

# E-uprava

UDK:

35.072.2:003/.4(497.5)

## Sažetak

Razvoj e-uprave posljedica je tri procesa društveno-ekonomskog razvoja: tehnološke revolucije, promjena u menadžmentu te promjena u pristupu uprave i političara ka uštedama, efikasnosti i približavanju građanima putem novih tehnologija. E-uprava koristi nove informacijsko-komunikacijske tehnologije, a utječe i na metode rada i strukturu same uprave. Ona značajno smanjuje troškove administracije, ali djeluje i na smanjenje koruptivnih djelatnosti, omogućavajući veću razinu transparentnosti i otvorenosti. Razvoj e-uprave prati i UN-ovo istraživanje UN E-government Survey od 2001. godine, pomoću indeksa razvoja uprave. Kako bi razvoj išao u pozitivnom smjeru, na odgovornima je pažljivo pristupiti upravljanju promjenama, odnosno procesu planiranja i organiziranja kako bi implementacija novih tehnologija prošla bez problema u praksi. Razvoj e-uprave prate i propisi na razini Europske unije i Republike Hrvatske, a značajan impuls razvoju u RH dao je sustav e-Građanin koji se i danas razvija.

*Ključne riječi: e-uprava, e-Građanin, E-Government Development Index (EGDI), upravljanje promjenama*

## 1. UVOD

Cilj ovoga rada jest prikazati i objasniti pojam e-uprave, iz razloga što razvoj društva ide upravo u smjeru sve većeg korištenja tehnologije, a što onda posljedično utječe i na upravu. S obzirom da su internet i web aplikacije ušli u sve pore svakodnevnog života, od poslovnih procesa gdje se ne može natjecati na tržištu ako se ne koristi računalo i barem e-mail adresu, do običnih svakodnevnih potrepština do kojih se može doći putem *online* trgovina, za pretpostaviti je da će internet i nove tehnologije biti u sve većem interesu i centru pažnje razvoja kao i budućih reformi uprave.

Rad obuhvaća pregled niza razmišljanja, istraživanja, ali i pravnih dokumenata, kako na nacionalnoj, tako i na međunarodnoj razini. Ideja je bila obuhvatiti što više relevantnih materijala, kako bi se pobliže objasnila slika e-uprave. Također, značajan dio rada je posvećen primjerima, pravnim propisima i istraživanjima vezanim uz Hrvatsku, kako bi se vidjelo koje su perspektive razvoja u našoj zemlji.

Rad je podijeljen u pet dijelova. U prvom dijelu se objašnjava pojam i razvoj e-uprave, koristi koje proizlaze primjenom tehnologije kao i načini mjerenja uspješnosti u implementaciji novih rješenja. Drugi dio je posvećen upravljanju promjenama i problemima koji se

odnose na zaposlenike javne uprave, u kontekstu primjene novih tehnologija. Treći i četvrti dio daju pregled donošenja pravnih propisa, kako na razini Europske unije, tako i na razini Republike Hrvatske. Peti dio pobliže prikazuje sustav e-Građanin kao pozitivan primjer u Hrvatskoj.

## 2. OPĆENITO O POJMU E-UPRAVA

Jedna od tendencija u razvoju uprave jest tendencija prema informatizaciji.<sup>1</sup> Ona je posljedica povećanja informacija i znanja u društvu te tehnološkog razvoja, posebno uzimajući u obzir informacijsko-komunikacijske tehnologije (dalje: IKT).<sup>2</sup> S obzirom na informatizaciju uprave, koristi se pojam elektronička uprava (e-uprava), a označava korištenje IKT-a radi povećanja ekonomičnosti, efikasnosti i kvalitete upravnih usluga s jedne strane, te povećanje transparentnosti i odgovornosti s druge.<sup>3</sup> E-uprava djeluje u odnosima:

- a) između uprave i građana (government-to-citizens, G2C)
- b) između uprave i privatnog sektora (government-to-business, G2B)
- c) između uprave i tijela jedinica lokalne i područne samouprave te drugih državnih organa i institucija (government-to-government, G2G)
- d) između uprave i njezinih službenika (government-to-employees, G2E)
- e) između uprave i korisnika drugih država<sup>4</sup>

Pojam e-uprava je u općoj upotrebi od početka 2000-ih, ali pojava se razvija još od sredine 1980-ih.<sup>5</sup> Razvoj e-uprave je posljedica interakcije tri razdvojena procesa društveno-ekonomskog razvoja.<sup>6</sup> Prvi je tehnološka evolucija.<sup>7</sup> Ona proizlazi iz značajne činjenice širenja kompjutorske i telekomunikacijske opreme kao što su osobna računala, a što je pratio i razvoj interneta i usluga, osobito e-maila i World Wide Web-a.<sup>8</sup> Drugi proces jest promjena u menadžmentu pod sve većim utjecajem IKT-a.<sup>9</sup> Uvode se prakse privatnog sektora, fokus je na rezultatima te privatni i neprofitni sektor postaje partner vlasti kao alternativa pružanju javnih usluga.<sup>10</sup> Treći proces označava promjenu u pristupu uprave i političara koji vide u novim tehnologijama koristi u pogledu ušteda i veće efikasnosti te približavanja uprave građanima.<sup>11</sup>

Razvoj e-uprave korištenjem IKT-a u mnogočemu mijenja ulogu i aktivnosti same uprave.<sup>12</sup> Prvo, mijenja odnos prema ekonomiji i društvu usmjeravajući se prema inovacijama i ekonomiji baziranoj na znanju (knowledge-based-economy); informacije postaju resurs, a

<sup>1</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G.; Upravna znanost- Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb, 2014., str. 36.

<sup>2</sup> *Ibid.*, str. 36.

<sup>3</sup> *Ibid.*, str. 36.

<sup>4</sup> Dragičević, D.; Pravna informatika i pravo informacijskih tehnologija, Narodne novine, 2015., str. 328.;

U literaturi se mogu naći različite podjele, tako se odnos G2G može podijeliti na zasebne odnose uprave i pod-sustava države (centralne i lokalne razine ili izvršne i zakonodavne vlasti), međusobni odnos upravnih organizacija (npr. između ministarstava) te odnos unutar svake upravne organizacije zasebno (između pojedinih odjela, službi i sektora), v. Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., 2014., str. 36.

<sup>5</sup> Brown, D., „Electronic government and public administration“ u: International Review of Administrative Sciences, vol. 71, br. 2, 2005., str. 244.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*, str. 245.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid.*, str. 242.

tehnologija način kreiranja tog resursa.<sup>13</sup> Drugo, e-uprava mijenja koncepciju legitimiteta i odnosa s građanima, uvodeći mogućnosti e-demokracije i donošenja odluka putem novih tehnologija, kao što je e-glasovanje ili *online* savjetovanje sa zainteresiranom javnošću.<sup>14</sup> Treća promjena vezana je za odnose između državnih institucija gdje IKT stvaraju međusobnu povezanost organizacija i potrebu za novim vještinama i novim administrativnim procedurama.<sup>15</sup> Četvrto, mijenja se odnos države u međunarodnom okruženju jer usluge države postaju eksteritorijalne, dostupne i građanima drugih država.<sup>16</sup>

Faze razvoja e-uprave možemo podijeliti u sljedeće četiri kategorije:

- Faza 0 – Nema informacija – informacije i usluge nisu dostupne na internetu, e-uprava ne postoji
- Faza 1 – Informacija – na internetu je omogućena samo informacija o načinu ostvarivanja usluga, uključujući opis postupka i uvjete, pravni okvir i slično
- Faza 2 – Jednosmjerna interakcija – mogućnost djelomičnog ostvarivanja usluga putem formulara u elektroničkom obliku za pohranjivanje na računalu ili mogućnost djelomične usluge *online*
- Faza 3 – Dvosmjerna interakcija – djelomično ostvarivanje usluge putem interaktivnog ispunjavanja formulara i prijave uz autentifikaciju, ali finalizacija usluge je i dalje moguća samo u fizičkom obliku
- Faza 4 – Transakcija – cijela usluga je dostupna *online*, bez potrebe da se dio usluge ostvari u fizičkom smislu<sup>17</sup>

IKT zahtijevaju novu koncepciju javne uprave: informaciji se pristupa kao javnom resursu, nužne su posebne vještine te organizacijska kultura zaposlenika, proaktivno djelovanje uz orijentaciju na korisnika, smanjivanje hijerarhičnosti sustava te razvoj mrežnih struktura i međusobna povezanost, sve to praćeno intenzivnom koordinacijom.<sup>18</sup> Stoga su države koje obilježava manjkavost upravnog sustava u pogledu strateškog pristupa, koordinacije, organizacijske kulture i profesionalizma u teškoj situaciji u primjeni e-uprave.<sup>19</sup>

E-uprava utječe na metode rada i strukturu same uprave.<sup>20</sup> Promjene u metodi rada gledaju se kroz povećanje efikasnosti, ekonomičnosti te kvalitete usluge.<sup>21</sup> Isto je omogućeno novim tehnološkim i softverskim rješenjima te prikupljanjem i obradom velike količine podataka u kratkom vremenu.<sup>22</sup> Istraživanje provedeno na primjeru Gane pokazalo je da uvođenje e-carine (e-Customs System in Ghana – GCNet) u prvih 18 mjeseci korištenja povećalo carinske prihode za 49% te smanjilo rokove čekanja s tri tjedna na 2 dana.<sup>23</sup> Također, primjer je i sustava e-nabave u Brazilu čija je implementacija koštala 1,6 milijuna dolara, a uspjela uštedjeti 106 milijuna dolara samo u 2004. godini kao posljedica veće

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> *Ibid.*, str. 243.

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Vrček, N., Musa, A.; „E-uprava u Hrvatskoj: Izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu“ u: Forum za javnu upravu – Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost., 2016., str. 13. - 14.

<sup>18</sup> *Ibid.*, str. 10.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 36

<sup>21</sup> *Ibid.*, str. 36.

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> World Bank, 2009., 2009 Information and Communications for Development : Extending Reach and Increasing Impact. Impact, str. 8; primjer preuzet iz: „Customs Modernization Initiatives: Case Studies“ Luc De Wulf (Editor), Jose B. Sokol, Washington, DC: World Bank

efikasnosti i nižih cijena nabave dobara i usluga.<sup>24</sup> Primjer značajnih ušteda nalazimo i u Ujedinjenom Kraljevstvu gdje je Government Digital Service objavio da je u 2015. na temelju digitalizacije i novih tehnologija u godini 2014./2015. uštedjela 1,7 milijardi funti, a zbrojeno s prethodne dvije godine, ukupan iznos uštede je veći od 3,5 milijardi. funti.<sup>25</sup>

E-uprava postavlja i nove zadatke kao što je razvoj znanja i vještina samih službenika kako bi mogli koristiti nove tehnologije, ali isto tako izazov državi da osigura svim građanima jednak pristup internetu i ostaloj tehnologiji kako bi se smanjio digitalni jaz.<sup>26</sup> Također, utječe i na strukturu same uprave.<sup>27</sup> Ona briše tradicionalne granice među upravnim organizacijama povezujući organizacije i službenike kroz mreže timova i koordinirano upravljanje bazama podataka kao što je uspostavljanje jedinstvenih upravnih mjesta (one stop shop).<sup>28</sup> Suradnjom između organizacija uprava prema korisnicima nastupa jedinstveno, pružajući brze i efikasne usluge.<sup>29</sup>

Razvoj e-uprave omogućava veću razinu javnosti uprave. Javnost uprave se smatra jednim od najvažnijih instrumenata kojim se jača položaj građana u odnosu na samu upravu, a manifestira se kroz transparentnost i otvorenost.<sup>30</sup> Transparentnost označava potpuni uvid u organizaciju, rad i odluke kroz samostalnu objavu ili na zahtjev građana i drugih subjekata.<sup>31</sup> Otvorenost podrazumijeva dvosmjernu komunikaciju, tako da građani mogu dati svoje mišljenje i stavove o radu uprave.<sup>32</sup> Trend prema transparentnosti i otvorenosti posebno je uzeo zamah razvojem IKT-a čime je velika količina informacija postala dostupna velikom broju korisnika.<sup>33</sup> Objavljivanjem različitih podataka putem interneta omogućuje se građanima lakši pristup informacijama o radu, funkcioniranju ili rezultatima rada uprave.<sup>34</sup> Na taj način građani mogu kontrolirati rad uprave kao i upozoravati na nepravilnosti te preventivno onemogućiti zloupotrebe sustava.<sup>35</sup> Istraživanje provedeno u Indiji pokazalo je da se broj korisnika e-usluga koji daju mito, kako bi ubrzali procese unutar tradicionalnih procedura, kao i učestalost davanja mita javnim službenicima - smanjio.<sup>36</sup> Nadalje, gledajući indijsku saveznu državu Karnataku, uvođenjem e-uprave unutar sustava zemljišnih prijava smanjila se količina mita otprilike za 18 milijuna dolara.<sup>37</sup>

Također, e-uprava omogućuje i dostupnost različitih podataka iz javnih evidencija, koje uprava izrađuje temeljem svojih javnih ovlasti, i za ponovnu upotrebu u komercijalne ili nekomercijalne svrhe (otvoreni podaci).<sup>38</sup> Primjer je web stranica Metaregistra koja daje popis javnih registara Republike Hrvatske uz kratke opise (kada je uspostavljen, u kojem

<sup>24</sup> World Bank, 2009., 2009 Information and Communications for Development : Extending Reach and Increasing Impact. Impact, str. 8., primjer preuzet iz: Crescia, Elena. 2006. "Measuring e-gov Impact: The Experience of São Paulo, Brazil." Presentation made to the E-Development Thematic Group at the World Bank, Washington, DC, February 9.

<sup>25</sup> How digital and technology transformation saved £1.7bn last year Stephen Foreshew-Cain, 23 October 2015 — GOV.UK

<sup>26</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., op. cit. u bilj. 1., str. 36.

<sup>27</sup> *Ibid.*, str. 36.

<sup>28</sup> *Ibid.*, str. 37.

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> *Ibid.*, str. 49

<sup>31</sup> *Ibid.*, str 50

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> *Ibid.*, str 49

<sup>34</sup> *Ibid.*, str 37

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> World Bank., 2009., 2009 Information and Communications for Development : Extending Reach and Increasing Impact. Impact, str. 8. - 9. primjer preuzet iz Bhatia, Deepak, Subhash C. Bhatnagar, and Jiro Tominaga. 2009. "How Do Manual and E-Government Services Compare? Experiences from India." In Information and Communications for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact, 67–82. Washington, DC: World Bank

<sup>37</sup> *Ibid.*, str. 9.

<sup>38</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., op. cit. u bilj. 1., str. 37.

se obliku vodi – pismeno i/ili elektronički, na kojem se pravnom propisu temelji...<sup>39</sup> Ipak, web stranica Metaregistra ne omogućava poveznice da se direktno pristupa *online* registrima (npr. registru birača ili registru udruga), a i neki od navedenih registara sami po sebi nemaju mogućnost *online* pristupa iako su navedeni kao javni te se vode u elektroničkom obliku (npr. Registar dodataka prehrani).

UN-ovo istraživanje e-uprave: UN E-government Survey, od 2001. mjeri napredak u razvoju e-uprave pomoću indeksa razvoja e-uprave (EGDI, E-Government Development Indeks).<sup>40</sup> Indeks mjeri učinkovitost pružanja osnovnih e-javnih usluga u šest sektora (obrazovanje, zdravstvo, rad i zapošljavanje, financije, socijalna skrb i od 2012. sektor okoliša).<sup>41</sup> Od 2016. indeks je povezan i s ciljevima UN-ove Agende za održivi razvoj 2030.<sup>42</sup>

EGDI kombinira tri indeksa kako bi pokazao razvoj e-uprave: indeks *online* usluga (OSI), indeks razvojnog statusa telekomunikacijske infrastrukture (TII) i indeks inherentnog ljudskog kapitala (HCI).<sup>43</sup> Prema EGDI-u, najboljih deset plasiranih zemalja su: Ujedinjeno Kraljevstvo, Australija, Republika Koreja, Singapur, Finska, Švedska, Nizozemska, Novi Zeland, Danska i Francuska.<sup>44</sup> (Tablica 1) Hrvatska se nalazi na 37. mjestu u svijetu po EGDI indeksu s vrijednošću 0.7162.<sup>45</sup> To je pomak od deset mjesta naprijed u odnosu na 2014. godinu kada je indeks iznosio 0.6282.<sup>46</sup> Kada promatramo tri subindeksa na kojima se temelji EGDI, Hrvatska najbolje stoji s ljudskim kapitalom (0.8050), zatim *online* uslugama (0.7463), a najslabije u području telekomunikacijske infrastrukture (0.5974).<sup>47</sup>

Tablica 1<sup>48</sup>

Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7

<sup>39</sup> [https://metaregistar.gov.hr/metareg/html/pregled\\_entiteti.xhtml](https://metaregistar.gov.hr/metareg/html/pregled_entiteti.xhtml)

<sup>40</sup> Vrček, N., Musa, A., *op. cit.* u bilj. 17., str. 22.

<sup>41</sup> *Ibid.*, str. 22.

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> UN DESA (2016) United Nations E-government Survey- E-government in support of sustainable development. New York: United Nations., str 110. [<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>]

<sup>44</sup> *Ibid.*, str. 111.

<sup>45</sup> *Ibid.*, str. 148.

<sup>46</sup> United Nations, 2014., UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014: E-Government for the Future We Want

<sup>47</sup> UN DESA (2016), *op. cit.* u bilj. 43., str. 148.

<sup>48</sup> *Ibid.*, str. 111.

New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21

### 3. UPRAVLJANJE PROMJENAMA U POGLEDU E-UPRAVE

Jedno od bitnih pitanja u razvoju e-uprave jest upravljanje promjenama.<sup>49</sup> Upravljanje promjenama je proces planiranja, organiziranja, koordiniranja i kontroliranja internih i eksternih komponenti kako bi se osiguralo da su promjene provedene uz minimalna odstupanja u odnosu na planove i zadane ciljeve.<sup>50</sup> U svijetu ubrzanog i snažnog razvoja tehnologija, svako zaostajanje za implementacijom može imati dugoročne i teške posljedice.<sup>51</sup> Shodno tome, organizacije trebaju posebnu pozornost posvetiti upravljanju tehnološkim promjenama.<sup>52</sup> To primarno znači da se tehnološke promjene ne smiju prepustiti slučaju, nego moraju biti pažljivo pripremljene i vođene.<sup>53</sup> U tom pogledu, ljudski resursi su ključni za uspjeh promjena u javnoj upravi.<sup>54</sup> U sklopu istraživanja provedenog u Kanadi, provedeni su intervjui

<sup>49</sup> Dukić, G., Dukić, D., Bertović, N. (2016). Ocjena upravljanja tehnološkim promjenama u tijelima državne uprave Republike Hrvatske, str. 93., u: *Oeconomica Jadertina*, 6(2), 91-105.

<sup>50</sup> Jose A. Calvo-Manzano, Gonzalo Cuevas, Gerzón Gómez, Jezreel Mejia, Mirna Muñoz and Tomás San Feliu, 2010., „Methodology for process improvement through basic components and focusing on the resistance to change“, str. 513., u: *Journal of Software: Evolution and Proces*, Vol. 24, br. 5, 2012.

<sup>51</sup> Dukić, G., Dukić, D., Bertović, N., *op. cit.* u bilj. 49., str. 93.

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> *Ibid.*

sa zaposlenicima socijalne službe u Ontariu, koji su pomagali nezaposlenima te invalidima u ostvarivanju njihovih socijalnih prava.<sup>55</sup> Nasuprot individualnom pristupu korisniku sustava, uveden je web-bazirani računalni sustav sa zadanim obrascima<sup>56</sup> te je provedeno organizirano učenje za primjenu sustava, u obliku trodnevnog tečaja i samostalnog kompjuterskog učenja.<sup>57</sup> Rezultati istraživanja su upućivali na kritiku organiziranih formi učenja što naznačuje da je neformalno učenje bilo najvažnije.<sup>58</sup> Također, zaposlenici su naveli da je uvođenje novog sustava te novi način rada i učenja pretvorilo posao iz humanog i poluprofesionalnog u depersonalizirani, fragmentirani te polarizirani.<sup>59</sup> Posebno su frustraciju stvarale greške i problemi u samom sustavu koji su otežavali rad djelatnicima.<sup>60</sup>

Janja Nograšek u svojem radu, pozivajući se na nekoliko istraživanja, zaključuje da je loše upravljanje promjenama jedan od glavnih razloga zašto implementacije e-uprave propadaju.<sup>61</sup> Tako navodi istraživanje (Kifle and Low Kim Cheng, 2009.) u kojem su se analizirali glavni faktori vodstva u implementaciji e-uprave u dvanaest ministarstava u Bruneju.<sup>62</sup> Analiza je pokazala da je slaba strategija upravljanja promjenama vezana uz tehnologiju razlog zašto su propale i jednostavne promjene poput korištenja e-maila.<sup>63</sup>

U Hrvatskoj je bilo provedeno *online* istraživanje na uzorku od 367 zaposlenika središnjih tijela državne uprave RH.<sup>64</sup> (Tablica 2) Ispitanici su ocjenama od 1 do 5 iskazivali zadovoljstvo tehnološkim promjenama te načinom njihova provođenja.<sup>65</sup> (Tablica 3)

Tablica 2<sup>66</sup>

Obilježje	Broj ispitanika	Struktura (%)
<b>Dob</b> (navršene godine)		
20 – 34	120	32,7
35 – 49	178	48,5
50 – 64	69	18,8
<b>Spol</b>		
Muški	126	34,3
Ženski	241	65,7
<b>Stupanj obrazovanja</b>		
Srednja škola	50	13,6
Preddiplomski/diplomski studij	240	65,4
Poslijediplomsko obrazovanje	77	21,0
<b>Položaj u instituciji</b>		
Zaposlenik	271	73,8
Menadžer	96	26,2

<sup>55</sup> Trish Hennessy, Peter H. Sawchuk, (2003) "Worker responses to technological change in the Canadian public sector: issues of learning and labour process", u: Journal of Workplace Learning, Vol. 15, br. 7/8, 2003., str. 321.

<sup>56</sup> *Ibid.*.

<sup>57</sup> *Ibid.*.

<sup>58</sup> *Ibid.*.

<sup>59</sup> *Ibid.*.

<sup>60</sup> *Ibid.*, str. 322.

<sup>61</sup> Change Management as a Critical Success Factor in e-Government Implementation, Janja Nograšek, BUSINESS SYSTEMS RESEARCH - 2011 - vol.2, br.2, str. 15.

<sup>62</sup> *Ibid.*, istraživanje preuzeto iz: Kifle, H., & Low Kim Cheng, P. (2009). e-Government Implementation and Leadership – the Brunei Case Study . Electronic Journal of e-Government Volume, 7(3) , 271-282.

<sup>63</sup> *Ibid.*, str. 15.

<sup>64</sup> Dukić, G., Dukić, D., Bertović, N., *op. cit.* u bilj. 49., str. 96.

<sup>65</sup> *Ibid.*.

<sup>66</sup> *Ibid.*.

Tablica 3<sup>67</sup>

Statistički pokazatelj	Zadovoljstvo tehnološkim promjenama u instituciji	Uspješnost institucije u provođenju tehnoloških promjena	Zadovoljstvo e-servisima državne uprave	Zadovoljstvo brzinom kojom se razvija e-uprava	Zadovoljstvo brojem usluga dostupnih preko e-servisa državne uprave
Aritmetička sredina	3,07	3,16	3,52	2,99	3,29
Medijan	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Mod	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
Interkvartil	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
Standardna devijacija	1,02	1,08	0,94	1,09	1,00

Po pitanju zadovoljstva tehnološkim promjenama te uspješnosti institucija u njihovom provođenju ispitanici su zauzeli neutralan stav.<sup>68</sup> To dokazuje da, sa stajališta zaposlenika državne uprave, se tehnološkim promjenama ne upravlja dovoljno učinkovito te da postoji značajan prostor za unaprjeđenje.<sup>69</sup> Pozitivniji stav o e-servisima autor tumači obrazloženjem da su zaposlenici prepoznali nastojanja i aktivnosti vezane uz informatizaciju tijela državne uprave.<sup>70</sup> Ipak, ni u slučaju e-servisa nisu ostvareni željeni rezultati, što potvrđuju ocjene zadovoljstva brzinom kojom se razvija e-uprava te brojem usluga dostupnih putem e-servisa državne uprave.<sup>71</sup> S obzirom na rezultate, potrebno je ubrzati i intenzivirati informatizaciju te povećati broj usluga.<sup>72</sup>

Također, provedeno je testiranje u razlikama stavova zaposlenika s obzirom na dob, spol, stupanj obrazovanja i položaj u instituciji.<sup>73</sup> Prema rezultatima Kruskal-Wallisova testa, mlađi zaposlenici u odnosu na ostale uglavnom iskazuju manju razinu zadovoljstva, ali nisu iskazane statistički značajne razlike.<sup>74</sup> Nadalje, Mann-Whitneyevim testom nije utvrđena statistički značajna razlika u ocjenama zaposlenika i menadžera, ali su menadžeri imali nešto pozitivniji stav o pitanjima.<sup>75</sup> Prema Mann-Whitneyevu testu, ženske zaposlenice iskazale su značajno veću razinu zadovoljstva od svojih kolega u brzini razvoja e-uprave i broju usluga dostupnih preko e-servisa državne uprave.<sup>76</sup> Kruskal-Wallisovim testom potvrđeno je da su brojnošću usluga najviše zadovoljni zaposlenici sa završenom srednjom školom, a najmanje oni s poslijediplomskim obrazovanjem.<sup>77</sup>

#### 4. POLITIKA INFORMACIJSKOG DRUŠTVA EUROPSKE UNIJE

Politika informacijskog društva Europske unije teži razvoju IKT-a kako bi se postigla bolja kvaliteta života te stimulirali ekonomski rast, kompetitivnost i radna mjesta.<sup>78</sup> Politika

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*, str. 97.

<sup>69</sup> *Ibid.*,

<sup>70</sup> *Ibid.*,

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> *Ibid.*.

<sup>73</sup> *Ibid.*, str. 98.

<sup>74</sup> *Ibid.*

<sup>75</sup> *Ibid.*

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> *Ibid.*

<sup>78</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 336.



se počinje razvijati unutar EU sredinom 1990.-ih dokumentom „Europski put u informacijsko društvo“ iz 1994., uvažavajući činjenicu da se pojedini elementi razvijaju i prije.<sup>79</sup> Glavno obilježje politike te njezinih segmenata, među kojima je i e-uprava, jest njeno razvijanje putem otvorene metode koordinacije, uz postavljanje ciljeva i mjera za njihovo ostvarenje te uspostavu koordinacijskog mehanizma u kojem sudjeluju institucije EU, države članice i drugi sudionici.<sup>80</sup> Politika primarno djeluje kroz stvaranje okvira i poticanje razvoja, a glavna uloga je pružanje *online* usluga u javnom sektoru.<sup>81</sup>

Strateški dokument Inicijativa i2010 za razdoblje 2005.-2010. daje okvire za ključne razvojne smjerove informacijskog društva EU, a obuhvaća tri ključna segmenta:

- a) reguliranje tržišta usluga u području IKT-a i elektroničkih komunikacija
- b) razvoj novih IKT-a, proizvoda i usluga; razvoj infrastrukture; razvoj novih sadržaja i usluga informacijskog društva
- c) iskorištavanje prednosti informacijskog društva uključujući unapređenja u javnom i privatnom sektoru te poboljšanje kvalitete života<sup>82</sup>

Inicijativa je 2010. zamijenjena Digitalnom agendom za Europu 2010., kao jednim od sedam ključnih dijelova Strategije Europa 2020.<sup>83</sup> Ona obvezuje sadašnje i buduće članice Europske unije da razvijaju postojeće i uvode nove informacijske usluge za građane i gospodarstvo.<sup>84</sup> Digitalna agenda za cilj postavlja povećanje društvenog i ekonomskog potencijala ICT-a s naglaskom na internet, i to kroz bolje e-usluge i razvoj tehnologije, rješavajući probleme kao što su: fragmentirano digitalno tržište, nedostatak interoperabilnosti, porast *cyber* kriminala i niskog povjerenja u mreže, nedostatak investicija i istraživanja u području ICT-a, slabu digitalnu pismenost, kao i neiskorištenost u rješavanju društvenih problema.<sup>85</sup>

Kako bi se putem e-uprave osigurala bolja usluga građanima te postavio okvir za gospodarski rast, periodično se donose akcijski planovi i deklaracije te održavaju ministarske konferencije, kako bi se usmjerilo države članice EU u ostvarenju zadanih ciljeva.<sup>86</sup> Za mjerenje napretka u razvoju e-uprave koriste se različiti indikatori: postotak osnovnih usluga javne uprave koje se pružaju *online* bez dodatnih aktivnosti slanjem dokumentacije; postotak stanovništva i poduzeća koji se koristi uslugama e-uprave u cjelini i za slanje ispunjenih obrazaca; postotak poduzeća koji se koristi uslugama e-javne nabave, itd.<sup>87</sup>

Ministarska deklaracija iz Malmöa 2009. te Digitalna agenda postavile su ciljeve državama članicama i pristupnicama u svrhu razvoja e-uprave, a između ostaloga: poboljšanje usluga e-uprave, partnerstvo u razvoju programa e-uprave, povećanje dostupnosti javnih informacija, jačanje transparentnosti upravnih postupaka, uključivanje dionika u proces oblikovanja javnih politika, razvoj prekograničnih usluga, smanjivanje upravnih tereta, poboljšanje organizacijskih procesa, upravnu suradnju kroz izmjenu informacija, korištenje *open source* modela, poticanje inovacija te zaštitu okoliša smanjenjem emisije plinova.<sup>88</sup> Centralna koordinacija, kako bi se ostvarili ciljevi, povjerena je Komisiji, koja prikuplja informacije i osigurava provedbu istraživanja i izrade studija te potiče dobre prakse i podupire nastojanja država. Ciljevi su razrađeni kroz prioritete i mjere u Akcijskom planu 2011.-

<sup>79</sup> *Ibid.*, str. 337

<sup>80</sup> *Ibid.*

<sup>81</sup> *Ibid.*

<sup>82</sup> *Ibid.*

<sup>83</sup> *Ibid.*

<sup>84</sup> Dražen Dragičević, *op. cit.* u bilj. 4., str. 327.

<sup>85</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 337.

<sup>86</sup> *Ibid.*, str. 338.

<sup>87</sup> *Ibid.*

<sup>88</sup> *Ibid.*

2015.<sup>89</sup> Akcijskim planom željelo se do 2015. ostvariti da najmanje 50% građana i 80% poduzeća koristi usluge e-uprave.<sup>90</sup> To se namjeravalo (i dalje namjerava) učiniti kroz mjere koje jačaju korisnike (korisnički orijentirane usluge, koprodukcija usluga, jačanje transparentnosti i otvorenih podataka te uključivanja u proces odlučivanja), unutarnje tržište (bežične usluge, mobilnost, prekogranične usluge), efikasnost i učinkovitost javne uprave (poboljšanje organizacijski procesa, smanjivanje upravnih tereta, prvenstvenost zelene administracije, npr. bez papira) te stvaranjem uvjeta za razvoj e-uprave (interoperabilnost, identifikacija i autentifikacija, inovativne usluge).<sup>91</sup>

Najnoviji akcijski plan za razvoj e-uprave u EU, za razdoblje od 2016. – 2020., počiva na rezultatima evaluacija ranijih akcijskih planova.<sup>92</sup> Da bi se omogućilo kreiranje otvorenih, fleksibilnih i kolaborativnih odnosa između uprave i građana, a kako bi se povećala efikasnost i učinkovitost javnih usluga, postavljeno je nekoliko glavnih načela:

- *Digital by default* – temeljna opcija svih usluga treba biti digitalna, uz zadržavanje drugih kanala za one koji nemaju pristup; usluge treba pružati putem one-stop-shopova, kroz jedinstvena kontaktna mjesta.
- *Only once principle* – građani i poduzetnici upravi dostavljaju informaciju samo jednom (jednokratno), a ona se razmjenjuje dalje između različitih jedinica, uz osiguranje, uključujući zaštitu osobnih podataka;
- *Uključivost i pristupačnost* – digitalne javne usluge moraju biti inkluzivne i uključivati različite potrebe, osobito starijih i osoba s invaliditetom.
- *Otvorenost i transparentnost* – javna uprava omogućiti građanima i poduzetnicima kontrolu i ispravak podataka
- *Cross-border by default* – sve bitne digitalne javne usluge moraju biti prekogranično dostupne
- *Interoperability by default* – javne usluge moraju funkcionirati na jedinstvenom tržištu i kroz organizacije, na temelju slobodnog protoka podataka i digitalnih usluga.
- *Povjerenje i sigurnost* – obvezna je zaštita osobnih podataka i privatnosti te informacijske sigurnosti, kroz integraciju tih elemenata u fazi dizajna.<sup>93</sup>

## 5. RAZVOJ POLITIKE I HRVATSKOG REGULATORNOG OKVIRA U PODRUČJU ELEKTRONIČKE UPRAVE

Temelji šire primjene e-uprave u Hrvatskoj ostvareni su strategijom „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“ iz 2002. godine.<sup>94</sup> Njome je naglašena usmjerenost Hrvatske razvoju informacijskog društva te su postavljeni strateški ciljevi u razvoju elektroničke vlasti u razdoblju od 2003. do 2007.<sup>95</sup> Ciljevi su bili:

- a) Informacijska i komunikacijska tehnologija treba pridonijeti gospodarskom rastu Republike Hrvatske, povećanju zaposlenosti i osvajanju novih tržišta.
- b) U sljedećih pet godina Republika Hrvatska se treba priključiti razvijenim zemljama u istraživanju i razvoju informacijske i komunikacijske tehnologije te u njezinoj primje-

<sup>89</sup> *Ibid.*

<sup>90</sup> Vrček, N., Musa, A., *op. cit.* u bilj. 17., str. 19.

<sup>91</sup> *Ibid.*

<sup>92</sup> Vrček, N., Musa, A., *op. cit.* u bilj. 17., str. 20.

<sup>93</sup> European Commission (2016) EU eGovernment Action Plan 2016-2020: Accelerating the digital transformation of government, COM(2016) 179 final, 2016., str. 3.

<sup>94</sup> Dražen Dragičević, *op. cit.* u bilj. 4., str. 328.

<sup>95</sup> Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću, NN 109/02

ni pri stvaranju novih proizvoda i usluga, kako bi ova tehnologija postala značajan izvor prihoda.

- c) Razvojem elektroničke uprave temeljene na uporabi informacijske i komunikacijske tehnologije treba bitno unaprijediti kvalitetu usluga koje uprava pruža građanima i tvrtkama te učinkovitost državne i županijske uprave, lokalne samouprave i javnih službi.
- d) Izgradnjom jeftine, brze i sigurne informacijske i komunikacijske infrastrukture treba osigurati zadovoljavanje potreba građana i gospodarstva.<sup>96</sup>

Na temelju strategije donesen je Program e-Hrvatska 2007, koji je težio uspostavi i umrežavanju sustava koji će građanima i privatnim subjektima omogućiti komunikaciju s državnom upravom, kao i korištenje njenih usluga internetom.<sup>97</sup> Za provedbu Programa te kao središnje tijelo za razvoj informacijskog društva osnovan je Središnji državni ured za e-Hrvatsku. Od tada pokrenute su različite inicijative za korištenje ICT-a osobito kod e-javnih usluga, a nešto manje u e-upravi, uključujući projekte elektroničkog uredskog poslovanja, uvođenje e-javnih registara, rada na uspostavi sustava interoperabilnosti, itd.<sup>98</sup> Razvoj e-uprave treba pratiti i kroz strategiju razvoja elektroničke uprave za razdoblje 2009.-2012. Najnovija mjera u sklopu Strategije je oznaka kvalitete za rješenja u e-upravi - „kvaliteta e-uprave“, kako bi se potaknuo razvoj rješenja i označila dobra praksa.<sup>99</sup> Strategija navodi sljedeće ciljeve elektroničke uprave: utvrditi okvir i ciljeve postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga koje će omogućiti bolju kvalitetu života i dati državnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice.<sup>100</sup>

Pomoci su postignuti Zakonom o općem upravnom postupku<sup>101</sup> kojim je uvedena mogućnost elektroničke komunikacije između tijela i stranaka te potaknuta izgradnja *back-office*-a koji trebaju opslužiti jedinstvena upravna mjesta gdje će stranke obaviti sve formalne postupke (osobno ili *online*).<sup>102</sup> Treba napomenuti i Zakon o uslugama<sup>103</sup> kojim je u naš pravni sustav prenijeta Direktiva o uslugama na unutarnjem tržištu iz 2006. koja predviđa uspostavu elektronički jedinstvenih kontaktnih točaka.<sup>104</sup>

Do 2014. glavna prepreka daljnjem razvoju elektroničke vlasti je bio nedostatak uspostave sustava interoperabilnosti i autentifikacije.<sup>105</sup> Sustav interoperabilnosti osigurava povezivanje različitih informacijskih sustava tijela javne vlasti te razmjenu podataka između njih kako bi mogli djelovati poput jedinstvenog sustava.<sup>106</sup> Središnji sustav autentifikacije i autorizacije pretpostavlja upravljanje elektroničkim identitetima u virtualnom okruženju pri komunikaciji korisnika i tijela javne vlasti.<sup>107</sup> Takav sustav služi kako bi omogućio sigurno i vremenski neograničeno korištenje usluga putem interneta.<sup>108</sup>

Većina usluga se zasnivala na jednosmjernoj komunikaciji (npr. dostupnost obrasca u elektroničkom obliku za pohranu na računalu) jer nije postojao jedinstveni sustav autenti-

<sup>96</sup> *Ibid.*

<sup>97</sup> Dražen Dragičević, *op. cit.* u bilj. 4., str. 329.

<sup>98</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 338.

<sup>99</sup> *Ibid.*, str. 338.

<sup>100</sup> Strategija razvoja elektroničke uprave u republici hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, str. 7.

<sup>101</sup> Zakon o općem upravnom postupku NN 47/09

<sup>102</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 339.

<sup>103</sup> Zakon o uslugama NN 80/11

<sup>104</sup> *Ibid.*, str. 339.

<sup>105</sup> Dražen Dragičević, *op. cit.* u bilj. 4., str. 330.

<sup>106</sup> *Ibid.*

<sup>107</sup> *Ibid.*

<sup>108</sup> *Ibid.*

fikacije za dvosmjernu komunikaciju, a većina tijela javne vlasti u nedostatku jedinstvenog mjesta za interakciju razvijala je svoje informacijske sustave i e-usluge bez međusobne povezanosti.<sup>109</sup>

Pomaci u navedenim problemima ostvareni su donošenjem Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi (dalje: ZDII) te uspostavom sustava e-Građanin.<sup>110</sup> ZDII donesen je primarno kako bi se uspostavila interoperabilnost javnih registara i informacijskih sustava tijela javnog sektora te radi osiguranja zajedničkih elemenata za interakciju s građanima ili drugim korisnicima.<sup>111</sup> Njime je definirana državna informacijska infrastruktura (DII), kao sustav koji čine zajednička državna osnovica za sigurnu razmjenu podataka i alati za interoperabilnost kao što su: Metaregistar, tehnički standardi, klasifikacije, javni registri, sustav e-Građani te mreže državne informacijske infrastrukture HITRONet i CARNet.<sup>112</sup>

Uprava za e-Hrvatsku pokrenula je izradu Strategije e-Hrvatska 2020., kao strateškog dokumenta pisanog za razvoj kvalitete života građana, podizanjem konkurentnosti gospodarstva pomoću IKT-a te pružanjem kvalitetnih elektroničkih javnih usluga.<sup>113</sup> Strategija se ponajprije oslanja na financiranje iz Europske unije u financijskoj perspektivi 2014. – 2020.<sup>114</sup> Ministarstvo je krajem 2015. primilo potvrdu Europske komisije da su ispunjeni svi preduvjeti i da nema prepreka dostavi projektnih prijedloga, a osigurano je 105 milijuna eura namijenjenih razvoju e-usluga za građane i poslovne subjekte.<sup>115</sup> Ciljevi nacrta strategije su:

- a. Poboljšana poslovna produktivnost javne uprave korištenjem IKT-a i novih vještina unutar javne uprave i prema korisnicima;
- b. Poboljšana kvaliteta života korištenjem e-usluga javne uprave;
- c. Poboljšana veza između građana i državne uprave korištenjem IKT-a;
- d. Osiguranje sigurnog okruženja za pružanje e-usluga javne uprave;
- e. Povećana konkurentnost gospodarstva korištenjem e-usluga javne uprave;
- f. Otvaranje prostora inovacijama temeljenim na IKT-u u javnoj upravi suradnjom između javne uprave, znanstvenih i poslovnih subjekata te
- g. Uključivanje u Europski digitalni administrativni prostor.<sup>116</sup>

Pitanje informatizacije i umrežavanja u Republici Hrvatskoj usko je povezano s potrebom drugih strukturnih reformi u javnoj upravi.<sup>117</sup> Kada bi paralelno izostale strukturne reforme, samo bi se dodatno učvrstilo postojeće stanje i time u budućnosti otežalo njihovo izvođenje te bi povećalo troškove potrebnih strukturnih inovacija.<sup>118</sup> Temeljni fokus umrežavanja ne treba biti na nabavi novih informatičkih sredstava (*hardware*), već na novim programima obrade podataka (*software*).<sup>119</sup>

<sup>109</sup> *Ibid.*

<sup>110</sup> *Ibid.*

<sup>111</sup> Čl. 2. ZDII-a NN 92/14

<sup>112</sup> *Ibid.*

<sup>113</sup> Lepri, L., „Preduvjeti za iskorištavanje digitalnog potencijala uprave“ u: Forum za javnu upravu – Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost., 2016., str. 73.

<sup>114</sup> *Ibid.*

<sup>115</sup> *Ibid.*

<sup>116</sup> STRATEGIJA e-HRVATSKA 2020. (nacrt), Ministarstvo uprave - ožujak 2015, str 3, dostupno na <https://uprava.gov.hr/pristup-informacijama/savjetovanje-sa-zainteresiranom-javnoscju/okoncana-savjetovanja/nacrt-strategije-e-hrvatska-2020/14361>

<sup>117</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G., *op. cit.* u bilj. 1., str. 374.

<sup>118</sup> *Ibid.*

<sup>119</sup> *Ibid.*

## 6. SUSTAV E-GRADANIN

Sustav e-Građanin čini središnji državni portal, nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav te sustav osobnog korisničkog pretinca.<sup>120</sup> Središnji državni portal ZDII definira kao: „mjesto pristupa informacijama na internetu na kojem se objedinjuju na jednom mjestu i u lako dostupnim formatima informacije o javnim uslugama, kao i druge informacije i dokumenti u svezi s obavljanjem poslova tijela javnog sektora.“<sup>121</sup> Na njemu se nalazi popis e- usluga koje pružaju tijela javne uprave uključujući i određene usluge pojedinih jedinica lokalne samouprave.<sup>122</sup> Zakon obvezuje tijela javnog sektora da koriste sustav središnjeg državnog portala za prikaz informacija o javnim uslugama te informacija i dokumenata vezanih uz provođenje politika iz svog djelokruga, kao i da koriste nacionalni sustav za identifikaciju i autentifikaciju.<sup>123</sup> Na taj način objedinjene su e-usluge tijela javne vlasti, uspostavljeni su jedinstveni mehanizam za verifikaciju e-identiteta i izdavanje vjerodajnica za njegovu potvrdu i mehanizam za jedinstvenu dostavu personaliziranih informacija korisnicima te se rješava pitanje neinformiranosti javnosti o dostupnosti e-usluga.<sup>124</sup>

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) služi kao informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika koristeći se vjerodajnicama (certifikatima).<sup>125</sup> Zakon definira vjerodajnice kao: „skup podataka kojim se predstavlja korisnik elektroničke usluge, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta (e-ID) kako bi se omogućio pristup elektroničkim uslugama (e-uslugama).“<sup>126</sup> Ako osoba želi koristiti sustav e-Građanin, mora zatražiti elektroničku vjerodajnicu i kreirati Osobni korisnički pretinac. Mrežna stranica Središnjeg državnog portala nabroja vjerodajnice koje građani mogu koristiti za prijavu u sustav (Tablica 5).<sup>127</sup> Svaka usluga u sustavu e-Građanin podrazumijeva određenu razinu sigurnosti u autentifikaciji korisnika.<sup>128</sup> Ocjenjivanje razine sigurnosti vjerodajnica obavlja se sukladno preporukama EU projekta STORK u kojima se opisuje skup zahtjeva za utvrđivanje ukupne razine osiguranja kvalitete elektroničke autentifikacije.<sup>129</sup> STORK prepoznaje 4 razine sigurnosti (Tablica 4).

Tablica 4<sup>130</sup>

RAZINA 1	Vjerodajnice se prihvaća bez ikakve provjere. Ova razina je prihvatljiva ako su posljedice od lažnog predstavljanja vrlo male ili nikakve. Za usluge koje primjenjuju najmanji skup zaštitnih mjera ili ih ne primjenjuju.
RAZINA 2	Za usluge kod kojih su posljedice lažnog predstavljanja male.
RAZINA 3	Za usluge kod kojih su štetne posljedice od lažnog predstavljanja znatne. Registracija mora ići metodama koje nedvosmisleno i s visokom sigurnošću identificiraju korisnika.
RAZINA 4	Najviša razina osiguranja kao prevencija posljedica lažnog predstavljanja koje imaju težak utjecaj.

<sup>120</sup> Čl. 2. t. 17. ZDII-a

<sup>121</sup> Čl. 2 t. 16. ZDII-a

<sup>122</sup> <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>

<sup>123</sup> Čl. 7 ZDII -a

<sup>124</sup> Dražen Dragičević, *op. cit.* u bilj. 4., str. 331.

<sup>125</sup> *Ibid.*, str. 332.

<sup>126</sup> Čl. 2 t. 4. ZDII-a

<sup>127</sup> <https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667>

<sup>128</sup> Protokol rada NIAS-a, Verzija 1.5, 15.06.2015., str. 8.

<sup>129</sup> *Ibid.*, str. 8.

<sup>130</sup> *Ibid.*

Osobni korisnički pretinac omogućuje korisniku pregled i upravljanje porukama koje su upućene iz javne uprave te ujedno i pristupiti željenim e-uslugama.<sup>131</sup> Trenutno omogućuje primanje 64 poruka i obavijesti od raznih tijela javne vlasti (obavijesti o isteku važeće osobne iskaznice, putovnice, vozačke dozvole ili registracije automobila, biračkom mjestu, cijepjenju kućnih ljubimaca, istek dopunskog osiguranja, obračunati porez na dohodak, itd.)

Tablica 5<sup>132</sup>

Izdavatelj vjerodajnice	Vjerodajnica za NIAS	Sigurnosna razina	Status
<b>MUP RH - Ministarstvo unutarnjih poslova</b>	Elektronička osobna iskaznica (eOI)	4	Trajna
<b>CARNet - Hrvatska akademska i istraživačka mreža</b>	mToken za e-Građane	3	Trajna
<b>FINA - Financijska agencija</b>	e-Građani ePass	2	Trajna
<b>SRCE - Sveučilišni računski centar</b>	Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr	2	Trajna
<b>HZZO - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje</b>	Pametna kartica s certifikatom	3	Trajna
<b>FINA - Financijska agencija</b>	FinaSoft certifikat	3	Trajna
<b>FINA - Financijska agencija</b>	FinaCertRDC certifikat	4	Trajna
<b>HPB – Hrvatska poštanska banka d.d.</b>	HPB token / mToken	3	Trajna
<b>HP - Hrvatska pošta d.d.</b>	ePošta	2	Trajna
<b>ZABA - Zagrebačka banka d.d.</b>	ZABA token/m-token	3	Trajna
<b>PBZ - Privredna banka Zagreb d.d.</b>	PBZ mToken/čitač kartice	3	Trajna
<b>RBA - Raiffeisenbank Austria d.d.</b>	RBA token/mtoken i CAP čitač	3	Trajna
<b>KentBank d.d.</b>	SMS jednokratni pin	3	Trajna
<b>OTP banka d.d.</b>	OTP token/mobilni token	3	Trajna
<b>Hrvatski telekom d.d.</b>	HT Telekom ID	2	Trajna
<b>Erste&amp;Steiermärkische Bank d.d.</b>	Erste mToken/Display kartica	3	Trajna
<b>HZMO - Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje</b>	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
<b>REGOS - Središnji registar osiguranika</b>	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
<b>HZZ - Hrvatski zavod za zapošljavanje</b>	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena

<sup>131</sup> *Op. cit.* u bilj. 122.

<sup>132</sup> *Op. cit.* u bilj. 127.

## 7. ZAKLJUČAK

Nakon obrađenog sadržaja, možemo zaključiti kako će tendencija prema informatizaciji i dalje jačati na području razvoja uprave. Učinkovitost i efikasnost, ali i transparentnost i otvorenost su sigurno vrijednosti koje se mogu značajnije i kvalitetnije ostvariti primjenom novih tehnologija. U tom pogledu, a kako je Hrvatska članica, jako je važno pratiti pravne propise Europske unije koja sve snažnije utječe na razvoj e-uprave među svojim članicama. Sukladno propisima potrebno je kreirati vlastite strategije i akcijske planove koji će biti realno provedivi te pratiti u realnom vremenu potrebe kako poslovnih subjekata, tako i samih građana. Razvijanje sustava e-Građanin kao pozitivni primjer e-uprave u Hrvatskoj može pridonijeti zadanim ciljevima. Ipak, razvoj novih tehnologija u upravi u RH u bitnome mora pratiti strukturne reforme na ostalim područjima. Posebno je potrebno staviti naglasak na nove programe obrade podataka. Razvoj e-uprave u zemljama prati UN-ovo istraživanje e-uprave: *UN E-government Survey* od 2001., a mjeri napredak u razvoju e-uprave pomoću indeksa razvoja e-uprave (EGDI, *E-Government Development Index*). Također, pitanje kvalitetne implementacije i provođenja novih usluga uvelike ovisi i o pristupu i strategiji upravljanja tehnološkim promjenama, a to se odnosi i na pristup prema samim službenicima. U suprotnom, implementacija nekih osnovnih inovacija u sustavu bi mogla završiti neuspjehom.

## E-Government

### Summary

The development of e-Government is a consequence of three processes of socio-economic advancement: technological revolution, change in management and turning the focus of government and politicians towards cost reduction, efficiency and closing the gap between itself and the citizens by the ways of modern technologies. E-Government uses new information and communication technologies and also affects the structure and the work of the government itself. Not only does it significantly reduce administration costs, but also renders corruptive activities less feasible enabling a higher level of transparency and openness. The development of e-Government is monitored by UN's E-Government Survey since 2001. through E-Government Development Index. To make sure the development goes in a positive direction, those in power should carefully approach to change management i.e. planning and organizing as to have no difficulties when those technologies are implemented. Regulations on the level of European Union and the Republic of Croatia, direct the development of e-Government and a significant impetus was given to the development in Croatia by e-Citizen system that is still in development process.

*Keywords: e-Government, e-Citizen, E-Government Development Index (EGDI), Change Management*