

# DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE I NJEZINA PRIMJENA U ODABRANIM PODRUČJIMA

Stručni rad

UDK 35.072.2:004.3/4

Primljeno: 22. veljače 2024.

Monika Bedeković \*

Ksenija Grubišić \*\*

---

*Prilagodбом standardima europeizacije u Republici Hrvatskoj dolazi do jačanja digitalizacije javne uprave te uspostave sustava e-Građani. Modernizacijom sustava e-Građani razvijaju se područja u kojima se usluge pružaju, a poseban osvrt autorice daju područjima obitelji i života te visokog obrazovanja. U prvom dijelu rada analiziraju se pojedina obilježja procesa digitalizacije u javnoj upravi, istražuju usluge u istaknutim područjima te mjerodavni normativni okvir. Drugi dio rada prikazuje rezultate provedenih online-anketa o načinu i procjeni korištenja pojedinih digitalnih usluga.*

Ključne riječi: europeizacija, obitelj, život, visoko obrazovanje, e-Građani, e-Savjetovanje

---

## 1. UVOD

Današnje društvene promjene uvjetovane su velikim dijelom procesima globalizacije i tehnološkog razvoja, što se na *poseban* način odražava na sustave javnog upravljanja. Naime, javna uprava kao sustav normativno određen na razini svake države postaje sve podložnija procesima koji su po svojim bitnim obilježjima „nacionalni“ ili izazivaju „nacionalne“ posljedice. U tom je smislu i u Republici Hrvatskoj razvoj javne uprave u posljednjim desetljećima ponajviše uvjetovan procesom europeizacije i procesom digitalizacije. O procesu europeizacije napisano je podosta znanstvene i stručne literature, što zasigurno otežava iznošenje obuhvatnijeg i jednoznačnijeg tumačenja tog pojma. Možda je jednu od prvih značajnijih odredbi postavio Robert Ladrecht 1994. godine navodeći kako je europeizacija „inkrementalni proces reorijentacije usmjerenja i forme politike prema stupnju gdje politička i gospodarska dinamika EU-a postaje dio organizacijske logike nacionalnih politika“.<sup>1</sup>

Proces europeizacije može se prikazati pomoću tri glavna modela. Razlikuju se model institucionalne adaptacije, javne politike i nepodudarnosti. U modelu institucionalne adaptacije postojeće strukture i prakse trajno se zamjenjuju novima. Mehanizmi kojima

---

\* Monika Bedeković, diplomirala na Sveučilištu u Zagrebu Pravnom fakultetu s temom „Europeizacija i digitalizacija javne uprave“

\*\* Dr. sc. Ksenija Grubišić, izvanredna profesorica na Katedri za sociologiju, Sveučilište u Zagrebu Pravni fakultet

<sup>1</sup> Trnski, M., *Prilog pojmovnom određenju europeizacije*, Međunarodne studije, 2015, XV (4), str. 11 (preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/181455>).

se zamjena ostvaruje mogu uključivati regulacijsko natjecanje, u kojem se države natječu u razvijanju uspješnog modela; prinudu, kod koje Europska unija nameće model; normativni pritisak i imitaciju, prilikom kojih se model oponaša kako bi se izbjegla nesigurnost; te uokvirivanje, kod kojeg države članice samo promoviraju nove norme i ideje. Model javne politike temelji se na prirodi javnih politika te razlikuje politike negativne i pozitivne integracije. Politike negativne integracije obilježava neizravna i horizontalna europeizacija zbog pritiska regulatornog natjecanja i promjene strukture mogućnosti. Kod politike pozitivne integracije europeizacija je vertikalna zbog postojanja prinude, koja uzrokuje izričite pritiske za promjenama. Model nepodudarnosti kritizira značajna nekompatibilnost između nacionalne i europske razine. Takva situacija može dovesti do potrebe za promjenama u državi kandidatkinji ili članici. Kod postojanja nekompatibilnosti praksi, normi i ideja između nacionalne i europske razine europeizacija se smatra vrstom socijalizacije, a vjerojatnost promjene veća je ako je nepodudaranje manje. U slučaju postojanja nekompatibilnosti politika političko-upravnih procesa i institucija promjena je izglednija ako je nekompatibilnost veća.<sup>2</sup>

Sva tri modela prepoznatljiva su i u promjenama javne uprave u posljednjim desetljećima. Proces europeizacije u Republici Hrvatskoj započinje početkom 2000-ih, dok se proces digitalizacije u istom razdoblju počinje jače razvijati. Pružanjem javnih usluga u elektroničkom obliku javna uprava postaje prepoznatljiva pod nazivima kao što su elektronička uprava (e-uprava), *online*-uprava ili digitalna uprava. Kao posljedica sveobuhvatnijeg i dinamičnijeg utjecaja informacijsko-komunikacijskih tehnologija razvijaju se novi oblici participacije građana u kreiranju javnih politika, kao što su, primjerice, različiti oblici e-savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u donošenju propisa. U razdoblju prilagodbe Europskoj uniji Republika Hrvatska provela je brojne reforme na upravnoj razini kako bi što bolje uskladila djelovanje javne uprave sa standardima na europskoj razini. Primjerice, regulacija procesa savjetovanja u Republici Hrvatskoj počinje 2009. godine, kada je Vlada Republike Hrvatske donijela Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata (dalje u tekstu: Kodeks).<sup>3</sup> Nadalje, pristupanjem Republici Hrvatskoj članstvo Europskoj uniji 2013. godine napravljen je bitan iskorak prema većoj digitalizaciji javne uprave. Portal e-Građani uspostavljen je 2014. godine kao jedinstveno upravno mjesto sa svrhom približavanja građanima i korisnicima javnih usluga. U travnju 2015. godine uspostavljen je središnji internetski portal za savjetovanja pod nazivom e-Savjetovanja.

S obzirom na navedene procese u ovom radu nastoje se istražiti osnovna obilježja, odnosno aktivnosti digitalizacije javne uprave u području *obitelji i života* te području *visokog obrazovanja*. Prvi dio rada sadrži šire tumačenje pojmova e-uprava i e-javne usluge, analizu sustava e-Građani i e-Savjetovanja s pripadajućim digitalnim uslugama te

---

<sup>2</sup> Đurman, P., *Europeizacija javne uprave i načelo otvorenosti*, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, 2016. vol. VII, br. 1, str. 344.

<sup>3</sup> Narodne novine, 140/09.

mjerodavni normativni okvir. U drugom dijelu rada analizira se razina upotrebe e-javnih usluga koje pruža sustav e-Građanin te usluga e-Savjetovanja u istaknutim područjima. Za potrebe ovog dijela istraživanja, temeljem prigodnog uzorka, provedene su dvije *online*-ankete među ustanovama u području obitelj i život te visokog obrazovanja: Anketa o primjeni usluga sustava e-Građani i e-Savjetovanja u području obitelji i života te Anketa o primjeni usluga sustava e-Građani i e-Savjetovanja u području visokog obrazovanja. Cilj je bio ispitati razinu korištenja digitalnih usluga te stavove ispitanika. Posljednje poglavlje sadrži zaključna razmatranja.

## 2. DIGITALIZACIJA

### 2.1. E-uprava

Pojam e-uprava odnosi se na upotrebu informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) u području javne uprave. Cilj korištenja IKT-a jest utjecati na veću odgovornost i transparentnost javnog upravljanja te omogućiti učinkovitije i efikasnije pružanje javnih usluga. U tom se smislu kao ključni ciljevi digitalizacije ističu olakšavanje komunikacije između države, građana i tvrtki, osiguranje bolje digitalne dostupnosti informacija i javnih usluga, omogućavanje automatske elektroničke povezanosti tijela javne vlasti obuhvaćanjem svih sektora, smanjivanje nepotrebne interakcije s administracijom te povećanje digitalnog pružanja usluga, što ujedno omogućuje spajanje sustava javne uprave s civilnim društvom, privatnim sektorom te institucijama Europske unije.

Razvoj e-uprave može se pratiti od 80-ih godina dvadesetog stoljeća kao reakcija na smanjeno povjerenje građana u vlast, a dobrim se dijelom bazira na uspjehu e-aktivnosti privatnog sektora kao što su e-poslovanja i e-trgovine. „Porast e-uprave povezan je sa širokom upotrebom Interneta i *World Wide Weba* tijekom 1990-ih.“<sup>4</sup> Zbog kontinuiranog razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije, u prvom redu interneta i mobilnih uređaja, u novije vrijeme u fokus dolazi pojam m-uprave (*m-government*).

M-uprava poseban je oblik e-uprave kojim se nastoji nadopuniti postojeći koncept. Pojavljuje se kao posljedica mobilnih tehnologija, a omogućuje interakciju korisnika i uprave te pristup uslugama na personaliziran način bilo gdje i bilo kada. M-uprava upotrebljava različite oblike mobilnih i bežičnih tehnologija kako bi korisnicima osigurala pružanje usluga i informacija bez ikakvih barijera te na što je moguće pristupačniji način.

Klačmer razlikuje razvoj digitalne javne uprave u tri faze:

---

<sup>4</sup> Musa, A., Đurman, P., *Digital local government: promoting transparency, openness and efficient local public services*, u: Lhomme, D., Musa, A., de La Rosa, S. (ur.), *Good Local Governance: Application of European Standards for Local Public Services in France and Croatia*. Edition Rencontres Europeennes. Bruxelles: Bruylant – Larcier, 2016, str. 342.

1. Uprava 1.0, koja se odnosi na razdoblje u kojem se pojavljuju prvi pokušaji uspostave e-uprave upotrebom IKT-a
2. Uprava 2.0, koja se razvila kao posljedica stvaranja aplikacija *Web 2.0*. Takva uprava temelji se na pružanju usluga e-uprave uz pomoć integriranih aplikacija *Web 2.0*. Tako se ostvaruje otvorenija interakcija između građana i javne vlasti.
3. Uprava 3.0 predstavlja budućnost Uprave 2.0 te bi se trebala razviti zbog utjecaja treće generacije interneta. *Web 3.0* bazira se na mreži računala koja je decentralizirana te daje mogućnost bolje privatnosti i povezanosti, a fokus stavlja na sigurnost podataka.<sup>5</sup>

Nadalje, razvoj e-uprave može se pratiti i kao proces kod kojeg se kontinuirano unaprjeđuje eksterno i interno komuniciranje uprave, pružanje usluga, a sastoji se od nekoliko međusobno povezanih stupnjeva koji bi trebali dovesti do pune digitalizacije uprave. Najčešće se ističe pet glavnih faza razvoja e-uprave:

1. FAZA 0 (Nema informacije) – informacije i usluge nisu dostupne na internetu, što znači da nema postojanja e-uprava.
2. FAZA 1 (Informacija) – na internetu postoji informacija o načinu na koji se pojedina usluga ostvaruje, što uključuje opis uvjeta i postupaka, pravnog okvira i slično. West (2004) ovoj fazi daje naziv faza oglasnog prostora.
3. FAZA 2 (Jednosmjerna interakcija) – usluga se ostvaruje u djelomičnom obliku budući da postoji dostupnost formulara u elektroničkom obliku, ali korisnici moraju određene korake obavljati u fizičkom obliku.
4. FAZA 3 (Dvosmjerna interakcija) – usluga se *online* može ostvariti samo djelomično, i to prijavom uz autentifikaciju i interaktivnim ispunjavanjem formulara, ali dobivanje potvrde ili certifikata moguće je samo u fizičkom obliku.
5. FAZA 4 (Transakcija) – nema potrebe za ostvarivanjem dijela usluge u fizičkom obliku budući da je cijela usluga dostupna *online*.<sup>6</sup>

Izmjena faza ostvarivanja određenih aktivnosti i faza zatišja obilježavaju razvoj elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Razvoj počinje 2000-ih godina, preciznije 2002. usvajanjem Strategije o informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji, te 2003., kada je osnovan Središnji državni ured za e-Hrvatsku. Godine 2007. usvojen je program e-Hrvatska, koji je bio usmjeren na elektronički razvoj pravosuđa, obrazovanja, uprave,

---

<sup>5</sup> Klačmer, M., *Činitelji prihvatanja javnih usluga e-participacije u Republici Hrvatskoj* (disertacija), Fakultet organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu, 2020, str. 12 i dalje (preuzeto s: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:847258>).

<sup>6</sup> Vrčec, N., Musa, A., *E-uprava u Hrvatskoj: izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu*, u: Musa, A. (ur.), *Uprava u digitalno doba III: Transformacijski potencijali e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost*. Dvanaesti forum za javnu upravu, Institut za javnu upravu i Friedrich-Ebert-Stiftung, Zagreb, 2017, str. 13.

gospodarstva, zemljišnih knjiga itd. Do 2011. traje razdoblje pridruživanja Europskoj uniji. Strateški pristup e-upravi nakon 2012. godine ne postoji te se razvijaju usluge temeljem sektorskih i posebnih strategija. Najveći iskorak postignut je između 2014. i 2015. godine pokretanjem portala otvorenih podataka, portala e-Građani, portala e-Savjetovanja te Središnjeg državnog portala.

## 2.2. E-javne usluge

*Online* javne usluge vrlo su važne u današnje moderno doba budući da omogućavaju korisnicima obavljanje pojedinih usluga u digitalnom obliku. Homburg razlikuje nekoliko vrsta digitalnih usluga: „informacijske usluge (informacije, propisi, dokumenti, brošure, otvoreni podaci), kontaktne usluge (postavljanje pitanja, podnošenje pritužbi, davanje mišljenja), transakcijske usluge (podnošenje zahtjeva vezanih uz ostvarivanje prava ili ispunjavanje obveze te njihovo procesuiranje), participacijske usluge (sudjelovanje u odlučivanju putem interaktivnih portala, foruma, virtualnih zajednica, društvenih mreža i sl.) i usluge prijenosa podataka (razmjena podataka između tijela javne vlasti; podatkovne usluge)“.<sup>7</sup>

Europska je unija početkom 2000-ih nizom akcijskih planova odredila 20 ključnih e-javnih usluga koje bi svaka država članica trebala osigurati u potpunosti *online* za privatni sektor i za građane. Za privatni sektor predviđeno je osam *online* javnih usluga, a za građane 12 (v. Tablica 1). Usluge namijenjene privatnom sektoru odnose se na postupke javne nabave, plaćanje poreza na dobit, registraciju poduzeća, carinske deklaracije, dozvole iz područja okoliša, dostavu podataka u statistički ured, plaćanje PDV-a te plaćanje doprinosa za zapošljavanje. Usluge za građane odnose se na usluge u zdravstvu, prijavu i plaćanje poreza na prihod, upis u sustav visokog obrazovanja, podnošenje prijave policiji, korištenje javnim knjižnicama, dobivanje izvadaka iz matice rođenih i matice vjenčanih, prijavu mjesta boravišta ili prebivališta, dobivanje naknade iz socijalnih osiguranja, traženje posla, podnošenje zahtjeva za građevinsku dozvolu, registraciju vozila te izdavanje osobnih dokumenata.

Podatke o uslugama u elektroničkom obliku koje korisnicima pružaju tijela javne vlasti u Republici Hrvatskoj prikuplja Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, a broj elektroničkih usluga u kontinuiranom je porastu. Pritom treba reći kako se proces digitalizacije javnih usluga u Republici Hrvatskoj ubrzao uslijed pandemije COVID-19 budući da je u tom razdoblju uspostavljen velik broj usluga koje se pružaju putem sustava e-Građani. Dio javnih usluga čijoj se digitalizaciji pružao otpor sada je ubrzano digitaliziran te su korisnici zapravo bili primorani koristiti digitalne javne usluge s obzirom na to da većina ustanova nije radila na klasičan način.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Vidi Vrčec, Musa, *op. cit.* u bilj. 8, str. 14.

<sup>8</sup> Vidi više u: Rogić Dumančić, L., Bogdan, Ž., Raguž Krištić, I., *Utjecaj COVID-19 krize na hrvatsko gospodarstvo*, u: Tica, J., Bačić, K.: *Ekonomika politika Hrvatske u 2021.: Hrvatska poslije pandemije*, Zagreb, Hrvatsko društvo ekonomista, 2020, str. 121 i dalje.

Online usluge za građane	Online usluge za privatni sektor
Porez na prihod	Doprinos za zapošljavanje
Traženje posla	Porez na dobit
Naknade iz socijalnog osiguranja (nezaposlenost, dječji doplatak, zdravstveni troškovi, studentski zajmovi)	PDV
Osobni dokumenti (putovnica, vozačka dozvola)	Registracija novog poduzeća
Registracija vozila	Dostava podataka u statistički ured
Zahtjev za građevinsku dozvolu	Carinska deklaracija
Prijava policiji	Dozvole iz područja okoliša
Javne knjižnice	Javna nabava
Izvaci iz matice rođenih i matice vjenčanih	
Upis u sustavu visokog obrazovanja	
Prijava mjesta prebivališta/boravišta	
Usluge u zdravstvu	

Tablica 1. Dvadeset *online* javnih usluga  
Izvor: Europska komisija (2005)

### 2.3. Sustav e-Građani

Današnje moderno informacijsko društvo zahtijeva brže, lakše i jednostavnije dobivanje usluga koje tijela javne vlasti pružaju. „Pružanje javnih usluga na *jedinstvenom upravnom mjestu*<sup>9</sup> (*one-stop-shop, point of single contact*) jedan je od elemenata integriranog upravljanja, koje je usredotočeno na potrebe građana, poduzetnika i drugih korisnika javnih usluga“.<sup>10</sup> Jedinstveno upravno mjesto može se uspostaviti kao točka digitalnog ili fizičkog kontakta, može obuhvatiti veći ili manji broj potrebnih savjeta i uputa, dozvola, informacija, isprava te ostalih javnih usluga koje su namijenjene pružanju poduzetnicima ili građanima. Kada je riječ o digitalnoj lokaciji, korisnicima je potrebno osigurati mogućnost jednostavnog i sigurnog pristupa, pronalaženja obavijesti, popunjavanja službenih obrazaca *online*, preuzimanja službenih dokumenata i omogućiti sudjelovanje u elektroničkim transakcijama s javnopravnim tijelima.

Svaka država članica Europske unije na temelju Direktive 2006/123/EZ od prosinca 2009. godine obvezna je osnovati jedinstveno upravno mjesto. U Republici Hrvatskoj sustav e-Građani pokrenut je 2014. godine kao prvi pravi i obuhvatni *one-stop-shop* s nizom javnih usluga namijenjen građanima i poduzetnicima, koji mogu u svoje ime, u ime svoje djece, u ime osoba za koje su skrbnici te u ime svog poslovnog subjekta pristupiti e-javnim uslugama čiji su pružatelji tijela javnog sektora. „Sustav e-Građani s radom je

<sup>9</sup> Kurziv M. B.

<sup>10</sup> Koprić, I., *Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i hrvatskom javnom upravljanju*, u: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (ur.), *Građani, javna uprava, lokalna samouprava: povjerenje, suradnja i potpora*, Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017, str. 561.

započeo 2014. s četiri ključna cilja: i) modernizacijom, ii) pojednostavljenjem, iii) ubrzavanjem komunikacije između građana i javne uprave te iv) povećanjem transparentnosti u sektoru javne uprave.<sup>11</sup> Obuhvaća 12 područja u kojima se pružaju e-javne usluge. Ta su područja:

1. *Pravna država i sigurnost* – e-Upravni postupak, e-Zahtjev za izdavanje putovnice, e-Usluge MUP-a, e-Ovrhe, e-Birači, Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak, Korisnički pretinac, Registar birača, Uvjerenje iz kaznene evidencije, Moj profil, Suglasnost i punomoć u postupcima iz djelokruga MUP-a, e-Prijava boravišta hrvatskih državljana, Izdavanje elektroničke isprave Grada Zagreba
2. *Promet i vozila* – ePlovila, e-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole, e-Nautika, Obavijest o prekršaju u prometu, Registar operatera bespilotnih zrakoplova, Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila, Otočna iskaznica, eTahograf, Dostava elektroničkih isprava za registraciju vozila u Republici Hrvatskoj
3. *Obitelj i život* – Kalkulator doplatka za djecu, e-Matične knjige, e-Prijava vjenčanja, e-Novorođenče, e-Prijava životnog partnerstva, e-usluge Grada Bjelovara, Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom, e-Usluge socijalna skrb, e-Dječja kartica – Mudrica, Zahtjev za izdavanje iskaznice za pomorski prijevoz osoba s invaliditetom
4. *Prava potrošača* – korisnicima je omogućena provjera prava koja imaju u odnosu na pružatelje usluga
5. *Zdravlje* – Portal zdravlja, EU digitalna COVID potvrda, Pregled izabranog liječnika, Otvorene narudžbe, Moja EKZO – Moji troškovi, Realizirani recepti
6. *Hrvatski branitelji* – Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji
7. *Rad* – Burza rada, e-Pomorac, Moj račun – REGOS, e-Usluge Središnjeg registra osiguranika – REGOS, e-Potvrde iz mirovinskog sustava, e-Osiguranje radničkih tražbina, Obvezni mirovinski fond (prijava/promjena), Korisničke stranice HZMO-a, Postupci vezani uz članstvo Hrvatske komore psihoterapeuta, Elektronički zapis o radnopravnom statusu (e-radna knjižica), Mirovinsko osiguravajuće društvo (prijava/promjena), Odabir mirovine (mirovina samo iz I. stupa ili mirovina iz I. i II. stupa), e-Usluge HZMO-a
8. *Stanovanje i okoliš* – Komunalne usluge i naknade, eObnova, Geoportal Jaska, Moj račun – Gradska plinara Zagreb – Opskrba, Moja mreža – HEP Operatora distribucijskog sustava, Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra – ZIS OSS, eGrađevinska dozvola i druge usluge u gradnji, Jedinstvena

---

<sup>11</sup> Đanić Čeko, A., Guštin, M., *Digitalizacija hrvatske javne uprave s posebnim osvrtom na sustav socijalne skrbi*, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, vol. 59, br. 4, 2022, str. 804.

informacijska točka – Sustav katastra infrastrukture, Vodne usluge Međimurskih voda

9. *Odgoj i obrazovanje* – e-Zapis o statusu studenta, Online tečajevi Srca, e-Razmjena studentskih ocjena, e-Dnevnik za roditelje, e-Upisi u odgojno-obrazovne ustanove, Prijava na diplomatske studijske programe, ePodnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja, servis *Home for Homeless* sustava AAI@EduHr
10. *Financije i porezi* – Moj OIB, e-Blokade, SKDD e-Ulagatelj, ePorezna
11. *Poslovanje* – Uvid u Registar stvarnih vlasnika, e-Obrt, e-Ovlaštenja, Kalendar plaćanja obveznih naknada, Prijava (registracija) žiga, Registar poreznih savjetnika, Zastupanje i kolektivno ostvarivanje prava intelektualnog vlasništva, Portal MJERE – očuvanje gospodarske aktivnosti i likvidnosti, e-Zahtjev za izdavanje vodopravnih akata, Prijava industrijskog vlasništva, e-Autoškola, e-Visitor, Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera strojarstva, Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera građevinarstva, Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori ovlaštenih inženjera geodezije, Postupci vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori inženjera elektrotehnike, Poslovi vezani uz članstvo u Hrvatskoj komori arhitekata, Registar revizora, Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima, Registar stranih vlasnika, Prijava polaganja stručnog ispita za obavljanje stručnih geodetskih poslova, START – elektroničko pokretanje poslovanja, e-Turizam, e-Direktive te
12. *Aktivno građanstvo* – Registri neprofitnih pravnih osoba, eSavjetovanja, Moja e-Kultura, Moj Zagreb, e-Prijavnice Ministarstva kulture i medija.

Navedene usluge namijenjene su korisnicima za prekograničnu suradnju EU-a, poslovne korisnike i građane. Portal e-Građani mogu koristiti osobe koje imaju hrvatsko državljanstvo ili za sebe, ili kao poslovni subjekti, ili za svoje dijete, zatim digitalni nomadi, osobe koje su državljani Europske unije preko čvora za prekograničnu suradnju, državljani EEA-e/EU-a koji imaju boravište u Republici Hrvatskoj te državljani zemalja koje nisu u Europskoj uniji, ali imaju boravište u Republici Hrvatskoj.

U skladu s odredbama čl. 7. Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi<sup>12</sup> (dalje u tekstu: ZDII) sustav e-Građani dio je državnog informacijskog sustava te se sastoji od tri temeljna dijela: nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (dalje u tekstu: NIAS), središnjeg državnog portala i sustava osobnog korisničkog pretinca. Cilj njihova osnivanja jest povećanje transparentnosti pružanja javnih usluga te ubrzanje, modernizacija i pojednostavnjivanje procesa komuniciranja između javnog sektora i građana.

---

<sup>12</sup> Narodne novine, br. 92/14.



*NIAS* se može definirati kao posrednik između pružatelja e-usluge, izdavatelja vjerodajnice i korisnika e-usluge te kao sustav koji je središnje mjesto za autentifikaciju i identifikaciju korisnika tijekom prijave na e-uslugu. *NIAS* je i „cjelovito informacijsko-tehnološko rješenje za identifikaciju i autentifikaciju korisnika na nacionalnoj razini koje omogućava uključivanje više tipova vjerodajnica (certifikata) različitih razina sigurnosti“.<sup>13</sup> Temeljem čl. 7. st. 3. ZDII-ja tijela javne vlasti obvezna su upotrebljavati *NIAS* za autentificiran i identificiran pristup e-javnim uslugama iz vlastitog djelokruga te koristiti vjerodajnice koje sustav može prihvatiti. Vjerodajnica je sredstvo kojim se korisnik prijavljuje na elektroničku uslugu, odnosno sredstvo kojim se dokazuje elektronički identitet.

*Središnji državni portal* uspostavljen se kako bi sve usluge tijela javne vlasti bile dostupne na jednom mjestu. U skladu s čl. 7. st. 2. ZDII-ja tijela javne vlasti moraju koristiti središnji državni portal za prikazivanje podataka o javnim uslugama te dokumentacije i podataka povezanih s provođenjem politika iz vlastitog djelokruga. Drugim riječima, on bi trebao sadržavati sve podatke o javnim uslugama na jednom mjestu u formatu koji je lako dostupan, kao i dokumente povezane s obavljanjem poslova pojedinog tijela javne vlasti. Naime, temeljna svrha osnivanja središnjeg državnog portala bila je objediniti raspršene informacije državnih institucija kako bi korisnici do traženih informacija došli na što jednostavniji način.

*Osobni korisnički pretinac* usluga je portala e-Građani koja omogućuje zaprimanje službenih poruka koje su povezane s javnim uslugama, statusom i postupcima, njihovu pohranu, pregled i upravljanje, čime je korisnicima omogućeno pouzdano i sigurno zaprimanje informacija i obavijesti povezanih s njihovim pravima i obvezama. U skladu s tim čl. 7. st. 4. ZDII-ja propisuje obavezu tijelima javnog sektora da dostavljaju informacije građanima u elektroničkom obliku putem osobnog korisničkog pretinca, koji je dostupan i u obliku aplikacije za mobilne uređaje na platformi iOS ili Android.

Stupanjem na snagu Zakona o pravu na pristup informacijama<sup>14</sup> (dalje u tekstu: ZPPI), odnosno izmjenama ZPPI-ja 2015., uspostavljen je *Portal otvorenih podataka*. Portal otvorenih podataka namijenjen je kategorizaciji, prikupljanju i distribuciji podataka javnog sektora. Takvi su podaci otvoreni, besplatni i javno dostupni, a služe ponovnom korištenju, bilo za nekomercijalnu bilo za komercijalnu namjenu. Prema odredbama čl. 10. ZDII-ja tijela javne vlasti moraju objavljivati baze podataka i registre koje izrađuju u svojoj nadležnosti.

Ministarstvo uprave objavljivalo je do sredine 2020. godine na svojim internetskim stranicama podatke o upotrebi sustava e-Građani. Statistiku o sustavu e-Građani sada prikuplja Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, a sadrži informacije o ukupnom broju jedinstvenih korisnika, kao i informacije o korištenju usluga i

<sup>13</sup> Dragičević, D., Lisičar, H., Katulić, T., *Elektroničko poslovanje*, u: Dragičević, D., *Pravna informatika i pravo informacijskih tehnologija*, Narodne novine, Zagreb, 2015, str. 332.

<sup>14</sup> Narodne novine, br. 25/13, 85/15 i 69/22.

vjerodajnica. Prema statističkim podacima ukupan broj vjerodajnica koje su registrirane u sustavu e-Građani iznosi 3 088 043. Broj jedinstvenih korisnika, odnosno različitih OIB-a, koji su minimalno jednom izvršili prijavu na neku elektroničku uslugu jest 1 742 936. Informacije prikupljene na Portalu otvorenih podataka prikazuju kako je najviše korisnika sustava e-Građani u najnaseljenijim županijama Republike Hrvatske. Prema podacima Portala otvorenih podataka stanovnici Grada Zagreba najviše koriste sustav e-Građani, odnosno s tog područja čak je 458 117 korisnika, tj. 26,60 %. U Splitsko-dalmatinskoj županiji ima 174 038 korisnika, tj. 10,10 %, dok je u Primorsko-goranskoj županiji 138 131 korisnik, tj. 8,02 %. Broj korisnika u ostalih sedam županija u kojima je sustav najkorišteniji prikazan je u Tablici 3.

NAZIV ŽUPANIJE	BROJ JEDINSTVENIH KORISNIKA	UDIO (%)
GRAD ZAGREB	458 117	26,60
SPLITSKO-DALMATINSKA	174 038	10,10
PRIMORSKO-GORANSKA	138 131	8,02
ZAGREBAČKA	125 167	7,27
OSJEČKO-BARANJSKA	100 367	5,83
ISTARSKA	95 831	5,56
VARAŽDINSKA	69 257	4,02
ZADARSKA	62 646	3,64
SISAČKO-MOSLAVAČKA	53 269	3,09
KRAPINSKO-ZAGORSKA	50 755	2,95

Tablica 3. Korisnici sustava e-Građani prema županijama

Izvor: Autorica prema podacima na <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika>

Portal otvorenih podataka navodi kako su najkorištenije usluge sustava e-Građani Korisnički pretinac s ukupno 32 157 078 prijava, tj. 1 407 881 jedinstvenih korisnika, Moj profil s 19 811 236 prijava, tj. 1 387 838 korisnika, te ePorezna s ukupno 10 180 714 prijava, odnosno 822 080 korisnika. U Tablici 4 prikazano je ostalih sedam najkorištenijih usluga.

NAZIV USLUGE	UKUPAN BROJ PRIJAVA	BROJ JEDINSTVENIH KORISNIKA
1. Korisnički pretinac	32 157 078	1 407 881
2. Moj profil	19 811 236	1 387 838

3.	ePorezna	10 180 714	822 080
4.	Portal zdravlja	9 065 561	711 440
5.	eKomunikacija	7 886 205	201 525
6.	e-Dnevnik za roditelje	4 469 967	153 993
7.	e-Matične knjige	4 122 481	984 072
8.	EU digitalna COVID potvrda	3 540 478	934 920
9.	Elektronički zapis o radno pravnom statusu	3 529 334	756 010
10.	ePropusnica	3 006 411	436 475

Tablica 4. Najkorištenije e-usluge u sustavu e-Građani

Izvor: Autorica prema podacima na: <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika>

Tablica 5 prikazuje deset najkorištenijih vjerodajnica za prijavu u sustav e-Građani. Najčešće korištena vjerodajnica za prijavu jest ePass s ukupno 20 050 957 prijava, tj. 602 389 korisnika, a slijede je ZABA token s 11 050 992 prijava, tj. 446 945 jedinstvenih korisnika, te PBZ s 9 413 698 prijava, odnosno 377 805 korisnika.

NAZIV	UKUPAN BROJ PRIJAVA	BROJ JEDINSTVENIH KORISNIKA
1. ePass	20 050 957	602 389
2. ZABA token	11 050 992	446 945
3. PBZ	9 413 698	377 805
4. Certilia osobni certifikat	4 935 748	22 745
5. Erste & Steiermärkische Bank d. d.	4 826 172	236 722
6. mToken	3 608 346	200 590
7. AAI@EduHr	3 593 961	226 913
8. Fina RDC Poslovni certifikat	3 423 995	65 088
9. RBA	2 651 030	125 768
10. eOsobna iskaznica	2 204 995	161 464

Tablica 5. Najkorištenije vjerodajnice u sustavu e-Građani

Izvor: Autorica prema podacima na <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika>

## 2.4. E-savjetovanja

Participacija javnosti u procesu donošenja propisa omogućena je nizom formalnih instrumenata, od kojih se najčešće primjenjuju savjetovanje s javnošću ili javna savjetovanja (konzultacije). Savjetovanje s javnošću kao temeljni način provedbe postupka procjene učinaka propisa znači da su tijela javne vlasti obvezna javno objaviti nacrt normativnog akta i pozvati javnost na izražavanje svojeg mišljenja, tj. davanja povratnih informacija o predloženom aktu. Po tehnici objave nacrta akta te načinu prikupljanja povratnih informacija od javnosti razlikuju se *online-* i *offline-*oblici savjetovanja, odnosno javnost može izraziti stavove usmenim ili pisanim putem. Javnost izražava stavove u usmenom obliku kada je savjetovanje organizirano kao javno okupljanje, a pisanim slanjem komentara e-poštom, poštom ili putem posebnog internetskog portala. *Online-*savjetovanja omogućuju uključivanje šire javnosti, veću transparentnost oblikovanja određenog propisa, kao i veći stupanj interakcije

Razvoj suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije potaknuo je sve veće uključivanje javnosti u postupke oblikovanja javnih politika. Kao moguće prednosti sudjelovanja građana u kreiranju javnih politika navode se integracija i edukacija građana, povećanje povjerenja u institucije, osnaživanje socijalnog kapitala, veća legitimacija i podrška politikama i odlukama, povećanje kvalitete politike te inovativniji prijedlozi. Jedna od važnijih prednosti e-savjetovanja jest i pružanje građanima mogućnosti za ostvarivanje nadzora nad kvalitetom postupanja svih tijela javne vlasti. Međutim, izostajanje odgovora nadležnih tijela javne vlasti o rezultatima provedenih savjetovanja ističe se i kao najveća potencijalna manjkavost. Naime, u slučajevima nepostojanja povratnih informacija osobama koje su sudjelovale u savjetovanju opravdano se može zaključiti kako su *online-*savjetovanja samo prikaz političke korektnosti te kao takva ne pridonose stvarnom značajnom angažmanu građana.<sup>15</sup>

Nenamjeravani učinci e-savjetovanja nastoje se prevenirati i na normativnoj razini. Tako se Lisabonskim ugovorom te Protokolom br. 2 o primjeni načela supsidijarnosti i proporcionalnosti, koji sadrži odredbe „koje se prilažu Ugovoru o Europskoj uniji i Ugovoru o funkcioniranju Europske unije“, utvrđuje razvoj dijaloga sa zainteresiranom javnošću te obveza savjetovanja s javnošću tijekom pripreme europskih javnih politika.<sup>16</sup> U skladu s navedenim Europska komisija odredila je opća načela i minimalne standarde savjetovanja sa zainteresiranim dionicima, koji su u primjeni od 1. siječnja 2003. Načela se odnose na participaciju, učinkovitost, odgovornost i otvorenost te koherentnost. *Participacijom* se nastoji osigurati široko sudjelovanje prilikom cijelog procesa stvaranja politika. *Učinkovitost* se odnosi na participaciju zainteresiranih aktera u što ranijem stadiju. *Odgovornost i otvorenost* omogućuju jasan uvid javnosti u to tko i na koji način

---

<sup>15</sup> Vidačak, I., Đurman, P., *Savjetovanje s javnošću u donošenju propisa: kvaliteta javnog odlučivanja i sudjelovanja građana*, u: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (ur.), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*, Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017, str. 88–89.

<sup>16</sup> Vidi više na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A12016E%2FPRO%2F02> (posjećeno 23. 1. 2024.).

sudjeluje u procesu savjetovanja, dok *koherentnost* obuhvaća evaluacije, mehanizme povratnih informacija te nadzor.<sup>17</sup> Standardi pak obuhvaćaju uključivanje ciljanih skupina, omogućavanje dostatnog vremenskog ograničenja za uključivanje, jasnoću samog procesa savjetovanja, podizanje svijesti i publikacije te davanje povratne informacije o dobivenim inputima. *Uključivanje ciljanih skupina* znači da u postupku savjetovanja sudjeluju akteri na koje se politika odnosi te tijela koja ostvaruju izravan interes u takvoj politici. *Dostatno vremensko ograničenje* osigurava dovoljno vremena za samu pripremu i uključivanje zainteresiranih aktera te postavlja standard od osam tjedana. *Jasnoća procesa* odnosi se na davanje obrazloženja i objašnjenja pojedinih pitanja, kao i davanja informacija vezanih za rokove, kontakte i sl. *Podizanje svijesti i publikacije* mogu se ostvarivati putem medija, interneta, raznih brošura, a usmjerene su na ciljane skupine. *Davanjem povratne informacije o dobivenim inputima* priznaje se doprinos sudionika, a povratna informacija daje se slanjem potvrde o primljenom komentaru.<sup>18</sup>

Postupak sudjelovanja javnosti u formiranju javnih politika te donošenju propisa i drugih dokumenata u Republici Hrvatskoj reguliran je odredbama ZPPI-ja, ZDII-ja, Zakona o procjeni učinaka propisa,<sup>19</sup> Kodeksom te drugim propisima. Kodeks utvrđuje standarde, opća načela, mjere savjetovanja sa zainteresiranom javnošću tijekom postupka donošenja propisa, zakona i drugih akata državnih tijela. Mjere i standardi odnose se na: vrijeme trajanja, dostupnost i jasnoću savjetovanja, davanje informacija o učinku savjetovanja, usklađivanje postupka savjetovanja između državnih tijela te poboljšanje kvalitete rada državnih institucija.

U skladu s odredbama Kodeksa razlikuju se sljedeći stupnjevi participacije zainteresirane javnosti:

1. *Informiranje* je prvi stupanj sudjelovanja zainteresirane javnosti. Informiranje je jednosmjernan proces. U prvom stupnju građani pronalaze informacije temeljem vlastite inicijative pristupom internetskim stranicama državnih tijela, pristupom javnim aktima ili službenim glasilima, ali i državna tijela mogu prema vlastitom nahođenju informirati građane.
2. *Savjetovanje* je dvosmjernan proces u kojem državna tijela mogu tražiti i dobiti povratne informacije od zainteresirane javnosti, tj. građana.

---

<sup>17</sup> Đurman, P. *Savjetovanje s javnošću u pripremi propisa u Hrvatskoj*, Zbornik Pravnog fakulteta, vol. 70, br. 2-3, 2020, str. 418; EUR-Lex, više na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52002DC0704> (posjećeno 18. 1. 2024.).

<sup>18</sup> Đurman, P., *Savjetovanje s javnošću u pripremi propisa u Hrvatskoj*, Zbornik Pravnog fakulteta, vol. 70, br. 2-3, 2020, str. 419-422; EUR-Lex, više na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52002DC0704>.

<sup>19</sup> Narodne novine, br. 44/17.

3. *Uključivanje* je viši stupanj dvosmjernog procesa. Uključivanje omogućuje predstavnicima zainteresirane javnosti aktivno uključivanje u utvrđivanje javnih politika, npr. članstvom u radnim skupinama.
4. *Partnerstvo* označava najviši mogući stupanj surađivanja te uzajamne odgovornosti između predstavnika zainteresirane javnosti za proces donošenja i provedbe propisa i Vlade RH.

Donošenjem ZPPI-ja napravljen je važan iskorak u ostvarivanju normativnih pretpostavki za savjetovanje, među ostalim zbog toga što su u tekstu tog Zakona sadržane odredbe koje obvezuju provedbu savjetovanja s javnošću za sva tijela javne vlasti tijekom izrade zakona, propisa i drugih akata, uveden je i institucionalni mehanizam nadzora provedbe ZPPI-ja, odnosno povjerenik za informiranje, itd. Izmjenama i dopunama ZPPI-ja 2015. godine internetsko savjetovanje postaje obvezno te su izričito određene i jedinice regionalne (područne) i lokalne samouprave, tijela državne uprave, pravne osobe s javnim ovlastima i druga državna tijela kao obveznici provedbe savjetovanja, dok tijela javne vlasti moraju na svojoj internetskoj stranici objaviti godišnji plan savjetovanja. Zakonom se propisuje i rok provođenja savjetovanja, koji u pravilu iznosi 30 dana.

Slijedom navedenog Središnji internetski portal za savjetovanje s javnošću pod nazivom e-Savjetovanja uspostavljen je u travnju 2015. godine. Stranica e-Savjetovanja omogućuje pretragu savjetovanja tijela javne vlasti prema određenim kriterijima. Pretraga se može filtrirati prema instituciji, stanju, riječima i danu otvaranja. Kod pretrage prema instituciji razlikuju se agencije, komore, zavodi, ministarstva, središnji državni uredi, zaklade, uredi itd. Kod filtriranja po stanju razlikuju se zatvorena i otvorena savjetovanja, savjetovanja za koja se čeka odobravanje izvještaja te savjetovanja za koja su objavljena izvješća. Kod pretrage po riječima moguće je upisati riječi koje određeno savjetovanje sadrži, dok filtriranje prema danu otvaranja omogućuje upisivanje ili odabir datuma.

Središnji državni portal za savjetovanje donosi nekoliko temeljnih prednosti. Uvedena je jedinstvena adresa za sva savjetovanja tijela državne uprave, a korisnicima se omogućuje lagano pretraživanje koje je za njih prilagođeno. Primljeni komentari efikasno se i brzo obrađuju, a izvješća o rezultatima savjetovanja koja su provedena brže se objavljuju. Korisničko je sučelje jednostavno te omogućuje lakše sudjelovanje javnosti. Registrirani korisnici e-poštom dobivaju obavijesti o savjetovanjima koja su novootvorena te im se tako omogućuje još veće sudjelovanje. Javnost može nadzirati kvalitetu odgovora tijela državne uprave, tj. obrazloženje nekog neprihvaćenog prijedloga. Sustav savjetovanja tako postaje otvoren i transparentan budući da su svi pristigli komentari i odgovori vidljivi. Iako je uvođenjem savjetovanja u elektroničkom obliku povećana razina transparentnosti tijela javne vlasti, još uvijek postoje određene manjkavosti. Rokovi savjetovanja neopravdano se skraćuju, a zamjećuje se i kako se zanemaruje objavljivanje dodatnih obrazloženja putem posebnih dokumenata.

I konačno, važno je spomenuti kako je 2023. godine donesena *Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine*,<sup>20</sup> koja u sljedećem desetljeću pretpostavlja primjenu naprednih tehnologija u javnom i privatnom sektoru, kao što su 5G/6G, umjetna inteligencija (engl. *artificial intelligence* – AI), strojno učenje (engl. *machine learning*), računarstvo u oblaku (engl. *cloud computing*), tehnologija velikih količina podataka (engl. *Big data*) i tehnologija ulančanih blokova (engl. *blockchain*).

### **3. VRSTE I UPOTREBA DIGITALNIH JAVNIH USLUGA PUTEM SUSTAVA E-GRADANI**

#### **3.1. Obitelj i život**

##### **3.1.1. Službene e-usluge**

Područje obitelji i života od svih je 12 područja u kojima se pružaju e-javne usluge zapravo najneodređenije. U ovom je radu analizirano iz razloga što sustav e-Građani omogućuje korištenje niza digitalnih usluga. Neka od tijela javne uprave koja to područje obuhvaća jesu Ministarstvo pravosuđa i uprave, Središnji državni ured za demografiju i mlade, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, zavodi itd. E-javne usluge koje građani mogu koristiti jesu: e-Matične knjige, Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom, e-Dječja kartica – Mudrica, e-Prijava životnog partnerstva, Zahtjev za izdavanje iskaznice za pomorski prijevoz osoba s invaliditetom, e-usluge Grada Bjelovara, Kalkulator doplatka za djecu, e-Usluge socijalna skrb, e-Novorođenče te e-Prijava vjenčanja.<sup>21</sup> Sve usluge namijenjene su građanima, a za korištenje je potrebno imati vjerodajnice niske ili značajne razine sigurnosti.

Uslugom e-Matične knjige građani mogu preuzeti izvadak iz matice rođenih, potvrdu o životnom partnerstvu te elektronički zapis vjenčanog lista, domovnice ili rodnog lista. Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom omogućuju dobivanje potvrda koje se odnose na upis u Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom, subvencioniranje kredita te zapošljavanje. Uslugom e-Dječja kartica – Mudrica roditelji mogu zatražiti elektroničku dječju karticu. Pomoću kartice mogu ostvariti povoljniji pristup uslugama i robama. Uslugom e-Prijava životnog partnerstva partneri mogu podnijeti prijavu o namjeri sklapanja životnog partnerstva, koje se odvija u službenim prostorijama. Uslugom Zahtjev za izdavanje iskaznice za pomorski prijevoz osoba s invaliditetom osobe s invaliditetom ostvaruju pravo povlaštenog prijevoza na linijama javnog pomorskog prometa. E-uslugama Grada Bjelovara građani Grada Bjelovara mogu izvršiti prijavu za jednokratne potpore namijenjene udrugama u vremenu njihova otvaranja i za dodjeljivanje stipendija studentima. Kalkulatorom doplatka za djecu građani mogu izračunati uvjete dohodovnog cenzusa, dodatak za treće i četvrto dijete temeljem odredbi Zakona o doplatku za djecu te

<sup>20</sup> Narodne novine, br. 2/23.

<sup>21</sup> Vidi više na: <https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10?katalog=1&podrucje=39> (posjećeno 20. 1. 2024.).

svotu koja im pripada ovisno o prethodno utvrđenom cenzusu. E-Usluga socijalna skrb omogućuje dobivanje potvrde o korištenju usluge i/ili prava u čijoj je nadležnosti Hrvatski zavod za socijalni rad. Moguće je i predati zahtjev kojim se ostvaruje priznavanje prava na osobnu invalidninu za dijete ili odraslu osobu, status njegovatelja ili roditelja njegovatelja te doplatak za pomoć i njegu za odraslu osobu ili dijete. Uslugom e-Novorođenče roditelji mogu upisati djetetovo ime, ali i ostvariti regulaciju statusa u evidencijama države za dijete koje je rođeno. E-Prijava vjenčanja *online* jest usluga koja omogućuje nevjesti i ženiku podnošenje prijave za namjeru sklapanja braka u građanskom obliku, plaćanje upravne pristojbe *online*, rezerviranje lokacije u službenim prostorijama te termina sklapanja braka.

### 3.1.2. E-Usluge ustanova i tijela

U ovom dijelu navedene su pojedine e-Usluge koje se koriste na razini pojedinih tijela javne uprave u ovom području, a nisu navedene u katalogu usluga na mrežnoj stranici e-Građanin. Na mrežnim stranicama *Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje* vidljivo je kako HZMO koristi *online*-usluge za pravne i fizičke osobe. Za pravne osobe razlikuju se usluge Provjera vjerodostojnosti, Potvrde o dužniku radi pokretanja ovršnog postupka te Elektroničko poslovanje. Za fizičke osobe razlikuju se: e-Zahtjev za invalidsku mirovinu, e-Zahtjev za isplatu dijela obiteljske mirovine, e-radna knjižica, e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza korisnika, e-Zahtjev za nacionalnu naknadu za starije osobe, e-Zahtjev za starosnu/prijevremenu starosnu mirovinu, Potvrde iz mirovinskog sustava, Provjera vjerodostojnosti, e-Zahtjev za privremenu invalidsku mirovinu, e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza osiguranika, Upiti na evidencije, e-Zahtjev za odstupanje prema čl. 16. uredbe 883/2004 – pomorci, e-Zahtjev za ostvarivanje prava na doplatak za djecu te e-Prijava za osobe koje rade u dvije ili više država članica EU-a. *Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje* pruža uslugu e-Zdravstveno za poslovne korisnike.

*Ministarstvo financija*, tj. *Porezna uprava*, omogućuje poreznim obveznicima putem sustava ePorezna – Jedinstveni portal Porezne uprave (ePorezna – JPPU) pristup digitalnim uslugama. Portal ePorezna daje korisnicima mogućnost predaje zahtjeva za izdavanje porezne potvrde o: imovnom stanju; stanju duga; visini primitaka i dohodaka; nerezidentnosti/rezidentnosti te visini dohotka. Uz to portal omogućuje i podnošenje zahtjeva za izmjenu ili izdavanje porezne kartice. Za predaju tih zahtjeva potrebno je korištenje vjerodajnice niske razine sigurnosti. Vjerodajnica značajne razine sigurnosti omogućuje korisnicima predaju zahtjeva za: žalbu ili prigovor; registriranje za potrebe poreza na dodanu vrijednost; zastaru; izmjenu podataka u registru poreznih obveznika; ovjeru PKK te za povrat doprinosa iznad najviše osnovice. Moguća je i prijava u Registar poreznih obveznika (RPO), kao i podnošenje prijedloga za sklapanje porezne nagodbe i sklapanje ugovora za građane. Portal omogućuje predaju obrazaca za preknjiženje, obrasca P-DIP te obrazaca INO-DOH, INO-IZJAVA, JOPPD i ZPP – DOH. Mogući su uvidi u Poreznu knjigovodstvenu karticu, Moj JOPPD, obveze, ovlaštenike, informacije o poreznim obveznicima, Korisnički pretinac te Poreznu karticu – uvid u podatke Obrasca



PK. Na mrežnim stranicama Ministarstva financija postoji i usluga e-Carina. Na mrežnim stranicama Carinske uprave vidljive su elektroničke usluge koje korisnici mogu obaviti putem sustava e-Građani. Korisnici mogu podnijeti e-prijavu za obračun posebnog poreza na motorna vozila, koja ujedno omogućuje i njegovo plaćanje.

Nadalje, *Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom* pruža e-uslugu Nera/2.0, u kojoj se prati kvotna obaveza te podnose e-izjave za izuzimanjem iz ukupnog broja zaposlenih ili zahtjevi za zamjenske kvote. *Ministarstvo pravosuđa i uprave* omogućuje korištenje e-Komunikacije, Uvjerenja iz kaznene evidencije, Registra neprofitnih pravnih osoba, e-Oglasne ploče, Uvjerenja da se ne vodi kazneni postupak, e-Ovrhe, Uređene zemlje – ZIS, e-Predmeta, Registra nesolventnosti, Registra birača, Zajedničkog informacijskog sustava zemljišnih knjiga i katastara – ZIS OSS, Registra birača – e-Privremeni upis te Sudskog registra. *Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja* pruža digitalne usluge u obliku e-servisa, od kojih se omogućuje pristup e-Naukovanju, eUredu za djelatnost trgovine, e-Obrtu, Jedinstvenom registru poduzetničke infrastrukture (JRPI), Informacijskom sustavu MORE, Informacijskom sustavu unutarnjeg tržišta, START-u – elektroničkom pokretanju poslovanja, Validatoru e-računa u obliku aplikacije, a moguć je i pregled Registra obnovljivih izbora energije i kogeneracije te povlaštenih proizvoda. *Ministarstvo poljoprivrede* omogućuje pristup sustavu e-doniranje te eDPZ, odnosno aplikaciji za postupke revalorizacije naknada za korištenje državnih poljoprivrednih zemljišta. *Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva* omogućuje uvid u Megaregistar i ProDII – Javni Registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture. *Državni zavod za intelektualno vlasništvo* pruža usluge e-Registre industrijskog vlasništva te e-Prijavu intelektualnog vlasništva.

### 3.1.3. Normativni okvir

Pored zakona koji uređuju ustroj i djelovanje državnih tijela istaknutih u ovom dijelu rada, osobito ZDII-ja i ZPPI-ja, u nastavku slijedi popis pojedinih propisa koji uređuju procese digitalizacije usluga u području obitelji i života:

1. *Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnih službi*,<sup>22</sup> kojim se propisuju mjere za osiguravanje pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora korisnicima, osobito osobama s invaliditetom.

2. *Pravilnik o obrascu matice vjenčanih, izvacima i potvrdama koji se izdaju na temelju državnih matice*,<sup>23</sup> koji propisuje, među ostalim, način vođenja matice rođenih, matice vjenčanih i matice umrlih u elektroničkom obliku.

---

<sup>22</sup> Narodne novine, br. 17/19.

<sup>23</sup> Narodne novine, br. 91/13.

3. *Pravilnik o elektroničkom zapisu podataka iz područja radnih odnosa.*<sup>24</sup> Tim se Pravilnikom propisuje sadržaj elektroničkog zapisa, izdavanje elektroničkog zapisa, ispravak podataka na elektroničkom zapisu, razmjena podataka između tijela s javnim ovlastima i vođenje evidencije o izdanim elektroničkim zapisima. 4. *Pravilnik o radu u sustavu eSPis.*<sup>25</sup> Pravilnikom se propisuju pravila o korištenju jedinstvenog informacijskog sustava za upravljanje i rad na sudskim predmetima, koji se sastoji od standardne aplikacije, računalne i telekomunikacijske opreme i infrastrukture, systemske programske opreme i alata te svih podataka koji se tim sustavom unose, pohranjuju i prenose iz svih vrsta upisnika na općinskim, županijskim te trgovačkim sudovima, Visokom trgovačkom sudu Republike Hrvatske i Vrhovnom sudu Republike Hrvatske.

5. *Pravilnik o vrstama i sadržaju dozvola kojima se utvrđuju uvjeti ponovne upotrebe informacija,*<sup>26</sup> kojim se uređuju sadržaj i vrste dozvola koje utvrđuju uvjete ponovne upotrebe informacija tijela javne vlasti.

6. *Pravilnik o Središnjem katalogu službenih dokumenata Republike Hrvatske,*<sup>27</sup> koji propisuje ustrojavanje, održavanje i vođenje Središnjeg kataloga službenih dokumenata Republike Hrvatske.

#### **3.1.4. Analiza primjene usluga**

Uvodno je spomenuto kako su za potrebe rada provedene dvije ankete. Jedna je od njih Anketa o primjeni usluga sustava e-Građani i e-Savjetovanja u području *obitelji i života*, provedena na prigodnom uzorku među ustanovama koje pripadaju području obitelji i života. Anketom se ispitala razina upotrebe e-javnih usluga koje pruža sustav e-Građanin te usluga e-Savjetovanja. Istraživanje se provodilo *online* u razdoblju od 1. do 15. prosinca 2023. Zaprimljeno je 25 odgovora. U nastavku su prikazani rezultati te njihova interpretacija. Analizom odgovora može se zaključiti kako je najviše ispitanika zaposleno u državnim upravnim organizacijama, zatim udrugama, ministarstvima, zavodima, Uredu pravobraniteljice za djecu te drugim tijelima državne uprave. Sjedišta su svih tijela u Zagrebu. Anketu je ispunilo najviše službenika, zatim čelnika tijela, zaposlenika te namještenika. Svi ispitanici koristili su usluge sustava e-Građani, a više od 80% tijela u kojima su ispitanici zaposleni koristi usluge sustava. Osobni stavovi ispitanika pokazuju kako se gotovo svi slažu s time da je korištenje e-usluga učinkovito, a više od tri četvrtine slaže se s time kako su e-usluge dostupne korisnicima.

---

<sup>24</sup> Narodne novine, br. 32/15.

<sup>25</sup> Narodne novine, br. 35/15.

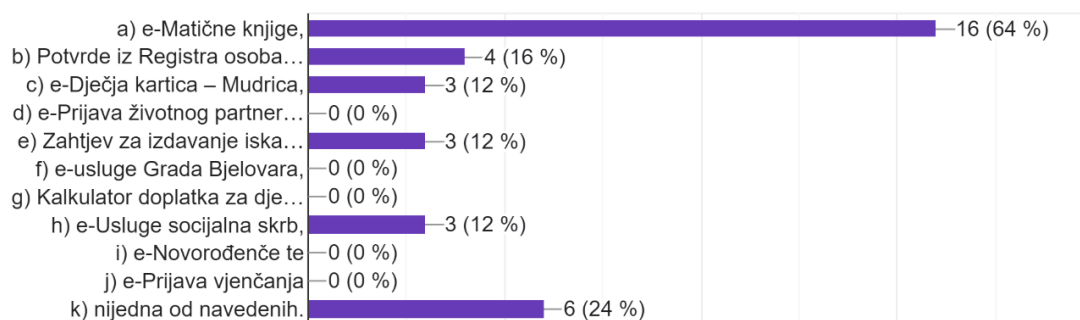
<sup>26</sup> Narodne novine, br. 67/17.

<sup>27</sup> Narodne novine, br. 123/2022.

Grafikon 1 Usluge sustava e-Građani

## 5. OZNAČITE USLUGU SUSTAVA E-GRAĐANI KOJU STE KORISTILI.

25 odgovora

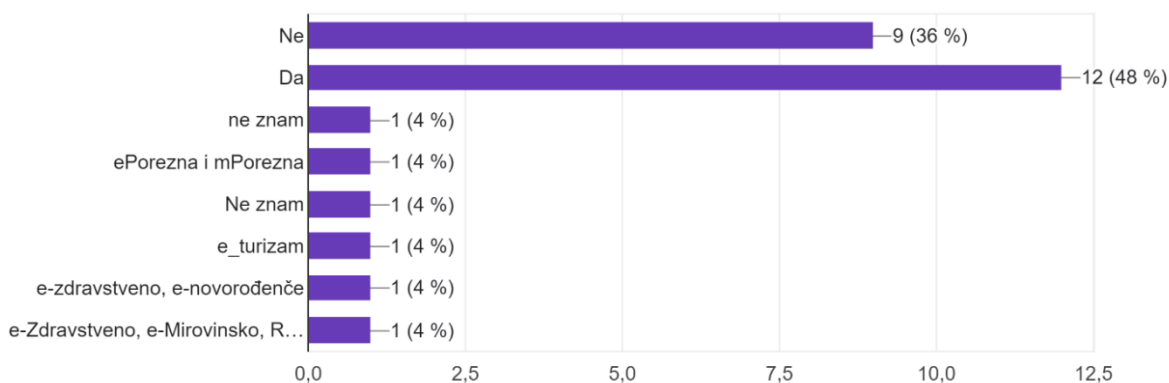


Peto pitanje ispitivalo je koje usluge sustava e-Građani iz područja obitelji i života ispitanici koriste. Najviše ispitanika, njih 64 %, koristi uslugu e-Matične knjige. 16 % ispitanika koristi uslugu Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom, a 12 % ispitanika koristi usluge e-Dječja kartica – Mudrica, e-Usluge socijalna skrb te Zahtjev za izdavanje iskaznice za pomorski prijevoz osoba s invaliditetom. 24 % ispitanika ne koristi nijednu od navedenih usluga.

Grafikon 2 Druge online-usluge

## 7. Osim usluga sustava e-Građani, koristi li vaše tijelo druge online usluge? (npr. Elektroničko poslovanje, e-prijave za osobe koje rade u dvije ili više država, e-Zdravstveno i sl.) Napišite naziv tijela i usluge.

25 odgovora

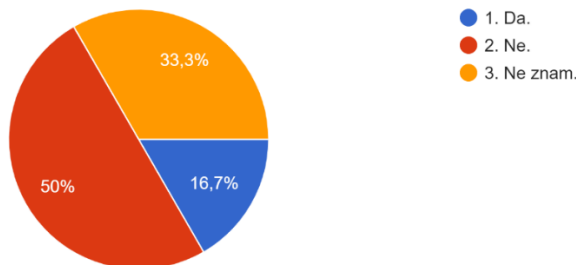


Sedmo pitanje ispitivalo je korištenje drugih *online*-usluga, osim usluga sustava e-Građani, u tijelu u kojem su ispitanici zaposleni. 36 % ispitanika odgovorilo je kako tijelo u kojem su zaposleni ne koristi druge *online*-usluge osim onih putem sustava e-Građani. Usluge koje se koriste u tijelima jesu e-Zdravstveno, eTurizam, e-Mirovinsko, ePorezna te mPorezna.

Grafikon 3 Donošenje općih akata

10. Je li tijelo u kojem ste zaposleni donijelo neki opći akt (pravilnik, naputak ili dr.) kojim se uređuje način primjene e-usluga koje koristite?

24 odgovora

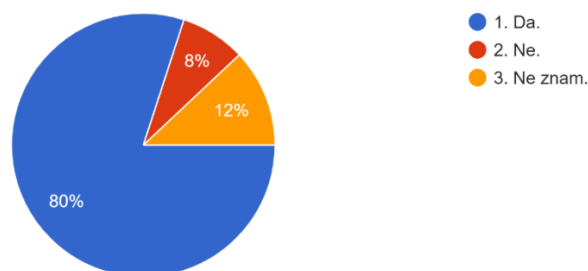


Pitanje 10 odnosilo se na donošenje općih akata u tijelu kojima se uređuje način primjene e-usluga koje tijelo koristi. 50 % ispitanika odgovorilo je kako tijelo u kojem su zaposleni nije donijelo opći akt kojim se uređuje način primjene e-usluga koje koriste. 33,3 % ne zna je li takav akt donesen, a 16,7 % odgovorilo je da je tijelo u kojem su zaposleni donijelo takav opći akt. Ispitanici su kao opće akte naveli Opći porezni zakon te Pravilnik o provedbi Općeg poreznog zakona. U dvije trećine tijela u kojima su ispitanici zaposleni ne organiziraju se nikakvi tečajevi u svrhu edukacije zaposlenika o korištenju e-usluga, a 28 % tijela organizira takve tečajeve. Gotovo polovina tijela u kojima su ispitanici zaposleni ne omogućuje pohađanje tečajeva o korištenju e-usluga, a 44 % to omogućuje.

Grafikon 4 Korištenje usluge e-Savjetovanja

14. Koristi li tijelo u kojem ste zaposleni uslugu e-Savjetovanja kod zakona i drugih propisa koji se primjenjuju na rad odnosno djelatnosti tijela u kojem ste zaposleni?

25 odgovora

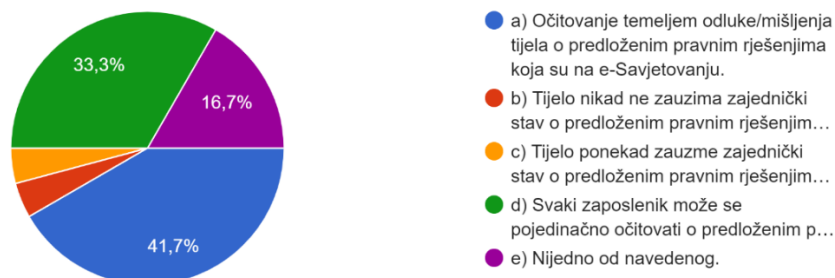


Pitanje 14 ispitalo je korištenje usluge e-Savjetovanja u vezi sa zakonima i drugim propisima koji se primjenjuju u radu u tijelu u kojem su ispitanici zaposleni. 80 % ispitanika odgovorilo je kako tijelo u kojem su zaposleni koristi uslugu e-Savjetovanja u vezi sa zakonima i drugim propisima koji se primjenjuju na njihov rad. 12 % ispitanika odgovorilo je kako ne zna, a 8 % odgovorilo je negativno.

Grafikon 5 Način sudjelovanja u e-Savjetovanju

15. Označite način sudjelovanja vašeg tijela u usluzi e-Savjetovanja.

24 odgovora

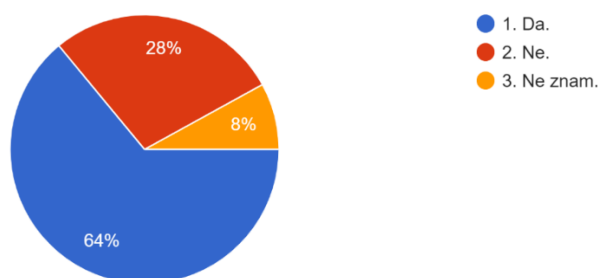


Pitanje 15 odnosilo se na način sudjelovanja tijela u usluzi e-Savjetovanja. 41,7 % ispitanika sudjeluje očitovanjem temeljem odluke/mišljenja tijela o predloženim pravnim rješenjima koja su na e-savjetovanju. 33,3 % ispitanika odgovorilo je kako se svaki zaposlenik može pojedinačno očitovati o predloženim pravnim rješenjima koja su na e-savjetovanju ako to želi. 16,7 % ispitanika ne sudjeluje ni na jedan od ponuđenih odgovora. 4,2 % odgovorilo je kako tijelo ponekad zauzme zajednički stav o predloženim pravnim rješenjima koja su na e-savjetovanju, a isti postotak odgovorio je kako tijelo nikad ne zauzima takav stav.

Grafikon 6 Provođenje e-savjetovanja za opće akte

16. Provodi li se e-savjetovanje za opće akte za čije je donošenje nadležno tijelo u kojem ste zaposleni?

25 odgovora



Pitanje 16 ispitivalo je provođenje e-savjetovanja za opće akte koje donosi tijelo u kojem su ispitanici zaposleni. 64 % ispitanika odgovorilo je kako se e-savjetovanje za opće akte za čije je donošenje nadležno tijelo u kojem su zaposleni provodi. 28 % odgovorilo je kako se takvo e-savjetovanje ne provodi, a 8 % ne zna. Više od tri četvrtine ispitanika upoznato je s obvezom provođenja e-savjetovanja za opće akte koji se donose u tijelu u kojem su

zaposleni, dok ostatak ne zna za to. Više od 95 % ispitanika odgovorilo je kako se statuti, pravilnici i drugi opći akti redovito objavljuju na mrežnim stranicama tijela u kojem su zaposleni, a ostatak ne zna za takvu praksu. Nešto više od polovine ispitanika koristilo je uslugu e-Savjetovanja, dok ostatak nije. 48 % ispitanika dobilo je odgovor na ostavljeni komentar, 20 % nije, a 32 % ispitanika nije dobilo odgovor budući da nije koristilo uslugu e-Savjetovanja.

Na temelju analize rezultata moguće je zaključiti nekoliko stvari. Najprije, većina tijela u kojima su ispitanici zaposleni koristi uslugu sustava e-Građani u svojem radu. Stoga ne iznenađuje podatak da tijela upotrebljavaju 50 % usluga iz područja obitelji i života, a osim toga koriste i usluge iz drugih područja. Zatim, prema odgovorima ispitanika, 50 % tijela nije donijelo opći akt kojim se uređuje primjena e-usluga koje koriste u radu, dok trećina nije ni upoznata s takvom praksom. Nadalje, većina tijela ne organizira tečajeve u svrhu edukacije zaposlenika u korištenju e-usluga niti omogućuje njihovo pohađanje. Prema prikupljenim podacima 80 % tijela koristi uslugu e-Savjetovanja u vezi sa zakonima i drugim propisima koje primjenjuju u svojem radu, a dvije trećine koriste je i u vezi s općim aktima za čije su donošenje nadležni. Gotovo sva tijela redovito objavljuju takve akte na svojim mrežnim stranicama.

## 3.2. Visoko obrazovanje

### 3.2.1. e-Usluge

U području visokog obrazovanja koriste se sljedeće usluge: Nacionalni informacijski sustav prijave na visoka učilišta (NISpVU), ISVU – Informacijski sustav visokih učilišta, Informacijski sustav studentskih prava (ISSP), Informacijski sustav akademskih kartica (ISAK), Državne stipendije u STEM područjima znanosti, Tražilica – matični broj znanstvenika, HRČAK – portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske, Autentikacijska i autorizacijska infrastruktura sustava znanosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj.<sup>28</sup> Poslove koordinacije, razvoja i održavanja svih navedenih sustava obavlja Srce – Sveučilišni računski centar Sveučilišta u Zagrebu.

*Nacionalni informacijski sustav prijave na visoka učilišta (NISpVU), poznat i pod nazivom „Postani student!“, sadrži sve relevantne podatke o upisima na studijske programe te bazu podataka svih studijskih programa u Republici Hrvatskoj. Riječ je o sustavu koji objedinjuje podatke relevantnih ustanova u ovom području: Ministarstva znanosti i obrazovanja, Agencije za znanost i visoko obrazovanje, Nacionalnog centra za vanjsko vrednovanje obrazovanja i Središnjeg prijemnog ureda.*

---

<sup>28</sup> Vidi više na: <https://mzo.gov.hr/e-usluge/330> (posjećeno 14. 1. 2024.).

*Informacijski sustav visokih učilišta* (ISVU) zasigurno je jedan od najvažnijih i najkorištenijih sustava u području visokog obrazovanja.<sup>29</sup> Taj se sustav sastoji od više modula, koji podržavaju temeljne aktivnosti svakog visokog učilišta: upise studenata na visoko učilište, prijavljivanje ispita, unos ocjena na ispitu, provođenje postupka završetka studija te izdavanje raznih dokumenata (potvrda o upisu i završetku studija, diploma, svjedodžbi i dopunskih isprava o studiju), izrade raznih izvještaja itd. Moduli su izvedeni pomoću različitih tehnologija i namijenjeni su različitim grupama korisnika unutar visokog učilišta. Primjerice, studentima je namijenjen Studomat, nastavnicima Nastavnički portal, a djelatnicima studentskih referada modul Studiji i studenti. Moduli, *samostalni* i *web-moduli*, omogućavaju uređivanje središnje baze podataka. Samostalni su moduli ISVU-a: Studiji i studenti, Poslijediplomski studiji, Ispiti, Admin koordinator, Kadrovi i Generator potvrda s elektroničkim pečatom. Web-moduli jesu: Studomat, Nastavnički portal, Skladište podataka, Generator dopunskih isprava o studiju, svjedodžbi i diploma (DISIS), Visoka učilišta, Pregled sustava i Provjera potvrda s elektroničkim pečatom. Moduli Visoka učilišta, Pregled sustava i Provjera potvrda s elektroničkim pečatom javno su dostupni i mogu ih koristiti svi zainteresirani bez autentikacije. Pristup sustavu korištenjem bilo kojeg drugog modula ostvaruje se prijavom elektroničkim identitetom iz sustava AAI@EduHr, koji korisnicima dodjeljuju njihove matične institucije.<sup>30</sup>

*Informacijski sustav akademskih kartica* (ISAK) omogućuje identifikaciju studenta putem studentske iskaznice, pruža potporu poslovnim procesima vezanim uz praćenje životnog ciklusa studentskih iskaznica (naručivanje, aktiviranje, poništavanje) te posluživanja informacija o studentskim iskaznicama drugim informacijskim sustavima. *Informacijski sustav studentskih prava* (ISSP) omogućuje pojedinim pravnim osobama pristup podacima radi provjere studentskih prava, služi za evidentiranje i praćenje prava studenata u skladu s važećim propisima i aktima Ministarstva znanosti i obrazovanja (MZO) te visokih učilišta na kojima studenti studiraju. Potonji sustav također služi za odobravanje i evidenciju potrošnje sredstava za subvencioniranu prehranu studenata pri davateljima usluge prehrane. ISAK i ISSP imaju zajedničko ulazno mjesto, a to je portal ISSP, na kojem se nalaze sve informacije potrebne korisnicima ovih sustava. Korisnici su portala studenti, ovlaštene djelatnici visokih učilišta, administratori restorana studentske prehrane, ovlaštene djelatnici MZO-a te pružatelji korisničke podrške. Studenti prijavom na portalu mogu vrlo lako provjeriti svoje podatke, preuzeti elektronički zapis o studentskom statusu, provjeriti studentska prava, iznos subvencije, svoje račune prehrane u studentskim restoranima te pravo na studentski rad. Ovlaštene djelatnici visokih učilišta putem portala, koristeći aplikaciju Evidencija studentskih prava (ESP), mogu evidentirati podatke studenta i zatražiti izradu studentske iskaznice.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Prema podacima Srca sustav ISVU koristi 115 visokih učilišta. Taj sustav sadržava ažurirane podatke 2586 studijskih programa, 28 841 djelatnika i 140 805 studenata. Vidi više na: <https://www.isvu.hr/sustav/> (posjećeno 14. 1. 2024.).

<sup>30</sup> Vidi više na: <https://www.srce.unizg.hr/isvu> (posjećeno 14. 1. 2024.).

<sup>31</sup> Vidi više na: <https://www.srce.unizg.hr/isak> (posjećeno 14. 1. 2024.).

*Hrčak* je centralni portal koji na jednom mjestu okuplja hrvatske znanstvene i stručne časopise koji nude otvoreni pristup svojim radovima. Sadrži podatke o 538 časopisa, 22 408 sveščića, 290 991 radu s cjelovitim pristupom i 79 756 ORCID-identifikatora.<sup>32</sup> *Autentikacijska i autorizacijska infrastruktura znanosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj* (AAI@EduHr) infrastrukturni je, posrednički sustav, čija je temeljna zadaća omogućiti sigurno, pouzdano i efikasno upravljanje elektroničkim identitetima te njihovu uporabu za pristup mrežnim i mrežom dostupnim resursima.

Iako nije objavljeno na službenim stranicama nadležnog ministarstva, svakako je potrebno istaknuti i informacijski sustav *Registra Hrvatskog kvalifikacijskog okvira*, koji sadrži, među ostalim, elektroničke evidencije o podregistrima standarda zanimanja i standarda kvalifikacija te o podregistrima skupovima ishoda učenja.

### 3.2.2. Normativni okvir

Primjena navedenih sustava u području visokog obrazovanja uređena je, među ostalim, sljedećim propisima:

1. *Zakonom o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti*.<sup>33</sup> U skladu s čl. 75. navedenog Zakona visoka učilišta dužna su voditi elektroničke evidencije i zbirke podataka, posebno evidenciju uspješnosti ostvarenih ishoda učenja studenata te obrađivati prikupljene osobne i druge podatke u svrhu obavljanja nastavne djelatnosti u informacijskom sustavu visokih učilišta i u pregledniku studijskih programa. Također, temeljem čl. 95. ustrojava se na razini Republike Hrvatske informacijski sustav i infrastruktura sustava visokog obrazovanja, znanstvene i umjetničke djelatnosti. Sastavnice informacijske infrastrukture jesu mrežni, računalni i spremišni sustavi, podatkovni centri, infrastruktura elektroničkih identiteta, informacijski sustavi i aplikacije, različite digitalne usluge te informacije i podaci koji se prikupljaju i obrađuju te zajednički koriste, a mogu se povezati s europskim i globalnim infrastrukturama.
2. *Zakonom o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru*.<sup>34</sup> Zakon propisuje uspostavu Hrvatskog kvalifikacijskog okvira te, u skladu s čl. 13. Zakona, uspostavu Registra HKO-a za potrebe elektroničkog sustava vođenja podataka o skupovima ishoda učenja, standardima zanimanja, standardima kvalifikacija, programima za stjecanje i vrednovanje skupova ishoda učenja, programima za vrednovanje skupova ishoda učenja, programima za stjecanje kvalifikacija te drugih podataka od interesa, radi njihova povezivanja i usklađivanja. Registar je javan i sastoji se od Podregistra skupova ishoda učenja, Podregistra standarda zanimanja i Podregistra standarda kvalifikacija, koji je povezan s upisnicima studijskih i obrazovnih

<sup>32</sup> Vidi više na: <https://hrcak.srce.hr/> (posjećeno 13. 1. 2024.).

<sup>33</sup> Narodne novine, br. 119/22.

<sup>34</sup> Narodne novine, br. 22/13, 41/16, 64/18, 47/20, 20/21.



programa. Pravilnikom o Registru Hrvatskoga kvalifikacijskog okvira<sup>35</sup> uređuju se postupci upisa u Registar, oblik obrazaca za podnošenje zahtjeva, vrsta i obuhvat podataka koji se razmjenjuju između institucija, potrebnih za mrežno sučelje tržišta rada itd.

3. *Pravilnikom o sadržaju i korištenju informacijskih sustava u visokom obrazovanju*,<sup>36</sup> koji uređuje sadržaj i korištenje informacijskih sustava u visokom obrazovanju, propisuje vrstu, format i način unosa podataka, zaštitu osobnih podataka, osiguravanje vjerodostojnosti podataka te ostala pitanja važna za prikupljanje i analizu podataka o visokom obrazovanju na nacionalnoj razini.
4. *Pravilnikom o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na pokriće troškova prehrane studenata*.<sup>37</sup> U čl. 12.–13. propisuje se sadržaj i način vođenje evidencije korisnika potpore putem sustava ISVU i ISSP.
5. *Pravilnikom o studentskoj ispravi*.<sup>38</sup> Ovim Pravilnikom uređuje se sadržaj i oblik studentske isprave. Donesen je 2023. godine, a važan je, među ostalim, jer se uvode novi digitalni formati studentskih iskaznica usuglašeni na europskoj razini. Tako čl. 2. propisuje značenje pojedinih izraza. *Europski studentski broj iskaznice* (ESCN) digitalni je identifikator koji studentima omogućuje jedinstvenu identifikaciju studentskih iskaznica i njezinu valjanost; *Europski studentski identifikator* (ESI) digitalni je identifikacijski broj koji studentima omogućuje jedinstvenu identifikaciju prilikom pristupanja *online*-uslugama mobilnosti studenata; *ESC hologram* jest logotip na prednjoj strani kartice koji potvrđuje autentičnost kartice na europskoj razini, a *ESC QR kod* jest kod digitalnog formata na prednjoj strani studentske iskaznice koji nakon aktivacije potvrđuje njezinu mogućnost korištenja na europskoj razini.
6. *Pravilnikom o ustroju Autentikacijske i autorizacijske infrastrukture znanosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj – AAI@EduHr*,<sup>39</sup> kojim se uređuje ustroj AAI@EduHr kroz definiranje organizacijskog modela, prava i obveza svih subjekata te operativnih procedura kojih su se ti subjekti dužni pridržavati.

### 3.2.3. Analiza primjene usluga

Anketa o primjeni usluga sustava e-Građani i e-Savjetovanja u području **visokog obrazovanja** provedena je na prigodnom uzorku među ustanovama koje pripadaju tom

---

<sup>35</sup> Narodne novine, br. 96/21.

<sup>36</sup> Narodne novine, br. 36/23.

<sup>37</sup> Narodne novine, br. 120/13, 8/14, 113/22, 37/23.

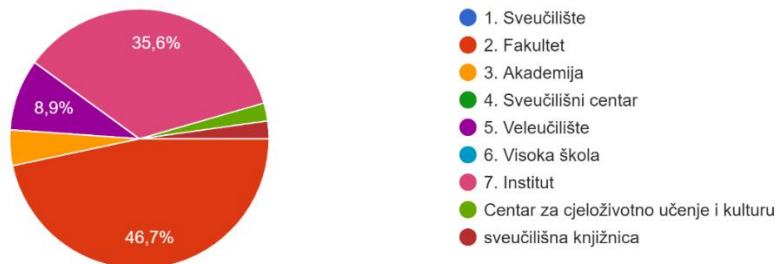
<sup>38</sup> Narodne novine, br. 101/23.

<sup>39</sup> Pravilnik je, uz prethodnu suglasnost Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa, izdanu 5. lipnja 2008. godine, donio ravnatelj Sveučilišnog računskog centra 11. lipnja 2008. Dostupno na: [https://www.aai.edu.hr/sites/default/files/content\\_files/docs/AAI%40EduHr-pravilnik-ver1.3.1.pdf](https://www.aai.edu.hr/sites/default/files/content_files/docs/AAI%40EduHr-pravilnik-ver1.3.1.pdf) (posjećeno 12. 1. 2024.).

području. Anketom se ispitala razina upotrebe e-javnih usluga koje pruža sustav e-Građanin te usluga e-Savjetovanja. Istraživanje se provodilo *online*, u razdoblju od 1. do 15. prosinca 2023. Anketu je ispunilo 45 ustanova, većinom javnih visokih učilišta (najviše fakulteta) i javnih znanstvenih instituta. U nastavku su prikazani i pojašnjeni pojedini rezultati.

1. U kojoj vrsti ustanove ste zaposleni?

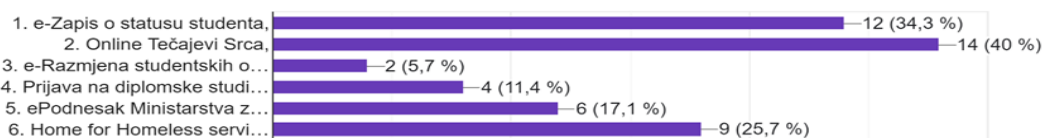
45 odgovora



Na pitanje koriste li ustanove neku od usluga e-Građanin 18,6 % odgovorilo je da ih ne koristi. Većina visokih učilišta i znanstvenih instituta, njih 81,4 %, kao najčešće korištene usluge ponuđene u odgovorima zaokružila je *online*-tečajeve Srca, e-Zapis o statusu studenta, servis *Home for Homeless* sustava AAI@EduHrDa, ePodnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja, Prijava na diplomske studijske programe te e-Razmjena studentskih ocjena. Odgovori su prikazani u sljedećoj tablici:

7. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili potvrdno, molim Vas označite usluge koje Vaša ustanova koristi?

35 odgovora



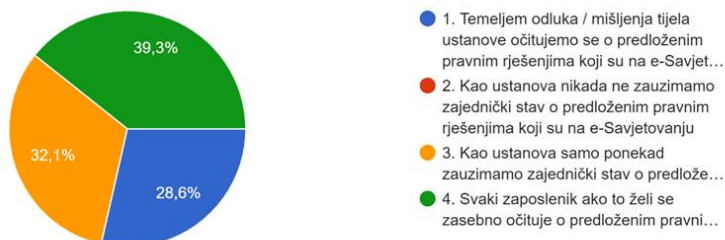
Nadalje, osim ponuđenih, e-usluge koje se najčešće koriste jesu: interne razvijene aplikacije o rasporedu i evidenciji održane nastave, različiti sustavi e-učenja, poput Merlina, MS *Forms* za prijave za završne i diplomske radove, MS *Forms* za izvješća o terenskoj nastavi, e-pisarnica, e-računi, e-uredsko poslovanje, E-porezna, e-servisi Fine, e-mirovinsko, COP, digitalna učionica *Google clasroom* itd.

Većina ispitanika, njih ukupno 87,2 %, procijenila je učinkovitost e-usluga zadovoljavajućima ili jako zadovoljavajućima. U vezi s tim zanimljivo je da je njih ukupno 76,9 % odgovorilo kako bi e-Usluge (pojedine ili sve) mogle biti razumljivije i jednostavnije za korištenje, odnosno da e-usluge zbog svoje složenosti nisu dostupne svim korisnicima jednako.

Samo manji broj ispitanih ustanova, njih ukupno 11,9 %, donio je opći akt koji uređuje načine primjene e-usluga koje koriste u ustanovi, kao što su Pravilnik o instalaciji programa za kreiranje banke ispitnih pitanja i testova, Pravilnik i izjava o korištenju računalnih programa, Pravila o korištenju elektroničke pošte itd. Također, samo mali broj ustanova, ukupno 28,6 %, organizira tečajeve kako bi educirale zaposlenike (i/ili korisnike) o korištenju e-usluga, što može biti povezano s činjenicom nepostojanja odgovarajućih kompetencija zaposlenika s obzirom na to da većina ustanova čiji su zaposlenici ispunili anketu pripada području društvenih i/ili humanističkih znanosti. Ujedno, većina njih, 85,7 %, omogućuje svojim zaposlenicima pohađanje takvih tečajeva na drugim ustanovama.

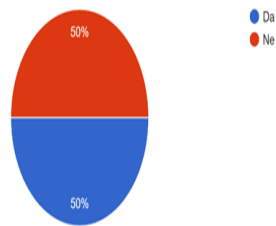
U dijelu anketnih pitanja koja se odnose na usluge e-Savjetovanja 65,9 % ustanova odgovorilo je da koristi usluge e-Savjetovanja u vezi sa zakonima i drugim propisima koji se primjenjuju na rad, odnosno djelatnosti ustanove u kojoj su zaposleni. U pogledu načina sudjelovanja odgovori su bili prilično podijeljeni. Najviše ustanova odgovorilo je da to ovisi o samim zaposlenicima, manji postotak njih da kao ustanova samo ponekad zauzimaju zajednički stav o predloženim pravnim rješenjima koja su na e-Savjetovanju, a nešto manje njih da se na predložene propise očituju temeljem odluka / mišljenja tijela ustanove. Svi odgovori prikazani su u sljedećoj tablici:

16. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili potvrdno, na kojoj način sudjelujete u toj usluzi?  
28 odgovora

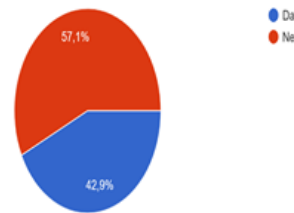


Zanimljivo je da je samo 50 % ustanova odgovorilo da provode e-savjetovanje u vezi s općim aktivima za čije je donošenje nadležna njihova ustanova. Ujedno je većina onih koje ne provode e-savjetovanje, 57,1 %, odgovorila da ne znaju da su u skladu s propisima dužne provoditi interno savjetovanje u postupcima donošenja općih akata u njihovoj nadležnosti. Distribucija odgovora prikazana je sljedećim grafikonima:

17. Provodite li e-savjetovanje za opće akte za čije je donošenje nadležna ustanova u kojoj radite?  
42 odgovora



18. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili negativno, znate li da ste u skladu s propisima dužni provoditi e-savjetovanje za opće akte koje donosi ustanova u kojoj radite?  
28 odgovora



#### 4. ZAKLJUČAK

Jedan od ciljeva ovog rada bilo je analizirati proces digitalizacije javne uprave, istaknuti razvojne prednosti tog procesa te analizirati sustav e-Građani, posebno u područjima obitelji i života te visokog obrazovanja. Analiza dostupnih e-Usluga pokazuje da je hrvatska javna uprava započela novu razvojnu fazu, koja bi trebala biti u korist građana kao krajnjih korisnika usluga. Virtualne usluge mogu se obavljati bez korištenja novčanih sredstava, tj. besplatno, korisnici ih mogu obaviti bilo kad i bilo gdje. To pridonosi, među ostalim, smanjenju nepotrebnih interakcija između korisnika i uprave, a obavljanje usluga time bi trebalo postati brže i učinkovitije. Pritom su, uz usluge Korisnički pretinac i Moj profil, najkorištenije usluge sustava e-Građani ePorezna, Portal zdravlja i eKomunikacija. Savjetovanje s javnošću najčešće je primjenjivan instrument sudjelovanja javnosti u procesima regulacije.

U svrhu ovog rada provedena su empirijska istraživanja u odabranim tijelima javne vlasti u Republici Hrvatskoj o njihovu korištenju digitalnih usluga putem sustava e-Građani. Anketnim upitnicima nastojao se ispitati, ponajprije kroz korištenje pojedinih usluga, utjecaj procesa digitalizacije u odabranim područjima – obitelj i život te visoko obrazovanje. Na temelju analize podataka prikupljenih u istraživanju može se zaključiti kako većina tijela koristi usluge sustava e-Građani, kao i usluge e-Savjetovanja.

Rezultati ankete provedene u području obitelji i života pokazali su kako su ispitanici dobro upoznati sa sustavom e-Građani budući da više od 80 % tijela u kojima su ispitanici zaposleni koristi usluge sustava. Rezultati pokazuju kako je najkorištenija usluga iz područja obitelji i života među ispitanicima e-Matične knjige. Prema podacima Portala otvorenih podataka ta usluga nalazi se i među deset najkorištenijih u RH. Ostale *online*-usluge koje se koriste jesu e-Zdravstveno, ePorezna i sl. Polovina ispitanih tijela izjasnila se kako nije donijela opći akt kojim se utvrđuje način primjene digitalnih usluga koje koriste. Donekle nezadovoljavajući pokazatelji mogu se iščitati iz rezultata ankete koji pokazuju da većina ispitanih tijela i ustanova niti omogućuje niti organizira pohađanje tečajeva u svrhu edukacije zaposlenika o korištenju digitalnih usluga. Nadalje, većina ispitanika koristi uslugu e-Savjetovanja u vezi sa zakonima i drugim propisima koje

primjenjuju u svojem radu, kao i u vezi s općim aktima za čije su donošenje nadležni, a gotovo sva tijela redovito ih objavljuju na svojim mrežnim stranicama.

I u području visokog obrazovanja više od 80 % ispitanih izjasnilo se da koristi pojedine usluge e-Građanin. Pritom je zanimljivo što su se kao najčešće korištene usluge pokazale *online*-edukacije Srca. Temeljem prikazanih rezultata u radu opravdano je razloge tome tražiti u procjeni većine ispitanika kako bi dostupne e-usluge u ovom području mogle biti razumljivije i jednostavnije za korištenje, kao i u podacima koji pokazuju kako većina ispitanih visokih učilišta i znanstvenih instituta koristi i razvija dodatno interne *online*-programe. Također, i u ovoj anketi većina ispitanika odgovorila je da koristi uslugu e-savjetovanja kod donošenja zakona i drugih propisa koje primjenjuju u svojem radu, međutim, samo 50 % ustanova ujedno je odgovorilo kako provodi e-savjetovanje u vezi s općim aktima za čije je donošenje nadležna njihova ustanova. Kad se uzme u obzir da je većina ustanova u ovom području autonomna u normiranju pojedinih djelatnosti, ovaj je podatak posebno zabrinjavajući.

Iako proces digitalizacije zasigurno doprinosi pozitivnom utjecaju na razvoj hrvatske javne uprave, temeljem istraživanja može se zaključiti kako je potrebno, uz kontinuirano razvijanje novih digitalnih javnih usluga, provoditi i sustavne edukacije za njihovo korištenje kako bi se u potpunosti ostvarile prednosti takvih usluga. Pritom je potrebno raditi i na njihovoj pristupačnosti i umrežavanju, što je nužna pretpostavka u ostvarivanju učinkovitosti, transparentnosti te dostupnosti javnih podataka i usluga.

## **DIGITIZATION OF PUBLIC ADMINISTRATION AND ITS APPLICATION IN SELECTED AREAS**

*Adapting to the standards of Europeanisation in the Republic of Croatia leads to the strengthening of the digitalisation of public administration and the establishment of the e-Citizens system. With the modernisation of the e-Citizens system, the areas in which services are provided are developing. In this respect, the author reviews in particular the areas of family and life and higher education. The first part of the paper analyses individual features of the digitalisation process in public administration, research services in prominent areas, and the relevant normative framework. The second part of the paper presents the results of online surveys on the use, and the assessment of the use, of individual digital services.*

Keywords: Europeanization, family, life, higher education, e-Citizens, e-Consultation

**Monika Bedeković**, graduated from the University of Zagreb Faculty of Law with the subject "Europeanization and digitalization of public administration"

**Ksenija Grubišić**, PhD, Associate Professor at the Department of Sociology, University of Zagreb Faculty of Law