti drugu osobu, nema mogućnosti izdavanja vjerodajnica za djecu ispod 15 godina, niti vjerodajnice može preuzeti roditelj. Izdavanje vjerodajnica nije moguće niti u inozemstvu.

Osobni korisnički pretinac

U Osobni korisnički pretinac (OKP) korisnici zaprimaju poruke od javne uprave. Mogu zaprimiti više od 40 različitih obavijesti od javne uprave, a broj im stalno raste. OKP osigurava proaktivno djelovanje uprave, jer šalje obavijesti bez da korisnik pokreće neku e-uslugu.

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

Osobni korisnički pretinac dostupan je putem mobilnih platformi iOS, WP i Android.

U sljedećem razdoblju planira se nadogradnja Osobnog korisničkog pretinca koje bi omogućile: dostavu službenih obavijesti uz potvrdu prijma od strane primatelja, personalizaciju poruka od interesa korisnika, prosljeđivanje informacija o porukama na e-mail adresu i tako dalje.

Kontakti centar e-Građani

U okviru uspostave sustava e-Građani, Republika Hrvatska je osigurala i Kontakti centar e-Građani kao centralnu točku kontakta i podrške svim trenutnim i potencijalnim korisnicima sustava e-Građani. Svrha uspostave središnjeg Kontaktnog centra e-Građani je osiguravanje adekvatne i brze korisničke podrške u dijelu korištenja elektroničkih usluga, kao i pružanje informativne podrške o radu i mogućnostima sustava.

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

Zaključak e-Građani

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

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

Danas postoje i druge platforme, vezane uz pojedina upravna područja, od kojih se ovdje navode samo neke. Tako Porezna uprava ima svoju platformu e-Porezna, putem koje se mogu koristiti e-usluge Porezne uprave (<https://e-porezna.porezna-uprava.hr/>), a također i Carinska uprava ima svoju

4. SNIMKA STANJA

platformu e-Carina za korištenje e-usluga (<https://e-carina.carina.hr/captcha/>). U sustavu zdravstva važan portal za zdravstvene djelatnike je CEZIH Centar zdravstvene informatike Republike Hrvatske (<http://www.cezih.hr/>), a u sustavu znanosti i obrazovanja su to usluge CARNeta (www.carnet.hr) i Srca (www.srce.hr). Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta provodi elektroničke upise u I. razred srednje škole putem Nacionalnog informacijskog sustava prijava i upisa u srednje škole (www.upisi.hr) te prijavu ispita državne mature i upise na visoka učilišta putem Nacionalnog informacijskog sustava prijava na visoka učilišta (www.postani-student.hr). Područje prostornih podataka uređeno je kroz Nacionalnu infrastrukturu prostornih podataka te je uspostavljen portal sa ciljem pronalaženje prostornim podataka i usluga javnog sektora kroz sustav metapodataka (<http://geoportal.nipp.hr>), a razvijen je i portal e-zemljišne administracije (<https://oss.uredjenazemlja.hr/>).

4.1.3 Otvoreni podaci

Sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama, kojim se preuzima Direktiva EU o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora, a odnosi se na jačanje obaveze objave informacija javnog karaktera koje su sadržane u obliku baza ili registara radi ponovne uporabe od strane privatnog sektora ili civilnog društva te građana pojedinaca te u svrhu stvaranja dodatne društvene i gospodarske vrijednosti, komercijalnog ili nekomercijalnog karaktera, propisane su obaveze za tijela javne vlasti usmjerene na omogućavanje ponovne uporabe i otvaranje podataka. Direktivom, a zatim i Zakonom, zahtijeva se od svih tijela da osiguraju objavu takvih informacija na internetskim stranicama ili putem portala, te omogućće pružanje putem pojedinačnih zahtjeva, kao i da se kao pravilo primjenjuje pravilo bez troškova, a naplata troškova provodi samo kada je to nužno i u skladu s pravilima propisanim Zakonom i podzakonskim propisima. Također, zahtijeva se neovisni nadzor nad ponovnom uporabom kao i revidiranje ugovora o isključivim pravima na korištenje informacija javnog sektora. Posebna novost odnosi se na obavezu otvaranja podataka iz područja kulture – muzeja, arhiva i knjižnica, i uključivanje tih digitaliziranih informacija u europske portale.

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

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

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

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

- Public Sector Information Group and Subgroup,⁵¹
- Open data Support,⁵²
- ePSI Platform,⁵³

⁵¹ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/public-sector-information-group-main-page>

⁵² <https://joinup.ec.europa.eu/community/ods/description>

⁵³ <http://www.epsiplatform.eu/>

4. SNIMKA STANJA

- Share PSI,⁵⁴
- LAPSI (Legal Aspects of Public Sector Information),⁵⁵
- OpenAIREplus (2nd Generation Open Access Infrastructure for Research in Europe).⁵⁶

4.1.4 e-Uključivost

Zakonodavstvo Republike Hrvatske za sada ne definira potrebu osiguranja dostupnosti internetskih stranica u javnom sektoru. Smjernice za izradu internetskog mjesta za Središnji državni portal traže osiguranje veće dostupnosti sukladno Smjernicama za pristupačnost sadržaja internetskih stranica (Web Content Accessibility Guidelines) WCAG 2.0.

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

4.1.5 Ključne e-usluge po područjima

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

Podjela prema kriteriju uključenja u sustav e-Građani:

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

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

Dostupne e-usluge za građane

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

Uz korištenje NIAS-a:

- Građani mogu putem sigurnog e-sandučića pregledavati i upravljati porukama koje su uputila tijela državne uprave;

⁵⁴ <http://www.w3.org/2013/share-psi/>

⁵⁵ <http://www.lapsi-project.eu>

⁵⁶ <https://www.openaire.eu/>

4. SNIMKA STANJA

- U vrijeme predsjedničkih, parlamentarnih ili lokalnih izbora te u vrijeme državnih referenduma u mogućnosti su provjeriti svoj upis u registar birača te podnijeti e-zahtjev za glasovanje na drugom biračkom mjestu te
- Mogu i zatražiti e-zapise vezane uz prebivalište, boravište te vlasništvo vozila.

Bez korištenja NIAS-a:

- Lokalna samouprava nudi različite usluge te neki gradovi i općine (npr. Rijeka, Split, Osijek, Pula, Zadar, pa i manje općine kao što su Medulin, Vela Luka, Ližnjan, Kamanje, Ozalj) su razvili uslugu kojom građani mogu pratiti stanja i obrade predmeta;
- Ukoliko sudjeluju u sudskim postupcima, građani mogu 'online' provjeriti osnovne podatke o sudskim predmetima u kojima sudjeluju, napraviti informativni izračun sudskih pristojbi ili pregledati oglasne ploče sudova te
- U slučaju da žele zaštititi određeno industrijsko vlasništvo, taj proces mogu započeti i s vlastitih računala.

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

Uz korištenje NIAS-a:

- Pribavljanje isprava iz Matice rođenih i vjenčanih te iz Knjige državljana;
- Putem sustava e-Dnevnik roditeljima čija djeca pohađaju škole koje su uključene u sustav e-Dnevnika je dostupan uvid u sve relevantne podatke koje se tiču njihovog djeteta u osnovnom ili srednjem obrazovanju;
- Također, roditelji imaju mogućnost izračuna potencijalnog doplatka za vlastitu djecu.

Bez korištenja NIAS-a (koriste se drugi mehanizmi identifikacije/autentifikacije):

- Mrežna stranica www.upisi.hr korisničko je sučelje Nacionalnog informacijskog sustava prijava i upisa u srednje škole. Sustav omogućuje bolju umreženost svih sudionika upisnoga procesa – Ministarstva, ureda državne uprave, županijskih upravnih odjela, osnovnih i srednjih škola, učenika i roditelja;
- Mrežna stranica www.postani-student.hr korisničko je sučelje prema Središnjemu registru državne mature i Nacionalnome informacijskom sustavu prijava na visoka učilišta. Sustav omogućuje prijavu ispita državne mature, prijavu studijskih programa te uvid u vlastite rezultate po svim elementima vrjednovanja za rangiranje pri upisu na studijske programe.

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

Uz korištenje NIAS-a može se:

- Pregledati podatke o izabranom liječniku;
- Predati zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja ili
- Provjeriti recepte realizirane u ljekarnama u posljednjih 6 mjeseci.

Bez korištenja NIAS-a može se:

- Pregledavati liste čekanja u zdravstvenim ustanovama, pregledati status njihovog obveznog ili dopunskog osiguranja;
- Pronaći najbližu zdravstvenu službu ili ljekarnu te
- Ugovoriti policu dopunskog osiguranja.

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

- Mogu zatražiti informativni izračun mirovine;
- Mogu zatražiti e-zapis o radno pravnom statusu;
- Imaju uvid u podatke o ostvarenim primicima te prijavama i odjavama u sustav mirovinskog osiguranja;

4. SNIMKA STANJA

- Mogu dobiti informaciju o stanju zahtjeva za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja;
- Mogu obaviti uvid u podatke o obračunatim ustegama iz mirovinskog primanja putem osobnog korisničkog pretinca;
- Mogu unositi vlastite životopise u bazi tijela za povezivanje nezaposlene osobe i poslodavca te
- Mogu provjeriti sve informacije koje su vezane uz obvezni mirovinski fond.

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

Uz korištenje NIAS-a:

- Uvid u podatke iz porezno knjigovodstvenim karticama, a
- Uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplatiteljima.
- Uz navedeno, putem Osobnog korisničkog pretinca korisnicima su dostupne informacije o godišnjoj prijavi na dohodak i obavijesti o obvezi za cestovna motorna vozila.

Bez korištenja NIAS-a:

- Fizičke osobe koje posjeduju dionice, u mogućnosti su vidjeti stanje svog računa.

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

Uz korištenje NIAS-a:

- Usluga uvida u zemljišnoknjižni i katastarski sustav te je poboljšana razina kvalitete i brzine pružanja usluga u poslovima registriranja promjena stvarnih prava nad nekretninama;
- Usluga elektroničke prijave boravišta.

Bez korištenja NIAS-a:

- e-Dozvola, sustav koji omogućava pokretanje i provođenje cijelog postupka izdavanja akata za gradnju. Geoportal ISPU-a koji je uspostavljen kao centralno mjesto za pristup prostornim planovima, podacima o prostornim planovima, e-Dozvoli i dr. pri čemu se prostorno-planski podaci mogu preklapati i usporediti s drugim dostupnim prostornim podacima;
- Dostup do brojnih geoprostornih podataka i vizualno prikazane mape iz katastra, uz omogućenu pretragu podataka putem broja katastarske čestice ili putem broja posjedovnog lista te uvid u status predmeta. Vlasnici nekretnina uz nekoliko klikova mogu pristupiti i osnovnim podacima o nekretninama koje posjeduju;
- Na mreži se mogu naći i brojne međusobno povezane e-baze podataka o stanju i opterećenjima pojedinih sastavnica okoliša, interaktivne karte na kojoj se mogu pronaći podaci o kvaliteti zraka i kakvoći mora za kupanje na plažama te
- Putem geoportala NIPP-a prostorni podaci javne uprave dostupni su za pretraživanje, pregledavanje i preuzimanje kroz standardizirane mrežne usluge. Trenutno se na geoportalu NIPP-a nalazi 129 zapisa o metapodacima u nadležnosti 30 institucija.

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

Uz korištenje NIAS-a:

- Građani na jednom mjestu mogu sudjelovati u procesima savjetovanja sa zainteresiranom javnošću pri izradi određenih pravnih propisa.

Bez korištenja NIAS-a:

- Usluga kupnje dnevnih, višednevnih te godišnjih dozvola za rekreacijski ribolov;
- Putnici u inozemstvo u mogućnosti su pregledati informacije o sigurnosnom stanju u zemljama u koje namjeravaju putovati ipregledati njihove vizne sustave.

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

4. SNIMKA STANJA

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

Posebna su kategorija i hrvatski **branitelji** te je na jednom mjestu svima omogućen uvid u njihov registar.

Dostupne elektroničke usluge za poslovne korisnike

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

Osnivanje poduzeća nije moguće u potpunosti elektroničkim putem, ali su razvijene brojne usluge koje olakšavaju taj proces. Novopečeni osnivač društva s ograničenom odgovornošću ili jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću poduzeće osniva dolaskom na jedno fizičko mjesto, a sav proces je završen u roku od 24 sata. Iako osoba fizički dolazi osnovati poduzeće, brojne A2A usluge ubrzavaju proces.

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

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

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

U području carina i trošarina obavezne e-usluge su:

- e-Carina – proces e-razmjene dokumenata s gospodarskim subjektima u okviru e-carine započeo je 2012. godine obaveznom primjenom e-usluge iz područja tranzita, a ta vrsta poslovanja je 2014. godine proširena na područje uvoza i izvoza, obračuna davanja i naplate, nadzora kretanja trošarinske robe u sustavu odgode plaćanja trošarine, a sve je integrirano u ukupan informacijski sustav Carinske uprave.

4. SNIMKA STANJA

- e-Trošarine – od 01. rujna 2014. godine obvezno je elektroničko podnošenje svih obrazaca za trošarinske obveznike i obveznike posebnih poreza, što je integrirano u ukupan informacijski sustav Carinske uprave.

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

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

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

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

e-Usluge dostupne putem platforme e-Građani

Pokretanjem sustava e-Građani omogućen je dostupnost do više od 21 e-usluge koje za utvrđivanje identiteta te njegovu verifikaciju koriste nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije NIAS:

1. Registar birača
2. Moj OIB
3. mojID
4. Osobni korisnički pretinac
5. e-Matične knjige
6. e-Dnevnik za roditelje
7. ePKK Porezno knjigovodstvena kartica
8. Pregled izabranog liječnika
9. Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja (EKZO)
10. Korisničke stranice HZMO-a
11. Elektronički zapis o radno pravnom statusu
12. Burza rada
13. Sustav elektroničkih usluga REGOS-a
14. Moj račun REGOS
15. Registar birača e-Privremeni upis
16. Usluge MUP-a - elektronički zapis o prebivalištu, boravištu i vlasništvu vozila te elektronička prijava boravišta
17. Kalkulator doplatka za djecu
18. eJOPPD - omogućuje uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze
19. Realizirani recepti - uvid u realizirane recepte u posljednjih šest mjeseci (prva usluga uspostavljena na većoj sigurnosnoj razini - 3 pa joj se ne može pristupiti uz korisničko ime i lozinku)
20. e-Savjetovanja - omogućuje sudjelovanje korisnika u procesu savjetovanja sa zainteresiranom javnošću koje provodi Ministarstvo poduzetništva i obrta u skladu sa Zakonom o procjeni učinaka propisa
21. Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra ZIS OSS
22. Uvid u podatke o obračunatim ustegama iz mirovinskog primanja putem osobnog korisničkog pretinca

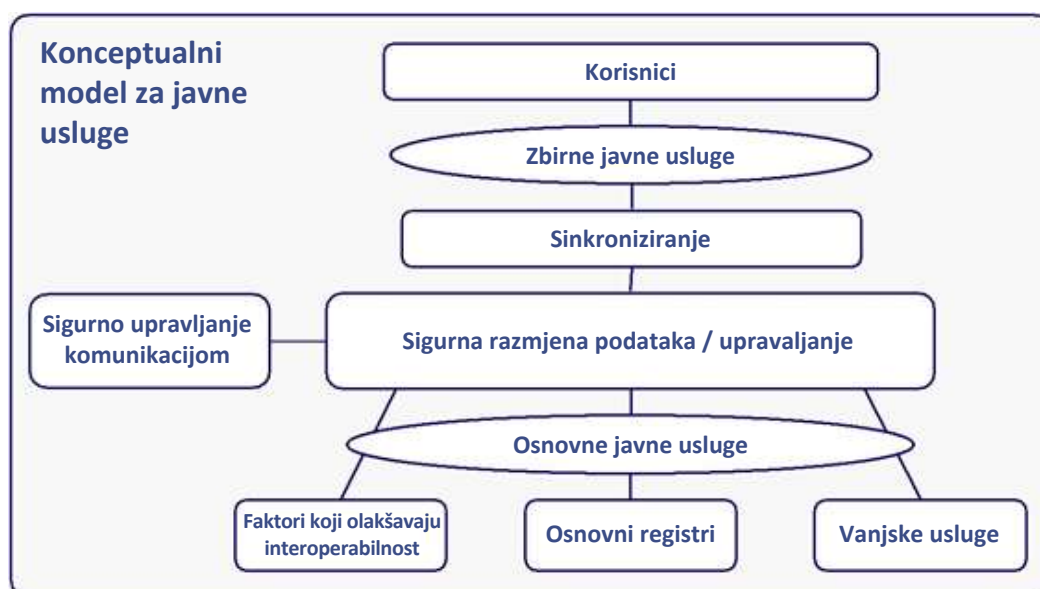
4. SNIMKA STANJA

4.2 Informatizacija javne uprave (A2A)

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

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

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



Slika 2. EIF 2.0 zajednička shema međusobnog povezivanja labavo povezanih komponenti usluga, nužna infrastruktura prilikom uvođenja europskih javnih usluga.

4.2.1 Sustav interoperabilnosti

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

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

U funkciji je i **javni registar Metaregistar** koji ima funkciju kolaboracijskog alata za razvoj sustava povezivanja javnih registara. Osim što se unose svi postojeći načini i mogućnosti povezivanja,

4. SNIMKA STANJA

Metaregistar osigurava koordinaciju kod promjena u registarskom sustavu, te stvara tzv. 'referencijalni integritet'.

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

Zajednička osnovica za sigurnu razmjenu podataka i OIB sustav

U Republici Hrvatskoj za potrebe OIB-a razvijen je i koristi se sustav koji djelomično ima svojstva zajedničke osnovice za sigurnu razmjenu podataka (GSB – *Government Service Bus*). OIB sustav je u upotrebi od 2009. godine i može predstavljati dobru polaznu točku za uspostavu jedinstvenog sustava podrške interoperabilnosti. Njime se omogućilo stvaranje jedinstvenog identifikatora osobe, koji je zakonski prihvaćen, a čime su stvoreni i preduvjeti za informatičku razmjenu podataka u svim službenim evidencijama između javnopravnih tijela.

Republika Hrvatska je pokrenula projekt *Jačanje kapaciteta radi učinkovitijeg funkcioniranja javne uprave* financiran od strane EU putem prijelaznog instrumenta *Transition Facility (Jačanje kapaciteta za buduće korištenje strukturnih fondova)*, za definiranje standarda za povezivanje i razmjenu informacija i podataka između različitih tijela javne uprave tj. standarda za definiranje osnovice za sigurnu razmjenu podataka, gdje se prvi rezultati očekuju od sredine 2017. godine.

4.2.2 HITRONet

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

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

4.2.3 Državni oblak

U ovom trenutku su putem Operativnog programa za Konkurentnost i koheziju osigurana sredstva u iznosu od 30 mil. eura za razvoj državnog oblaka. U tijeku je razvoj državnog oblaka u tvrtki APIS-IT d.o.o. (opširnije u poglavlju 7.5.2).

4.2.4 Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS)

Obzirom da je postojeći informacijski sustav državne uprave heterogen i distribuiran po tijelima državne vlasti odgovornima za obavljanje specifičnih usluga prema građanima, postojeći sustav upravljanja informacijskom sigurnošću također je distribuiran te time limitiran za efikasno

4. SNIMKA STANJA

upravljanje. Iako definiran, okvir za upravljanje informacijskom sigurnošću se teško provodi u navedenim necentraliziranim uvjetima. Jedna od centralnih točaka na kojoj su implementirani napredni moduli tehničke zaštite iz domene cyber sigurnosti je mreža HITRONet. Budući da mrežu još uvijek ne koriste sva tijela državne vlasti, mehanizmi zaštite nisu primijenjeni na sva tijela.

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

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

Registar zaposlenih u javnom sektoru i Centralni obračun plaća

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

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

4.4 Organizacijski okvir informatizacije javne uprave

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

4.4.1 Organizacija i upravljanje

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

Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za koordinaciju informatizacije javnog sektora

- Političko tijelo koje donosi odluke vezane uz razvoj državne informacijske infrastrukture te donosi zaključke koji se usvajaju na Vladi RH.

Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu

- Stručno tijelo koje donosi preporuke Povjerenstvu Vlade RH za koordinaciju informatizacije javnog sektora; važnu ulogu u tijelu imaju predstavnici Ureda vijeća za nacionalnu sigurnosti i Agencije za zaštitu osobnih podataka.

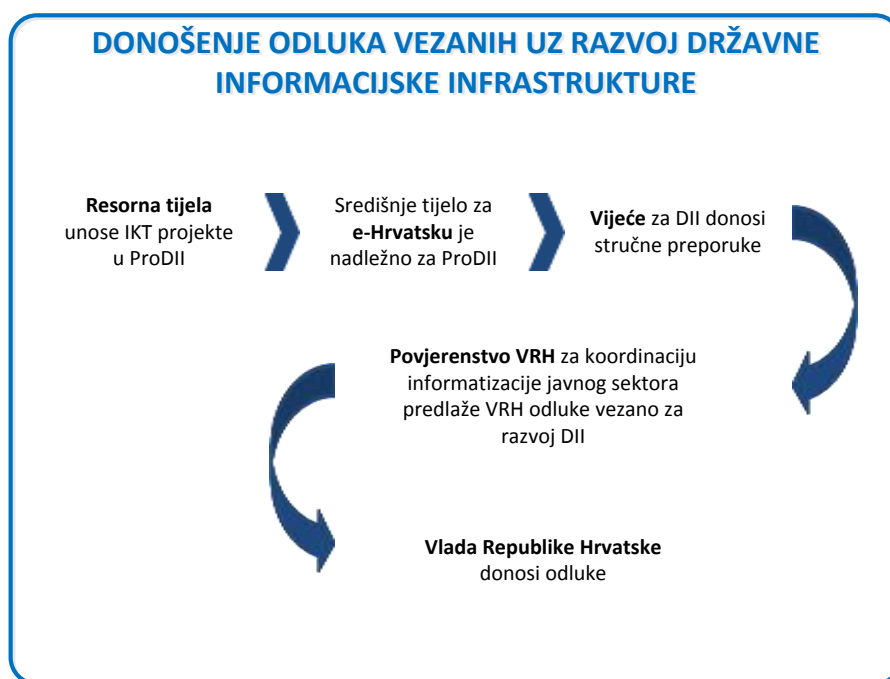
4. SNIMKA STANJA

Središnje tijelo državne uprave nadležno za e-Hrvatsku

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

Tijela javnog sektora

- Tijela nadležna za informatizaciju područja iz svoje nadležnosti:



4.4.2 Okosnice razvoja e-Uprave

Današnju okosnicu razvoja e-uprave čine Agencija za podršku informacijskim sustavima i informacijskim tehnologijama (APIS IT)⁵⁷, Financijska agencija (FINA)⁵⁸, Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)⁵⁹ i Sveučilišni računski centar Sveučilišta u Zagrebu (Srce)⁶⁰.

4.4.3 Ljudski potencijali

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

⁵⁷ <http://www.apis-it.hr>

⁵⁸ <http://www.fina.hr>

⁵⁹ <http://www.carnet.hr>

⁶⁰ <http://www.srce.unizg.hr>

4. SNIMKA STANJA

Dio problema prepoznat je i u nižoj razini informatičke pismenosti i visokoj starosnoj dobi stručnog kadra. Rezultat svega toga je izostanak primjerene razine rasta IKT-a u državnoj upravi.

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

4.5 Potrebe razvoja e-uprave

Analiza podataka Državnog zavoda za statistiku govori da građani koji pristupaju Internetu u 47 % slučajeva koriste Internet za pristup e-uslugama javne uprave⁶¹, za razliku od 2013. godine kada su to činili u 37% slučajeva⁶². S druge strane, prikaz razloga neposjedovanja internetskog priključka, kojeg 32% anketiranih nije posjedovala u 2014. godini zabrinjava, jer najveći dio tih građana, točnije 59% njih smatra da nema potrebe za priključivanjem na Internet⁶³. To znači kako država treba pripremiti kvalitetne e-usluge kojima bi se mogli potaknuti građani na korištenje Interneta. Daljnji zanimljiv podatak je da poslovni subjekti koriste Internet za prikupljanje obrazaca te predaju obrazaca u najvećem postotku⁶⁴.

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

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

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

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

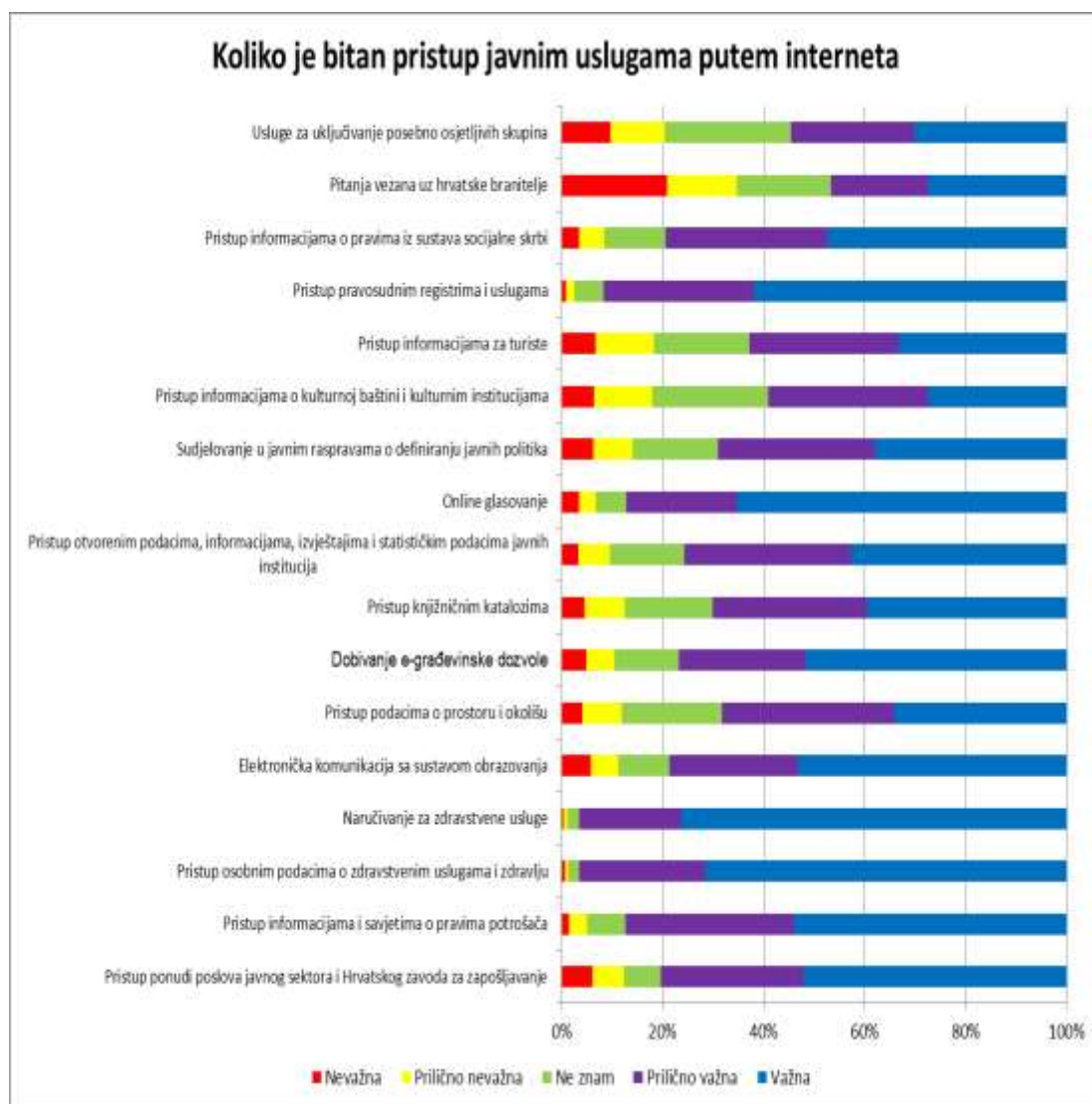
⁶¹ DZS: UPORABA INFORMACIJSKIH I KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJA (IKT) U KUĆANSTVIMA I KOD POJEDINACA U 2013., PRVI REZULTATI http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/02-03-02_01_2013.htm

⁶² Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2013., prvi rezultati, Državni zavod za statistiku, Zagreb, prosinac 2014. http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/02-03-02_01_2014.htm

⁶³ Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduzećima u 2013

⁶⁴ Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduzećima u 2013., prvi rezultati, Državni zavod za statistiku, Zagreb, prosinac 2013.

4. SNIMKA STANJA



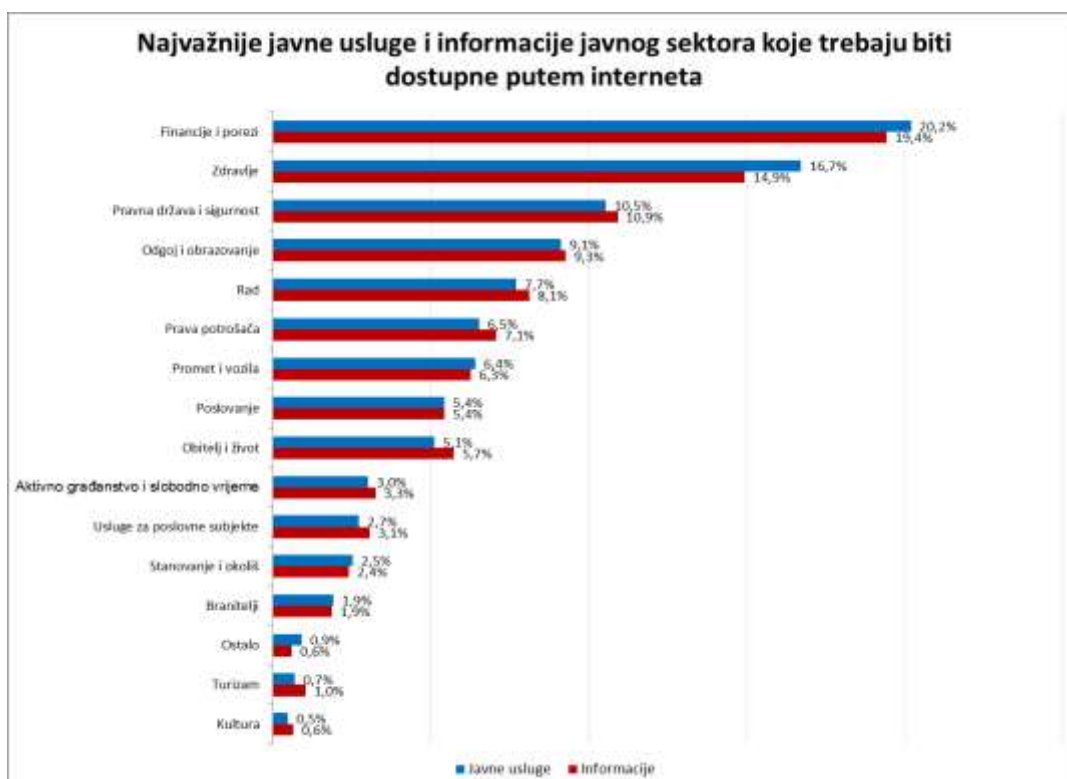
Graf 1. – Važnost pristupa javnim uslugama

Najveći broj građana, sukladno Grafu 1, smatra važnim usluge u zdravstvenom sektoru. Po važnosti su na prvom mjestu usluge naručivanja na zdravstvene usluge te pristup osobnim podacima o zdravstvenim uslugama. Nakon toga slijedi on-line glasovanje, pa pristup pravosudnim registrima i uslugama, e-građevinske dozvole, e-obrazovanje, savjeti potrošačima i ponuda poslova.

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

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

4. SNIMKA STANJA



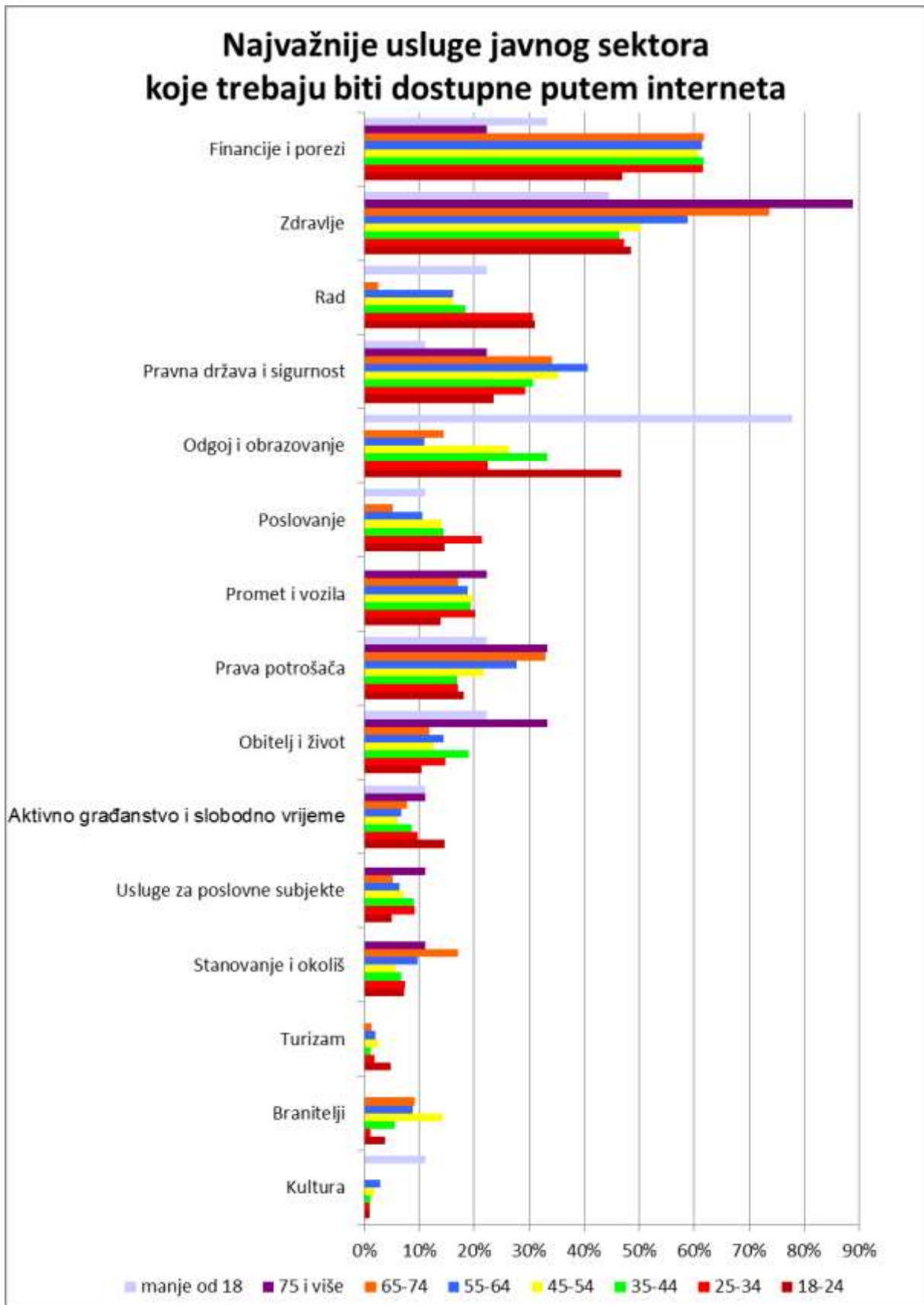
Graf 2. – Najvažnije javne e-usluge i informacije javnog sektora

Prikaz istih e-usluga vezanih uz raspodjelu prema starosti građana.

Promatrajući Graf 2., vidljivo je da je najveći broj građana izrazio potrebu za razvojem e-usluga i pružanjem informacija u području financija i poreza. Slijedi područje zdravlja, pravne države i sigurnosti, odgoj i obrazovanje, rad, prava potrošača, promet i vozila, poslovanje, obitelj i život, aktivno građanstvo i slobodno vrijeme te stanovanje i okoliš, branitelji, ostalo i tek zatim turizam i kultura na kraju.

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

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



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

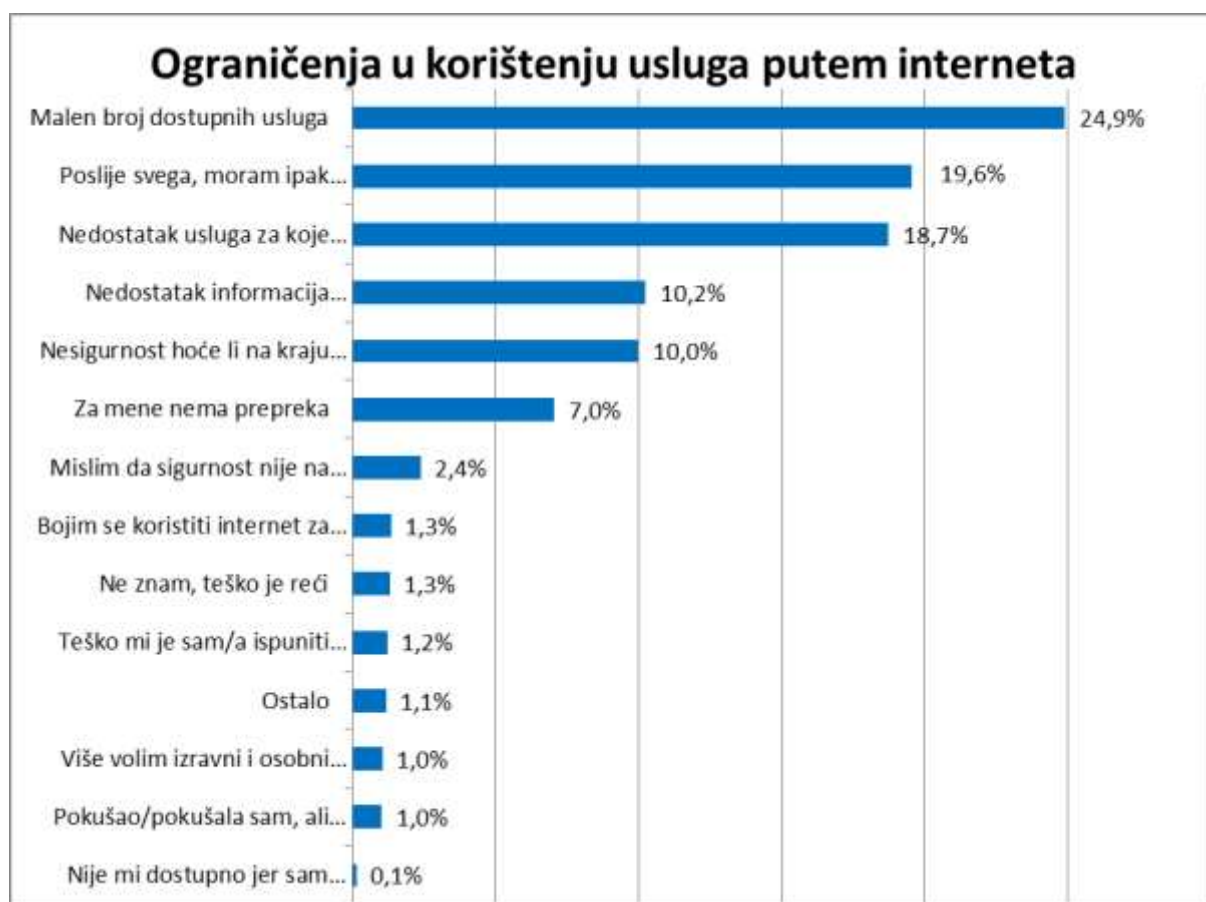
4. SNIMKA STANJA

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

Graf 3. Prikazuje, osim raspodjele traženih usluga, i dobnu raspodjelu osoba koje su odgovorile na upitnik. Odmah je vidljivo da je najveći broj osoba od 25 do 35 godina. No, raspodjela potrebnih usluga je u suglasnosti s potrebama ostalih dobnih skupina.

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

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



Graf 4. Ograničenja u korištenju usluga putem interneta

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

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

4. SNIMKA STANJA



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

Graf 5. ukazuje da je velik broj građana zadovoljan načinom rješavanja zahtjeva putem Interneta. No, dalje se vidi da se ne može u potpunosti obraditi cijeli zahtjev. Stoga je potrebno intenzivnije raditi na povezivanju informacijskih sustava te na kompleksnim e-uslugama.

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

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

- **Odgovorilo je 3.268 osoba**

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

5 SWOT analiza IKT-a javne uprave

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

5. SWOT

<p>projekata vezanih uz Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi bit će utvrđena u sekundarnom zakonodavstvu</p> <ul style="list-style-type: none">• Poboļjšana koordinacija i upravljanje IKT aplikacijama i javnim e-uslugama kao rezultat uspostavljanja Centra dijeljenih usluga i njegovih aktivnosti koje se odnose na razradu poslovnih procesa i standarda• Povećana učinkovitost i isplativost u upravljanju javnom IKT infrastrukturom kao rezultat uspostavljanja Centra dijeljenih usluga koji upravlja „oblakom“ središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave• Rastući broj i povećana kvaliteta usluga koje građanima pružaju javne ustanove, rastuća razina korištenja javnih e-usluga, rastuća potreba za pružanjem visoko-kvalitetnih i dostupnih e-usluga• Strukturiran i sveobuhvatan pristup informatizaciji javne uprave predstavljen u Strategiji e-Hrvatska 2020 utemeljen na korištenju IKT-a za modernizaciju i povećanje učinkovitosti javne uprave u pružanju e-usluga i pristupa vanjskih korisnika javnim podacima• Partnerski dijalog s dionicima unutar i izvan javne uprave• Trend povećanja korištenja modernih informacijskih i komunikacijskih tehnologija na razini središnje uprave i lokalne i područne (regionalne) samouprave	<p>odgovornog čelniku tijela</p> <ul style="list-style-type: none">• Nedostatak ujednačenih/uređenih poslovnih procesa/upravnih postupaka javne uprave• Poslovni procesi prilagođeni manualnom načinu realizacije• Nedostatak usvojenih tehničkih standarda za razvoj državne informacijske infrastrukture• Relativno slaba penetracija širokopojsnih priključaka među stanovništvom i njena nejednolika rasprostranjenost na teritoriju Hrvatske• Sporadičan proces unapređivanja i modernizacije elektroničkog pristupa uslugama i podacima javnih ustanova ovisan o pojedincima, a ne o sustavu• Kašnjenja u pravovremenom izvršavanju ključnih IKT projekata koji doprinose rezultatima Strategije zbog dugotrajnih postupaka nabave ili drugih formalnih i proceduralnih aspekata• Kašnjenja u pravovremenom izvršavanju ključnih IKT projekata koji doprinose rezultatima Strategije zbog nedostatka kapaciteta• Nedefinirani kriteriji odnosno uvjeti za smještaj/pohranu podataka temeljnih, a onda i javnih registara, a vezano uz pitanje kontinuiteta u poslovanju, naročito u povezanoj javnoj upravi• Nedostatak sredstava u državnom proračunu za IKT projekte• Nedostatak sredstava u državnom proračunu za sufinanciranje projekata koji će se financirati iz EU fondova• Nedovoljno brz napredak u provedbi ciljeva Digitalne agende u usporedbi s drugim državama EU• Nedostatak javne prezentacije svega što je napravljeno u području ICT-a
---	--

5. SWOT

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

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

6.1 Strateški i operativni ciljevi

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

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

Strateški cilj Strategije jest razviti e-usluge koje su potrebne građanima i poslovnim subjektima te time povećati broj korisnika e-usluga javne uprave s današnjih 31,9% građana u 2014. godini⁶⁵, na 75% građana u 2020. godini koji koriste kompleksne usluge te 92,7% poslovnih subjekata⁶⁶ koje koriste e-usluga javne uprave 2013. godine na 97% poslovnih subjekata u 2020. godini.

Pozicija Republike Hrvatske prema DESI⁶⁷ indeksu je trenutno na vrlo niskoj razini, a uspješnom provedbom Strategije omogućit će bolje pozicioniranje prema tom indeksu, a naročito u području elektronički javnih usluga.

Radi ostvarivanja ciljeva sa str.3. u nastavku su detaljnije razrađeni operativni ciljevi.

Operativni ciljevi su⁶⁸:

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

⁶⁵ DAE Scoreboard, Individuals have used Internet, in the last 12 months, for interaction with public authorities. It includes obtaining information from public authorities web sites, downloading official forms and sending filled in forms, All Individuals (aged 16-74),

⁶⁶ DAE Scoreboard, Use of internet for interaction with public authorities, in the last calendar year before the survey, includes: obtaining information or forms from websites, returning filled in forms, following administrative procedures completely electronically or offering products in public authorities' electronic procurement systems (eTendering).

⁶⁷ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>

⁶⁸ Veza na ISA²

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

5. **osigurati** Vladi Republike Hrvatske podatke i informacije za **donošenje odluka utemeljenih na relevantnim činjenicama**;
6. **osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora svima**, a naročito posebno osjetljivim grupama ljudi;
7. **osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora za ponovno korištenje** u komercijalne i nekomercijalne svrhe;
8. **osigurati prikupljanje i dijeljenje znanja te podizanje svijesti svih dionika** o informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i njihovoj primjeni kroz suradnju tijela javnog sektora;
9. **osigurati svim tijelima javnog sektora sigurnu komunikacijsku infrastrukturu i mrežne servise za međusobnu razmjenu podataka i povezivanje servisa putem Hitronet usluga, temeljem definiranih standarda interoperabilnosti.**

Republika Hrvatska se u razvoju državne informacijske infrastrukture i e-usluga vodi Europskim okvirom interoperabilnosti EIF 2.0

Temeljna načela Europskog okvira interoperabilnosti:

1. Supsidijarnost i proporcionalnost
2. Usredotočenost na korisnika
3. Uključivanje i mogućnost pristupanja
4. Sigurnost i privatnost
5. Višejezičnost
6. Upravno pojednostavljivanje
7. Transparentnost
8. Očuvanje informacija
9. Otvorenost
10. Mogućnost ponovnog korištenja
11. Tehnološka neutralnost i prilagodljivost
12. Djelotvornost i učinkovitost

Pri informatizaciji javne uprave vodit će se računa o političkom kontekstu te pravnoj, organizacijskoj, semantičkoj i tehničkoj interoperabilnosti.



Slika 3. EIF 2.0 slika 4-1

6.2 Područje djelovanja Strategije

6.2.1 Aktivnosti Strategije prema vanjskim korisnicima (A2C, A2B)

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

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

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

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

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

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

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

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

Smjernice/načela za izradu kompleksnih, korisnicima orijentiranih javnih e-usluga moraju biti razvijene na način da:⁶⁹

- **integriraju više jednostavnih usluga u kompleksne;**
- osiguraju pristupanje uslugama prihvatljivima korisniku na siguran i fleksibilan način koji omogućuje **personalizaciju;**
- daju **samo one informacije koje su nužne** za dobivanje javne usluge i davanje informacija upravama samo jedanput;
- **se informatiziraju poslovni/upravni procesi** tek nakon njihovog **pojednostavljenja;**
- razviju e-usluge na način da im može pristupiti **službenik na šalteru**, ali imajući u vidu propise vezane uz zaštitu osobnih podataka, tajnosti podataka i informacijske sigurnost, samo uz pojedinačnu privolu građana, a radi pružanja usluga (kao kroz e-Građane) građanima koji

⁶⁹ Vežan na EIF 2.0

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

- nemaju informatičkih vještina;
- osiguraju građanima i poslovnim subjektima **opremu** u uredima državne uprave u županijama **za korištenju e-usluga**;
- e-usluge budu dostupne putem **različitih kanala** uz osiguranje adekvatne multikanalne poslovne i tehničke podrške
- e-usluge budu **dostupne bez obzira na mjesto pokretanja** e-usluge;
- e-usluge budu **izvedene na način da podržavaju višejezičnost**, osim na hrvatskom, gdje god je moguće i na engleskom, te na drugim jezicima, ukoliko je smisleno; tj. da se pri razvoju e-usluga vodi računa o mogućnostima uvođenja višejezičnosti;
- e-usluge budu **standardizirane** ;
- e-usluge budu pripremljene na način da se mogu **integrirati s e-uslugama na EU razini**.

Uključivanje svih korisnika, e-uključivost⁷⁰

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

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

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

Pristup podacima javne uprave

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

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

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

6.2.2 Aktivnosti prema javnoj upravi (A2A):

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

⁷⁰ http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

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

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

Ključne aktivnosti do 2020. bit će:

- **u tehničkom dijelu:**
 - razviti središnji informacijski sustav interoperabilnosti - Government Service Bus (GSB) ili zajedničke osnovice za sigurnu razmjenu podataka koja prati sigurnosne uvjete za povezivanje sustava, a naročito sustave autorizacije s pripadajućim sigurnosnim certifikatima. GSB prati i zapisuje sve razmjene podataka u cijelom sustavu uz praćenje ispravnosti dostava, a financiranje je predviđeno *Transition facility* programom EU; GSB mora biti razvijen sukladno Uredbi o elektroničkoj identifikaciji za uspostavljanje jedinstvenog EU digitalnog tržišta;
 - dalje razvijati Metaregistar, registar s popisom svih registara, njihovog sadržaja i mogućnostima povezivanja s drugim sustavima. Sustav interoperabilnosti će se smjestiti u Centar dijeljenih usluga;
 - dalje razvijati Javni registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture (Registar ProDII). Registar ProDII će se smjestiti u Centar dijeljenih usluga;
 - izraditi zajednička programska rješenja u oblaku za sve zajedničke poslovne procese / upravne postupke;
 - primijenit načelo otvorenosti pri razvijanju softverskih sustava izrađenih po zahtjevima, na način da se razvijeni kod može ponovno koristiti i dijeliti;
 - tražiti periodički informaciju od građana i poslovnih subjekata o kvaliteti i potrebnim e-uslugama, te sukladno tome usmjeriti daljnji razvoj e-usluga;
 - dograditi NIAS da podržava izdavanje vjerodajnica za sve građane (djeca, ovlaštene osobe, inozemstvo, etc.) te uključiti NIAS u EU identifikacijske i autentifikacijske sustave;
 - razviti središnji analitički sustav za izvještavanje za sva tijela javnog sektora te
 - dalje razvijati Hitronet kao zatvoreni i sigurni informacijski kanal.
- **u organizacijskom dijelu:**
 - uspostaviti tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske nadležno za praćenje provedbe Strategije, čiji čelnik (tzv. Chief Information Officer - CIO) neposredno odgovara predsjedniku Vlade RH te koordinira strateško promišljanje i uvođenje e-usluga u tijelima javne uprave, a koje usko surađuje s tijelom odgovornim za provedbu strategija i javnih politika u Vladi RH;
 - u cijelosti uspostaviti operativno djelovanje Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu koje će na stručnoj razini upravljati razvojem državne informacijske infrastrukture, a kojem će predsjedati predstavnik središnjeg tijela nadležnog za pitanja e-Hrvatske. Prijedlozi će se prosljeđivati Povjerenstvu za koordinaciju informatizacije javnog sektora, koje će ih pripremati za usvajanje na Vladi RH;
 - uspostaviti Centar dijeljenih usluga kao provedbeno tijelo za informatizaciju javnog sektora ;
 - uspostaviti ustrojstvene jedinice u svim tijelima javnog sektora direktno pod čelnikom tijela zadužene za pripremu i provedbu projekata za informatizaciju poslova i usluga tijela javnog sektora te

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

- osigurati provedbu mjera za osiguranje kibernetičke sigurnosti sukladno Strategiji kibernetičke sigurnosti.
- **u pravnom dijelu:**
 - kontinuirano prilagođavati regulatorni okvir novim tehnološkim rješenjima i poslovnim modelima;
 - primjeniti Uredbu o elektroničkoj identifikaciji za uspostavljanje jedinstvenog EU digitalnog tržišta (eIDAS uredbu),
 - uskladiti Zakon o upravnim pristojbama vezano uz razvoj usluge e-pristojbe te
 - sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama, donijeti podzakonske propise koji detaljnije reguliraju korištenje otvorenih podataka.
- **u dijelu jačanja znanja i vještina u javnoj upravi:**
 - uspostaviti sustav edukacije zaposlenih za vođenje IKT projekata u javnoj upravi i uključivanje u rad na projektima;
 - uspostaviti sustav edukacije za suradnju zaposlenih na projektima;
 - uspostaviti sustav edukacije za korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija, te zaposlenih za edukaciju građana za korištenje e-usluga javne uprave;
 - uz svaki IKT projekt uključiti će se komponenta edukacije zaposlenih i korisnika.

Korist od implementacije Strategije

Provedbom ove Strategije iskazati će se četiri ključne prednosti:

1. Efikasnost uprave temeljem:
 - transparentnosti upravnih struktura;
 - uređenih i informatiziranih unutarnjih procesa javne uprave;
 - univerzalnog pristupa informacijama putem IKT rješenja;
 - smanjenjem grešaka kao rezultat primjene IKT rješenja;
 - donošenje odluka temeljem činjenica baziranih na informacijama IKT sustava te
 - mogućnosti povezivanja s europskim javnim upravama.
2. Visoka kvaliteta i široka dostupnost usluga javne uprave temeljem:
 - uključivanja građana u odlučivanje o potrebnim javnim uslugama;
 - uključivanja građana u proces kreiranja javnih usluga;
 - standardizacijom i razvojem usluga uz poštivanje WCAG 2.0 međunarodnih preporuka pristupa;
 - mogućnošću pristupa javnoj upravi putem različitih komunikacijskih kanala;
 - mogućnosti korištenja Europskih e-upravnih usluga sukladno EIF 2.0 te
 - pristupom građana i poslovnih subjekata otvorenim podacima prikupljenim u javnoj upravi.
3. Smanjenje troškova
 - za građane i poslovne subjekte uvođenje e-uprave znači smanjenje utroška vremena;
 - transportnih i drugih troškova za obavljanje poslova s javnom upravom;
 - smanjuje se trošak nabave infrastrukture zbog zajedničkog korištenja hardvera, softverskih rješenja, mreže te njihovog održavanja te
 - korištenjem stručnih kapaciteta Centra dijeljenih usluga unapređuje se kvaliteta izgradnje državne informacijske infrastrukture.

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

4. Koristi za gospodarstvo

- trošak radnog vremena zaposlenih za suradnju s javnom upravom se smanjuje;
- uvođenjem Centra dijeljenih usluga otvaraju se mogućnosti za razvoj novih aplikativnih rješenja;
- korištenjem usluga e-uprave, a naročito provedbom projekta e-škole, razvijaju se vještine i znanja korištenja informacijske i komunikacijske tehnologije te
- otvaranjem skupova podataka otvara se mogućnost razvoja aplikativnih rješenja za tržište.

6.3 Indikatori

6.3.1 Indikatori o korištenju usluga javne uprave putem Interneta za građane

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020. ⁷¹
građani koji su koristili e-usluge u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	31,9%	75%
građani koji su imali interakcije s e-upravom na način da su slali popunjene forme u posljednjih 12 mjeseci	Eurostat	-	-	-	12,8%	60%
korisnička orijentiranost e-usluga za sve životne situacije	DAS	-	-	-	54,9%	80%
osobe sa osnovnim ili višim osnovnim IKT vještinama	DAS	-	-	-	39%	60%
osobe bez ili s malim IKT vještinama	DAS	-	52,5%	-	-	70%
osobe koje smatraju kako su IKT vještine dovoljne za tržište rada	Eurostat	54,7%	-	-	-	90%
osobe koje se naručuju na pregled kod liječnika putem web stranice	Eurostat	-	-	-	5,4%	70%
osobe koje koriste e-usluge putem e-Građani sustava	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	75%
građani zadovoljni kvalitetom e-usluga javne uprave ⁷²	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	60%
broj novih e-usluga financiranih iz ERDF-a ⁷³	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	0	15

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

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020. ⁷⁴
poslovni subjekti koji su koristili e-usluge	Eurostat	-	-	-	93%	97%
poslovni subjekti koji su imali	Eurostat	-	-	-	12,8%	35%

⁷¹ Očekivana vrijednost

⁷² Nema polaznih podataka

⁷³ e-Usluga je pojedinačna usluga koja se može pokrenuti putem Interneta za građane, zbraja se s e-uslugama za poslovne subjekte

⁷⁴ Očekivana vrijednost

6. E-HRVATSKA 2020 – STRATEŠKI CILJEVI

interakciju s e-upravom na način da su slali popunjene forme u posljednjih 12 mjeseci						
poslovni subjekti koji će koristiti e-javnu nabavu	Eurostat	-	-	19,3%	-	45%
bolnice koje online putem pristupaju zdravstvenom kartonu pacijenata	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	95%
poslovni subjekti koji su zadovoljni kvalitetom e-usluga javne uprave	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	-	60%
broj novih e-usluga financiranih iz ERDF-a ⁷⁵	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	0	15

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

Indikator	Izvor	2011.	2012.	2013.	2014.	2020. ⁷⁶
Dostupnost svih ključnih prekograničnih e-usluga javne uprave, sukladno listi dogovorenoj između svih zemalja članica	DAS	-	-	-	-	
Broj institucija povezanih u CDU	Uprava za e-Hrvatsku	-	-	-	10	300

⁷⁵ e-Usluga je pojedinačna usluga koja se može pokrenuti putem Interneta za poslovne subjekte, zbraja se s e-uslugama za građane

⁷⁶ Očekivana vrijednost

7 Ključna područja i aktivnosti

Ključne aktivnosti će se odvijati u sljedećim područjima:

- **Razvoj e-usluga** za građane i poslovne subjekte te priprema zajedničkih funkcija e-usluga uz koordinaciju razvoja kompleksnih korisnički orijentiranih e-usluga.
- **Otvaranje uprave i razvoj civilnog sektora** uspostavom sustava za sudjelovanje građana i poslovnih subjekata u kreiranju javnih politika i Strategija s upravom, otvaranjem podataka za ponovno korištenje te osiguranjem edukacije.
- **Industrijalizacija i povezivanje državne informacijske infrastrukture** razvojem središnjeg sustava interoperabilnosti te osiguranjem dostupnosti sigurnoj, održavanoj državnoj informacijskoj infrastrukturi u 'državnom oblaku' na troškovno najracionalniji način i putem sigurnih komunikacijskih sustava.
- Kroz ponudu zajedničkih funkcionalnosti putem zajedničkih dijeljenih usluga i **razvoj programskih rješenja za istovrsne poslove tijela javnog sektora** kao što su upravljanje dokumentima, javna nabava, upravljanje ljudskim potencijalima, na način da se takvi poslovi standardiziraju te osiguraju Vladi RH mogućnost nadzora nad obavljanjem posla korištenjem **Business Intelligence** rješenja te time upravljanje promjenama.
- **Pojačati javnu prezentaciju implementiranih e-usluga.**

Točan plan aktivnosti s vremenskim odrednicama te financijskim planom bit će prikazan u Akcijskom planu koji će se izraditi temeljem ove Strategije za dvogodišnje razdoblje.

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

7.1 Uspostava e-usluga

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

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

- e-carina
- e-porezna
- e-poslovanje, s naglaskom na e-račun
- e-zdravlje
- e-obrazovanje
- e-upravljanje, planiranje i korištenje prostornih podataka i zaštita okoliša
- e-kultura
- e-turizam
- e-pravosuđe

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- e-uključivost posebno osjetljivih skupina, s naglaskom na braniteljsku populaciju
- e-poljoprivreda
- e-pomorstvo

7.1.1 Praćenje razvoja e-usluga

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

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

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

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

7.2 Uspostava sustava upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS)

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

Akcijske odrednice u skladu s Digital Agendom su:

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

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

Uz metodološki okvir (krovna politika sigurnosti, specifične politike sigurnosti) uspostaviti će se i sustav tehničke zaštite koji će omogućavati provođenje proaktivnih i reaktivnih aktivnosti.

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

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

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Ključni preduvjeti za razvoj e-usluga su:

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

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

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

- Sustav Središnjeg državnog portala (gov.hr) - na kojemu bi se objavljivale informacije o javnim uslugama i na kojega bi se povezali internetski servisi nadležnih tijela javne uprave namijenjeni pružanju elektroničkih javnih usluga za poslovne subjekte i druge pravne osobe;
- Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) - koji bi bilo potrebno proširiti s dodatnim funkcionalnostima koje omogućavaju registraciju i autentifikaciju ovlaštenih predstavnika pravnih osoba te njihovu prijavu na elektroničke usluge namijenjene poslovnim subjektima i drugim pravnim osobama;
- Poslovni korisnički pretinac - koji bi se temeljio na funkcionalnostima Osobnog korisničkog pretinca, ali bi omogućavao pregled informacija i poruka upućenih iz javne uprave poslovnom subjektu odnosno drugim pravnim osobama.

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

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

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

- Ministarstvo financija
 - omogućuje korisnicima jednostavan i siguran dohvat podataka iz njihovih porezno knjigovodstvenih kartica koja pokazuje stanje na dan a sadrži sve promjene u tekućoj godini
- FINA
 - usluga jedinstvene evidencije korisničkih računa otvorenih kod različitih izdavatelja vjerodajnica uključenih u NIAS
 - uvid u informaciju o bonitetu poduzetnika

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- predavanje i preuzimanje godišnjih financijskih izvještaja i druge dokumentacije poduzetnika koju su dužni predati u svrhu javne objave
- uvid u Očevidnik neizvršenih osnova za plaćanje, specifikaciju izvršenja te podatak o redoslijedu osnove za plaćanje, iznos duga po neizvršenim osnovama
- uvid u vlastitu evidenciju ugovora i koncesija ugovorenih na području RH
- Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
 - uvid u podatke osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja
 - prijave i odjave osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja
 - promjena statusa osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja
- Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
 - uvid u podatke o radnicima za koje je izvršena prijava činjenice o invaliditetu
 - prijave i odjave na mirovinsko osiguranje
 - promjena statusa tijekom osiguranja
 - prijave o početku i prestanku poslovanja obveznika doprinosa
 - promjena podataka obveznika doprinosa
- REGOS
 - preuzimanje elektroničkog dokumenta
 - predaja zahtjeva za ispravak nepovezanih uplata doprinosa II. stupa
 - provjera članstva osiguranika u II. stupu
 - pregled nepovezanih obrazaca i uplata

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

Pitanje e-dokumenata i autentičnih izvora rješavat će se u poglavlju 7.4 koje govori o informatizaciji cijele javne uprave A2A.

7.3.1 Razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje

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

7.3.1.1 Razvoj zajedničkih funkcija koje čine sastavni dio e-usluga

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

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

Ujedno će se uspostaviti registar e-poslovni subjekti RH kao registar u kojem će biti objedinjeni osnovni podaci o svim poslovnim subjektima (poduzetnicima, obrtnicima, slobodnim zanimanjima, neprofitnim organizacijama i proračunima i proračunskim korisnicima). Ujedno će se uspostaviti sustav e-plaćanja, uključujući i mobilno plaćanje, za tijela javne vlasti (plaćanje svih vrsta pristojbi i na

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

lokaciji kao potpora e-pristojbama) i pozicionirati postojeći sustav za naplatu javnih davanja, mandatnih kazni i upravnih pristojbi putem platnih kartica kao jedinstvenog kartičnog procesora za potrebe naplate prihoda javne uprave.

Izgraditi sustave ovlaštenja koji će na jedinstven i standardiziran način rješavati različite relacije između ovlaštenika i davatelja ovlaštenja:

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

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

7.3.1.2 Osobni korisnički pretinac

Osobni korisnički pretinac dogradit će se na način da će dozvoliti nestrukturiranu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s javnom upravom. Na taj će se način osigurati komunikacija u kojoj će osobe moći uputiti zahtjev javnoj upravi dok još nisu realizirane e-usluge za pojedina područja. Omogućiti će se i elektroničko potpisivanje dokumenata što će doći do izražaja u trenutku izdavanja e-osobne iskaznice.

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

7.3.1.3 Nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije - NIAS

Sve vjerodajnice javnih tijela (HZZ, HZMO, Srce/CARNet, HZZO), a koje zadovoljavaju sigurnosne uvjete izdavanja vjerodajnica u NIAS-u, uz vjerodajnice HPB i Hrvatske pošte, uključene su u NIAS. Razvoj sustava ide u smjeru uključivanja vjerodajnica tijela realnog sektora, prvenstveno bankarskog sustava, u NIAS. Razine sigurnosti identifikacije i autentifikacije u sustavu NIAS, a sukladno zahtjevima STORK projekta EK, jesu 1 do 4, a trenutno implementirana najviša razina je razina 3.

U tijeku je razvoj e-osobne iskaznice u Ministarstvu unutarnjih poslova. Njeno će uključivanje osigurati razinu 4. Očekuje se implementacija do kraja 2015. godine, a sadržavat će identifikacijski i potpisni certifikat.

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

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

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

7.3.1.4 Standardizacija e-usluga

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

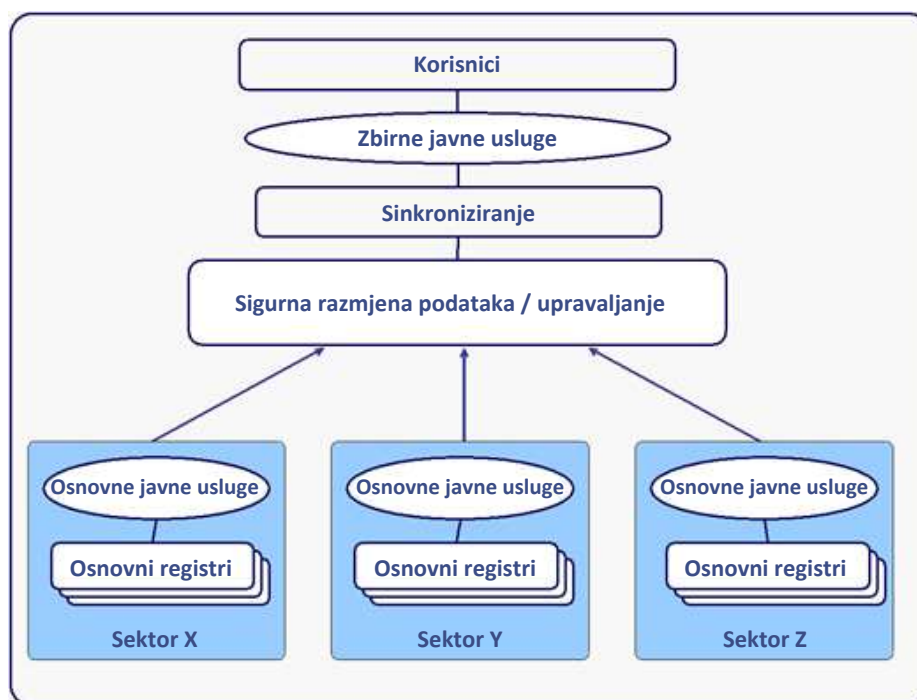
Ministarstvo uprave će donijeti detaljne standarde za razvoje e-usluga, na način da će :

- svaka e-usluga morati biti dostupna pojedinačno putem portala e-Građani/e-Poslovanje;
- svaka personalizirana e-usluga morati odmah, ukoliko je tako korisnik odredio kroz NIAS, učitati identifikacijske elemente u e-uslugu;
- e-usluge će se povezivati tako da rješavaju životne situacije, a ne prema nadležnosti institucija (horizontalne e-usluge u odnosu na vertikalne e-usluge);
- sve e-usluge morati biti realizirane minimalno na razini zrelosti e-usluge 3, 4 ili 5 sukladno smjernicama Europske komisije o razini zrelosti e-usluga;
- svaki će dokument koji se pripremi, biti putem broja zapisa i kontrolnog broja dostupan putem web stranica za provjeru 3 mjeseca od datuma kreiranja. Najveći broj dokumenata iste vrste je 3, a nakon tri mjeseca dokument se briše. Nije dozvoljena provjera podataka u bazi podataka te
- se voditi računa da e-usluge ne uvjetuju korisnicima kupovinu određenog softverskog proizvoda za njeno korištenje odnosno omogućiti korištenje open source proizvoda te na taj način osigurati tehnološku neutralnost.

Klasifikacija e-usluga

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

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI



Slika 4. EIF HR 2.0. 3-6 Shematski prikaz primjera europske javne usluge provedene kombiniranjem osnovnih javnih usluga, u ovom slučaju pristup osnovnim nacionalnim registrima, provedenih u različitim sektorima. Konceptualni model kompleksnih javnih usluga.

Standardni elementi IKT projekata

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

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

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

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

- definirati potrebe za podatkovnim povezivanjem s drugim javnim registrima u EU (razvoj web servisa);
- Definirati podatke koji su u sustavu koji se razvija autentični te potrebni drugim informacijskim sustavima u EU (razvoj web servisa);

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- e-usluge koje sustav može/treba pružati građanima EU kroz platformu e-Građani, a izgrađene sukladno standardima za e-usluge s korisničkim sučeljem na više jezika (minimalno engleski, a može i na drugim jezicima, ovisno o namjeni usluge) te
- e-usluge koje sustav može/treba pružati poslovnim subjektima EU kroz sustav e-Poslovanje s korisničkim sučeljem na više jezika (minimalno engleski, a može i na drugim jezicima, ovisno o namjeni usluge).

7.3.1.5 Katalog usluga

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

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

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

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

Pravna država i sigurnost

- **e-Uprava** - Otvaranje e-komunikacije prema maticama, Knjizi državljana i Registru birača te registrima neprofitnih organizacija, informatizacija ureda državne uprave.
- **Stanovništvo** - Uspostavljanje registra stanovništva kao jednog od ključnih administrativnih registara s ciljem adekvatnog vođenja ostalih državnih evidencija.
- **Unutarnji poslovi** - Svim korisnicima omogućit će se podnošenje zahtjeva za dobivanje isprava elektroničkim putem. Pored toga, bit će omogućeno i izdavanje pojedinih isprava elektroničkim putem. Tijela javne vlasti imat će elektronički pristup potrebnim podacima iz službenih evidencija.
- **Pravosuđe** - Područje pravosuđa unaprijedit će se kroz portal e-pravosuđe te izradu odgovarajućih usluga vezanih uz dostavu i isporuku pravnih dokumenata s težištem na dinamičkim obrascima, e-dostavu i e-isporku dokumenata, e-potpisu i e-plaćanju.
- **Nekretnine** - Planira se pristupiti formiranju Zbirke kupoprodajnih cijena (baza podataka) i automatskoj razmjeni podataka prema ključevima korisnika za cijelu državu (županije i veliki gradovi), a izdavanje izvadaka iz zbirke bi bilo u nadležnosti upravnih tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.
- **Građenje, građevni proizvodi, energetska certificiranje** - U pripremi je izrada novih baza podataka koje bi se u budućnosti trebale povezati sa sustavom e-dozvole, a podaci trebaju biti djelomično dostupni javnosti na web stranicama Ministarstva (baza građevnih proizvoda, baza izvođača radova, baza revidenata, baza informacijskog sustava za izdavanje Energetskog certifikata, baza komunalnog doprinosa i komunalne naknade, baza certificiranih instalatera za obnovljive izvore energije, računalni program za izračun energetske svojstava zgrada).
- **Prostorno uređenje** - Jačanje kapaciteta osnivanjem Hrvatskog zavoda za prostorni razvoj i razvoj informacijskog sustava prostornog uređenja (ISPU) koji je projektiran kao interoperabilni sa zadatkom povezivanja svih sustava koji sadrže prostorne podatke sukladno

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

važecim propisima, uređenje vlasništva i dokaz pravnog interesa. Uspostava registra zgrada i stanova kojim bi se omogućilo stvaranje fiskalnog katastra te kvalitetnije upravljanje prostorom, pri čemu bi se iskoristili postojeći sustavi, a sve u skladu s INSPIRE direktivom.

- **Nacionalna sigurnost** - Jasno će se propisati sigurnosni zahtjevi za elektroničke usluge koje će biti sukladne zahtjevima vezanim za kategorije podataka koji se koriste u okviru usluga i utemeljene su na unificiranim informacijskim i komunikacijskim sigurnosnim mjerama kojima se realiziraju. Područje nacionalne sigurnosti podići će se na višu razinu donošenjem plana unapređenja elektroničkog poslovanja s ciljem poštivanja složenosti odnosa u kibernetičkom prostoru.

Do kraja 2015. godine 5% građana posjedovat će e-osobnu iskaznicu. Roditelji će do sredine 2017. godine prijavljivati novorođenu djecu u sustav javne uprave elektroničkim putem. Uspostavit će se i središnji sustav obrazaca za elektroničko pokretanje zahtjeva. Do kraja 2017. godine nadogradit će se Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra s dodatnim funkcionalnostima i modulima te uspostaviti registar izvlaštenih nekretnina. Sukladno INSPIRE direktivi, unaprijedit će se pristup prostornim podacima javnog sektora putem geoportala NIPP-a i za 15% povećati broj pristupa. Upotrebom povezanih geoprostornih podataka unaprijedit će se sustav upravljanja okolišem i razviti nove e-usluge namijenjene korisnicima za podnošenje zahtjeva elektroničkim putem te e-usluge za dohvat podataka iz sustava. Putem portala omogućit će se pretraga i uvid u podatke, a objavljuvat će se i otvoreni podaci o okolišu. Do kraja 2018. godine unaprijedit će se sustav upravljanja sudskim predmetima (eSpis) i implementirati jedinstveni informacijski sustav za potrebe zatvorske administracije. Nadogradit će se računalna infrastruktura i nabaviti profesionalna oprema za modernizaciju i unaprjeđenje 450 meteoroloških motriteljskih i 250 hidroloških mjernih mreža te za mrežu za trajno praćenje kvalitete zraka. Javna uprava će do kraja 2020., putem platformi e-Građanin i e-Poslovanje, povećati broj dostupnih e-usluga koje će korisnicima omogućiti podnošenje zahtjeva i izdavanje isprava elektroničkim putem. Kroz projekt uspostave jedinstvenih upravnih mjesta, informatizirat će se uredi državne uprave u županijama i opremiti 15 jedinstvenih upravnih mjesta te izraditi 3 aplikacije. Na jedinstvenim upravnim mjestima, korisnici koji nisu informatički pismeni, osim korištenja e-usluga moći će dobiti i pomoć pri korištenju te na taj način ostvariti pristup e-upravi.

Tržište rada i zapošljavanje

- **Rad i zapošljavanje** - u sektoru zapošljavanja unaprijedit će se usluge Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u području aplikativne podrške koja je namijenjena tražiteljima posla, nezaposlenima i poslodavcima za samostalno korištenje (e-posredovanje, društvene mreže, integrirani kontakt centar i dr.) ili kao računalno asistirane usluge (statistički asistirano profiliranje, alati samoprocjene, e-savjetovanje kroz udaljeni ured). Sastavni dio ovog pristupa je i analogan razvoj sustava usluga na strani poslodavaca: prijave potreba za radnicima i e-posredovanja, uz autentifikaciju poslodavca certifikatom već korištenim u drugim procesima vezanim uz zapošljavanje, što će istovremeno štedjeti vrijeme te povećati učinkovitost i sigurnost usluge. Područje rada i zapošljavanja unaprijedit će se nadogradnjom i daljnjim razvojem portala Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO) koji pruža informacije i smjernice podnositeljima koji bi htjeli razviti nove profesionalne i kvalifikacijske standarde putem mehanizma novog Hrvatskog kvalifikacijskog okvira. Portal će pružiti informacije o 25 HKO sektora: profile sektora, pokazatelje tržišta rada u opsegu i položaj zanimanja i kvalifikacija

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

koje pripadaju svakom od sektora na tržištu rada. Korisnici će imati uvid u stope zaposlenosti po zanimanju ili grupi zanimanja, ključnim industrijama u kojoj su ta zanimanja u potražnji te usklađenost ponude i potražnje za radom na nacionalnoj i regionalnoj razini. HKO će svoje funkcionalnosti dalje razvijati kroz razne registre (ljudski resursi i slično). Uspostavom registra radnih mjesta stvorila bi se kvalitetnija politika zapošljavanja te bolje planiranje potreba na tržištu rada.

- **e-Usluge inspekcije rada** sa svrhom podnošenja prijave i obrazaca za područje radnih odnosa i zaštite na radu odnosno za prijavu povrede propisa.
- **Mirovinsko osiguranje** uz postojeće usluge i dalje će se razvijati razina e-usluga s naglaskom na osiguravanje podnošenja svih zahtjeva za ostvarivanje prava elektroničkim putem korištenjem autentifikacije putem NIAS-a, osigurati izradu isprava iz sustava mirovinskog osiguranja po uzoru na elektronički zapis o radnopravnom statusu, kontinuirano povećanje razmjene podataka informatičkim putem.

Do sredine 2017. godine unaprijedit će se razmjena podataka s Europskim portalom za mobilnost pri zapošljavanju. Uspostavom portala za e-učenje i registra osposobljavanja dodatno će se ojačati kapaciteti Centra tržišta rada Hrvatskog zavoda za zapošljavanje. U području mirovinskog osiguranja razvit će se e-usluge koje će korisnicima omogućiti podnošenje zahtjeva i izdavanje isprava elektroničkim putem te za 50% povećati korištenje sustava e-Mirovinsko. Do kraja 2017. godine, unaprjeđivat će se Portal Hrvatski kvalifikacijski okvir s dodatnim informacijama i smjernicama te nadograditi i osuvremeniti aplikativno rješenje za rad savjetnika HZZ-a. Korisnici će imati uvid u statističke podatke na nacionalnoj i regionalnoj razini. Uspostavit će se registar radnih mjesta koji će pridonijeti kvalitetnijom politici zapošljavanja, a ujedno će omogućiti daljnji razvoj Portala i dostupnost novih e-usluga.

Obrazovanje

- **e-Škole** - Projekt odgovara na uočenu potrebu za sustavnim pristupom prema uvođenju IKT-a u obrazovni sustav uspostavom sustava razvoja digitalno zrelih škola kao i predlaganjem strategije digitalne zrelosti škola. U sklopu projekta će se razviti digitalne kompetencije nastavnog i nenastavnog osoblja, digitalni obrazovni sadržaji, niz usluga za kvalitetno upravljanje nastavnim i poslovnim procesima škola, te lokalna infrastruktura u 60% osnovnih i srednjih škola u RH, uključujući opremanje škola i nastavnika IKT opremom do 2023. godine.
- I dalje će se razvijati usluga **e-Dnevnik**, web aplikacija za vođenje razredne knjige u elektroničkom obliku. Aplikacija ima sve funkcionalnosti postojeće razredne knjige, uz dodatne funkcionalnosti koje omogućava uporaba informacijsko-komunikacijskih tehnologija (ICT) poput automatiziranih obavijesti, alarma i podsjetnika. U aplikaciji su dostupni različiti izvještaji koji omogućavaju analize pri pedagoškom praćenju i izradi izvještaja koji se pripremaju za sjednice nastavničkog vijeća. Dostupan je i e-Dnevnik za učenike i roditelje koji omogućava učenicima i roditeljima pregled ocjena, izostanaka i bilježaka koje su upisali nastavnici u e-Dnevnik sustav.
- **e-Matica** je centralizirani sustav Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta koji služi za evidenciju najvažnijih podataka o učenicima i djelatnicima osnovnih i srednjih škola. Aplikacija je zamišljena kao digitalni oblik matične knjige koja se u školama ručno ispunjava. Na kraju školske godine omogućen je ispis svjedodžbi na temelju unesenih podataka o obrazovanju učenika.
- **e-Upisi u srednje škole** - centralni sustav prijave i upisa u programe obrazovanja u sve srednje škole u Republici Hrvatskoj (NISpuSŠ). Sustav je povezan s e-Maticom odnosno iz e-Matice preuzima podatke o osnovnoškolskom obrazovanju učenika, osobne podatke učenika kao i popis svih škola i programa obrazovanja. Prijava programa odvija se online i svaki učenik individualno ima mogućnost prijave te kontinuiran uvid u ljestvice poretka. Na kraju upisnog

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

postupka, podatci o učenicima, koji su upisali srednje škole također se elektroničkim putem prenose u sustav e-Matice.

- **e-Upisi na visoka učilišta** - središnji informacijsko-administracijski servis (NISpVU) koji učenicima zainteresiranim za polaganje ispita državne mature i za nastavak školovanja na visokoškolskoj razini olakšava prijavu i upis na visoka učilišta. Sustav pokriva cijeli proces od prijave ispita državne mature i uvida u njihove rezultate te prijave studijskih programa i uvida u rezultate po odabranim studijskim programima, pa do ostvarenja prava na upis na visoka učilišta.
- **Virtualna okruženje za e-učenje u sustavu obrazovanja**, ali i javne uprave – **sustavi Loomen i Merlin** – cilj je osigurati daljnji razvoj i unaprijeđenje ovih usluga Srca i CARNeta kako bi se omogućila prisustnost svih kolegija ustanova u sustavu visokog obrazovanja, odnosno što većeg broja tečajeva ustanova u sustavu osnovnog i srednješkolskog obrazovanja u virtualnom prostoru za e-učenje. Osim prisutnosti u virtualnom prostoru nastavnike će se poticati da uvođenjem informacijsko-komunikacijskih tehnologija promijene i prilagode nastavne metode u obrazovanju temeljenom na ishodima učenja sa učenicima i studenima u središtu obrazovnog procesa te na taj način podignu kvalitetu obrazovanja. Kroz nacionalni Centrar za e-učenje (smješten u Srcu) te CARNetove usluge podrške korisnicima će se također osigurati kvalitetna i stalna dostupna podrška nastavnicima u primjeni novih tehnologija u obrazovanju.

Kroz projekt e-škole izradit će se adekvatna IKT infrastruktura i unaprijediti postojeće te razviti nove e-usluge za škole koje uključene u projekt. Razvit će se digitalni nastavni sadržaj i jačati digitalne kompetencije nastavnog i nenastavnog osoblja te na taj način podići razina digitalne zrelosti hrvatskih škola. Uspostavit će se registar Hrvatskog kvalifikacijskog okvira. Sustav se planira implementirati do kraja 2016. godine, a omogućavat će podnošenje zahtjeva za upis obrazovnih ishoda u registar te pristup javno dostupnim podacima. Pilot projekt e-škole provest će se u 140 škola, a obuhvaćat će 920 nastavnika i 6000 učenika koji će koristiti nabavljenu opremu, 16 digitalno obrazovnih sadržaja i 2500 odgojno-obrazovnih radnika koji će sudjelovati u stručnom usavršavanju.

Znanost i visoko obrazovanje

- **Hrvatski znanstveni i obrazovni oblak – HR-ZOO** – Cilj projekta HR-ZOO jest izgradnja računalnog i podatkovnog oblaka koji će biti temeljna sastavnica nacionalne istraživačke i inovacijske e-infrastrukture. Osmišljen je kao zajednička infrastruktura koja će omogućiti usluge virtualnih računalnih i spremišnih resursa na načelu računarstva u oblaku, resurse grida, računalne resurse visokih performansi, velike spremišne kapacitete te povezivanje s europskim e-infrastrukturama.

Uspostavit će se Hrvatski znanstveni i obrazovni oblak (HR-ZOO). On podrazumijeva izradu računalnog i podatkovnog oblaka kao temeljne sastavnice nacionalne istraživačke i inovacijske e-infrastrukture. Uz uspostavu 6 sjedišta HR-ZOO-a, uspostavit će se infrastruktura za računarstvo u oblaku, računarstvo visokih performansi od 25000 procesorskih jezgri te velikih spremišnih kapaciteta 7 PB do kraja 2023. godine. HR-ZOO će biti povezan i s europskim e-infrastrukturama.

Kulturna i nacionalna baština

- **U području kulturne i nacionalne baštine** provest će se konsolidacija i jačanje infrastrukture za digitalizaciju, korištenje i očuvanje digitalne kulturne baštine čime će se omogućiti koordinacija i upravljanje e-digitalnom kulturnom baštinom te pristup e-uslugama kulturne i nacionalne baštine. Digitalizacijom kulturne baštine otvaraju se znatno veće mogućnosti za njezino korištenje u stvaranju novih proizvoda i usluga, za stvaranje usluga temeljenih na sadržajima iz raznolikih izvora, za prevladavanje lokalnih i domenskih granica i

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

međusektorsko povezivanje te za stvaranje kritične mase lako dostupnih kulturnih sadržaja za ponovno korištenje u obrazovanju, umjetnosti, znanosti i gospodarstvu. Digitalizacija, mrežna dostupnost i dugoročno očuvanje digitalnih sadržaja jesu i bit će nužan preduvjet za pristup kulturnim sadržajima i znanju za sve, kao i za promociju nacionalne baštine, identiteta i raznolikosti u europskom okruženju.

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

Sektor zdravlja

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

U sektoru zdravlja provodit će se projekti s ciljem izgradnje središnjeg informacijskog zdravstvenog sustava i jačanja infrastrukturnih kapaciteta. Informatički sustav za racionalno te stručno i ekonomski upravljanje lijekovima implementirat će se do kraja 2016. godine. Do kraja 2017. godine uspostaviti će se sustav elektroničkog zdravstvenog zapisa koji će obuhvaćati 40% zdravstvenih podataka za 65% građana. Portal eSmjernice s interaktivnim sadržajem koji će omogućavati pristup 30.000 medicinskog osoblja i 500.000 pacijenata uspostaviti će se do sredine 2018. godine. Sustav eBolnica će se migrirati u 25 i uvesti u 15 dodatnih bolnica, a u tijeku je spajanje i 260 zdravstvenih ustanova na eHealthNet.

Usluge socijalne skrbi

- Informatički sustav socijalne skrbi sadrži iscrpne podatke o korisnicima sustava socijalne skrbi. Sami korisnici uključuju širok raspon građana. Informacije unutar sustava su pogodna podatkovna podloga za e-usluge namijenjene korisnicima sustava i ostalim građanima. Koncept usluga se razrađuje i bitnom ovisi o SocSkrb sustavu koji je u stalnom razvoju duži period, povezan je na sve relevantne izvore podataka u ostalim TDU kojima se može utvrditi imovinsko pravni status korisnika. U planu za 2015. godinu povezivanje je s sustavom e-

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Građani. Navedene usluge bi bile prvenstveno namijenjene korisnicima sustava, te stoga njihov razvoj nije bio prioritetan u proteklom razdoblju, no s prelaskom cijelog poslovnog procesa socijalne skrbi u aplikaciju težište će se preseliti na dostupnost informacija građanima koje je najpogodnije plasirati kroz modele razvijane za širi spektar korisnika na način već prokušani u drugim tijelima državne uprave.

Putem e-usluge, kroz sustav e-Građanin, do sredine 2016. godine, korisnicima sustava socijalne skrbi omogućit će se putem jedinstvenog dokumenta pregled svog socio-ekonomskog stanja. Do sredine 2017. godine uspostaviti će se Jedinstveni centar za naknade čiji je zadatak kroz jedinstvenu administrativnu točku pružiti građanima uslugu u području ostvarivanja prava na različite naknade sa socijalnom komponentom. Do kraja 2017. godine, uspostaviti će se integrirani informatički sustav kao podrška u radu u području profesionalne rehabilitacije i području vještačenja osoba s invaliditetom te njihovo zapošljavanje.

Branitelji

- **e-Uključivanje** - razvoj središnjeg informacijskog sustava za Ministarstvo branitelja putem integriranja svih podataka s ciljem omogućavanja međupovezanosti i interoperabilnosti s drugim bitnim dionicima što će ojačati kapacitete Ministarstva i osigurati pravovremenu i kvalitetnu potporu braniteljskoj i stradalničkoj populaciji. Projekti koji se planiraju podrazumijevaju povezivanje svih podataka o braniteljskoj i stradalničkoj populaciji koje vodi Ministarstvo branitelja u jedinstvenu bazu podataka, izgradnju podsustava za pregled braniteljske i stradalničke populacije, izgradnju podsustava Centara za psihosocijalnu pomoć, izgradnju podsustava za stambeno zbrinjavanje braniteljske i stradalničke populacije te izradu IT aplikacija za braniteljske zadruge i Veteranske centre;
 - e-Usluge sveobuhvatnog praćenja zdravstvenog, socijalnog i radnog statusa te svih elemenata potrebnih za praćenje uključenosti braniteljske i stradalničke populacije;
 - e-Usluge za stambeno zbrinjavanje;
 - e-Usluga plasmana proizvođača braniteljske populacije te time uključenost u proizvodne tokove te
 - e-Usluge vezane uz Veteranske centre.

Postojeće baze podataka objedinit će se u integrirani informacijski sustav Ministarstva branitelja te na taj način osigurati pravovremenu i kvalitetnu potporu braniteljskoj i stradalničkoj populaciji. Do polovice 2019. godine uspostaviti će se informacijski sustav za učinkovito upravljanje i povezivanje veteranskih centara. Potpuno integrirani informacijski sustav, uspostaviti će se do kraja 2019. godine. Razviti će se web aplikacija putem koje će biti moguće voditi cjelokupnu evidenciju zadruga i njihovog rada. Dodatno će se izraditi podsustavi za pregled braniteljske i stradalničke populacije, stambeno zbrinjavanje, praćenje njihovog zdravstvenog stanja i socijalne uključenosti te radnog statusa. Cijeli taj projekt će biti gotov do kraja 2019. godine.

Porezi i carine

- **Porezna uprava** konstantno razvija e-usluge namijenjene poreznim obveznicima. Godišnjim planovima razvoja, izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa definira se opseg razvoja e-usluga što se ogleda kroz povećanje broja usluga (obrazaca) dostupnim

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

putem Interneta (e-Porezna). U planu je razvoj G2B usluga što će omogućiti poreznim obveznicima integraciju sa sustavima Porezne uprave s ciljem što jednostavnijeg podnošenja obrazaca elektroničkim putem te razmjene javno dostupnih podataka.

- U sklopu projekta e-Građani omogućene su usluge „ePKK – Porezno knjigovodstvena kartica” koja svim građanima omogućuje jednostavan i siguran dohvat podataka iz njihovih porezno knjigovodstvenih kartica i „e-JOPPD” koja svim građanima omogućuje uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima iskazane u JOPPD obrascu, a u planu je razvoj i implementacija dodatnih usluga za građane.

Porezna uprava će dalje razvijati i implementirati dodatne usluge za građane (A2C), poslovne subjekte (A2B) te druga tijela državne i javne uprave (A2A) vezano uz uvid u porezne podatke, što jednostavnije podnošenje obrazaca elektroničkim putem te razmjene javno dostupnih podataka.

- trošarine (trošarine i posebni porezi)
- **Carinska uprava** kontinuirano radi na jačanju e-poslovanja uvođenjem sustava **e-carina** i **e-trošarine** pružanjem novih e-usluga gospodarskim subjektima; povezuje svoj informacijski sustav s informacijskim sustavom Europske komisije kao i carinskim administracijama zemalja članica. Projektima ostvarenim u narednom razdoblju osigurati će se razvoj i dogradnja te puna implementacija sustava e-carine i e-trošarine predviđenih Carinskim zakonikom Unije i EMCS Master plan, a na taj način ostvariti će se unaprijeđenje i povećanje učinkovitosti carinskih i trošarskih postupaka.

Do kraja 2016. godine razvit će se carinski kompetencijski okvir. Početkom 2017. godine implementirat će se moderno tehnološko rješenje koje omogućava jednostavniju horizontalnu i vertikalnu komunikaciju službenika. Do kraja 2017. godine, carinskim službama i gospodarstvenicima u svim državama članicama omogućit će se pristup zajedničkom sučelju Europskog carinskog informacijskog sustava. Kroz implementaciju raznih projekata, koji će se realizirati do kraja 2017. godine, unaprijedit će se sustav eLaboratorij koji će omogućiti upravljanje s uzorkovanjem i laboratorijskim procesima, standardizirati sustav eNadzor i olakšati provedbu inspekcijskih postupaka, unaprijediti sustav eRoba i optimizirati proces privremeno oduzete robe uz praćenje kretanja, unaprijediti aplikaciju ePrekršaji koja će osigurati ujednačavanje postupanja, modernizirati sustav Naplate i knjigovodstva putem portalne tehnologije, unaprijediti sustav eTrošarine te za upravljanje rizicima ujednačiti postupanja i vrste kontrola u postupanjima carinskih službenika. Do kraja 2017. godine ojačat će se vještine informatičke pismenosti i jezične vještine te podići razina kompetencija 2700 carinskih službenika. Izradit će se i odgovarajući moduli za e-učenje. Za provedbu inspekcijskih poslova u području e-trgovine i ekonomskih aktivnosti na internetu nabavit će se potrebna oprema i alati. Do kraja 2017. godine provesti i edukacija 40 poreznih inspektora za rad s opremom i dodatno će se ojačati ljudski kapaciteti Porezne uprave. Službenicima koji rade terenske poslove do kraja 2017. godine osigurati će se veći stupanj mobilnosti pri uporabi informacijskog sustava. Uspješno upravljanje informacijskom sigurnošću carinskog informacijskog sustava u skladu s normom ISO/IEC 27001:2013 do kraja 2017. godine bit će implementirano i dokumentirano. Do kraja 2018. godine, izradit će se informacijski sustav za prijavu i odobravanje zahtjeva za organiziranje nagradne igre.

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Poljoprivreda i ruralni razvoj

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

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

Jačanje elektroničke javne uprave za cilj ima unaprijediti životne i radne uvjete poljoprivrednicima, poljoprivrednim proizvođačima, poduzetnicima i građanima u ruralnim područjima. Njima će putem platformi e-Građani i e-Poslovanje, do kraja 2017. godine, biti dostupne razne korisnički orijentirane kompleksne e-usluge kojima će se olakšati komunikacija s javnom upravom.

Turizam

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

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

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Hrvatski turizam nema konzistentnu, hijerarhijski ustrojenu i efikasnu web platformu te je ključno uspostaviti sustav multiplatformnog i multikanalnog pružanja e-turističkih usluga. Za razvoj turističkih proizvoda od izuzetne je važnosti osigurati suvremenu i inovativnu komunikaciju s tržištem, što se prije svega odnosi na bitan iskorak u e-marketingu, e-promociji i upravljanju destinacijom (destination management), te povezivanju u Global Distribution System (Amadeus, Galileo, itd.), Property Management System) i društvenim mrežama s GIS data. To podrazumijeva marketinško osnaživanje putem pravovremeno dobivenih info o korisnicima usluga; unapređenje promocijskih i destinacijskih online modela u smislu online informacijsko-prodajnih portala ponuđača usluga i destinacija (npr. kontinuirani rad na sadržaju, usmjerenje prema ciljnim potrošačkim segmentima, doživljajan prikaz ponude, optimizacija portala prema tražilicama), intenziviranje mogućnosti online kupnje i/ili rezervacije usluga (npr. smještaja, izleta, karata za događanja) na destinacijskim portalima, intenziviranje razvoja CRM sustava na razini ponuđača usluga i na razini destinacija (npr. tematizirani newsletteri, informacije prije i nakon puta), itd.

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

U tijeku je intenzivan rad na projektu "Hrvatski digitalni turizam" čiji su nositelji Ministarstvo turizma i Glavni ured Hrvatske turističke zajednice u suradnji s DZS i svim dionicima u turizmu. Projekt je usmjeren na kreiranje integrirajuće ICT platforme između raznih baza podataka i dionika u turizmu s pravovremenim i online rješenjima. Dionici u turizmu obuhvaćaju regulatorne institucije uključujući turističku inspekciju; sustav turističkih zajednica na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini; predstavnike lokalnog stanovništva ujedinjene u LAG-ove kako bi se osigurao destinacijski razvoj po mjeri lokalne zajednice; akademski sektor i privatne poduzetnike u turizmu, kao i strukovne udruge (HGK, HOK, HUP, itd.). Planirani ciljevi projekta "Hrvatski digitalni turizam" obuhvaćaju dobivanje ažuriranih i kvalitetnih info o svim turističkim dionicima koji sudjeluju u kreiranju hrvatskih turističkih proizvoda; kvalitetno praćenje prihoda od turističke članarine i boravišne pristojbe; zaštitu potrošača; implementaciju e-marketinga; uspostavljanje sustava minimalnih standarda (npr. opremljenost, sigurnost, okolišna odgovornost) za sve oblike turizma (zdravstveni, nautički, kulturni, poslovni, golf, cikloturizam, eno i gastro, ruralni i planinski, pustolovni i sportski, ekoturizam, omladinski, socijalni - razvoj baze podataka o socijalnom turizmu, pokretanje internetske stranice za socijalni turizam, itd.); uspostavljanje međunarodno relevantnih sustava licenciranja, certificiranja i kategoriziranja; implementaciju sustava okolišno odgovorne prakse na svim razinama i tijekom svih faza gradnje i operativnog poslovanja; uvođenje kvalitativnih standarda svih kategorija objekata turističke ponude, pri čemu se naglasak stavlja na uvođenje obaveznog licenciranja pojedinih vrsta uslužne ponude, uvođenje certifikacijskih shema i znakova kvalitete, objavljivanje liste najboljih ponuđača i slično; uspostavljanje sustava kvalitetnih analiza podataka o glavnim emitivnim tržištima i vrstama klijenata s tih tržišta; itd.

Potrebne prilagodbe zakonodavnog okvira za korištenje IKT tehnologije kroz e-usluge za turizam bit će napravljene tijekom 2016. godine. Do kraja 2017. godine će se razviti i implementirati registar ugostiteljskih objekata, registar pružatelja usluga u turizmu i registar turističkih zajednica te omogućiti pružateljima turističkih usluga prijavu i odjavu gostiju putem e-usluge. Do kraja 2018. godine, razvit će se dodatne turističke e-usluge i napraviti povezivanje s drugim sustavima javne uprave radi razmjene podataka te dodatno provoditi aktivnosti na podizanju svijesti i edukaciji javnih službenika i korisnika e-usluga iz područja turizma.

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Pomorstvo

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

Do kraja 2016. godine izvršit će se nadogradnja sustava Hrvatski integrirani pomorski informacijski sustav (CIMIS). Dodatno će se nadograditi postojeći sustavi e-Pomorac, e-Brodar i e-Nautika. Sustav e-Pomorac i 5% pomoraca koji će ga koristiti do kraja 2016. godine, povezat će se sa sustavima zdravstvenog i mirovinskog osiguranja te Poreznom upravom čime će pomorcima omogućiti korištenje e-usluga vezano za plovidbeni staž. Nadogradnjom Upisnika pomorskih objekata i Očevidnika brodica, čamaca i upisnika jahti te nadogradnjom sustava za izdavanje računa za naknade u pomorstvu, do sredine 2017. godine, putem sustava e-Građani dostavljat će se računi za naknade u pomorstvu. Sustav e-Nautika će se do kraja 2017. godine povezati s Registrom luka te će se putem portala za nautičare omogućiti on-line rezervacija veza u nautičkom dijelu luka otvorenih za javni promet.

Gospodarstvo

- središnji integrirani sustav (sabirnica) za protok informacija i transakcija koji povezuje postojeće i buduće digitalne usluge putem standardiziranih elektroničkih servisa;
- poslovni korisnički pretinac, središnje mjesto razmjene strukturiranih i nestrukturiranih informacija i dokumenata između javne uprave i poslovnih subjekata te definiranje standarda razmjene informacija između poslovnih subjekata;
- integrirana e-javna nabava;
- platforma za elektronička plaćanja;
- integrirano poslovanje i jedinstvena točka komunikacije i ostvarenja usluga za sve postojeće i buduće korisnike i organizacije iz privatnog sektora, osiguravajući end-to-end usluge u svim fazama poslovnog razvoja;
- sustav poslovnog nacionalnog identificiranja i autorizacije pojedinca u kontekstu poslovnog subjekta, uvažavajući mogućnosti višestrukih i promjenjivih uloga pojedinca u organizaciji te potrebe poslovnog povezivanja i integracije subjekata.

Do kraja prvog kvartala 2016. godine razvit će se i implementirati platforma za e-Poslovanje. Uspostavit će se i Poslovni korisnički pretinac putem kojeg će poslovni subjekti lakše komunicirati s javnom upravom. do kraja 2016. godine, razviti elektroničke procedure za registraciju poslovnog nastana trgovačkog društva ili obrta i započinjanje obavljanja uslužnih djelatnosti.

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

7.4 Otvaranje uprave i razvoj civilnog sektora

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

7.4.1 Pristup informacijama javne uprave

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

Također, zakonom je propisana obaveza svih tijela javne vlasti na državnoj, lokalnoj i regionalnoj razini da omoguće sudjelovanje javnosti pri kreiranju javnih politika i propisa. Danas se savjetovanja obavljaju putem Internetskih stranica pojedinih tijela, na neujednačen način te nema jedinstvenog pregleda zaprimljenih primjedbi. Potrebno je poticati i osigurati provedbu internetskih savjetovanja osim pojedinačno, i putem portala te osigurati praćenje provedbe od strane Povjerenika za informiranje. Vladin ured za udruge, kao nadležno tijelo, osigurava funkcioniranje portala e-savjetovanja za državnu upravu. Portalu će se moći pristupiti i putem platforme e-Građani. Slična rješenja treba poticati i na lokalnoj i regionalnoj razini.

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

7.4.2 Otvoreni podaci

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

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

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

Razvoj infrastrukture otvorenih podataka odvija se i u okviru Instrumenta za povezivanje Europe (*Connecting Europe Facility*), a hrvatski portal otvorenih podataka povezat će se s Paneuropskim

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

portalom otvorenih podataka koji će omogućiti višezječni pristup podacima koje izdaju tijela javne vlasti diljem Europske unije.

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

7.5 Industrijalizacija državne informacijske infrastrukture (A2A)

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

Optimizacija poslovnih procesa provest će se standardizacijom, digitalizacijom te međusektorskom integracijom pojednostavljenih poslovnih procesa na središnjem, regionalnom i lokalnom nivou.

Ujedno će se informatizirati istovrsni poslovi dijeljenjem usluga, nakon reinženjeringa te **razvojem programskih rješenja za istovrsne poslove tijela javnog sektora** kao što su upravljanje elektroničkim dokumentima i sustav javne nabave na način da se takvi poslovi standardiziraju te osiguraju Vladi RH mogućnost nadzora nad obavljanjem posla te upravljanje promjenama.

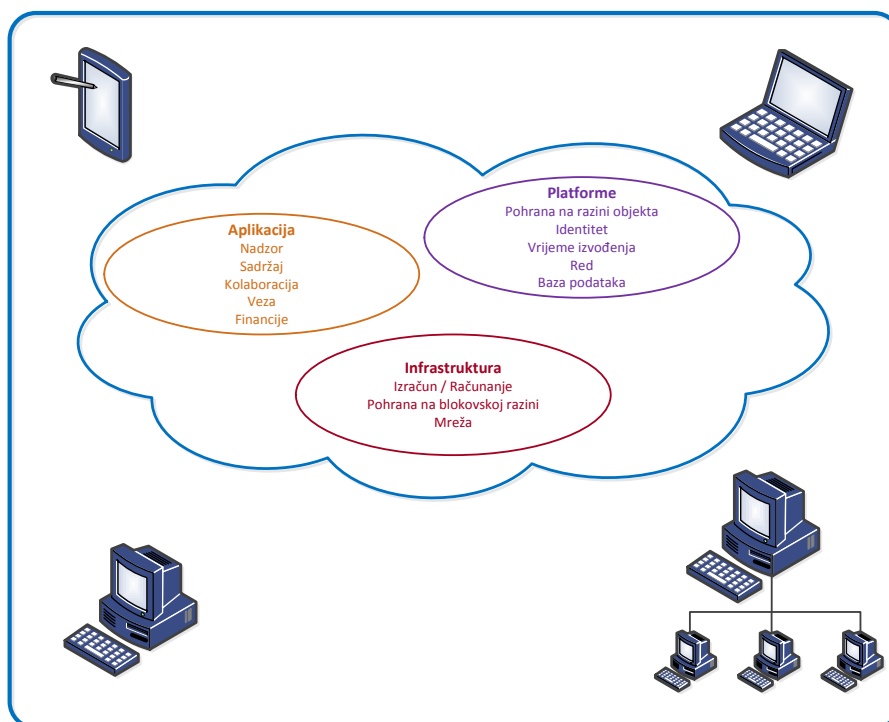
Sva tijela javne uprave će do kraja 2016. godine primati e-račune. Do sredine 2017. godine će se modernizirati i nadograditi javni Registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture, a obavezu korištenja imaju sva tijela javne uprave. Uspostavit će se Centar dijeljenih usluga kojeg će do kraja 2017. godine koristiti 300 institucija i koji će pružati 5 zajedničkih usluga. Također, informacijski sustavi tijela javne uprave prilagodit će se Portalu otvorenih podataka. Sustav koordinacije i komunikacije između različitih razina uprave koristit će 10 institucija. Do kraja 2019. godine razvit će se 3 modula e-učenja programa cjeloživotnog obrazovanja za IT profesionalne u javnoj upravi koji će pohađati 150 službenika. Registar zaposlenih će se do kraja 2020. godine nadograditi sa sustavom upravljanja ljudskih potencijala gdje će 80% tijela javne uprave biti usklađeno s novom klasifikacijom radnih mjesta. Svi informacijski sustavi tijela javne uprave kontinuirano će se međusobno povezivati čime će se smanjivati administrativno opterećenje i unaprijediti kvaliteta usluga javne uprave.

7.5.1 Informatizacija tijela javne uprave

Podržat će se uvođenje hardvera u tijela javne uprave, za koje se ustanovi da informacijska i komunikacijska oprema ne zadovoljava uvjete Uredbe o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu.

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

7.5.2 Državni oblak i Centar dijeljenih usluga



Slika 5. Government Cloud Strategy UK: infrastruktura, platforma i aplikacije mogu se nalaziti u oblaku i dohvaćaju se putem bezbroj lokacija i različitih krajnjih uređaja

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

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

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

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

Javni registri, a naročito temeljni registri koji raspolažu autentičnim podacima, čije informacije čine temelje javne uprave, a koji služe kao transakcijske baze podataka, upisom u koje se ostvaruju prava i obveze građana, zahtijevaju pohranjivanje u prostorima koji imaju svu navedenu infrastrukturu i sigurnost, u kojima se računalna i druga oprema održava te rade sigurnosne kopije koje se pohranjuju

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

na sigurna mjesta. Mnoga tijela javnog sektora ne raspolažu potrebnom infrastrukturom te ljudskim kapacitetima potrebnim da se o svemu brinu. Moguće rješenje bi bilo uspostaviti podatkovni centar za svako tijelo javnog sektora i zaposliti ljude. No, to bi iziskivalo velike troškove koji nisu opravdani u doba današnjih tehnoloških mogućnosti. Stoga je Vlada Republike Hrvatske donijela odluku da se središnji dijelovi informacijskih sustava tijela javnog sektora, koja ne raspolažu podatkovnim centrima koji zadovoljavaju kriterije osiguranja kontinuiteta poslovanja i sigurnosti informacija, „prebace“ u oblak.

Podaci kojima raspolažu tijela javnog sektora su najčešće osobni podaci koji podliježu Zakonu o zaštiti osobnih podataka i propisima o sigurnosti informacijskih sustava. Iz razloga sigurnosti će se takvi podaci pohranjivati u državnom oblaku.

Podaci pak, koji u cijelosti služe za javnu objavu, dakle javni podaci, koji se ne mijenjaju često i ne predstavljaju transakcijske sustave, moći će se pohranjivati u oblaku u privatnim tvrtkama, ovisno o cjenovnoj osnovi.

Razraditi će se klasifikacijski sustav kojim će se točno odrediti koji podaci će se nužno spremati u državni oblak ili u vlastite podatkovne centre, a za koje će biti dozvoljeno korištenje javnog oblaka.

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

dijeljenje **tehničkih usluga**:

- infrastrukture,
- platforme,
- standardnih tehničkih usluga,
- sustava interoperabilnosti (Metaregistar, sustav sigurnosti dostave podataka, sustav uredne dostave sa i bez povratnice),
- zajednička platforma za upravljanje e-učenjem na daljinu u tijelima javne uprave
- zajednička ispitna platforma,
- zajednička platforma za prijavu problema ICT podršci i njeno rješavanje,
- zajedničkih podataka na razini tijela javnog sektora,
- analitičkog sustava (business intelligence),

dijeljenje **poslovnih usluga**, programskih rješenja i platformi koje pokrivaju zajedničke poslovne funkcionalnosti tijela javnog sektora:

- e-poslovanje
- uredsko poslovanje s upravljanjem dokumentima, predmetima i radnim tokovima
- središnja javna nabava
- zaprimanjem e-računa
- upravljanje ljudskim potencijalima,
- komunikacija službenika prema upravnim područjima (CIRCABC),
- e-arhiva
- e-inspekcije
- financijsko upravljanje i kontrola
- strateško planiranje, upravljanje i mjerenje performansi
- aplikacija zajedničkog sustava dinamičkih obrazaca...

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

dijeljenje **poslovnih usluga**, aplikacija i servisa koje su usmjerene prema gospodarstvu (A2B) odnosno otvorene za gospodarstvo (B2A), uz definiranje standarda interoperabilnosti što će omogućiti tržištu prilagodbe informacijskih sustava za spajanje na infrastrukturu javne uprave:

- zajednička poslovna platforma za razmjenu podataka i sudjelovanje u elektroničkim uslugama,
- jedinstvenu točku komunikacije prema poslovnim subjektima te početna točka za realizaciju end-to-end usluga,
- sustav za elektronička plaćanja (pristojbe i sva druga plaćanja, uključujući mobilnim uređajima),
- nacionalni sustav za identifikaciju i autentikaciju poslovnih subjekata.

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

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

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

Hoće li korištenje pojedinih usluga, aplikacija i platformi biti obvezujuće, ovisi o njihovoj svrsi i namjeni. Naime, ukoliko je Vladi RH potreban pregled nad podacima kao cjeline, tada će se razraditi modeli pružanja i korištenja aplikacija nad istim skupom podataka. Ukoliko bi bilo potrebno upravljati načinom rada, tada će se obvezati sva tijela da koriste zajedničku aplikaciju ili platformu, a njihovim promjenama upravljat će Vlada RH. Odluku će donijeti Vlada RH, ovisno o svojim potrebama.

Važno je naglasiti kako Centar dijeljenih usluga neće biti tijelo koje će izrađivati programska rješenja, platforme i aplikacije. Centar će ponuditi usluge pripreme natječajne dokumentacije za nabavu programskih rješenja, platformi i aplikacija tijelima javnog sektora, dok će njihov razvoj nuditi tvrtke na tržištu.

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

- jedinstveno strateško upravljanje i koordiniranje razvoja državnog IT-a, te usklađeni razvoj informacijskih sustava u javnoj upravi – promišljeno i sveobuhvatno sagledavanje potreba tijela javne uprave - korisnika elektroničkih usluga i pružanje jedinstvene usluge kao rješenja iskazanih potreba svih naručitelja usluge;

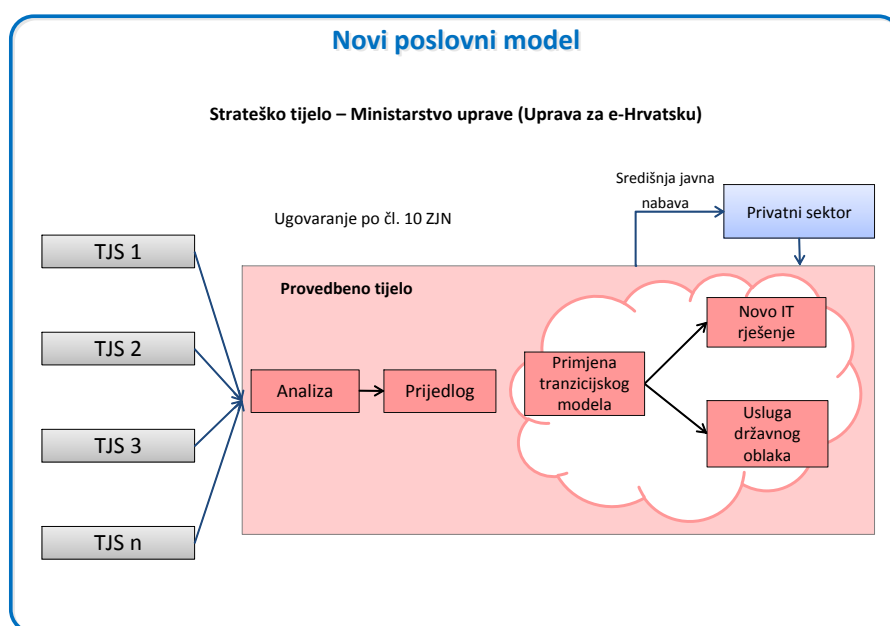
7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

- konsolidaciju poslovanja ostvarenu integracijom IT sustava različitih državnih tijela i korištenjem jedinstvene IT infrastrukture, uz korištenje postojeće informacijsko-komunikacijske infrastrukture u vlasništvu Republike Hrvatske u najvećoj mogućoj mjeri;
- industrijalizaciju državne informacijske infrastrukture, tj. dovođenje rješenja državne informacijske infrastrukture u stanje operativne zrelosti;
- razmjenu podataka iz javnih registara svih tijela javnog sektora;
- transparentnost korištenja sredstava iz državnog proračuna za IKT;
- korištenje mogućnosti financiranja razvoja elektronički podržane javne uprave strukturnim instrumentima Europske unije s krajnjim ciljem iskoraka državne i lokalne uprave u transparentniju, bržu, učinkovitiju i građaninu prilagođeniju upravu, upravu budućnosti;
- poticanje privatne inicijative za unaprjeđenje državnog IT-a te
- transparentnost i otvaranje novih poslovnih mogućnosti privatnom sektoru, te pružanje usluga privatnog sektora preko državne informacijske infrastrukture i standardizaciju tržišnih rješenja.

Transparentnost i racionalizacija troškova

Za realizaciju projekta „Centar dijeljenih usluga“ Vlada RH je zaključkom zadužila tvrtku APIS IT d.o.o. Transparentnost i racionalizacija korištenja sredstava iz državnog proračuna za IKT utvrditi će se na način da se obveže Centar dijeljenih usluga da sve natječaje i ugovore, koje provodi i sklapa za potrebe Centra dijeljenih usluga, dostavi središnjem tijelu nadležnom za e-Hrvatsku i putem njega, Vijeću za državnu informacijsku infrastrukturu na uvid i odobrenje. Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu će o ključnim nabavama izvijestiti Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora. Cijena usluga, koje će plaćati korisnici, računa se kao ukupni iznos dijela fiksnog troška, cijene nabavljene opreme za „*oblak*“ i troška ljudskih resursa uvećano za postotak održivosti.

Postotak održivosti, koji Centar za dijeljene usluge kao dodanu vrijednost na trošak uspostave pojedine usluge, a radi osiguranja održivosti, naplaćuje, donosi Vlada Republike Hrvatske odlukom.



7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

Središnji sustav interoperabilnosti

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

Dodatni dio predstavlja središnji autorizacijski sustav (SAS) za pristup e-uslugama koji je već opisan u dijelu e-usluga.

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

- Mogućnost povezivanja i interoperabilnost između informacijskih sustava tijela javnog sektora vezano uz podatke i informacije potrebne za pružanje e-usluga;
- Praćenje promjena i razvoja u sustavu državne informacijske infrastrukture, a prvenstveno promjene u obuhvatu podataka u registrima, te komunikaciju o istome;
- Integrirane e-usluge;
- Sigurno i pouzdano pružanje e-usluga;
- Praćenje i izvještavanje korisnika o pristupanju podacima (korisnik ima pravo znati tko pristupa njegovim podacima temeljem Zakona o zaštiti osobnih podataka)
- Uštedu;
- Kraće vrijeme razvoja e-usluga putem zajedničkih standarda.

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

Analitički sustav

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

Pokrenut će se razmišljanja o uvođenju principa „*Big Data*“ za pretraživanje i obradu velikih količina nestrukturiranih informacija/podataka.

Tko će morati koristiti usluge Centra dijeljenih usluga

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

Minimalni kriteriji za podatkovne centre u kojima se udomljava ključna državna informacijska infrastruktura, a koju sačinjavaju javni, a naročito temeljni registri su udovoljavanje Uredbi o mjerama informacijske sigurnosti (NN 46/2008).

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

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

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

Ministarstvo uprave će razviti metodologiju, nastavni plan i materijale za edukaciju iz područja e-Uprave. To će se razvijati kroz ugovor TF/HR/P2-M1-01-01 SER Jačanje kapaciteta za učinkovito funkcioniranje javne uprave (komponenta Razvoj programa cjeloživotnog obrazovanja za IT profesionalce u javnoj upravi). Natječajna dokumentacija trenutno je u pripremi. Očekuje se za natječaj koji će biti predstavljen u zadnjem tromjesečju 2015. godine.

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

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

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

Osim zaposlenih u javnoj upravi, na pripremi projekata vezanim uz razvoj e-usluga u Republici Hrvatskoj moći će sudjelovati zaposlenici državnih agencija (Financijska agencija, CARNet, SRCE), koje se bave IKT rješenjima za javnu upravu i jedno trgovačko društvo (APIS-IT d.o.o.) uz suradnju stručnjaka iz privatnog sektora.

7.7 Daljnji razvoj IKT projekata na državnoj razini

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

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

7. KLJUČNA PODRUČJA I AKTIVNOSTI

HITRONet

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

8 Efekti implementacije Strategije

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

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

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

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

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

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

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

Strategija e-Hrvatska 2020 naslanja se i na Strategiju razvoja širokopojasnog pristupa Internetu u RH 2016-2020, koja definira poželjne brzine spajanja s 2020. godinom od preko 30 Mbit. Dok Strategija razvoja definira minimalne opće poželjne brzine spajanja, Strategija e-Hrvatska 2020 je fokusirana na javne ustanove i usluge te stoga je dužna osigurati adekvatne brzine pristupa većem broju korisnika, koji koriste usluge različitih javnih ustanova. Zato je nužno razvijati mrežu koja će omogućiti ultra-brzi pristup na mrežu kroz javne ustanove (poželjno 100 Mbit i više), napose bolnice, škole, visoko-obrazovne ustanove i jedinice državne uprave i samouprave. Time će se osigurati sinergija razvoja infrastrukturnog dijela sustava koji je temelj i preduvjet za razvoj e-usluga.

Ukratko, cijelo društvo će profitirati provedbom ove Strategije.

9 Sustav upravljanja, nadzora i evaluacije

9.1 Sustav upravljanja provedbom Strategije

Provedbu Strategije prati tijelo nadležno za poslove e-Hrvatske, čiji čelnik (tzv. Chief Information Officer - CIO) koordinira strateško promišljanje i uvođenje e-usluga u tijelima javne uprave. Usko surađuje s jedinicom zaduženom za planiranje i praćenje provedbe strategija i javnih politika u Uredu predsjednika Vlade RH. Za praćenje provedbe Strategije pripremiti će se dvogodišnji **Akcijski plan razvoja e-usluga**.

S ciljem otklanjanja mogućih rizika te radi pravodobnog financiranja reformskih mjera iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova (Operativni program Konkurentnost i kohezija) upravljanje provedbom Strategije izdvojeno je kao zasebna sastavnica ovog dokumenta s definiranim mjerama za uspostavu i provedbu mehanizama koordinacije, praćenja i vrednovanja. S obzirom da se Strategija proteže na razdoblje od pet godina, odnosno na dva mandata Vlade Republike Hrvatske, to otvara pitanja kontinuiteta političke potpore i upravljačke strukture te pravodobnosti povlačenja namjenskih financijskih sredstava (posebice iz EU fondova) i održivosti rezultata.

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

U svrhu osiguranja djelotvorne strukture upravljanja provedbom Strategije, potrebno je u nadležnost Ureda predsjednika Vlade Republike Hrvatske kao nositelja provedbe Strategije razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, dodati i nadležnost za djelotvornu i učinkovitu provedbu Strategije e-Hrvatska 2020.

9.2 Sustav nadzora provedbe Strategije

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

Akcijski plan razvoja e-usluga sadržavati će konkretne aktivnosti za rok od dvije godine, nositelje aktivnosti, sunositelje aktivnosti te financijska sredstva i njihov izvor. Akcijski plan će se revidirati svake godine. Akcijski plan razvoja e-usluga usvaja Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora, te temeljem toga Vlada Republike Hrvatske. Akcijski plan se donosi do kraja rujna, tj.

9. SUSTAV UPRAVLJANJA, NADZORA I EVALUACIJE

prije donošenja proračuna za iduću godinu te proračunska sredstva moraju pratiti aktivnosti Akcijskog plana.

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

Provedbu aktivnosti Akcijskog plana nadzire Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu te priprema izvještaj o provedbi svakih 6 mjeseci za Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije tijela javnog sektora.

9.3 Sustav evaluacije provedbe Strategije

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

Središnje tijelo nadležno za e-Hrvatsku uvesti će periodička ispitivanja indikatora, godišnje i po potrebi ovisno o opisanim indikatorima. Kvalitetu e-uprave će pratiti Vijeće za državnu informacijsku infrastrukturu te će o rezultatima i potrebama uvođenja promjena obavještavati Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora i Vladu RH.

10 Financiranje

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

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

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

- e-poslovanje,
- uredsko poslovanje s DMS-om,
- javna nabava,
- zaprimanje e-računa,
- upravljanje ljudskim potencijalima,
- komunikacija službenika prema upravnim područjima (CIRCABC),
- e-arhiva,
- e-inspekcije,
- financijsko upravljanje i kontrola,
- strateško planiranje, upravljanje i mjerenje performansi i
- zajednički sustav dinamičkih obrazaca.

10. FINANCIRANJE

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

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

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

Uvođenje integriranog transparentnog sustava za poboljšanje prostorno-planskih postupaka upravljanja zemljištem je jedan od temeljnih sustava za podizanje ukupne kvalitete i standarda pružanja usluga javne uprave. Pouzdan sustav reguliranih imovinsko pravnih odnosa osnovna je pretpostavka za ubrzanje ekonomske aktivnosti u gospodarstvu.

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

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

Prioriteti iz područja zdravlja, za poslovanje bitno upravljanja zemljištem, zatim pravne država i zaštite potrošača tj. pravosuđa, obrazovanja, uključivanja ranjivih skupina – branitelja te kulture i turizma financirat će se putem **OPKK iz ERDF-a**.

Putem **OPEHR** financirati će se informatizacija i e-usluge u području financija i poreza, te će se prvenstveno informatizirati uređeni i pojednostavljeni poslovni procesi. Točni projekti navest će se u Akcijskom planu.

Projekti u području socijalne skrbi informatizirati će se sredstvima osiguranim kreditom Svjetske banke ausluge u privredi i ruralnom razvoju financirati će se putem Programa ruralnog razvoja 2014. – 2020. godine dok će postala područja (npr. pomorstvo) razvijati informacijske sustave sredstvima iz državnog proračuna RH.

11 Uključivanje partnera

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

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

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

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

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

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

11. UKLUČIVANJE PARTNERA

Na istom je sastanku predstavljen i link <https://e-upitnik.gov.hr/index.php/133173/lang-hr> na *Upitnik o zadovoljstvu e-uslugama i informacijama*, kojim je Ministarstvo uprave neposrednim uključivanjem zainteresiranih građana željelo dobiti čim više i točnije odgovore o tome koje e-usluge korisnici Interneta očekuju od javne uprave, kakvo mišljenje korisnici Interneta imaju o e-upravi u Hrvatskoj te identificirati ponašanje i potrebe vezane za rješavanje zahtjeva prema javnoj upravi elektroničkim putem. Područje istraživanja obuhvaćalo je vrstu i kvalitetu informacija i usluga koje korisnici traže na web stranicama tijela javne uprave, identificiranje pitanja koja su korisnici riješili putem Interneta i procjenu kvalitete usluge te utvrđivanje prepreka u korištenju e-usluge. Upitnik o zadovoljstvu elektroničkim uslugama i informacijama objavljen je na Internetu 17. prosinca 2014. godine te je bio aktivan do 1. ožujka 2015. godine i u tom razdoblju je na njega odgovorilo preko 5.000 osoba. Dana 12. veljače 2015. godine održana je prezentacija nacrta Strategije svim IT koordinatorima po uredima državne uprave, od kojih su zamoljene primjedbe i prijedlozi u daljnjoj fazi njene izrade.

Konferencija e-biz2015 (30.03.-01.04.2015.g.) obuhvatila je teme zakonskih okvira, prakse u EU i regionalno te naravno i u Hrvatskoj. Dio konferencije posvećen je rješenjima i iskustvima eUprave. Ministarstvo uprave je predstavljalo projekte na kojima se radi, gdje je između ostalog sudionicima konferencije prezentiran s nacrt Strategije, pregled dosadašnjih i predstojećih aktivnosti vezano uz Strategiju.

U prostorijama Hrvatske udruge poslodavaca, 01. travnja 2015. godine, održana je radionica s članovima udruge gdje je Ministarstvo uprave prezentiralo nacrt Strategije nakon čega je provedena otvorena diskusija te dogovoren nastavak daljnje suradnje.

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

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

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

Prijedlog Strategije e-Hrvatska 2020 prezentiran je nakon toga dana 01. travnja 2015. na konferenciji e-Biz2015. Istog dana održana je radionica na temu Strategija e-Hrvatska 2020 s članovima Hrvatske udruge poslodavaca (HUP), gdje je dogovoren nastavak suradnje s HUP-om za 21. travanj 2015. godine i radionice 19.05. te 21.05.2015.

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

Dana 17. travnja 2015. Ministarstvo je organiziralo prezentaciju Strategije e-Hrvatska 2020 na koju su pozvani predstavnici Fakulteta elektrotehnike i računarstva, Ekonomskog fakulteta u Zagrebu, Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Pravnog fakulteta, Prirodoslovno -

11. UKLUČIVANJE PARTNERA

matematičkog fakulteta – Matematika, Fakulteta organizacije i informatike, te visokog učilišta Algebra, te zajednica Radne skupine Ministarstva za otvoreni kod. Prisutnim predstavnicima je prezentirana Strategija e-Hrvatska 2020, te su zaprimljeni kvalitetni komentari od prisutnih. Također je dogovoreno je da će se sve primjedbe dostaviti u pisanom obliku.

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

U utorak 19. svibnja 2015. godine održan je sastanak u Ministarstvu uprave s predstavnikom HUP-a te su izrečene i usvojene načelne primjedbe na poglavlja od 1. do 4. sukladno prethodno dogovorenom planu rada. Na sastanku održanom u četvrtak 21. svibnja 2015. godine izrečene su i usvojene primjedbe na poglavlja od 5. do 7. Dogovoreno je da će HUP dostaviti primjedbe u pisanom obliku najkasnije do petka 22. svibnja 2015. godine do kraja radnog vremena.

Prilog 1.

Definicije koje se koriste u ovoj Strategiji su:

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

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

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

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

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

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

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

	javnim elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani
e-uprava	- svako korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija u javnoj upravi
e-usluga (elektronička usluga)	- javna usluga koju tijela javnog sektora pružaju građanima i drugim korisnicima putem interneta
HITRONet	- računalno komunikacijska mreža tijela državne uprave koja predstavlja mrežnu okosnicu uprave
ICT	- Information and Communications Technology – informacijska i komunikacijska tehnologija (IKT)
Internet of Things	- pojam koji opisuje uključivanje mikroelektroničkih sklopova i programske potpore u uređaje koji po prirodi nisu računala, na način da se osigura mogućnost povezivanja i komuniciranja s drugim uređajima
Interoperabilnost	- sposobnost različitih sustava da djeluju jedinstveno u smjeru zajedničkih i dogovorenih ciljeva
Jednokratna prijava (Single Sign On – SSO)	- proces autentifikacije koji omogućava korisniku predočenje svojih akreditacijskih podataka samo jednom kako bi mogao pristupiti svim dozvoljenim resursima
mojID	- usluga NIAS-a koja korisniku omogućava podešavanje postavki u svom računu vezanih uz jedinstveni elektronički identitet u NIAS-u
mToken	- vjerodajnica razine sigurnosti 3; omogućava korištenje e-usluga koje za pristup zahtijevaju vjerodajnicu razine 3
Načela supsidijarnosti i proporcionalnosti	- cilj načela supsidijarnosti je osigurati učinkovito donošenje odluka na razini što bližoj građanima dok načelo proporcionalnosti zahtijeva da mjere koje poduzimaju institucije ne prelaze granice onoga što je odgovarajuće i potrebno za ostvarenje ciljeva
NIAS (nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav)	- cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na nacionalnoj razini
'only once' princip	- građanin podatak dostavlja samo jednom, dalje se podaci prenose

- OPULJP** - Operativni program Upravljanja ljudskim potencijalima
- OKP (osobni korisnički pretinac)** - svakom građaninu omogućava primanje osobnih službenih poruka (e-poruka) vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse te njihov pregled, upravljanje i pohranu
- Otvoreni podaci** - podaci koje stvaraju tijela javne vlasti a prikladni su za ponovnu uporabu informacija; objavljuju se proaktivno na internet stranicama tijela javne vlasti odnosno portalima uspostavljenima u tu svrhu
- RegZap** - registar zaposlenih u javnom sektoru
- SWOT analiza IKT-a javne uprave** - analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) IKT-a javne uprave
- Virtualno jedinstveno upravno mjesto** - mjesto kojim je osigurana dostupnost svim podacima u državi

Prilog 2.

Struktura Upitnika o zadovoljstvu s elektroničkim uslugama i informacijama

I. Elektroničke usluge i informacije

Koliko Vam je bitan pristup javnim uslugama putem interneta?

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

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

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

(moguće odabrati više ponuđenih opcija)

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

- Informacije o kulturi i turizmu
- Bankarstvo
- Ostalo

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

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

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

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Da
- Ne
- Ne znam

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

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

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

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

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

Što Vas ograničava u korištenju usluga putem interneta?

(moguće odabrati više ponuđenih opcija)

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

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

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

(moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)

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

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

(moguće odabrati najviše tri ponuđene opcije)

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

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

II. Statistički podaci o ispitaniku

Spol

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Ženski
- Muški

Dob

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

Stupanj obrazovanja

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

Razina informatičkog znanja

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- Početno
- Prosječno
- Napredno

Zanimanje

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

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

Visina mjesečnog neto prihoda ispitanika

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

Mogućnost pristupa internetu

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

Najčešći način pristupanja internetu

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

- Dial-up
- Mobilni telefon
- xDSL
- Kabelski internet

Područje stanovanja

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

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

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

Mjesto stanovanja - prema veličini

(moguće odabrati samo jednu od ponuđenih opcija)

- manje od 500 stanovnika
- od 501 do 10000 stanovnika
- od 10001 do 35000 stanovnika
- više od 35001 stanovnika

Prilog 3.

Područje	Izvori financiranja						Tematic objective
	ERDF	ESF	Sufinanciranje (državni proračun)	Državni proračun	Svjetska banka	Ostalo	
Ministarstvo branitelja	3.391.500 HRK	6.460.000 HRK	1.738.500 HRK	1.738.500 HRK			TO2 (ERDF), TO11 (ESF)
Ministarstvo financija	N/A						
Ministarstvo financija - Carinska uprava		284.187.500 HRK		905.324.950 HRK			
Ministarstvo financija - Porezna uprava		91.770.725 HRK	13.765.608 HRK				
Ministarstvo gospodarstva				493.290 HRK			
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja				31.460.000 HRK			
Ministarstvo kulture	78.000.000 HRK		106.400 HRK	8.000.000 HRK			
Ministarstvo obrane	N/A						
Ministarstvo poduzetništva i obrta	N/A						
Ministarstvo poljoprivrede				53.710.500 HRK		21.892.500 HRK	
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture				20.000.000 HRK			
Ministarstvo pravosuđa	54.760.000 HRK		17.258.000 HRK		32.533.448 HRK	90.440.000 HRK	
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	4.230.000 HRK		3.170.000 HRK	496.250 HRK			
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	11.900.000 HRK		2.100.000 HRK				
Ministarstvo socijalne politike i mladih	N/A						
Ministarstvo turizma	32.300.000 HRK	22.800.000 HRK					
Ministarstvo unutarnjih poslova	N/A						

Područje	Izvori financiranja						Tematic objective
	ERDF	ESF	Sufinanciranje (državni proračun)	Državni proračun	Svjetska banka	Ostalo	
Ministarstvo uprave		532.712.000 HRK	94.528.000 HRK	4.348.750 HRK		10.465.000 HRK	
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	N/A						
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	2.125.000 HRK			7.614.600 HRK		36.934.000 HRK	
Ministarstvo zdravlja	304.000.000 HRK	30.400.000 HRK	59.000.000 HRK	200.000.000 HRK		40.000.000 HRK	TO2, TO11
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	948.572.555 HRK	429.400.000 HRK	206.238.800 HRK	20.000.000 HRK		759.240 HRK	TO10 (ERDF), TO10 (ESF)
Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost	N/A						
Centar dijeljenih usluga	217.112.598 HRK		38.313.988 HRK				