

# Europeizacija i digitalizacija javne uprave

---

**Bedeković, Monika**

**Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:332581>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-26**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR ZA JAVNU UPRAVU I JAVNE FINACIJE

STRUČNI SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STUDIJ JAVNA UPRAVA

MONIKA BEDEKOVIĆ

EUROPEIZACIJA I DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE

DIPLOMSKI RAD

izv. prof. dr. sc. Ksenija Grubišić

Zagreb, 2023.

## IZJAVA O IZVORNOSTI

Ja, Monika Bedeković, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Monika Bedeković, v.r

# SADRŽAJ

## 1. UVOD

## 2. EUROPEIZACIJA

### 2.1. Pojam europeizacije

### 2.2. Nastanak i proširenja Europske unije

### 2.3. Proces pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji

## 3. DIGITALIZACIJA

### 3.1. Pojam digitalizacije

### 3.2. E-uprava

### 3.3. E-javne usluge

### 3.4. Sustav e-Građani

### 3.5. E-savjetovanja

## 4. ANKETA

### 4.1. Metodologija istraživanja

### 4.2. Rezultati istraživanja

### 4.3. Rasprava

## 5. ZAKLJUČAK

## SAŽETAK

Današnju suvremenu javnu upravu nemoguće je zamisliti bez pojedinih oblika digitalnih tehnologija. Digitalizacija javne uprave olakšava komunikaciju između građana, odnosno korisnika javnih usluga, te uprave tj. pružatelja javnih usluga. Razvojem e-uprave tj. uprave u elektroničkom obliku nastoji se povećati povjerenje građana u vlast i upravu. Zbog pružanja javnih usluga u elektroničkom obliku, javna uprava postaje prepoznatljiva pod nazivima kao što su elektronička uprava (e-uprava), online uprava ili digitalna uprava. Pojam e-uprave odnosi se na postupak davanja informacija te pružanja usluga korisnicima uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije. Proces europeizacije u Republici Hrvatskoj započinje početkom 2000-ih, dok se proces digitalizacije u istom razdoblju počinje jače razvijati. U razdoblju prilagodbe Europskoj uniji, Republika Hrvatska provela je brojne reforme na upravnoj razini kako bi što bolje uskladila javnu upravu s europskom razinom. Pristupanjem Republice Hrvatske u 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. Stvaranjem usluga u digitalnom obliku nastoji se povećati participacija građana s upravom. Regulacija procesa savjetovanja u Republici Hrvatskoj započinje 2009. godine kada je Vlada Republike Hrvatske donijela Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata. U travnju 2015. godine uspostavljen je središnji internetski portal za savjetovanja pod nazivom e-Savjetovanja. Republika Hrvatska prilagodila se potrebnim standardima Europske unije te tako ostvarila napredak i u području digitalizacije javne uprave, ali i dalje postoji prostor za napredak. Iako se još uvijek pojavljuju određene manjkavosti, građani imaju pozitivno mišljenje o utjecaju procesa europeizacije i digitalizacije. Dodatnim razvojem novih digitalnih javnih usluga u elektroničkom obliku javna uprava može kontinuirao napredovati te tako osigurati veće povjerenje građana.

**KLJUČNE RIJEČI:** europeizacija, Europska unija, digitalizacija, e-uprava, e-javne usluge, e-Građani, e-savjetovanje, građani

## 1.UVOD

Suvremeni procesi današnjice ostavljaju veliki utjecaj kako na države tako i na građane. Među njima se posebno ističu procesi europeizacije i digitalizacije koji su zahvatili Republiku Hrvatsku početkom ovog stoljeća. Javna uprava također se mijenja pod utjecajem Europske unije, ali i zbog stalnog jačanja informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Pristupanje Republike Hrvatske Europskoj uniji ostavilo je važan utjecaj na promjene u javnoj upravi, kao i na građane te njihov odnos s državom. Na javnu upravu utječe i proces digitalizacije koji, uz europeizaciju, doprinosi pozitivnom promjenama s posebnim naglaskom na ostvarivanje kvalitetnije komunikacije s građanima te brže pružanje javnih usluga. Građani tako mogu sudjelovati u stvaranju javnih politika. Razvoj digitalne javne uprave obvezuje tijela javne vlasti da svima omoguće pristup njihovim mrežnim stranicama. Kao rezultat sve jačeg utjecaja informacijsko-komunikacijske tehnologije pojavljuju se novi oblici participacije građana u kreiranju javnih politika, prije svega e-savjetovanja. „Evidentno je postojanje pozitivnog trenda – online savjetovanja s javnošću (najčešće putem jedinstvenih portala) postaju imperativ provedbe i domena kontinuiranog tehnološkog napretka.“ (Đurman, 2020: 408) Dodatan poticaj razvoju javne uprave ostvaren je pod utjecajem kriznih okolnosti tijekom pandemije COVID-19 kada je uspostavljen velik broj novih javnih usluga u elektroničkom obliku koje pruža sustav e-Građani. Digitalizacija javne uprave tako je ubrzana, a građanima je otvorena mogućnost korištenja većeg broja usluga online.

Ovaj rad nastoji analizirati proces europeizacije i digitalizacije javne uprave, a naglasak stavlja na sustav e-Građani te e-savjetovanje. Cilj ovog rada bio je objasniti važnost pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, kao i razvoja procesa europeizacije i digitalizacije javne uprave. U skladu s tim, u svrhu rada provedeno je istraživanje među građanima kako bi se temeljem analize utvrdio stvaran utjecaj procesa europeizacije i digitalizacije na građane Republike Hrvatske.

Nakon uvodnog dijela rada slijedi teorijski dio u kojem se najprije razmatra pojam europeizacije te s njim povezani nastanak i proširenja Europske unije. Poseban naglasak u ovome dijelu stavljen je na razdoblje pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji (poglavlje 2). Nakon toga se predstavljaju pojam digitalizacije, e-uprave te e-javnih usluga. Uz to se analiziraju i sustav e-Građani te e-savjetovanja (poglavlje 3). U empirijskome dijelu rada analizira se razina upotrebe e-javnih usluga koje pruža sustav e-Građani. Zatim se utvrđuje metodologija

istraživanja, prikazuju se rezultati provedenog istraživanja te s rezultatima povezana rasprava (poglavlje 4). U posljednjem poglavlju (poglavlje 5) daju se zaključna razmatranja.

## 2. EUROPEIZACIJA

### 2.1. Pojam europeizacije

O pojmu europeizacije postoji velik broj stručne i znanstvene literature koja je u svakodnevnoj upotrebi. Upravo je zbog toga nemoguće odrediti obuhvatnu i jednoznačnu definiciju ovog pojma. Europeizacija se kao područje istraživanja počinje pojavljivati u krajem 1990-ih, a temelji se na tri glava područja:

- a) tzv. top-down pristup koji se odnosi na neizravan i izravan utjecaj institucija Europske unije, političkih procesa i politika na institucije na nacionalnoj razini, političke procese i politike, kao i nedržavne aktere
- b) bottom-up pristup koji se odnosi na postupak kojim se oblikuju javne politike i europske institucije te funkcioniranje političkih procesa na razini Europske unije putem prenošenja nacionalnih ovlasti na nadnacionalnu razinu te
- c) tzv. horizontalni pristup koji se odnosi na proširenje Europske unije izvan granica koje postoje - u kulturnom smislu putem širenja pojedinih standarda i ideja na države koje nisu članice, a u političkom smislu pristupanjem novih država u članstvo.

„Pojam europeizacija općenito se odnosi na učinak Europske unije na svoje države članice.“ (Trnski, 2015: 9) Robert Ladrecht postavio je 1994. prvu značajniju definiciju pojma europeizacije. On smatra kako je europeizacija „inkrementalni proces reorijentacije usmjerenja i forme politike prema stupnju gdje politička i gospodarska dinamika EU postaje dio organizacijske logike nacionalnih politika.“ (ibid: 11)

Europeizacija se može promatrati putem funkcionalnog i filozofskog aspekta. Filozofski aspekt smatra europeizaciju konceptom zapadnoeuropske filozofije i civilizacije, kreativnih i kulturnih vrijednosti te dostignuća, a povezani su s visokom kvalitetom i standardima umjetničke produkcije i kapitalističke proizvodnje, ali i društvenom organizacijom koja se temelji na vrijednostima obrazovanja, slobode, znanja, tolerancije, solidarnosti te na tradiciji. Funkcionalni aspekt smatra da je europeizacija koncept koji obilježava postojanje i širenje Europske unije, a zemlje koje su kandidatkinje moraju ispuniti pristupne kriterije za članstvo.

Kao takvi kriteriji navode se vladavina prava, sloboda, demokracija i poštivanje ljudskih i temeljnih sloboda.

Proces odvijanja 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 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 smo 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.

## 2.2. Nastanak i proširenja Europske unije

Europska unija definira se kao nadnacionalna i međuvladina organizacija koja se sastoji od 27 europskih država čiji su ciljevi politička i gospodarska integracija europskog kontinenta.<sup>1</sup> „Europska unija (EU) jedinstvena je nadnacionalna integracija europskih demokratskih država okupljenih s ciljem promocije mira i blagostanja.“ (Koprić, Musa, Lalić Novak, 2012: 1) „EU se smatra prototipom regulacijske države u kojoj se funkcija regulacije pridaje europskim institucijama, dok se politika stabilizacije gospodarstva i provedbe propisa prepušta državama članicama.“ (Koprić, Marčetić, Musa, Đulabić, Lalić Novak, 2014: 38) Europska unija ima 24 službena jezika. Službeni jezici Europske unije su: njemački, slovački, talijanski, bugarski, finski, češki, hrvatski, litavski, grčki, latvijski, nizozemski, portugalski, danski, rumunjski, poljski, francuski, engleski, slovenski, španjolski, mađarski, estonski, švedski, irski i malteški.

---

<sup>1</sup> <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=18657>



Europska unija stvorena je kao posljedica I. i II. svjetskog rata s ciljem smanjivanja prouzročenih stradanja. Stvaranje Europske unije započinje nakon Drugog svjetskog rata temeljnim dokumentima takozvanim Osnivačkim ugovorima. Potpisivanjem Pariškog ugovora 18. travnja 1951. godine dolazi do osnivanja Europske zajednice za ugljen i čelik čije su državne osnivačice bile Luksemburg, Belgija, Italija, Nizozemska, Francuska i Njemačka. Pariški ugovor stupio je na snagu 23. srpnja 1952. godine. Šest država članica potpisalo je u Rimu 25. ožujka 1957. godine dva ugovora (Rimski ugovori): Ugovor o Europskoj atomskoj zajednici (Euroatom) i Ugovor o Europskoj ekonomskoj zajednici (EEZ). Ugovori su stupili na snagu 01. siječnja 1958. godine. Ujedinjenje Njemačke i pad komunizma u istočnoj Europi utjecali su na ojačavanje političke integracije Zajednice što je dovelo do sklapanja Ugovora o Europskoj uniji. Ugovor o Europskoj uniji potpisan je 07. veljače 1992. godine u Maastrichtu te je 01. studenoga 1993. godine stupio na snagu. Nakon ovog Ugovora, Osnivački ugovori mijenjani su još tri puta. 1997. godine potpisan je Ugovor iz Amsterdama koji je u svibnju 1999. godine stupio na snagu. 2001. godine potpisan je Ugovor iz Nice čije stupanje na snagu započinje 01. veljače 2003. godine. Novi ugovor, nazvan Reformski, potpisan je u Lisabonu 13. prosinca 2007. godine, a svrha njegovog donošenja bila je izmjena prethodnih Osnivačkih ugovora. Nakon ratifikaciju svi država članica, Ugovor iz Lisabona stupio je na snagu 01. prosinca 2009. godine, a pravna osnova Europske unije postaju Ugovor o funkcioniranju Europske unije (UFEU) i Ugovor o Europskoj uniji (UEU).

„Proširenje (*Enlargement*) je proces primanja u punopravno članstvo novih članica EU.“ (Koprić, Musa, Lalić Novak, 2012: 247) Članstvo je otvoreno za sve države Europe koje poštuju vrijednosti Europske unije. Država koja želi postati članica podnosi zahtjev za članstvo Vijeću. Nakon toga se o navedenom zahtjevu obavještavaju svi nacionalni parlamenti država članica te Europski parlament. Nakon savjetovanja s Europskom komisijom, Vijeće jednoglasno donosi odluku o primanju u članstvo. Potrebna je prethodna suglasnost Europskog parlamenta i to većine glasova svih članova. „Članstvo je moguće ostvariti jedino ako država dokaže da ispunjava uvjete.“ (Čapeta i Rodin, 2018: 9)

Početni kriteriji za pridruživanje Europskoj uniji formulirani su u Kopenhagenu 1993. godine. Europsko vijeće formuliralo je ekonomske, političke i pravne kriterije kao početne odnosno pretpristupne. Navedeni kriteriji odnosili su se na vladavinu prava, prihvaćanje političkih ciljeva EU, prihvaćanje zajedničke europske pravne stečevine, stabilnost demokratskih institucija, zaštitu manjinskih i ljudskih prava, prihvaćanje ciljeva političke, monetarne i gospodarske unije te postojanje djelotvornog tržišnog gospodarstva. Navedeni pretpristupni

kriteriji dopunjeni su u prosincu 1995. godine u Madridu na sastanku Europskog vijeća takozvanim administrativnim kriterijem. Administrativni kriterij zahtijeva da država kandidatkinja prilagodi svoju javu upravu i pravosuđe normama i standardima Europske unije budući da bi se tako mogla osigurati efikasna primjena europske pravne stečevine. Budući da kriteriji nisu bili dovoljno objašnjeni, upravni kapacitet upotrijebljen je kao zaseban kriterij tek 1997. godine. Upravni kapacitet EU odnosi se na sposobnosti javnih uprava zemalja da:

- a) sudjeluju u oblikovanjima europskih javih politika te da ih provode,
- b) provode zajedničku europsku pravnu stečevinu
- c) usvoje standarde koji se odnose na politiku upravnog osoblja, službenički sustav te određeni tip pravne regulacije i to na način da se:
  - plaće službenika povećaju tako da budu usporedive s onima u privatnom sektoru
  - državna služba depolitizira
  - posebnim zakonom uredi status javnih službenika
  - uspostavi poseban sustav namijenjen osposobljavanju javnih službenika
  - stvori karijerni sustav za službenike.

U prvom proširenju 01. siječnja 1973. godine Europskoj uniji pridružile su se tri nove zapadnoeuropske države – Danska, Velika Britanija i Irska. Drugim proširenjem 02. siječnja 1981. godine nova članica Europske unije postala je Grčka. U trećem proširenju 01. siječnja 1986. godine nove članice postale su Portugal i Španjolska. Sljedećim proširenjem, pod nazivom EFTA proširenje, uniji su pristupile Švedska, Austrija i Finska. Europskoj uniji pridružilo se deset novih država članica 01. svibnja 2004. godine u takozvanom istočnom proširenju. Nove države članice postale su: Slovačka, Češka, Litva, Mađarska, Poljska, Slovenija, Malta, Latvija, Cipar i Estonija. Sljedeće proširenje Europske unije dogodilo se 01. siječnja 2007. godine pristupanjem Rumunjske i Bugarske.

Država može i izaći iz članstva Europske unije. Stupanjem na snagu Sporazuma o povlačenju iz Unije na pojedinu državu više se neće primjenjivati Osnivački ugovori. U slučaju da takav sporazum nije sklopljen u roku od dvije godine od trenutka pokretanja postupka za izlazak, tada se Osnivački ugovori neće primjenjivati po isteku te dvije godine. Navedeni rok može se produžiti jednoglasnom odlukom država članica u Europskom vijeću te uz dogovor s državom koja želi izaći iz članstva.

Izlazak Ujedinjenog Kraljevstva prvi je primjer izlaska iz članstva Europske unije. Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske nije država članica Europske unije od 01. veljače

2020. godine. Prestanak članstva u skladu sa Sporazumom o povlačenju iz EU kojeg je Europski parlament ratificirao 29. siječnja 2020. godine. Prijelazno razdoblje trajalo je od 01. veljače 2020. do 31. prosinca 2020. godine.

### 2.3. Proces pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji

Proces pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji započeo je 29. listopada 2001. godine potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju. „Nakon sklapanja Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (2001.) započinje faza europeizacije, a glavni zadatak Hrvatske odnosio se na usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s europskom pravnom stečevinom.“ (Koprić, Marčetić, Musa, Đulabić, Lalić Novak, 2021: 389) Nakon toga je Republika Hrvatska 21. veljače 2003. godine u Ateni Vijeću Europske unije podnijela zahtjev za pridruživanje. Europska komisija utvrdila je pozitivno mišljenje o zahtjevu za punopravno članstvo Republike Hrvatske u uniji 20. travnja 2004. godine. 18. lipnja 2004. godine Republika Hrvatska dobila je formalni status zemlje kandidatkinje, a za početni datum pregovora određen je 16. ožujka 2005. godine. Pristupni kriteriji formalno su zaključeni 30. lipnja 2011. godine zatvaranjem zadnja četiri poglavlja. 09. prosinca 2011. potpisan je Ugovor o pristupanju, a Republika Hrvatska postala je punopravna članica 01. srpnja 2013. godine. Referendum o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji održan je 22. siječnja 2012. godine, a natpolovična većina građana koji su glasovali pozitivno se izjasnila za ulazak Republike Hrvatske u Europsku uniju.

Republika Hrvatska morala je provesti važne upravne reforme tijekom napora oko europeizacije javne uprave. Kao najvažnije upravne reforme ističu se: 1) reforma upravnog postupanja i sudovanja, 2) modeliranje sustava regionalnog razvoja, 3) efikasna kontrola financijskog poslovanja javnopravnih tijela, 4) modifikacije sustava javnih službenika, 5) puna ratifikacija Europske povelje o lokalnoj samoupravi, 6) organizacijske promjene upravnog sustava na središnjoj razini države, 7) usvajanje koncepta službi od općeg interesa te 8) uvođenje inovacija u sustav oblikovanja javnih politika.

#### 1) reforma upravnog postupanja i sudovanja

Kao glavni cilj reforme ističe se bolja sudska zaštita od upravnog postupanja te jednostavno upravno postupanje. Cilj reforme upravnog postupanja bio je smanjiti broj posebnih upravnih procedura, pojednostavniti Zakon o općem upravnom postupku, povećati efikasnost rada te ubrzati postupak. Zakon o upravnoj inspekciji iz 2008. godine te Uredba o uredskom poslovanju iz 2009. godine vezani su uz novi Zakon o općem upravnom postupku. Postupanje državnih i javnih tijela na transparentan način treba pridonijeti europeizaciji upravnog postupanja. „Zakon

o općem upravnom postupku iz 2009. po prvi put uvodi i specifični oblik pravne zaštite od postupanja.“ (Koprić, 2014: 31) Riječ je o prigovoru koji pružatelj podnosi tijelu koje je nadležno provoditi nadzor nad obavljanjem određene vrste javnih usluga.

Cilj reforme upravnog sudovanja bio je uvesti upravni spor pune jurisdikcije te širu sudsku zaštitu. Ova reforma doprinijela je stvaranju upravnih sudova na dvije razine: osnovana su četiri upravna suda prvog stupnja sa sjedištima u Rijeci, Zagrebu, Osijeku i Splitu, a Upravni sud postao je Visoki upravni sud Republike Hrvatske. Sudovi su počeli s radom 01. siječnja 2012. godine.

## 2) modeliranje sustava regionalnog razvoja

Uvođenje statističkih regija temeljem dogovora s Eurostatom označava početak stvaranja sustava regionalnog razvoja. Priprema, donošenje i provedba Zakona o regionalnom razvoju 2009. godine i Strategije regionalnog razvoja označavaju nastavak oblikovanja sustava regionalnog razvoja.

## 3) efikasna kontrola financijskog poslovanja javnopravnih tijela

Važan korak u kontroli poslovanja javnopravnih tijela označava uvođenje unutarnje financijske kontrole u javne službe, uvođenje i jačanje državne revizije, uređenje i stalna dogradnja institucija i pravila javne nabave, kao i nadzor nad javnom nabavom Državne komisije za kontrolu postupaka javne nabave.

## 4) modifikacije sustava javnih službenika

Donošenje Zakona o državnim službenicima i namještenicima 2001. godine, kao i Zakona o plaćama u javnim službama odnosi se na početak promjene sustava javnih službenika. Promjene se nastavljaju 2005. godine donošenjem Zakona o državnim službenicima i namještenicima u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi. Navedeni zakoni doprinijeli su nekim pozitivnim promjenama. Uvedena je bolja pravna zaštita položaja službenika, kao i stručnog usavršavanja istih, etički standardi postaju nužni u državnoj službi, a uveden je i moderniji oblik upravljanja ljudskim potencijalima.

## 5) puna ratifikacija Europske povelje o lokalnoj samoupravi

Lokalna samouprava većinom je pod utjecajem Vijeća Europe, a ne Europske unije. Glavna reforma na lokalnoj razini odnosi se na prilagodbu standardima Europske povelje o lokalnoj

samoupravi te njezinu punu ratifikaciju. 1997. godine ratificiran je minimalan krug odredbi Povelje. Europska povelja o lokalnoj samoupravi u potpunosti je ratificirana 2008. godine.

#### 6) organizacijske promjene upravnog sustava na središnjoj razini države

Proces europeizacije utjecao je na promjene upravnog sustava na organizacijskoj razini. Promjene su povezane s osnivanjem upravnih organizacija i organizacijskih jedinica za suradnju s tijelima Europske unije te proširenje agencijskog modela. Utjecaj europeizacije prisutan je u osnivanju nezavisnih i ekspertnih regulacijskih agencija. Osnovana je Agencija za regionalni razvoj Republike Hrvatske te agencija za regionalni razvoj na županijskoj razini. U državnoj su upravi osnovana tijela čiji je zadatak bila europeizacije (npr. ministarstva regionalnog razvoja i europskih integracija). Gotovo da ne postoji tijelo državne uprave, županije ili lokalne jedinice ili neko drugo javnopravno tijelo u kojem nije osnovan odjel, uprava ili druga organizacijska jedinica čiji je glavni zadatak suradnja s europskim tijelima.

#### 7) usvajanje koncepta službi od općeg interesa

Usvajanje ovog koncepta odvijalo se relativno sporo te s nerazumijevanjem. Najbolji rezultati ostvareni su u telekomunikaciji, zračnom prijevozu, poštanskoj službi, opskrbi plinom itd. Navedene službe profitabilne su službe od općeg ekonomskog interesa. Glavna poteškoća usvajanja ovakvog koncepta je nedostatak strategije razvoja takvih službi, ali i pravna regulacija na općoj razini.

#### 8) uvođenje inovacija u sustav oblikovanja javnih politika

Javne politike u Republici Hrvatskoj uvodile su se pod velikim utjecajem trenutne političke vlasti, a uz nedovoljno sudjelovanje građana, stručnjaka izvan državne uprave, službenika te demokratske javnosti. U studenome 2009. godine Vlada Republike Hrvatske donijela je Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata s ciljem poboljšanja nezadovoljavajućeg stanja. Zakon o procjeni učinaka propisa donesen je sredinom 2011. godine kako bi se dao utjecaj na veću kvalitetu zakonodavstva.

## 3.DIGITALIZACIJA

### 3.1. Pojam digitalizacije

U najširem smislu, pojam digitalizacija (engl. *digitalization*) odnosi se na pretvorbu analognog signala u digitalni oblik. U užem smislu označava pretvorbu slike, zvuka, teksta, pokretnih slika (videa i filma) ili trodimenzijskog oblika nekog objekta u digitalni oblik. Takav digitalni oblik najčešće je u obliku binarnog koda te je zapisan kao računalna datoteka, a moguće ga je pohranjivati, obrađivati, kao i prenositi putem računala ili računalnih sustava. Postupak digitalizacije obavlja se putem uređaja odnosno analogno-digitalnih pretvornika, a ovisi o vrsti gradiva koje se digitalizira. Takvim informacijama u digitalnom obliku moguće je lakše pristupiti, a lakše se i prenose te pohranjuju. Proces digitalizacije temelji se na upotrebi suvremene tehnologije koja unaprjeđuje stupanj odgovornosti rada, transparentnosti i učinkovitosti. Preduvjeti digitalizacije u javnoj upravi temelje se na osiguravanju potrebnih tehničkih i materijalnih preduvjeta.

Kao ključni ciljevi digitalizacije ističu se 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 omogućuje spajanje sustava javne uprave s civilnim društvom, privatnim sektorom te institucijama Europske unije.

### 3.2. E-uprava

Pojam e-uprava odnosi se na upotrebu informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) u području javne uprave. Cilj korištenja IKT-a je utjecati na veću odgovornost i transparentnost javne uprave te omogućiti učinkovitije i efikasnije pružanje javnih usluga. Takve usluge, ali i informacije, pružaju se institucijama javnog sektora te vanjskim dionicima od kojih su najvažniji privatni sektor, civilno društvo i građani. Svrha e-uprave je pružiti korisnicima usluge na jeftin, brz i ugodan način te građanima olakšati pristup informacijama. E-uprava ključan je faktor kojim se ostvaruje gospodarski i društveni razvoj. Kako bi e-uprava funkcionirala na adekvatan način potrebno je ostvariti digitalnu pismenost i motivaciju za građane.

Razvoj e-uprave bazira se na uspjehu e-aktivnosti privatnog sektor npr. e-poslovanja i e-trgovine. Razvoj se može pratiti od 80-ih godina dvadesetog stoljeća kao reakcija na smanjeno

povjerenje građana u vlast. „Porast e-uprave povezan je sa širokom upotrebom Interneta i World Wide Web-a tijekom 1990-ih.“ (Musa i Đurman, 2016: 342)

E-uprava poznata je i po različitim terminima poput digitalna uprava, elektronička uprava, online uprava itd. 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 mobilnosti, 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 jeftiniji način.

Klačmer (2020) razlikuje razvoj digitalne javne uprave u tri faze:

1. Uprava 1.0 koja se odnosi na razdoblje u kojem se pojavljuju prvi pokušaji uspostave e-uprave upotrebom IKT;
2. Uprava 2.0 koja se razvila kao posljedica stvaranja Web 2.0 aplikacija. Ovakva uprava temelji se na pružanju usluga e-uprave uz pomoć integriranih Web 2.0 aplikacija. 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.

Razvoj e-uprave može se pratiti kao proces kod kojeg se kontinuirano unaprjeđuje eksterno i interno komuniciranje uprave, pružanje usluga, a sastoji se od nekoliko međusobno povezanih stupnjeva koji stvaraju punu digitalizaciju uprave.

Postoji razlikovanje 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.

U Republici Hrvatskoj e-javna uprava temelji se na dostupnosti online usluga, dokumentacijskoj i informacijskoj osnovici, ljudskim potencijalima te infrastrukturi koja je komunikacijska i računalna. Izmjena faza ostvarivanja određenih aktivnosti i faza zatišja obilježavaju razvoj elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Razvoj započinje 2000-ih godina kada je 2002. usvojena Strategija o informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji te 2003. osnovan Središnji državni ured za e-Hrvatsku. Zatim do 2011. traje razdoblje pridruživanja Europskoj uniji te je 2007. godine usvojen program e-Hrvatska koji je bio usmjeren na elektronički razvoj pravosuđa, obrazovanja, uprave, gospodarstva, zemljišnih knjiga itd. 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.

### 3.3. E-javne usluge

Online javne usluge vrlo su važne u današnje moderno doba budući da omogućavaju korisnicima obavljanje pojedinih usluga u digitalnom obliku. Homburg (2008) 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).“ (Vrček, Musa, 2017: 14)

Europska unija definirala je akcijskim planom eEuropa 2002 početkom 2000-ih 20 ključnih e-javnih usluga. Te bi usluge 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 elektronički usluga u kontinuiranom je porastu.

Proces digitalizacije javnih usluga u Republici Hrvatskoj ubrzan je 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 digitaliziran preko noći.“ (Rogić Dumančić, Bogdan, Raguž Krištić, 2020: 12) Građani su na neki način bili primorani koristiti digitalne javne usluge budući da većina ustanova nije radila na klasičan način.

<b>Online usluge za građane</b>	<b>Online usluge za privatni sektor</b>
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)

### 3.4. Sustav e-Građani

Današnje moderno informacijsko društvo zahtijeva što brže, lakše i jednostavnije dobivanje usluga koje tijela javne vlasti pružaju. „Pružanje javnih usluga na jedinstvenom upravom mjestu (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.“ (Koprić, 2017: 561) Jedinstveno upravno mjesto može se uspostaviti kao točka digitalnog ili fizičkog kontakta. Takvo mjesto može obuhvatiti veći ili manji broj javnih usluga koje su namijenjene pružanju poduzetnicima ili građanima. Na takvom mjestu korisnici (u prvom redu građani, ali i poduzetnici i drugi subjekti) imaju mogućnost dobivanja svih potrebnih savjeta i uputa, dozvola, informacija, isprava te ostalih upravnih usluga na jednom mjestu. Kada je riječ lokaciji u digitalnom obliku odnosno digitalnoj lokaciji, subjektima tj. 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 koja je članica Europske unije u obvezi je osnovati na temelju Direktive od prosinca 2009. godine jedinstveno upravno mjesto. Sustav e-Građani pokrenut je u Republici Hrvatskoj 2014. godine kao prvi pravi i obuhvatni one-stop-shop s nizom javnih usluga namijenjen građanima. „Sustav e-Građani s radom je započeo 2014. s četiri ključna cilja: i) modernizacijom, ii) pojednostavljenjem, iii) ubrzanjem komunikacije između građana i javne uprave te iv) povećanjem transparentnosti u sektoru javne uprave.“ (Đanić Čeko, Guštin, 2022: 804)

Portal e-Građani može se definirati kao projekt Vlade Republike Hrvatske čiji je cilj bio pružanje elektroničkih usluga i informacija poduzetnicima i građanima na jednom mjestu, kao i jednostavna i brza komunikacija s javnom upravom. Tako poduzetnici i građani mogu u ime svoje djece, u svoje ime, u ime osoba za koje su skrbnici te u ime svog poslovnog subjekta pristupiti e-javnim uslugama čiji su pružatelji tijela javnog sektora.

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi navodi kako je sustav e-Građani dio državnog informacijskog sustava. Sustav e-Građani sastoji se od tri temeljna dijela, a to su Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS), Središnji državni portal i sustav osobnog korisničkog pretinca. Ovi dijelovi sustava predstavljaju naprednu i sigurnu komunikaciju s javnim sektorom u elektroničkom obliku. Cilj osnivanja ovakvog sustava odnosio se na povećanje transparentnosti pružanja javnih usluga te ubrzanje, modernizaciju i pojednostavljivanje procesa komuniciranja između javnog sektora i građana.

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) se može definirati kao posrednik između pružatelj e-usluge, izdavatelja vjerodajnice i korisnika e-usluge. NIAS se može definirati i 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.“ (Dragičević, Lisičar, Katulić, 2015: 332) ZDII navodi kako tijela javne vlasti moraju upotrebljavati NIAS za autentificiran i identificiran pristup e-javnim uslugama iz vlastitog djelokruga te koristiti vjerodajnice koje sustav može prihvatiti. Glavna funkcija NIAS-a je pružiti uslugu elektroničke autentifikacije i identifikacije korištenjem vjerodajnice na pouzdan i siguran način. Vjerodajnica je sredstvo kojim se korisnik prijavljuje na elektroničku uslugu. Vjerodajnicom se dokazuje elektronički identitet.

„Kako bi sve usluge tijela javne vlasti bile dostupne na jednom mjestu uspostavljen je Središnji državni portal.“ (ibid: 331) Prema ZDII 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. Središnji državni portal internetsko je mjesto na kojem se pristupa informacijama. On objedinjuje podatke o javnim uslugama na jednom mjestu u formatu koji je lako dostupan, kao i dokumente povezane s obavljanjem poslova tijela javne vlasti te druge informacije. Temeljna svrha osnivanja bila je objединiti raspršene informacije državnih institucija kako bi korisnici do traženih informacija došli na što jednostavniji način.

Osobni korisnički pretinac usluga je portala e-Građani, a omogućuje zaprimanje službenih poruka koje su povezane s javnim uslugama, statusom i postupcima te njihovu pohranu, pregled i upravljanje. ZDII propisuje obavezu tijelima javnog sektora da dostavljaju informacije građanima u elektroničkom obliku putem osobnog korisničkog pretinca. Korisnički pretinac omogućuje pouzdano i sigurno zaprimanje informacija i obavijesti povezanih s osobnim zakonskim pravima i obvezama. Korisnici portala e-Građani mogu aktivirati korisnički pretinac u bilo kojem trenutku. Potrebno se samo prijaviti na uslugu Korisnički pretinac te prihvatiti opće uvjete korištenja. Korisnički pretinac je dostupan i u obliku aplikacije za mobilne uređaje na platformi iOS ili Android.

Sustav e-Građani obuhvaća 12 područja u kojima se pružaju e-javne usluge. Ta područja su:

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 radno pravnom 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, Jedinствена 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 diplomske studijske programe, ePodnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja, Home for Homeless servis 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 Hrvatske komore 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-Direktivi te
12. AKTIVNO GRAĐANSTVO – Registri neprofitnih pravnih osoba, eSavjetovanja, Moja e-Kultura, MojZagreb, e-Prijavnice Ministarstva kulture i medija.

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

Korisnici se u sustav e-Građani mogu prijaviti pomoću vjerodajnica. Za prijavu u sustav e-Građani moguće je koristiti tri razine sigurnosti. Razina 1 označava nisku razinu sigurnosti, razina 2 označava značajnu razinu sigurnosti, a razina 3 jamči visoku razinu sigurnosti.

#### **Izdavatelj vjerodajnice**

#### **Vjerodajnica za NIAS**

---

#### **Visoka razina sigurnosti**

Ministarstvo unutarnjih poslova

Elektronička osobna iskaznica (eOI): isključivo za državljane RH

Ministarstvo unutarnjih poslova

Mobile ID osobne iskaznice: isključivo za državljane RH

Financijska agencija	FinaCertRDC certifikat
Financijska agencija	FinaBizCert poslovni certifikat
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	Certilia poslovni certifikat
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	Certilia osobni certifikat
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	mobile.ID osobna vjerodajnica
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	mobile.ID poslovna vjerodajnica
<b>Značajna razina sigurnosti</b>	
Hrvatska akademska i istraživačka mreža	mToken za e-Građane
Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje	Pametna kartica s certifikatom
Financijska agencija	FinaSoft certifikat
Hrvatska poštanska banka d.d.	HPB token / mToken
Zagrebačka banka d.d.	ZABA token/mToken
Privredna banka Zagreb d.d.	mToken aplikacija / čitač kartice / mobilni token #withKEY
Raiffeisenbank Austria d.d.	RBA token/mToken i CAP čitač
KentBank d.d.	token / mToken
OTP banka d.d.	token / mToken
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	Erste mToken/Display kartica
Addiko Bank d.d.	Addiko token/mToken
Istarska kreditna banka Umag d.d.	IKB token/mToken
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	sms.ID osobna vjerodajnica
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	sms.ID poslovna vjerodajnica
Agram banka d.d.	Agram banka token

---

### **Niska razina sigurnosti**

Financijska agencija	e-Građani ePass
----------------------	-----------------

Sveučilišni računski centar	Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr
Hrvatska pošta d.d.	ePošta
Hrvatski telekom d.d.	HT Telekom ID

---

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje*	Korisničko ime i lozinka
Središnji registar osiguranika*	Korisničko ime i lozinka
Hrvatski zavod za zapošljavanje*	Korisničko ime i lozinka

Tablica 2: Lista prihvaćenih vjerodajnica

Izvor: e-Građani

ZPPI uspostavio je 2015. godine Portal otvorenih podataka. Portal otvorenih podataka je namijenjen kategorizaciji, prikupljanju i distribuciji podataka javnog sektora. Takvi podaci su otvoreni, a objavljuju se u strojno čitljivom obliku. Besplatni su i javno dostupni, a služe ponovnom korištenju bilo za nekomercijalnu ili komercijalnu namjenu. Prema ZDII tijela javne vlasti moraju objavljivati baze podataka i registre koje izrađuju u svojoj nadležnosti. Otvoreni podaci temelj su za povećanje razine otvorenosti i transparentnosti javne uprave. 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 te informacije o korištenju usluga i vjerodajnica.

Prema statističkim podacima ukupan broj vjerodajnica koje su registrirane u sustavu e-Građani iznosi 3088043. Broj jedinstvenih korisnika odnosno različitih OIB-ova koji su minimalno jednom izvršili prijavu na neku elektroničku uslugu je 1742936.

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 ovog područja čak je 458117 korisnika tj. 26.60%. U Splitsko-dalmatinskoj županiji je 174038 korisnika tj. 10.0%, dok je u Primorsko-goranskoj županiji 138131 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	458117	26.60
SPLITSKO-DALMATINSKA	174038	10.10
PRIMORSKO-GORANSKA	138131	8.02
ZAGREBAČKA	125167	7.27
OSJEČKO-BARANJSKA	100367	5.83
ISTARSKA	95831	5.56
VARAŽDINSKA	69257	4.02
ZADARSKA	62646	3.64
SISAČKO-MOSLAVAČKA	53269	3.09
KRAPINSKO-ZAGORSKA	50755	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 32157078 prijava tj. 1407881 jedinstvenih korisnika, Moj profil s 19811236 prijava tj. 1387838 korisnika te ePorezna s ukupno 10180714 prijava odnosno 822080 korisnika. U Tablici 4. prikazano je ostalih sedam najkorištenijih usluga.

	NAZIV USLUGE	UKUPAN BROJ PRIJAVA	BROJ JEDINSTVENIH KORISNIKA
1.	Korisnički pretinac	32157078	1407881
2.	Moj profil	19811236	1387838
3.	ePorezna	10180714	822080
4.	Portal zdravlja	9065561	711440
5.	eKomunikacija	7886205	201525
6.	e-Dnevnik za roditelje	4469967	153993
7.	e-Matične knjige	4122481	984072
8.	EU digitalna COVID potvrda	3540478	934920
9.	Elektronički zapis o radno pravnom statusu	3529334	756010
10.	ePropusnica	3006411	436475

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 je ePass s ukupno 20050957 prijava tj. 602389 korisnika, a slijede ju ZABA token s 11050992 prijava tj. 446945 jedinstvenih korisnika te PBZ s 9413698 prijava odnosno 377805 korisnika.



NAZIV		UKUPAN BROJ PRIJAVA	BROJ JEDINSTVENIH KORISNIKA
1.	ePass	20050957	602389
2.	ZABA token	11050992	446945
3.	PBZ	9413698	377805
4.	Certilia osobni certifikat	4935748	22745
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	4826172	236722
6.	mToken	3608346	200590
7.	AAI@EduHr	3593961	226913
8.	Fina RDC Poslovni certifikat	3423995	65088
9.	RBA	2651030	125768
10.	eOsobna iskaznica	2204995	161464

Tablica 5. Najkorištenije vjerodajnice u sustavu e-Građani

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

### 3.5. E-savjetovanja

Participacija javnosti u procesu regulacije omogućena je nizom formalnih instrumenata od kojih se najčešće primjenjuju savjetovanje s javnošću ili javna savjetovanja (konzultacije). Savjetovanje s javnošću definira se kao temeljni element postupka procjene učinaka propisa, kao i dio bolje regulacije. Savjetovanje s javnošću znači da tijela javne vlasti moraju javno objaviti nacrt normativnog akta i pozvati javnost na izražavanje svog mišljenja tj. davanje povratne informacije o predloženom aktu. Savjetovanja se razlikuju po tehnici objave nacrta akta te načinu prikupljanja povratnih informacija javnosti. Razlikuju se online i offline oblici savjetovanja odnosno javnost može izraziti stavove usmeno ili pismenim putem. Javnost izražava stavove u usmenom obliku kada je savjetovanje organizirano kao javno okupljanje, a pismeno slanjem komentara e-mailom, poštom ili putem posebnog internetskog portala. Online savjetovanja omogućuju uključivanje šire javnosti, veću transparentnost oblikovanja određenog propisa, kao i veći stupanj interakcije, ali mogu dovesti i do sve veće digitalne podjele.

Ugovor o EU (Lisabonski ugovor) te Protokol br. 2 o primjeni načela supsidijarnosti i proporcionalnosti utvrđuju razvoj dijaloga sa zainteresiranom javnošću te obvezu savjetovanja s javnošću tijekom pripreme europskih javnih politika. Europska komisija odredila je Opća načela i minimalne standarde savjetovanja sa zainteresiranim dionicima koji su u primjeni od 01. siječnja 2003. godine. 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 sudjeluje u procesu savjetovanja, dok koherentnost obuhvaća evaluacije, mehanizme povratnih informacija te nadzor. Standardi 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 te uključivanje zainteresiranih aktera, ali i 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 slično. 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. 2005. godine pokrenuta je Europska inicijativa za transparentnost, a njome je utvrđeno trajanje savjetovanja s javnošću. Standard trajanja za sve akte koje Europska komisija upućuje u redovni zakonodavni postupak iznosi dvanaest tjedana.

Postupak sudjelovanja javnosti u formiranju javnih politika u Republici Hrvatskoj reguliran je Kodeksom savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata, Zakonom o pravu na pristup informacijama, Poslovníkom Hrvatskog sabora, Poslovníkom Vlade Republike Hrvatske, posebnim zakonima, Zakonom o procjeni učinaka propisa, Uredbom o provedbi postupka procjene učinaka propisa te Zakonom o sustavu državne uprave.

Vlada Republike Hrvatske donijela je 2009. godine Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata (Narodne novine 140/09) te je tako započelo normiranje procesa savjetovanja u Republici Hrvatskoj. Vlada RH obvezala je Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske na izradu Smjernica za primjenu Kodeksa, kao i na izradu programa sustavne edukacije koordinatora za savjetovanje. Kodeks utvrđuje standarde, opća načela u mjere savjetovanja sa zainteresiranom javnošću tijekom postupka donošenja propisa, zakona i drugih akata državnih tijela. Mjere i standardi koje Kodeks predviđa odnose se na:

- a) vrijeme trajanja, dostupnost i jasnoću savjetovanja,
- b) davanje informacija o učinku savjetovanja,
- c) usklađivanje postupka savjetovanja između državnih tijela te

d) poboljšanje kvalitete rada državnih institucija.

Donošenjem Zakona o pravu na pristup informacijama (Narodne novine 25/2013) u veljači 2013. godine napravljen je bitan korak u napretku normativnog okvira za savjetovanje budući da je u tekst Zakona uvedena odredba koja utvrđuje provedbu savjetovanja s javnošću za sva tijela javne vlasti tijekom izrade zakona, propisa i drugih akata. Uveden je i institucionalni mehanizam nadzora provedbe Zakona tj. povjerenik za informiranje. Izmjenama i dopunama ZPPI-a 2015. godine internetsko savjetovanje postaje obavezno, a definirane su 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 rok provođenja savjetovanja koji u pravilu iznosi 30 dana.

Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata definira savjetovanje kao dvosmjernan proces tijekom kojeg državna tijela mogu tražiti i primiti povratne informacije od zainteresirane javnosti tj. građana. U savjetovanje se može uključiti zainteresirana javnost odnosno komore, građani, javne ustanove, predstavnici akademske zajednice, organizacije civilnog društva te pravne osobe koje mogu obavljati javnu službu ili na njih propis može utjecati.

Tijela javne vlasti mogu uspostavljati savjetodavna tijela s ciljem dobivanja komentara, povratnih informacija ili stajališta o pojedinim propisima, javnim politikama ili mjerama iz njihove nadležnosti. Razlikuje se povremena i stalna savjetodavna tijela, a temeljna svrha im je prikupiti informacije od strane zainteresirane javnosti s ciljem praćenja i unaprjeđivanja javnih politika. Postupci savjetovanja sa zainteresiranom javnošću mogu obuhvaćati uključivanje pojedinih stručnjaka iz redova predstavnika zainteresirane javnosti. Takvi predstavnici mogu se imenovati kao članovi stručnih ranih skupina.

Temeljna svrha savjetovanja i uključivanja svih sudionika je prikupiti informacije o njihovim stavovima, interesima, prijedlozima i interesima povezanih s određenim javnim politikama.

Glavne koristi djelotvornog savjetovanja odnose se na:

1. osnaživanje građanske demokratske političke kulture,
2. prikupljanje ideja, mišljenja stručnjaka i podataka iz raznih spektara,
3. pravovremeno otkrivanje potencijalnih problema tijekom provedbe propisa te

#### 4. otkrivanje prostora za inovacije.

Razlikuju se četiri stupnja participacije zainteresirane javnosti:

##### 1. INFORMIRANJE

Prvi stupanj sudjelovanja zainteresirane javnosti je informiranje. 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 nađenju informirati građane.

##### 2. SAVJETOVANJE

Savjetovanje je dvosmjernan proces u kojem državna tijela mogu tražiti i dobiti povratne informacije od zainteresirane javnosti tj. građana.

##### 3. UKLJUČIVANJE

Uključivanje je viši stupanj dvosmjernog procesa. Uključivanje omogućuje predstavnicima zainteresirane javnosti aktivno uključivanje u utvrđivanje javnih politika npr. članstvom u radnim skupinama.

##### 4. PARTNERSTVO

Partnerstvo označava najviši mogući stupanj surađivanja te uzajamne odgovornosti između predstavnika zainteresirane javnosti za proces donošenja i provedbe propisa i Vlade RH.

Razvoj suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije potaknuo je sve veće uključivanje javnosti u postupke oblikovanja javnih politika. E-savjetovanje ističe se kao sve popularniji instrument takvog uključivanja javnosti. Kao moguće prednosti sudjelovanja građana u kreiranju javnih politika navode se integracija i edukacija građana, povećanje povjerenja u institucije, osnaživanje socijalnog kapitala, legitimacija i podrška politikama i odlukama, povećanje kvalitete politike te inovativniji prijedlozi. Online savjetovanja omogućuju lakše dobivanje povratnih informacija, ali stvaraju i dodatne koristi kao što su eliminacija predrasuda i socijalnih barijera, dostava komentara u pisanom obliku u bilo kojem trenutku i slično. Temeljna pozitivna strana e-savjetovanja je pružanje građanima mogućnosti za ostvarivanje nadzora nad kvalitetom postupanja svih tijela javne vlasti. Na razini državnih institucija online savjetovanja omogućuju donositeljima odluka učinkovitu razmjenu

informacija te brzo analiziranje odgovora sudionika. Nedostatak odgovora nadležnih tijela javne vlasti o rezultatima provedenih savjetovanja ističe se kao najveća potencijalna manjkavost. Zbog nepostojanja povratne informacije osobama koje sudjeluju u savjetovanju izvodi se zaključak kako su online savjetovanja samo prikaz političke korektnosti te ne doprinose stvarnom značajnom angažmanu građana.

Središnji internetski portal za savjetovanje s javnošću pod nazivom e-Savjetovanja uspostavljen je u travnju 2015. godine. Tijela javne vlasti koja koriste središnji portal tijekom provedbe e-savjetovanja su ministarstva, komore, državne upravne organizacije, agencije, Vladini uredi te druga državna tijela. 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 se brže objavljuju. Korisničko sučelje je jednostavno te omogućuje lakše sudjelovanje javnosti. Registrirani korisnici dobivaju e-mail notifikacije 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.

## 4. ISTRAŽIVANJE RAZINE KORIŠTENJA DIGITALNIH JAVNIH USLUGA PUTEH SUSTAVA E-GRADANI

### 4.1. Metodologija istraživanja

U svrhu pisanja ovog diplomskog rada provedeno je istraživanje pod nazivom „Istraživanje razine korištenja digitalnih usluga putem sustava e-Građani“. Za istraživanje je korišten anonimni anketni upitnik izrađen pomoću aplikacije Google Forms. Anketa se može promatrati kao kvantitativna metoda istraživanja. „Kvantitativno istraživanje zasniva se na promatranju i mjerenju pojavljivanja neke upravne pojave.“ (Koprić, Marčetić, Lalić Novak, 2015: 10) Ankete se mogu provoditi na određenom uzorku ljudi i u određenom trenutku. Takav uzorak ljudi može biti reprezentativan za širu populaciju. Anketa se može promatrati kao način prikupljanja podataka koji su standardizirani. Takvi podaci mogu se odnositi na ponašanje, stavove ili na neke druge karakteristike populacije koja nas zanima. Anketa je i instrument kojim se prikupljaju podaci o socijalnim karakteristikama i njihovim odnosima. Ankete mogu koristiti intervju, upitnike ili njihovu kombinaciju. Upitnik ispunjava sam ispitanik.

Ciljana skupina ovog istraživanja bili su građani Republike Hrvatske rođeni između 1966. i 2006. godine odnosno pripadnici generacija X, Y i Z. Anketa je distribuirana putem društvenih mreža WhatsApp i Instagram. Cilj provođenja ankete bio je istražiti razinu korištenja usluga sustava e-Građani te stavove ispitanika.

Anketni upitnik sastojao se od pet dijelova. Prvi dio odnosio se na pitanja koja se tiču demografskih karakteristika svakog ispitanika – spol, godinu rođenja. Drugi dio odnosio se na upoznatost ispitanika s temeljnim pojmovima istraživanja, kao i upotrebom istih. Treći dio ankete bio je namijenjen osobama koje ne koriste usluge sustava e-Građani. Četvrti dio ankete bio je namijenjen ispitanicima koji koriste usluge putem sustava e-Građani. Zadnji dio ispitivao je osobne stavove građana. Ukupan broj pitanja u anketi bio je 31.

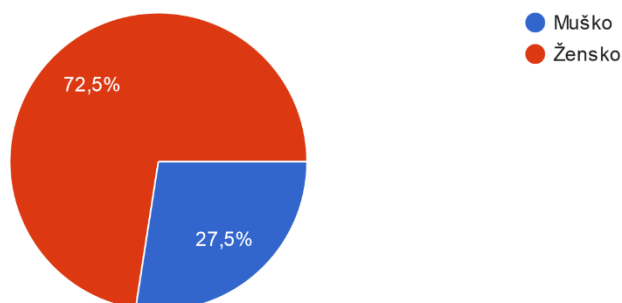
### 4.2. Rezultati istraživanja

Istraživanje se provodilo u razdoblju od 21. lipnja 2023. do 03. srpnja 2023. te su zaprimljena 102 odgovora. U nastavku su prikazani rezultati te njihova interpretacija.

#### I. Odjeljak – Opća pitanja o ispitanicima

Grafikon 1: Ispitanici prema spolu

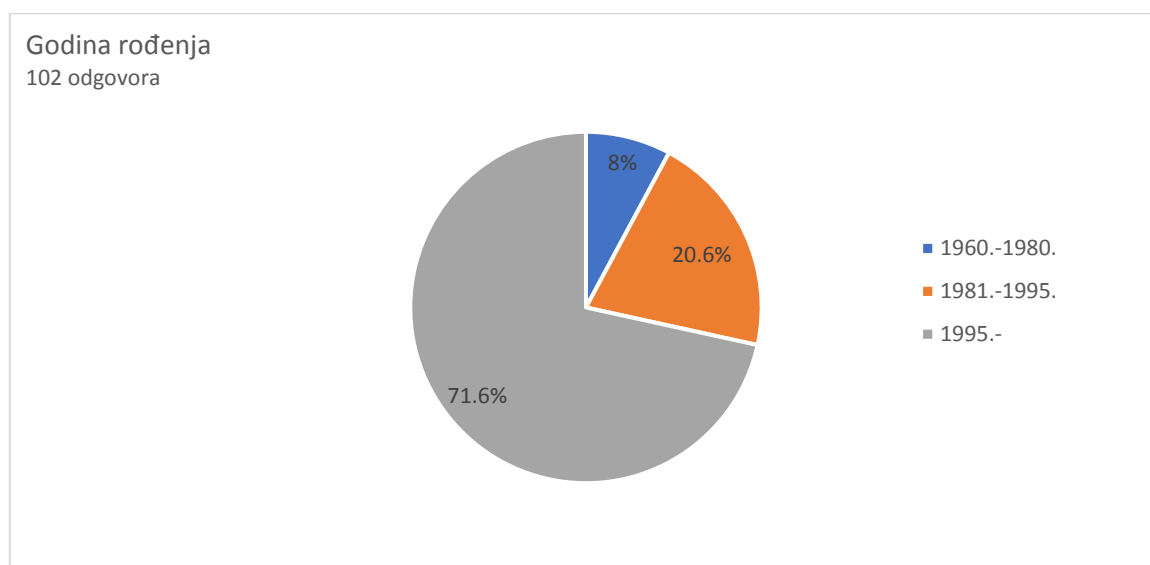
Vaš spol  
102 odgovora



Izvor: autorica

Na prvom pitanju od prikupljenih 102 odgovora, 74 ispitanika tj. njih 72.5% izjasnilo se kao žensko, a 28 odnosno 27.5% kao muško.

Grafikon 2: Ispitanici prema dobi



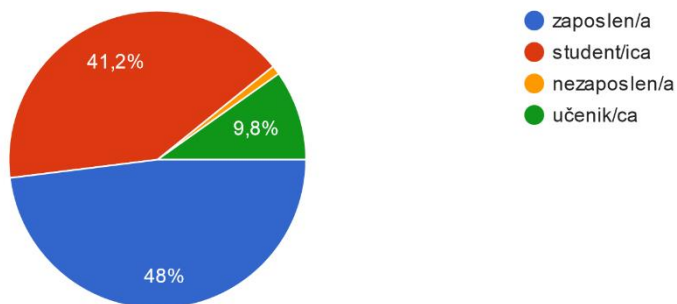
Izvor: autorica

Drugo pitanje odnosilo se na dob ispitanika. Samo 7.8% ispitanika tj. njih 8 rođeno je u razdoblju između 1960. i 1980. godine, a 20.6% njih odnosno 21 u apsolutnom broju između 1981. te 1995. Najveći broj ispitanika rođen je nakon 1995. godine odnosno njih 71.6% tj. 73 u apsolutnom broju.

Grafikon 3: Ispitanici prema trenutnom statusu

Vaš trenutni status

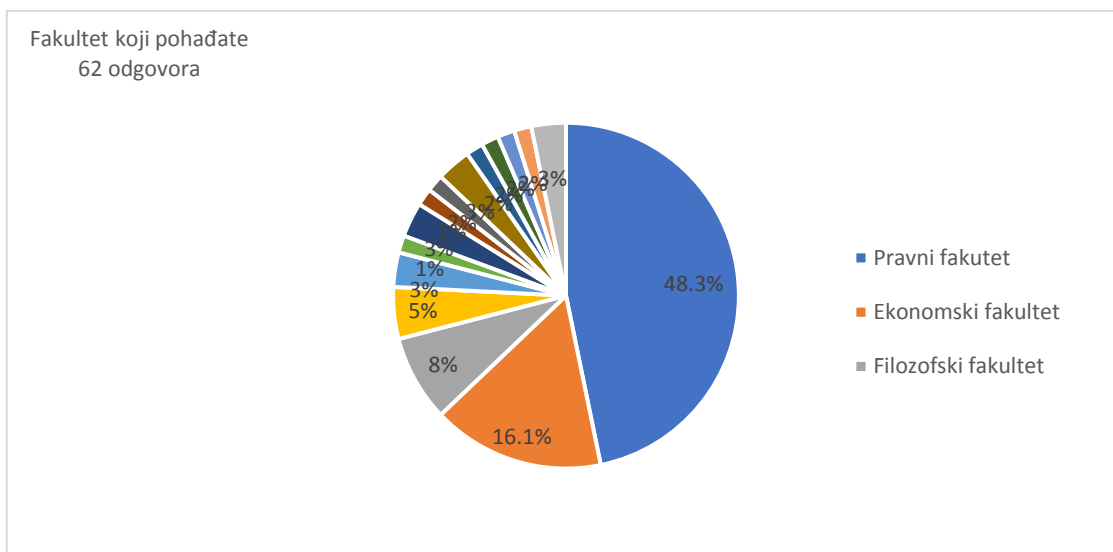
102 odgovora



Izvor: autorica

Treće pitanje odnosilo se na trenutni status ispitanika. 48% ispitanika izjasnilo se kao zaposlen/a, 41.2% su studenti/ce, jedna osoba je nezaposlena, a deset je učenika tj. njih 9.8%.

Grafikon 4: Ispitanici prema fakultetu koji pohađaju



Izvor: autorica

Četvrto pitanje odnosilo se na fakultet koji ispitanici pohađaju. Osim ponuđena tri odgovora, ispitanici su mogli napisati i vlastiti budući da se anketa odnosila na područje cijele Republike Hrvatske. Najveći postotak ispitanika bili su studenti Pravnog fakulteta, njih 48.3%. Idući najveći postotak čine studenti Ekonomskog fakultet, njih 16.1%, a slijede ih studenti Filozofskog fakulteta s 8%. Ostalih 27.6% studenata pohađaju sljedeće fakultete: Tehničko veleučilište u Zagrebu, Hrvatsko katoličko Sveučilište, Sveučilište VERN, Veterinarski fakultet, Fakultet političkih znanosti, Zdravstveno veleučilište Zagreb, Fakultet prometnih

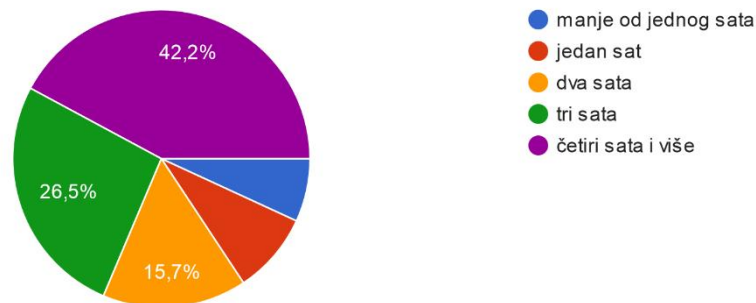


znanosti, Agronomski fakultet, Fakultet organizacije i informatike, Farmacijsko-biokemijski fakultet, Sveučilište sjever te Akademiju za umjetnost i kulturu u Osijeku.

Grafikon 5: Učestalost korištenja interneta

Koliko vremena dnevno provodite na internetu?

102 odgovora



Izvor: autorica

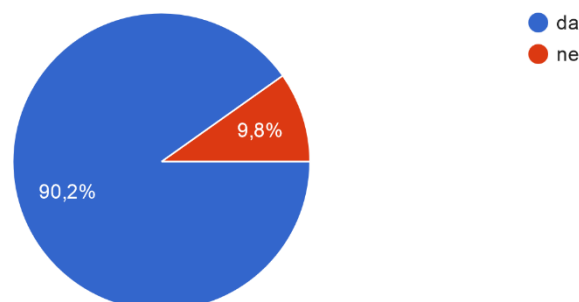
Peto pitanje ispitalo je vrijeme koje ispitanici provode na internetu. Najviše ispitanika, njih 43 odnosno 42.2% navelo je kako u prosjeku na internetu provode četiri sata i više od toga. 27 ispitanika tj. njih 26.25% navelo je kako provodi tri sata dnevno na internetu, 16 ispitanika odnosno 15.7% dva sata, devet ispitanika jedan sat, dok svega sedam ispitanika provodi manje od jednog sata dnevno na internetu.

## II. Odjeljak – Opća pitanja o digitalnim javnim uslugama i ostalim pojmovima

Grafikon 6: Korištenje usluga tijela javne vlasti u digitalnom obliku

Jeste li ikada koristili usluge tijela javne vlasti u digitalnom obliku?

102 odgovora



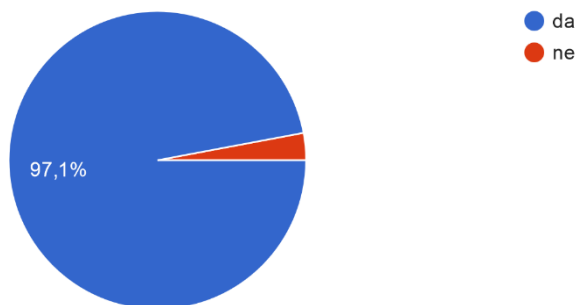
Izvor: autorica

Šesto pitanje odnosilo se na korištenje usluga tijela javne vlasti u digitalnom obliku. 92 ispitanika odgovorila su kako su koristili usluge tijela javne vlasti u digitalnom obliku, dok ih deset nije koristilo.

Grafikon 7: Upoznatost s pojmom e-Građani

Jeste li upoznati s pojmom e-Građani?

102 odgovora



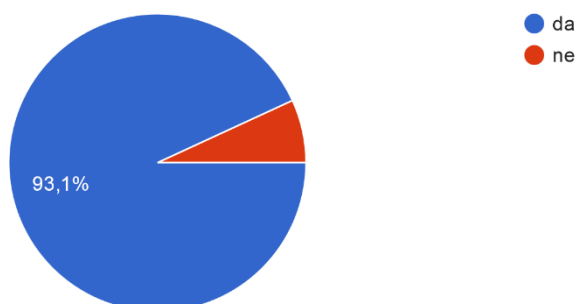
Izvor: autorica

Sedmo pitanje odnosilo se na poznavanje pojma e-Građani. 99 ispitanika tj. njih 97.1% odgovorilo je da su upoznati s pojmom e-Građani, a svega tri ispitanika ne znaju za taj pojam.

Grafikon 8: Korištenje sustava e-Građani

Jeste li ikada koristili sustav e-Građani?

102 odgovora



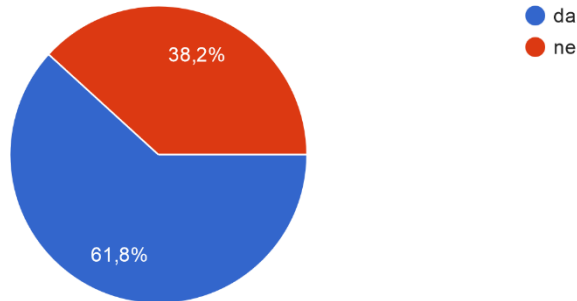
Izvor: autorica

Osmo pitanje ispitivalo je korištenje sustava e-Građani. 95 ispitanika odgovorilo je kako su koristili sustav e-Građani, a sedam ispitanika kako nikad nisu koristili navedeni sustav.

Grafikon 9: Upoznatost s pojmom e-Savjetovanja

Jeste li čuli za e-Savjetovanja?

102 odgovora



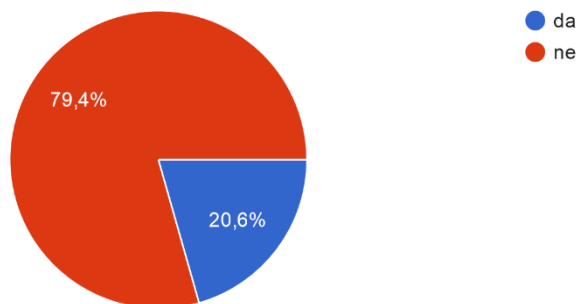
Izvor: autorica

Deveto pitanje odnosilo se na pojam e-Savjetovanja. 63 ispitanika tj. njih 61.8% navela su kako su čuli za e-Savjetovanje, dok 39 njih odnosno 38.2% nije čulo za takav pojam.

Grafikon 10: Korištenje usluge e-Savjetovanja

Jeste li koristili uslugu e-Savjetovanja?

102 odgovora



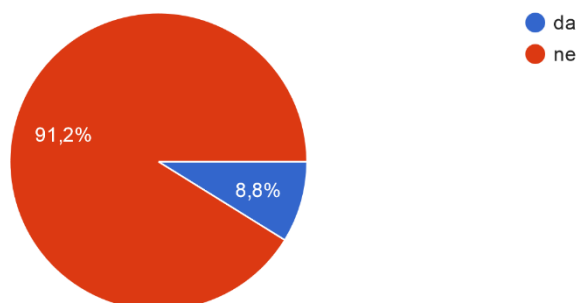
Izvor: autorica

Deseto pitanje ispitalo je korištenje usluge e-Savjetovanja kod ispitanika. 21 ispitanik je koristio navedenu uslugu, a 81 ispitanik nikada nije koristio uslugu e-Savjetovanja.

Grafikon 11: Ostavljanje komentara na e-Savjetovanju

Jeste li ostavili komentar na e-Savjetovanju?

102 odgovora



Izvor: autorica

Pitanje 11 odnosilo se na ostavljanje komentara kod korištenja usluge e-Savjetovanja. Čak 93 ispitanika tj. njih 91.2% nikada nisu ostavili komentar na e-Savjetovanju, dok je svega devet ispitanika odnosno njih 8.8% ostavilo komentar.

Grafikon 12: Odgovor na ostavljene komentare

Jeste li dobili odgovor na ostavljen komentar?

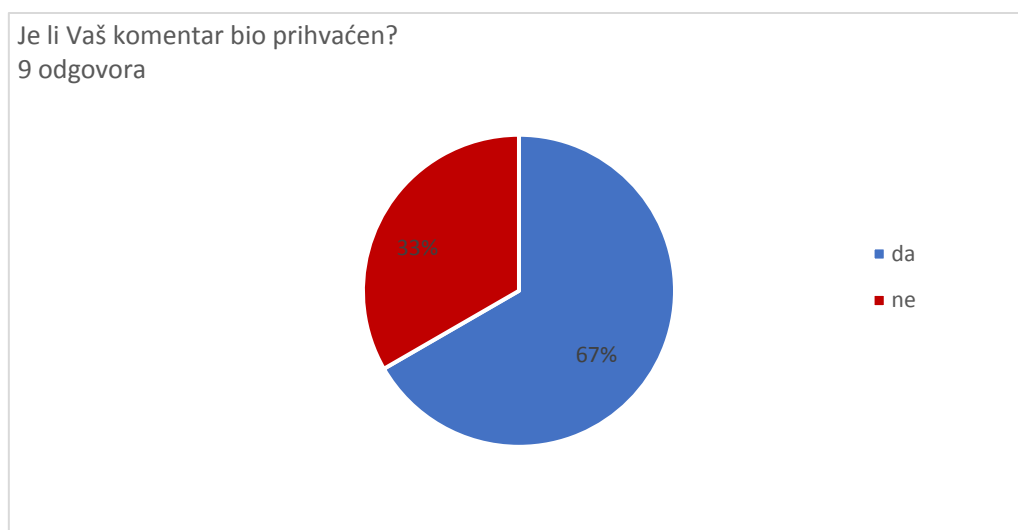
9 odgovora



Izvor: autorica

Pitanje 12 odnosilo se na dobivanje odgovora na ostavljeni komentar. Šest ispitanika dobilo je odgovor na ostavljen komentar, dok tri ispitanika nisu dobila odgovor.

Grafikon 13: Prihvaćenost ostavljenih komentara

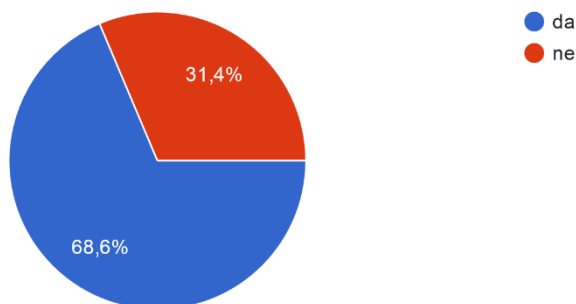


Izvor: autorica

Pitanje 13 ispitivalo je prihvaćenost ostavljenih komentara. Šesti ispitanika odgovorilo je da je njihov komentar bio prihvaćen, dok su tri ispitanika na pitanje je li njihov komentar bio prihvaćen odgovorila negativno.

Grafikon 14: Upoznatost s pojmom vjerodajnice

Je li Vam poznato značenje pojma vjerodajnica?  
102 odgovora

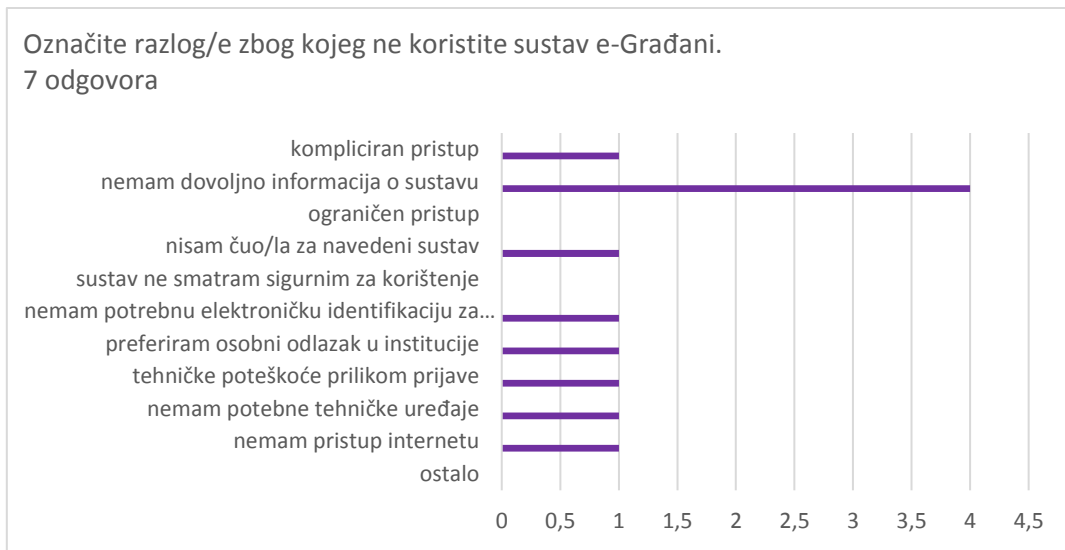


Izvor: autorica

Pitanje 14 odnosilo se na pojam vjerodajnice. 70 ispitanika tj. njih 68.6% zna za pojam vjerodajnice, a 32 ispitanika odnosno njih 31.4% nisu upoznata sa značenjem tog pojma.

### III. Odjeljak – Stavovi ispitanika koji ne koriste sustav e-Građani

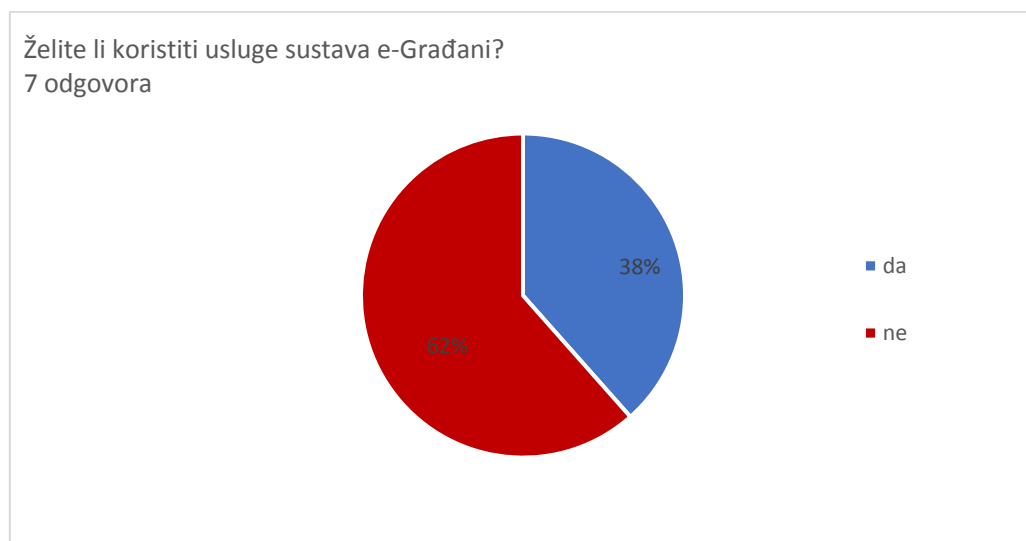
Grafikon 15: Razlozi nekorištenja sustava e-Građani



Izvor: autorica

Pitanje 15 ispitalo je razloge zbog kojih ispitanici ne koriste sustav e-Građani. Najviše ispitanika, njih 4, ne koristi sustav zbog nedovoljne informiranosti o samom sustavu. Osim toga, ispitanici ne koriste sustav i zbog tehničkih poteškoća prilikom prijave, pristup im je kompliciran, preferiraju osobni odlazak u institucije, nemaju potrebne tehničke uređaje, nemaju pristup internetu, kao ni potrebnu elektroničku identifikaciju za pristup te nikad nisu čuli za navedeni sustav.

Grafikon 16: Želja ispitanika za korištenjem usluga sustava e-Građani

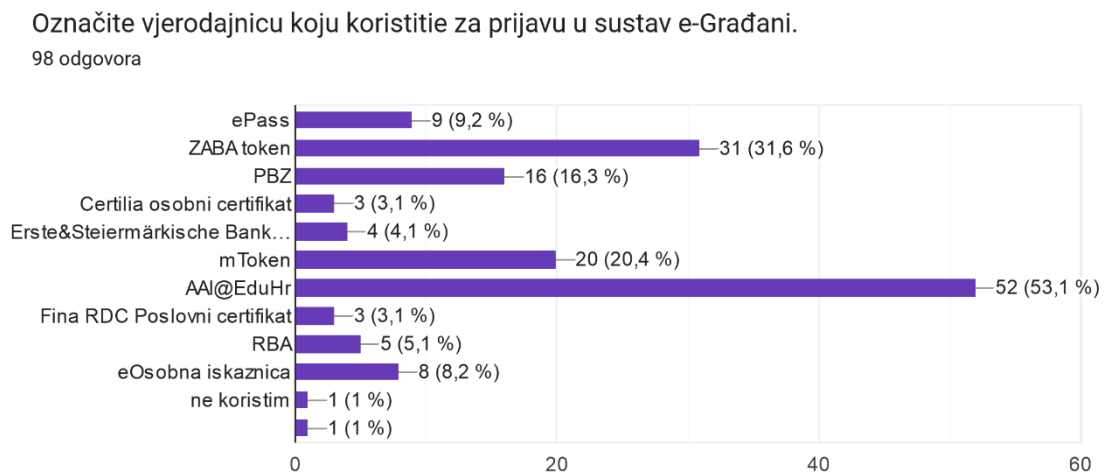


Izvor: autorica

Pitanje 16 ispitalo je želju ispitanika za korištenjem sustava e-Građani. Pet ispitanika odgovorilo je kako ne želi koristiti sustav, dok su dva ispitanika odgovorila da žele koristiti sustav.

#### IV. Odjeljak – Stavovi ispitanika koji koriste usluge sustava e-Građani

Grafikon 17: Vjerodajnice korištene prilikom prijave u sustav



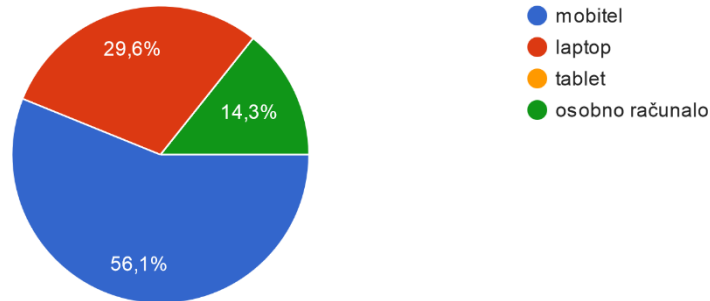
Izvor: autorica

Pitanje 17 odnosilo se na vjerodajnice koje ispitanici koriste prilikom prijave u sustav. Ovo pitanje bilo je otvorenog tipa te su ispitanici mogli navesti još neku vjerodajnicu uz ponuđene. Najkorištenija vjerodajnica je AAI@EduHr koju koriste 52 ispitanika. 31 ispitanik koristi ZABA token, 20 ispitanika mToken, 16 njih PBZ vjerodajnicu, a 9 koristi ePass. 8 korisnika upotrebljava eOsobnu iskaznicu, 5 RBA vjerodajnicu, 4 koristi vjerodajnice koje izdaje Erste&Steiermärkische Bank d.d., 3 Certilia osobni certifikat te Fina RDC Poslovni certifikat.

Grafikon 18: Najkorišteniji uređaj prilikom upotrebe usluga sustava

Označite uređaj koji najčešće upotrebljavate prilikom korištenja usluga.

98 odgovora



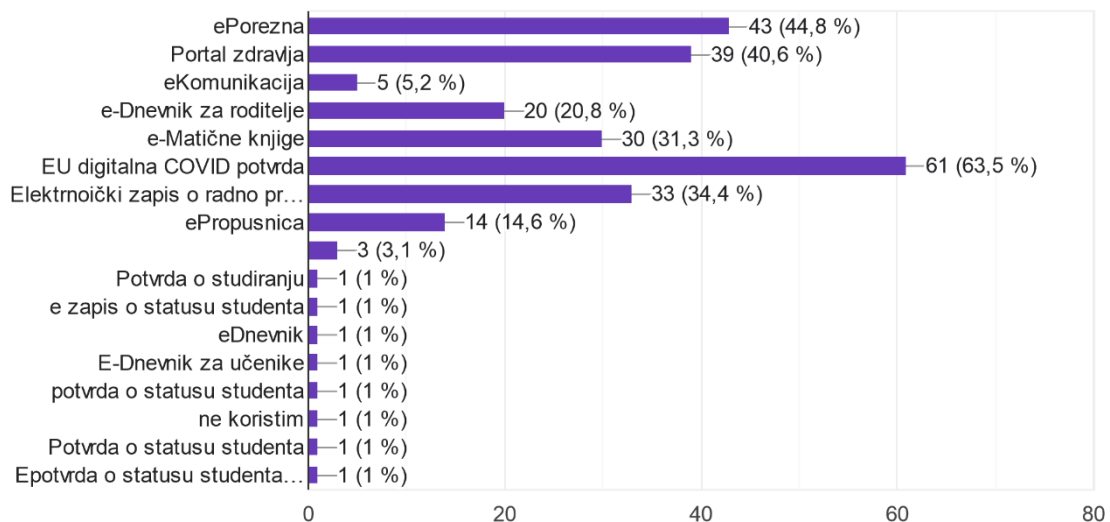
Izvor: autorica

Pitanje 18 ispitalo je koji je uređaj najkorišteniji prilikom upotrebe usluga sustava. Najviše ispitanika, njih 55, prilikom korištenja usluga koriste mobitel. 29 ispitanika koristi se laptopom, a 14 ispitanika osobnim računalom.

Grafikon 19: Najkorištenije usluge sustava e-Građani

Označite uslugu/e koje ste upotrebljavali.

96 odgovora



Izvor: autorica

Pitanje 19 odnosilo se na usluge koje ispitanici koriste. Ovo pitanje bilo je otvorenog tipa te su ispitanici mogli dodati još neki osim ponuđenih odgovora. Najviše ispitanika, njih 61,



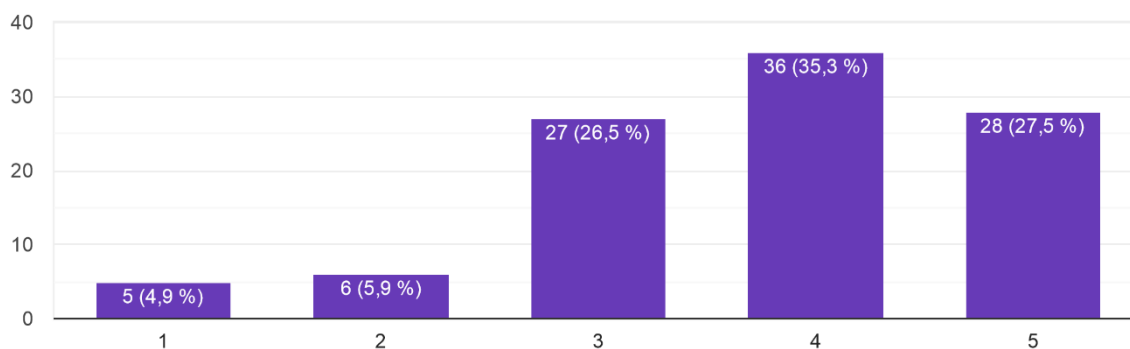
upotrebljavalo je uslugu EU digitalna COVID potvrda. 43 ispitanika koristila su uslugu ePoreznu, 39 Portal zdravlja, 33 Elektronički zapis o radno pravnom statusu, 30 e-Matične knjige, 20 e-Dnevnik za roditelje, 14 ePropusnicu, 5 eKomunikaciju. Dva najčešća odgovora koja su ispitanici samostalno ostavili bili su usluge e-Zapis o statusu studenta (5) te e-Dnevnik za učenike (2).

## V. Odjeljak

U ovom odjeljku mjerili su se osobni stavovi građana o procesima europeizacije i digitalizacije te e-javnim uslugama. Na pitanje se moglo odgovoriti uz pomoć Likertove skale, a mogući odgovori bili su: 1 – uopće se ne slažem, 2 – ne slažem se. 3 – niti se slažem niti se ne slažem, 4 – slažem se te 5 – u potpunosti se slažem. Odgovori na ova pitanja bili su obavezni.

*Grafikon 20: Stavovi ispitanika o utjecaju pridruživanja RH Europskoj uniji na razvoj e-uprave*

Pridruživanje Republike Hrvatske Europskoj uniji omogućilo je razvoj elektroničke uprave.  
102 odgovora



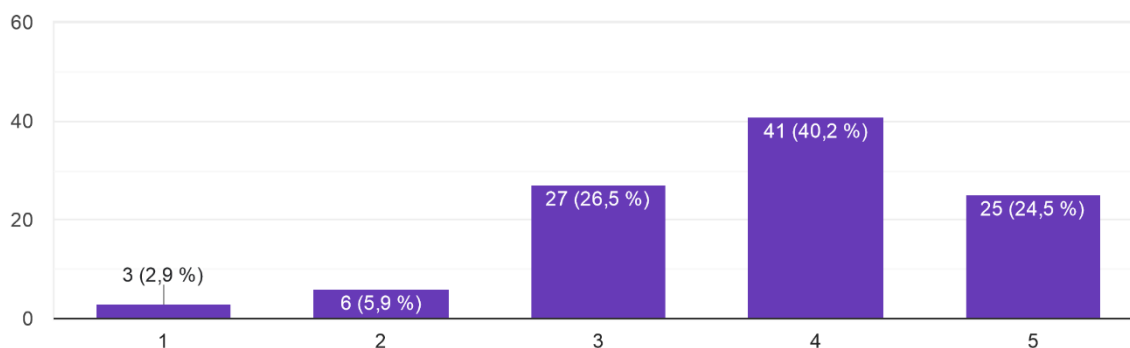
Izvor: autorica

Pitanje 20 odnosilo se na osobi stav o utjecaju pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji na razvoj elektroničke uprave. Najveći broj ispitanika, njih 64 ili 62.8%, slaže se ili se u potpunosti slaže s izjavom da je pridruživanje RH Europskoj uniji omogućilo razvoj elektroničke uprave. 26.5% ispitanika niti se ne slaže niti se slaže s takvom tvrdnjom, dok 10.8% ispitanika smatra kako proces pridruživanja nije utjecao na razvoj e-uprave.

Grafikon 21: Stavovi ispitanika o utjecaju procesa europeizacije na stvaranje digitalnih usluga

Proces europeizacije utjecao je na stvaranje digitalnih javnih usluga.

102 odgovora



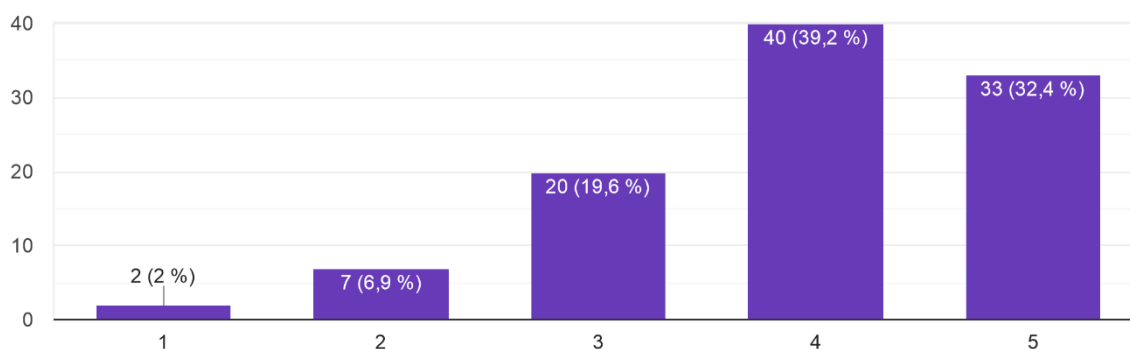
Izvor: autorica

Pitanje 21 odnosilo se na mišljenje ispitanika o utjecaju procesa europeizacije na stvaranje digitalnih usluga. 64.7% ispitanika smatra kako je proces europeizacije utjecao na stvaranje digitalnih javnih usluga. 26.5% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže s tom tvrdnjom, a 8.8% ispitanika ne misli da je europeizacija utjecala na stvaranje javnih usluga.

Grafikon 22: Stavovi ispitanika o odnosu procesa digitalizacije javne uprave i interakcije građana

Digitalizacija javne uprave doprinosi većoj interakciji građana.

102 odgovora



Izvor: autorica

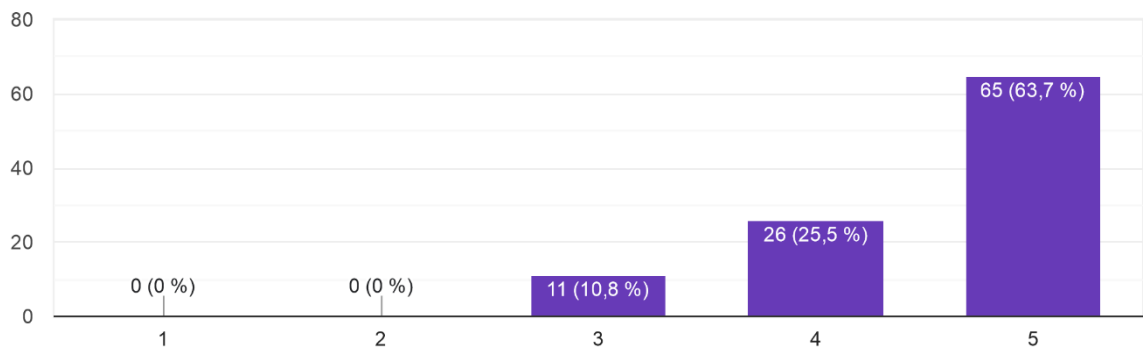
Pitanje 22 ispitivalo je osobne stavove ispitanika o odnosu procesa digitalizacije javne uprave i interakcije građana. Čak 71.6% ispitanika, njih 73, u potpunosti se slaže ili se slaže s izjavom

da digitalizacija javne uprave doprinosi većoj interakciji građana. 19.6% ispitanika neutralno je, a 8.9% ispitanika ne misli da digitalizacija utječe na veću interakciju građana.

Grafikon 23: Stavovi ispitanika o korištenju sustava e-Građani

Smatram da je korištenje sustava e-Građani dobro.

102 odgovora



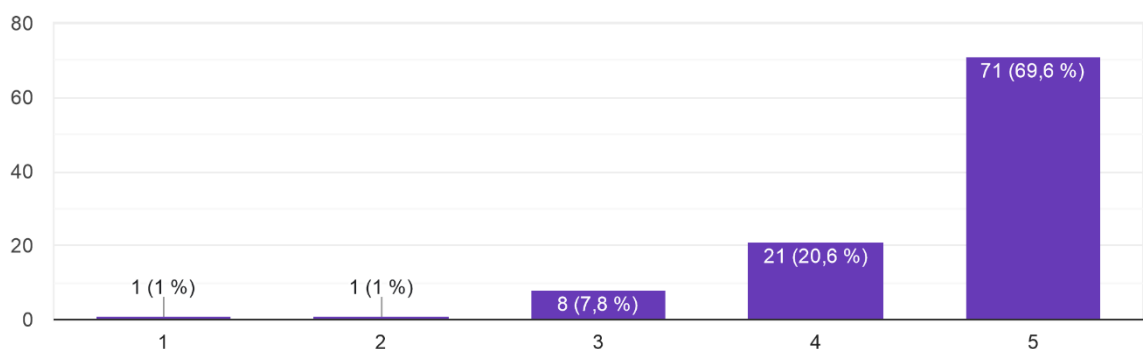
Izvor: autorica

Pitanje 23 odnosilo se na osobni stav ispitanika o korištenju sustava e-Građani. 63.7% ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je korištenje sustava e-Građani dobro, 25.5% njih se slaže s time. 10.8% niti se ne slaže niti se slaže, dok nitko od ispitanika nije odgovorio kako se ne slaže ili u potpunosti ne slaže s tom tvrdnjom.

Grafikon 24: Stavovi ispitanika o odnosu upotrebe sustava i uštede vremena

Korištenjem usluga putem sustava e-Građani brže obavljam pojedine aktivnosti.

102 odgovora



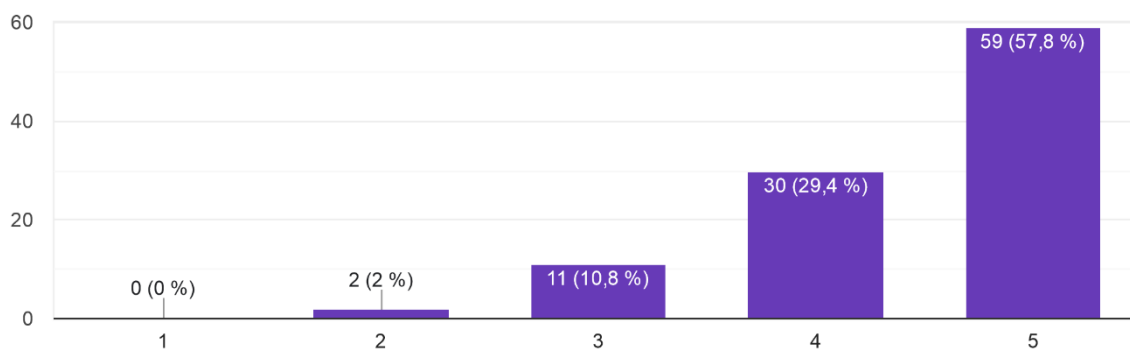
Izvor: autorica

Pitanje 24 ispitalo je stav o odnosu između upotrebe sustava i uštede vremena ispitanika. Čak 69.6% ispitanika odnosno njih 71 u potpunosti se slaže s tvrdnjom kako korištenjem usluga putem sustava e-Građani brže obavljaju pojedine aktivnosti, a 20.6% slaže se s time. 7.8% niti se slaže niti se ne slaže, a 2% ispitanika u potpunosti se ne slaže ili se ne slaže s tom tvrdnjom.

Grafikon 25: Stavovi ispitanika o savladavanju učenja korištenja digitalnih javnih usluga

Naučiti upotrebljavati digitalne javne usluge za mene je lako.

102 odgovora



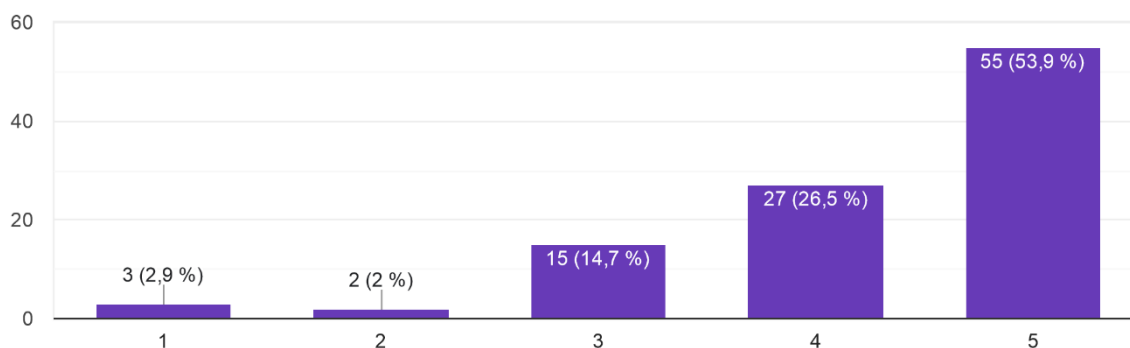
Izvor: autorica

Pitanje 25 odnosilo se na osobni stav ispitanika o načinu savladavanja učenja korištenja digitalnih javnih usluga. 57.8% ispitanika tj. njih 59 odgovorilo je kako je naučiti upotrebljavati digitalne javne usluge za njih lako, a 29.4% tj. njih 30 se složilo s time. 10.8% neutralno je po tom pitanju, a 2% se nije složilo.

Grafikon 26: Stavovi ispitanika o odnosu pandemije COVID-19 i procesa digitalizacije javnih usluga

Pandemija COVID-19 ubrzala je proces digitalizacije javnih usluga.

102 odgovora



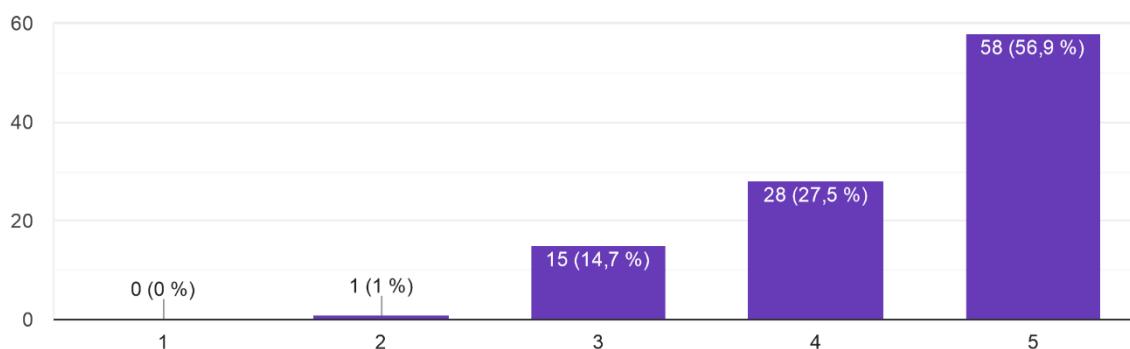
Izvor: autorica

Pitanje 26 ispitalo je stavove ispitanika o odnosu pandemije COVID-19 i procesa digitalizacije javnih usluga. 55 ispitanika u potpunosti smatra kako je pandemija COVID-19 ubrzala proces digitalizacije javnih usluga, a 27 njih se slaže. 15 ispitanika niti se ne slaže niti se slaže, a nešto manje od 5% ne misli da je pandemija ubrzala proces digitalizacije.

Grafikon 27: Stavovi ispitanika o korisnosti upotrebe digitalnih javnih usluga

Korištenje digitalnih usluga tijela javne vlasti za mene je korisno.

102 odgovora



Izvor: autorica

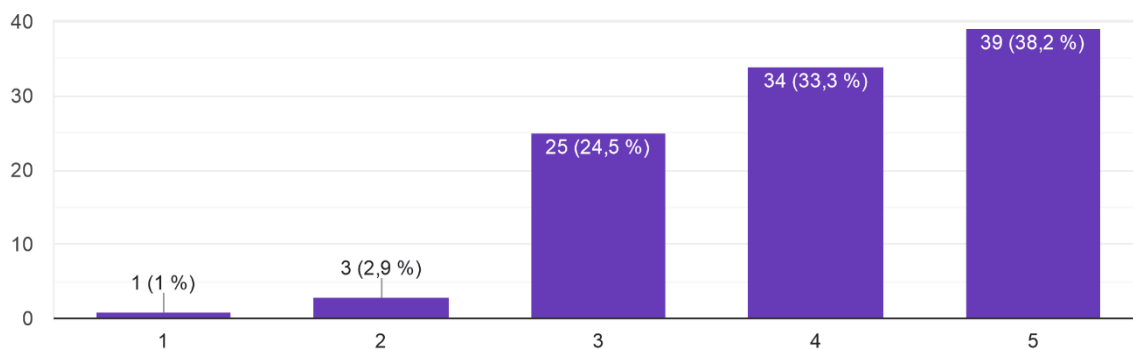
Pitanje 27 odnosilo se na osobni stav ispitanika o korisnosti upotrebe digitalnih javnih usluga tijela javne vlasti. 58 ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je korištenje digitalnih

usluga tijela javne vlasti za njih korisno, a 28 njih se slaže. 15 ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, a jedan se ne slaže.

Grafikon 28: Stavovi ispitanika o pouzdanosti korištenja e-javnih usluga

E-javne usluge pouzdane su za korištenje.

102 odgovora



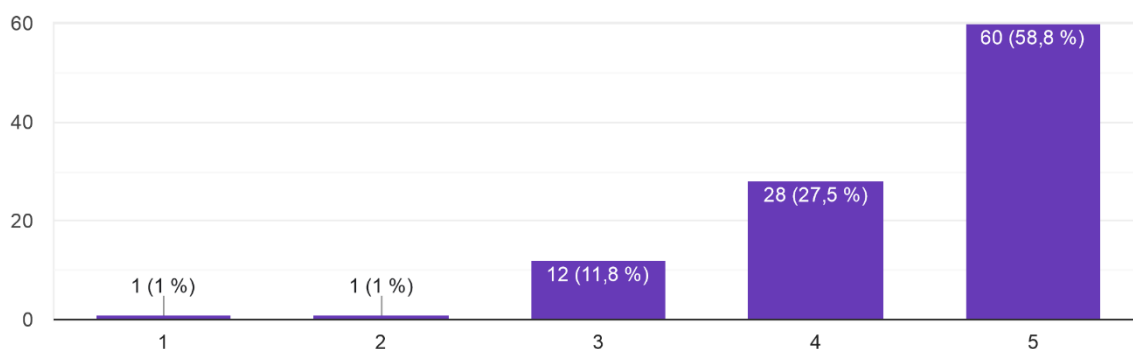
Izvor: autorica

Pitanje 28 odnosilo se na pouzdanost e-javnih usluga za korištenje. 38.2% ispitanika u potpunosti smatra kako su e-jave usluge pouzdane za korištenje. 33.3% slaže se s time, a 24.5% se niti slaže niti ne slaže. Samo nešto manje od 4% ispitanika ne misli da su e-javne usluge pouzdane.

Grafikon 29: Stavovi ispitanika o budućem korištenju sustava e-Građani

Planiram koristiti online javne usluge sustava e-Građani.

102 odgovora



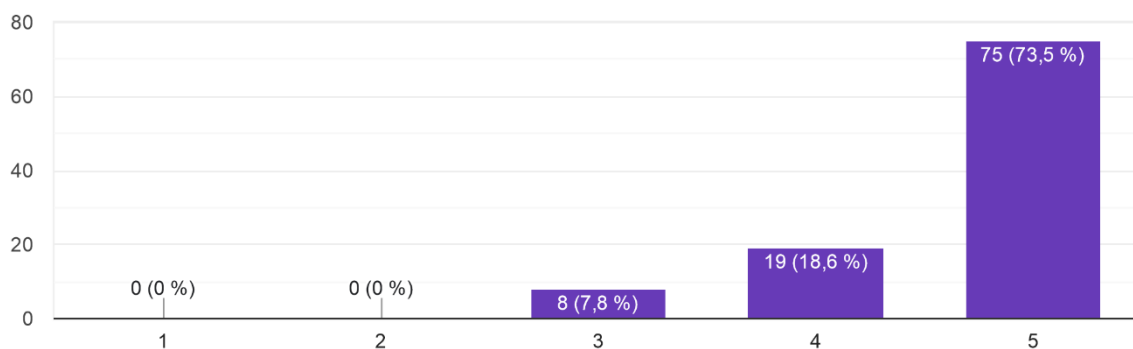
Izvor: autorica

Pitanje 29 odnosilo se na osobni stav ispitanika o korištenju sustava e-Građani. 60 ispitanika odgovorilo je kako u potpunosti planiraju koristiti online javne usluge sustava e-Građani, a 28 ih se složilo. 12 ispitanika niti se ne slažu niti se slažu s time, a samo dva imaju negativan stav o tome.

Grafikon 30: Stavovi ispitanika o nužnosti razvoja novih digitalnih javnih usluga

Nužno je kontinuirano razvijati nove digitalne javne usluge.

102 odgovora



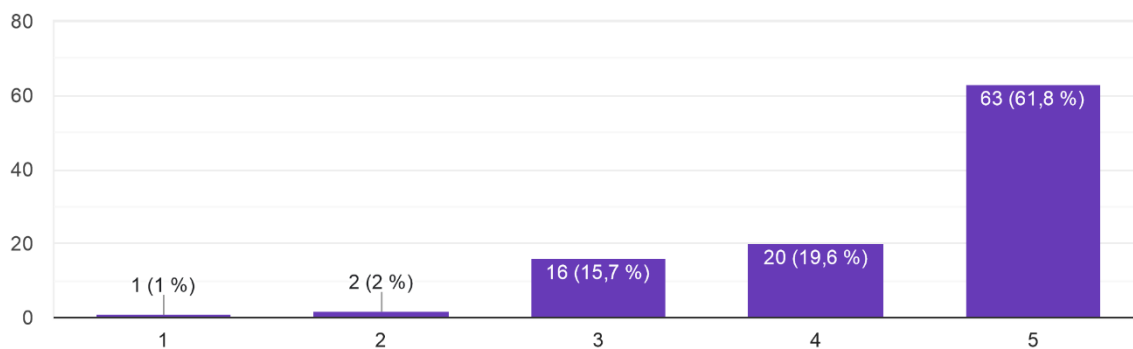
Izvor: autorica

Pitanje 30 ispitivalo je stav ispitanika o nužnosti razvoja novih digitalnih javnih usluga. Čak 75 ispitanika u potpunosti se suglasno s time da je nužno kontinuirano razvijati nove digitalne javne usluge, a 19 njih se slaže s tom tvrdnjom. 8 ispitanika niti se ne slaže niti se slaže.

Grafikon 31: Stavovi ispitanika o odnosu korištenja online usluga i digitalne pismenosti

Upotreba online usluga povećava moju digitalnu pismenost.

102 odgovora



Izvor: autorica

Pitanje 31 ispitivalo je odnos između korištenja online usluga i digitalne pismenosti. 61.8% ispitanika u potpunosti smatra kako upotreba online usluga povećava njihovu digitalnu pismenost, a 19.6% se slaže. 15.7% neutralno je po tom pitanju, dok se 2% ne slaže odnosno 1% u potpunosti ne slaže s time.

### 4.3. Rasprava

Kada pogledamo prvu skupinu pitanja, opće podatke o ispitanicima, može se zaključiti kako je ovo istraživanje prikupilo dovoljan broj raznovrsnih ispitanika. Ispitanici su u većem broju osobe ženskog spola rođene nakon 1995. godine. Prema posljednjem pitanju vidljivo je kako većina ispitanika provodi četiri ili više sati dnevno na internetu.

U drugom odjeljku riječ je bila o pitanjima povezanim sa sustavom e-Građani. Ispitanici su većinom upotrebljavali usluge tijela javne vlasti u digitalnom obliku. Gotovo svi ispitanici upoznati su s pojmom e-Građani te su koristili usluge sustava. Upoznati su i s e-Savjetovanjem, ali u nešto manjoj mjeri. Većina ispitanika nikada nije koristila uslugu e-Savjetovanja, kao ni ostavila komentar. Ispitanici koji su ostavili komentar većinom su dobili odgovor te im je komentar bio prihvaćen. Ispitanici su također u većini upoznati s pojmom vjerodajnice. Prema ovim odgovorima moguće je zaključiti kako su ispitanici upoznati sa sustavom e-Građani te ga koriste.

U trećem odjeljku ispitivali su se razlozi nekorisćenja sustava kod ispitanika koji nikada nisu koristili e-Građani. Nedostatak informacija o sustavu glavni je razlog, a većina ima želju za korištenjem u budućnosti. Prema rezultatima je vidljivo kako bi ispitanici koristili sustav kada bi bili bolje informirani odnosno educirani o samom sustavu.

Četvrti odjeljak bio je namijenjen ispitanicima koji su minimalno jednom koristili sustav e-Građani. Većina ispitanika koristi AAI@EduHr vjerodajnicu za prijavu, a prijavu najčešće izvršavaju putem mobitela. Najkorištenija usluga među ispitanicima je EU digitalna COVID potvrda. Prema ovim odgovorima može se zaključiti kako je većina ispitanika koristila usluge tijekom studiranja budući da se najkorištenija vjerodajnica može upotrebljavati dok osoba ima status studenta. Najveći broj ispitanika koristio je sustav tijekom pandemije COVID-19 budući da je usluga EU digitalna COVID potvrda tada bila potrebna za relativno normalan život odnosno ulazak u institucije, putovanje i slično.

Posljednji odjeljak odnosio se na osobni stav ispitanika o utjecaju procesa europeizacije i digitalizacije te digitalnim javnim uslugama. Većina ispitanika slaže se kako je pridruživanje



Republike Hrvatske Europskoj uniji omogućilo razvoj e-uprave te da je proces europeizacije utjecao na stvaranje digitalnih javnih usluga. Ispitanici smatraju kako proces digitalizacije javne uprave doprinosi većoj interakciji građana, kao i da je korištenje sustava e-Građani dobro. Gotovo svi ispitanici korištenjem usluga putem sustava e-Građani brže obavljaju pojedine aktivnosti, a digitalne javne usluge lako nauče upotrebljavati. Ispitanici se slažu kako je pandemija COVID-19 ubrzala proces digitalizacije javnih usluga. Korištenje digitalnih usluga tijela javne vlasti za većinu je ispitanika korisno, a e-javne usluge smatraju pouzdanima za korištenje. Gotovo svi ispitanici planiraju ubuduće koristiti sustav e-Građani, ali smatraju da je nužno kontinuirani razvoj novih digitalnih javnih usluga. Na kraju, upotrebom online usluga povećava se digitalna pismenost kod većine ispitanika, a moguće je zaključiti i da uglavnom imaju pozitivna mišljenja o e-javnim uslugama.

## 5. ZAKLJUČAK

Svrha ovog rada bila je analizirati proces europeizacije i digitalizacije javne uprave, naglasiti važnost tih procesa, kao i procesa prilagodbe i pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji te analizirati sustav e-Građani i e-savjetovanja. Pojam europeizacije nema jedinstvenu definiciju, ali se može zaključiti kako europeizacija predstavlja utjecaj Europske unije na države koje su u njezinom članstvu. Postavljanjem kriterija za priključivanje Europskoj uniji utvrđeni su pojedini standardi koje svaka država mora ispuniti kako bi osigurala svoje članstvo. Shodno tome, Republika Hrvatska provela je niz upravnih reformi kako bi mogla pristupiti članstvu Europske unije. Utjecaj Europske unije svakodnevno je primjetan zbog prilagodbe kriterijima koje unija nameće. Ključ razvoja javne uprave je u digitalizaciji koja se javlja kao posljedica razvoja digitalnih tehnologija. Kako bi sve usluge bile objedinjene na jednom mjestu, 2014. godine uspostavljen je sustav e-Građani. Podaci prikupljeni na Portalu otvorenih podataka pokazuju kako je najviše korisnika ovog sustava s područja županija u sklopu kojih se nalaze najveći hrvatski gradovi. Uz usluge Korisnički pretinac i Moj profil, najkorištenije usluge sustava e-Građani su ePorezna, Portal zdravlja i eKomunikacija. Kako bi mogli koristiti usluge sustava, građani moraju koristiti određene vjerodajnice. Prema podacima Portala otvorenih podataka najkorištenije vjerodajnice za prijavu u sustav su ePass, ZABA token i PBZ. Savjetovanje s javnošću najčešće je primjenjivan instrument sudjelovanja javnosti u procesima regulacije stoga ono u Republici Hrvatskoj dolazi u fokus 2009. godine kada Vlada Republike Hrvatske donosi Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja

zakona, drugih propisa i akata. Razvoj i dodatno jačanje procesa digitalizacije stvorilo je mogućnost online uključivanje javnosti u procese oblikovanja javnih politika te su zbog toga savjetovanja moguća i u elektroničkom obliku pod nazivom e-savjetovanja. 2015. godine pokrenut je portal e-Savjetovanja, a građanima je tako olakšana mogućnost sudjelovanja u kreiranju javnih politika.

U svrhu ovog rada provedeno je istraživanje među građanima Republike Hrvatske o njihovim stavovima na temu korištenja digitalnih javnih usluga putem sustava e-Građani. Ovim istraživanjem nastojao se utvrditi stvaran utjecaj procesa europeizacije i digitalizacije na građane Republike Hrvatske. Većina ispitanika dobro je upoznata sa sustavom e-Građani budući da ih je preko 90% koristilo bar neku od usluga koje sustav pruža. Nešto manji broj ispitanika upoznat je s e-Savjetovanjem, a svega petina njih je koristila navedenu uslugu. Rezultati pokazuju kako građani ne koriste sustav e-Građani zbog nedovoljne informiranosti o samom sustavu, ali ga žele koristiti. Prema rezultatima je vidljivo kako je AAI@EduHr vjerodajnica koju ispitanici najčešće koriste, a slijede ju ZABA token te mToken. Uspoređujući podatke Portala otvorenih podataka i rezultate istraživanja može se zaključiti kako najkorištenija vjerodajnica kod ispitanika nije ni među prvih pet najkorištenijih za prijavu u sustav, ali je ZABA token na drugom mjestu isto kao što je i prema podacima Portala otvorenih podataka koji se odnose na najkorištenije vjerodajnice u sustavu e-Građani. Iz rezultata je vidljivo kako je najkorištenija usluga među ispitanicima EU digitalna COVID potvrda, a zatim slijede ePorezna te Portal zdravlja što znači da ispitanici najčešće upotrebljavaju usluge koje se smatraju najkorištenijima prema podacima najkorištenijih e-usluga sustava e-Građani objavljenim na Portalu otvorenih podataka. Ispitanici su suglasni kako je članstvo Republike Hrvatske u Europskoj uniji utjecalo na razvoj e-uprave, a proces europeizacije dao doprinos za uspostavu online javnih usluga. Slažu se kako je digitalizacija omogućila veću interakciju građana, a imaju i pozitivan stav o korištenju sustava e-Građani budući da ono za njih ima brojne koristi. Smatraju kako je proces digitalizacije javnih usluga ubrzan pod utjecajem pandemije COVID-19, ali i da je potreban daljnji razvoj novih e-javnih usluga.

Uspostavom javnih usluga u digitalnom obliku ostvareni su temeljni ciljevi digitalizacije. Budući da se pojedine javne usluge pružaju u elektroničkom obliku, olakšava se komunikacija između građana i države. Korisnici digitalne usluge obavljaju bez korištenja novčanih sredstava odnosno besplatno, a mogu ih obaviti bilo kad i bilo gdje ako posjeduju mobitel ili prijenosno računalo. Građani tako štede svoj novac i vrijeme koje bi inače gubili odlaskom u nadležne institucije. Digitalizacijom usluga smanjuje se nepotrebna interakcija građana i uprave, a

obavljanje usluge je brže. Iako postoje brojne dobre strane digitalizacije, javljaju se i određeni nedostaci. Prvo, vremensko trajanje usluge može se povećati ako usluga ne učita podatke koji su uneseni. Drugo, usluge mogu biti privremeno nedostupne zbog tehničkih poteškoća ili rušenja sustava u slučaju prevelikog broja zahtjeva za određenom uslugom. Treće, osobe koje nemaju pristup internetu ili ne znaju koristiti usluge ne mogu iskoristiti prednosti koje digitalizacija pruža. Važno je istaknuti kako digitalne javne usluge moraju biti dobro razvijene kako bi mogle pružiti maksimum tijekom njihovog korištenja.

Ulaskom Republike Hrvatske u članstvo Europske unije napravljen je bitan korak prema modernizaciji javne uprave. Standardi koje Europska unija postavlja zasigurno su u velikoj mjeri utjecali na modernizaciju hrvatske javne uprave u ovom stoljeću. Europska unija obvezuje članice na stvaranje jedinstvenog upravnog mjesta te je zbog toga Republika Hrvatska morala uspostaviti sustav e-Građani. Ispunjavanje pretprijetnih kriterija utjecalo je na regulaciju procesa savjetovanja u Republici Hrvatskoj koje pod utjecajem procesa digitalizacije postaje digitalno, a prepoznaje se pod nazivom e-savjetovanje. Stoga je u sklopu sustava e-Građani stvoren portal e-Savjetovanja. Analizirajući podatke prikupljene u istraživanju može se zaključiti kako građani Republike Hrvatske imaju pozitivan stav o procesima europeizacije i digitalizacije te da su na njih zaista pozitivno utjecali budući da gotovo većina ispitanika koristi sustav e-Građani koji je nastao kao posljedica razvoja navedenih procesa. Pandemija COVID-19 ubrzala je proces digitalizacije usluga koje hrvatska javna uprava pruža u digitalnom obliku putem sustava e-Građani, a u istom se razdoblju povećao i broj korisnika. Rezultati istraživanja pokazali su kako je najkorištenija usluga među ispitanicima bila ona koja je uvedena tijekom kriznih okolnosti (EU digitalna COVID potvrda) što potvrđuje tezu kako je razdoblje pandemije ubrzalo digitalizaciju javnih usluga, kao i broj korisnika. Iako su procesi europeizacije i digitalizacije ostvarili pozitivan doprinos na hrvatsku javnu upravu i građane, potrebni su kontinuirani razvoj i modernizacija e-javnih usluga što je moguće ostvariti samo ako Republika Hrvatska bude u korak sa suvremenim procesima modernog doba.

## Literatura

Babić Krešić, I. (2015). Globalizacija, europeizacija i tranzicija – fenomeni današnjice i smjernice budućeg razvoja. *Nova prisutnost*, XIII (3), 381-408. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/148779>

Ćapeta, T., Rodin, S. (2018) Osnove prava Europske unije, III. Izmijenjeno i dopunjeno izdanje; Narodne novine

Dragičević, D., Lisičar, H., Katulić, T. (2015) Elektroničko poslovanje. U: Dragičević, D. Pravna informatika i pravo informacijskih tehnologija, str. 284.-333.

Đanić Čeko, A., Guštin, M. (2022) Digitalizacija hrvatske javne uprave s posebnim osvrtom na sustav socijalne skrbi. Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, Vol. 59, br. 4, 2022., str. 793-821.

Đurman, P. (2016) Europeizacija javne uprave i načelo otvorenosti. Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, Vol. VII, br. 1, 2016., str. 342.-373.

Đurman, P. (2021) Društvena okolina upravne organizacije-analiza sudionika e-savjetovanja u Hrvatskoj. Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave, Vol. 21, br. 1, 2021., str. 59-87.

Đurman, P. (2021) E-savjetovanje s javnošću, U: Koprić, I., Staničić, F.: Referendum i neposredna demokracija u Hrvatskoj, str. 315-335.

Đurman, P. (2020) Savjetovanje s javnošću u pripremi propisa u Hrvatskoj. Zbornik Pravnog fakulteta, Vol. 70, br. 2-3, 2020. str. 407-444.

Europska komisija [https://commission.europa.eu/index\\_hr](https://commission.europa.eu/index_hr)

E-Građani <https://gov.hr/>

E-Savjetovanja <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/Dashboard>

Hrvatska enciklopedija <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=18657>

Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akta, NN 140/2009

Koprić, I. (2014) Prilagodbe hrvatske javne uprave europskim standardima. Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. V, br. 1, 2014., str. 8-34.

Koprić, I. (2016) Reforma javne uprave u Hrvatskoj: ni bolni rezovi ni postupne promjene – nužna je nova upravna paradigma, *Političke analize: tromjesečnik za hrvatsku i međunarodnu politiku*, 7, 26, str. 3-12.

Koprić, I. (2017) 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*. Zagreb: Institut za javnu upravu, str. 561-574.

Koprić, I., Marčetić, G., Lalić Novak, G. (2015) *Komparativna javna uprava - nastavni materijali*; [http://www.pravo.unizg.hr/UZ/predmet/kju\\_c](http://www.pravo.unizg.hr/UZ/predmet/kju_c), str. 1-190

Koprić, I., Marčetić, G., Musa A., Đulabić, V., Lalić Novak, G. (2014) *Upravna znanost – Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str. 1-384.

Koprić, I., Marčetić, G., Musa, A., Đulabić, V., Lalić Novak, G. (2021) *Upravna znanost – Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu – 2. izmijenjeno i dopunjeno izdanje*. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne financije, Zagreb, str. 379-408.

Koprić, I., Musa, A., Lalić Novak, G. (2012) *Europski upravni prostor*. Zagreb; Institut za javnu upravu

Musa, A. (2006) *E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj*, str. 1-27.

Musa, A. (2014) *Agencijski model javne uprave*. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i javne financije, str. 400-482, 541-575.

Musa, A., Đurman, P. (2016) *Digital local government: promoting transparency, openness and efficient local public services*. U: Lhomme, D., Musa, A., de La Rosa, S. (eds.) *Good Local Governance: Application of European Standards for Local Public Services in France and Croatia*. Edition Rencontres Europeennes. Bruxelles: Bruylant – Larcier, str. 339-366.

Musa, A., Vrčec, N., Jurić, M. (2017) *Elektronička uprava kao perspektiva razvoja društva i privatnog sektora*. U: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (ur.) *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*. Zagreb: Institut za javnu upravu, str. 525-560.

Portal otvorenih podataka <https://data.gov.hr/>

Portal otvorenih podataka <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika>

Rogić Dumančić, L., Bogdan, Ž., Raguž Krištić, I. (2020) Utjecaj COVID-19 krize na hrvatsko gospodarstvo. U: Tica, J., Bačić, K.: Ekonomska politika Hrvatske u 2021.: Hrvatska poslije pandemije. Zagreb: Hrvatsko društvo ekonomista, str. 121-163.

Sočanac, L., Javornik Čubrić, M. (2018) English for public administration, Narodne novine  
Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/>

Trnski, M. (2015). Prilog pojmovnom određenju europeizacije. *Međunarodne studije*, XV (4), 9-28. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/181455>

Vrček, N, Musa, A. (2017) 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. Zagreb: FES i IJU, str. 9.-29.

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, NN 92/2014

Zakon o pravu na pristup informacijama, NN 25/13, 85/15

Zrinščak, S., Kregar, J., Sekulić, D., Ravlić, S., Grubišić, K., Čepo, D., Petričušić, A. i Čehulić, M.; Opća sociologija s uvodom u sociologiju prava; Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu (2020)

## Prilozi

### Anketa - Istraživanje razine korištenja digitalnih usluga putem sustava e-Građani

Odjeljak 1 od 5

# ANKETA

Poštovani/Poštovana,

hvala Vam što ste pristali sudjelovati u ovom anketnom upitniku koji se provodi u svrhu istraživanja na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu.

Cilj istraživanja je utvrditi razinu korištenja usluga koje tijela javne vlasti u Republici Hrvatskoj pružaju građanima putem sustava e-Građani.

Upitnik se sastoji od pet dijelova te je ispitivanje u potpunosti anonimno, a podaci će se koristiti isključivo u znanstvene svrhe.

Unaprijed zahvaljujem na Vašem izdvojenom vremenu za ispunjavanje ove ankete.

Vaš spol \*

Muško

Žensko

Godina rođenja \*

1960.-1980.

1981.-1995.

1995.-

Vaš trenutni status \*

- zaposlen/a
- student/ica
- nezaposlen/a
- učenik/ca

Fakultet koji pohađate

- Pravni fakultet
- Ekonomski fakultet
- Filozofski fakultet
- Ostalo...

Koliko vremena dnevno provodite na internetu? \*

- manje od jednog sata
- jedan sat
- dva sata
- tri sata
- četiri sata i više



ODJELJAK II.



Opis (po izboru)

Jeste li ikada koristili usluge tijela javne vlasti u digitalnom obliku? \*

da

ne



Jeste li upoznati s pojmom e-Građani? \*

da

ne

Jeste li ikada koristili sustav e-Građani? \*

da

ne

Jeste li čuli za e-Savjetovanja? \*

da

ne

Jeste li koristili uslugu e-Savjetovanja? \*

da

ne

Jeste li ostavili komentar na e-Savjetovanju? \*

da

ne

Jeste li dobili odgovor na ostavljen komentar?

da

ne

Je li Vaš komentar bio prihvaćen?

da

ne

Je li Vam poznato značenje pojma vjerodajnica? \*

da

ne

ODJELJAK III.



Ako nikada niste koristili sustav e-Građani molim Vas da odgovorite na sljedeća pitanja te nakon toga idite na odjeljak 5. U slučaju da ste koristili sustav e-Građani, preskočite sljedeća pitanja te nastavite na odjeljku 4.



Označite razlog/e zbog kojeg ne koristite sustav e-Građani

- kompliciran pristup
- nemam dovoljno informacija o sustavu
- ograničen pristup
- nisam čuo/la za navedeni sustav
- sustav ne smatram sigurnim za korištenje
- nemam potrebnu elektroničku identifikaciju za pristup
- preferiram osobni odlazak u institucije
- tehničke poteškoće prilikom prijave
- nemam potrebne tehničke uređaje
- nemam pristup internetu
- Ostalo...

Želite li koristiti usluge sustava e-Građani?

- da
- ne

ODJELJAK IV.



Opis (po izboru)



Označite vjerodajnicu koju koristite za prijavu u sustav e-Građani.

- ePass
- ZABA token
- PBZ
- Certilia osobni certifikat
- Erste&Steiermärkische Bank d.d.
- mToken

- AAI@EduHr
- Fina RDC Poslovni certifikat
- RBA
- eOsobna iskaznica
- Ostalo...

Označite uređaj koji najčešće upotrebljavate prilikom korištenja usluga.

- mobitel
- laptop
- tablet
- osobno računalo
- Ostalo...

Označite uslugu/e koje ste upotrebljavali.

- ePorezna
- Portal zdravlja
- eKomunikacija
- e-Dnevnik za roditelje
- e-Matične knjige
- EU digitalna COVID potvrda
- Elektronički zapis o radno pravnom statusu
- ePropusnica
- Ostalo...

#### Odjeljak 5 od 5

#### ODJELAJK 5 - Ispitivanje stavova građana

Ocijenite sljedeće tvrdnje ocjenom od 1 do 5 (1 - uopće se ne slažem, 2 - ne slažem se, 3 - niti se slažem niti se ne slažem, 4 - slažem se, 5 - u potpunosti se slažem)

Pridruživanje Republike Hrvatske Europskoj uniji omogućilo je razvoj elektroničke uprave. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Proces europeizacije utjecao je na stvaranje digitalnih javnih usluga. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Digitalizacija javne uprave doprinosi većoj interakciji građana. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Smatram da je korištenje sustava e-Građani dobro. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Korištenjem usluga putem sustava e-Građani brže obavljam pojedine aktivnosti. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Naučiti upotrebljavati digitalne javne usluge za mene je lako. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Pandemija COVID-19 ubrzala je proces digitalizacije javnih usluga. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Korištenje digitalnih usluga tijela javne vlasti za mene je korisno. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

E-javne usluge pouzdane su za korištenje. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Planiram koristiti online javne usluge sustava e-Građani. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Nužno je kontinuirano razvijati nove digitalne javne usluge. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem

Upotreba online usluga povećava moju digitalnu pismenost. \*

	1	2	3	4	5	
uopće se ne slažem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	u potpunosti se slažem