

Jedinstveno upravno mjesto: sustav e-građani

Meštrić, Anamarija

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

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:199:881120>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-14**



Repository / Repozitorij:

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



PRAVNI FAKULTET U ZAGREBU
STUDIJSKI CENTAR ZA JAVNU UPRAVU I JAVNE FINANCIJE
STUDIJ JAVNE UPRAVE

ANAMARIJA MEŠTRIĆ
JEDINSTVENO UPRAVNO MJESTO:
SUSTAV E-GRADANI

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2022.

PRAVNI FAKULTET U ZAGREBU
STUDIJSKI CENTAR ZA JAVNU UPRAVU I JAVNE FINACIJE
STUDIJ JAVNE UPRAVE

ANAMARIJA MEŠTRIĆ
JEDINSTVENO UPRAVNO MJESTO:
SUSTAV E-GRADANI

ZAVRŠNI RAD

Ime i prezime mentorice: Dr. sc. Petra Đurman

Zagreb, 2022.

Sadržaj:

1.	Uvod.....	1
2.	E-uprava.....	3
2.1.	Razvoj e-uprave	3
2.2.	Faze u razvoju e-uprave	4
2.3.	Preduvjeti za razvoj e-uprave	5
2.4.	. Područja primjene e-uprave	7
3.	Jedinstveno upravno mjesto.....	9
3.1.	Upravno pojednostavljenje (simplifikacija) i <i>points of single contact</i>	9
3.2.	Pojam jedinstvenog upravnog mjesta.....	11
3.3.	Preduvjeti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog upravnog mjesta ...	14
3.4.	Regulacija jedinstvenog upravnog mjesta u Hrvatskoj	15
3.5.	Razvoj politike e-uprave i <i>one stop shopa</i> u Hrvatskoj	16
4.	Sustav e-Građani	18
4.1.	Odluka o pokretanju projekta e-Građani.....	18
4.2.	Značajke sustava e-Građani.....	19
4.3.	Središnji državni portal	20
4.4.	NIAS – Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav	21
4.5.	Elektronička vjerodajnica	22
4.6.	Osobni korisnički pretinac	24
4.7.	E-usluge.....	25
4.8.	Usluge dostupne u sustavu e-Građani	25
5.	ZAKLJUČAK.....	32
6.	LITERATURA	34

Jedinstveno upravno mjesto: sustav e-Građani

Sažetak:

Korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije u javnoj upravi s ciljem povećanja efikasnosti i učinkovitosti u pružanju javnih usluga i funkcioniranja unutarnjih procesa s jedne strane, te povećanje odgovornosti i transparentnosti rada uprave s druge strane, označava e-upravu. E-uprava korisnicima omogućava pružanje usluga na brz, jeftin i jednostavan način te olakšava unutarnje funkcioniranje organizacije. Načelom upravnog pojednostavljenja nastoje se pojednostaviti i smanjiti propisi, pojednostaviti upravni postupci te ostvariti primjena jedinstvenog upravnog mjesta. Ono se može organizirati kao točka fizičkog ili digitalnog kontakta te obuhvaćati više ili manje usluga koje se pružaju građanima ili poduzetnicima. U Hrvatskoj jedinstveno upravno mjesto predstavlja sustav e-Građani, koji se definira kao dio državne informacijske infrastrukture koji čine sustav središnjeg državnog portala, nacionalni identifikacijski sustav, te sustav osobnog korisničkog pretinca. Cilj ovog rada je predstaviti razvoj e-uprave i jedinstvenog upravnog mjesta u Hrvatskoj na konkretnom primjeru portala e-Građani; osvrnuti se na glavne sastavnice portala, njegove prednosti i potencijalne mogućnosti poboljšanja.

Ključne riječi: E-uprava, jedinstveno upravno mjesto, e-Građani

One stop shop: system The e-Građani Platform

Abstract:

The use of information and communication technology in public administration with the aim of increasing efficiency and effectiveness in the provision of public services and the functioning of internal processes on the one hand, and increasing the responsibility and transparency of administrative work on the other hand, is what constitutes e-government. E-government enables users to use its services in a fast, cheap and simple way and facilitates the internal functioning of the organization. The principle of administrative simplification aims to simplify and reduce regulations, simplify administrative procedures and implement a one stop shop system. A one stop shop can be organized as a point of physical or digital contact and can include a certain amount of services provided to citizens or entrepreneurs. In Croatia, a one stop shop is represented by the e-Građani [e-Citizens] system, defined as that part of the state information infrastructure which consists of the central state portal system, the national identification system and the user's personal mailbox system. This paper aims to present the development of e-government and the one stop shop system in Croatia on the specific example of the e-Građani (e-Citizens) portal; to review the portal's main components, as well as its advantages and potential improvement opportunities.

Ključne riječi: E-government, one stop shop, e-Građani[e-Citizens]

Izjava o izvornosti

Ja, Anamarija Meštrić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog 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.

Anamarija Meštrić

1. Uvod

U ovom radu će se predstaviti razvoj e-uprave i jedinstvenog upravnog mjesta u Hrvatskoj na konkretnom primjeru portala e-Građani; osvrnuti na glavne sastavnice portala, njegove prednosti i potencijalna poboljšanja. Informacijsko-komunikacijska tehnologija primjenjuje se u svim područjima rada te ima vodeću ulogu u mijenjanju načina života građana. Primjenjuje se i u javnoj upravi, koja samim korištenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije postaje elektronička uprava, odnosno e-uprava. Da bi e-uprava mogla zadovoljavajuće funkcionirati i služiti svrsi, odnosno povećati efikasnost i učinkovitost u pružanju javnih usluga te povećati svoju odgovornost i transparentnost, potrebno je zadovoljiti nekoliko preduvjeta pravne i ekonomske naravi. Preduvjeti, kao i pojam e-uprave te faze njezinog razvoja pojašnjeni su u prvoj cjelini rada.

Nadalje, u drugoj cjelini rada polazi se od obveze da sve države članice od prosinca 2009. godine utemelje institut upravnog pojednostavljenja, odnosno da provode niz mjera kojima bi se smanjili i pojednostavili propisi i upravni postupci, primjenjujući ujedno načelo jedinstvenog upravnog mjesta koje se može organizirati kao točka fizičkog i digitalnog kontakta. Opisana je pravna regulacija jedinstvenog upravnog mjesta u Zakonu o općem upravnom postupku te su navedeni preduvjeti koje je potrebno zadovoljiti da bi nastalo takvo jedinstveno mjesto. U jednom od poglavlja opisan je razvoj e-uprave te samim time i razvoj jedinstvenog upravnog mjesta u Hrvatskoj, koji započinje usvajanjem Strategije o informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji – Hrvatska u 21. stoljeću, 2002. godine. Spominje se i značajan napredak u razvoju i pružanju e-usluga donošenjem Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi te pokretanjem portala e-Građani, jedinstvenog upravnog mjesta, odnosno *one stop shopa*.

U trećoj i posljednjoj cjelini rada, govori se o sustavu e-Građani i opisuju se sve tri sastavnice koje čine taj sustav: Središnji državni portal, Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) te Korisnički pretinac.

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav za identifikaciju koristi vjerodajnice te ima govora i o njima, odnosno razinama njihove sigurnosti te kojim se vjerodajnicama može pristupiti u sustav e-Građani. Na samom kraju definiran je pojam e-usluge te su

navedene kategorije životnih situacija s uslugama dostupnima unutar njih, odnosno na samom portalu e-Građani. Iz mnoštva usluga, iz svake su pojedine kategorije izabrane i detaljnije opisane dvije usluge.

2. E-uprava

Elektronička uprava (e-uprava) označava korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije u javnoj upravi s ciljem povećanja efikasnosti i učinkovitosti u pružanju javnih usluga i funkcioniranju unutarnjih procesa, s jedne strane, te povećanje odgovornosti i transparentnosti rada uprave s druge strane (Vrček, Musa, 2017: 9). Korištenje e-uprave omogućava korisnicima usluga e-uprave (građanima, poslovnim subjektima, službenicima koji rade u upravi i koriste elektroničke usluge drugih tijela javnih vlasti, tijelima jedinica lokalne i područne samouprave, korisnicima iz drugih država) pružanje usluga na brz, jeftin i jednostavan način te također olakšava unutarnje funkcioniranje organizacije (Vrček, Musa, 2017: 9; Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, 2009: 6).

2.1. Razvoj e-uprave

Prema Brownu, pojava e-uprave razvijala se od sredine 1980-ih, dok je sam pojam e-uprave u upotrebi od početka 2000-ih. Razvoj e-uprave rezultat je triju evolucija. Tehnološke, koja zbog brzog razvoja informacijsko-komunikacijske tehnologije traži prilagodbu tehnoloških znanja i vještina te utječe na način rada uprave. Druga, menadžerska evolucija, započinje nastankom doktrine novog javnog menadžmenta 1980-ih. Doktrina nalaže upotrebu tržišnih kriterija u djelovanju javne uprave s ciljem postizanja triju temeljnih vrijednosti: efikasnosti, ekonomičnosti i efektivnosti, koje pospješuju funkcioniranje i kvalitetu javne uprave. Treća evolucija je evolucija uprave, odnosno dobrog upravljanja. Doktrina dobrog upravljanja, nastaje 1990-ih kao reakcija na nedostatke novog javnog menadžmenta te stavlja naglasak na ulogu građana u demokratskom procesu, ističe otvorenost, odgovornost uprave, sudjelovanje građana, prava čovjeka i građanina, vladavinu prava te primjenu informacijsko-komunikacijskih tehnologija. S aspekta doktrina, e-uprava se smatra dobrim sredstvom za postizanje ekonomičnosti, efektivnosti i efikasnosti javne uprave, za omogućavanje otvorenosti te

sudjelovanje građana (Brown, 2005: 244, 245; Musa, 2006: 3; Vrček, Musa, 2017: 9-10; Vrček, Jurić, Musa, 2017: 526).

2.2. Faze u razvoju e-uprave

E-uprava razvija se kontinuirano unapređenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije te neprestanim razvojem novih usluga, koje postaju dostupne njezinim korisnicima.

Razvoj pojedine e-uprave prati se ljestvicom informiranosti javne uprave, prema parametrima koji su utvrđeni Bangemannovim izvještajem. Ljestvica pokazuje razvoj e-uprave od faze kada usluga ili komunikacija elektroničkim putem uopće ne postoji, do faze kada je neku uslugu moguće u cijelosti ostvariti online. Ljestvica sadrži sljedeće kategorije:

- Faza 0 – nema informacija – e-uprava ne postoji, budući da informacija o usluzi, a time i sama usluga, nije dostupna na internetu;
- Faza 1 – informacija – na internetu su dostupne samo informacije o načinu ostvarivanja usluge u fizičkom obliku; opis postupka ostvarivanja usluge, njezini uvjeti i pravni okvir;
- Faza 2 – Jednosmjerna interakcija – dostupan je formular za ostvarivanje usluge u elektroničkom obliku za pohranjivanje na računalu ili za ispis; dio aktivnosti uprave je ostvaren online (objavom formulara), ali korisnik i dalje mora fizički ispisati formular, ispuniti ga te odnijeti u upravu;
- Faza 3 – Dvosmjerna komunikacija – napredak u odnosu na prethodnu fazu vidi se u pokretanju postupka ostvarivanja usluge putem prijave uz autentifikaciju (utvrđivanje identiteta) i interaktivnog ispunjavanja formulara; to predstavlja dvosmjernu komunikaciju jer u ovoj fazi korisnik može pokrenuti postupak online, međutim, i dalje je ograničen na preuzimanje potvrde ili certifikata u fizičkom obliku;

- Faza 4 – Transakcija – cijela usluga je dostupna online, uključujući, primjerice, i preuzimanje i plaćanje (Kos, 2017: 85); time su sve usluge integrirane unutar portala *one-stop-shop* (sve na jednom mjestu), kojeg karakterizira jednostavnost korištenja te zaštita podataka; ovdje više nema potrebe da se dio usluge ostvaruje u fizičkom obliku (Vrček, Musa, 2017: 13, 14; Musa, 2006: 4-5; Musa, Vrček, Jurić, 2017: 529).

Vidljivo je, dakle, da se početne faze razvoja e-uprave (0 i 1) odnose tek na dostupnost *online*-informacija o javnoj upravi u fizičkom obliku, dok se kasnije faze (od 2 do 4) bave evolucijom e-uprave u pravom smislu riječi, odnosno, na internetu u cijelosti.

2.3. Preduvjeti za razvoj e-uprave

Primjena i korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije znatno je utjecalo na javnu upravu. Usluge su prvenstveno orijentirane na građane, informacija postaje ključni resurs vlasti, odnosno postaje javni resurs. Nadalje, zaposleni u javnoj upravi razvijaju nove vještine te dolazi do kvalitetnijih radnih uvjeta i odnosa zahvaljujući mrežnim strukturama, timskom radu i virtualnom povezanošću unutar upravne organizacije (Brown, 2005: 7, 8; Vrček, Musa, 2017: 15-16).

Potrebno je zadovoljiti niz preduvjeta na temelju kojih bi se postigla pouzdana, sigurna i funkcionalna e-uprava. Na političkoj i *policy*-razini zahtijeva se jasna politička odluka o poželjnosti e-uprave kao oblika javne uprave. Na temelju takve odluke, jedan od uvjeta je i postojanje strateškog dokumenta kojim se želi postići cilj ostvarivanja e-uprave, uz uključivanje vanjskih dionika i bitnih dionika iz sustava. S ekonomsko-materijalnog aspekta, da bi se e-uprava mogla realizirati, potrebni su financijski resursi i nužna infrastruktura (Vrček, Musa, 2017: 15). Potrebna su početna ulaganja u sigurnu, pouzdanu, učinkovitu i troškovno isplativu računalnu i komunikacijsku infrastrukturu koja omogućuje elektroničku obradu, razmjenu i čuvanje podataka i informacija koje tijela državne uprave pribavljaju, obrađuju, čuvaju i dostavljaju. Budući da je informacijsko-

komunikacijska tehnologija važan element e-uprave, njezino uspješno djelovanje uvelike ovisi o osposobljenosti državnih službenika, koji moraju imati prihvatljivu razinu komunikacijskih, informatičkih te poslovnih znanja i vještina kako bi zadovoljavajuće obavljali poslove u tijelima državne uprave koja pružaju elektroničke usluge. Time se može zaključiti da je u istoj mjeri bitno i ulaganje u razvoj ljudskih potencijala (Strategija razvoja e-uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, 2009.: 11-16). Kako zaključuju Vrčec i Musa (2017: 15), ušteda vremena i sredstava korisnika javne uprave te same javne uprave trebala bi opravdati početno ulaganje u e-upravu. S pravno-upravnog aspekta, e-uprava zahtijeva promjene i prilagodbe propisa kojima se uređuju upravno postupanje putem elektroničke komunikacije, kreiranje *one-stop-shop* pristupa, elektronički potpis, zaštita osobnih podataka, upravljanje zapisa te informatička infrastruktura. S aspekta odnosa s vanjskim dionicima, partnerstvo s privatnim sektorom, posebno sa sektorom informacijske tehnologije, stručnjacima i akademskom zajednicom te civilnim društvom predstavlja bitne elemente za razvoj e-uprave (Vrčec, Musa, 2017: 15). Privatni sektor (poduzetnici, obrtnici, poduzeća) je ujedno i korisnik e-javnih usluga i „partner“ e-uprave. Kao korisnik i kao obveznik prijave poreza i podnošenja financijskih izvješća ovisi o uslugama javne uprave. E-javnim uslugama za poduzetnike nastoji se smanjiti upravni teret, olakšati poslovanje te vratiti povjerenje privatnog sektora u institucije (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 538-539). Kao s partnerom, javna uprava surađuje s privatnim sektorom s ciljem osiguranja tehničke infrastrukture, osmišljavanja, razvijanja, nadogradnje i održavanja e-usluga (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 538-539; Vrčec, Musa, 2017: 15). Budući da korisnici e-usluga ne moraju nužno fizički odlaziti do šaltera državnih institucija kako bi riješili neki problem, već su im sve potrebne informacije dostupne putem interneta, također je potrebno zadovoljiti preduvjete za razvoj i funkcioniranje e-uprave na strani korisnika, odnosno građana. To zahtijeva određena znanja i vještine građana u smislu informatičke pismenosti, koja se mogu, prema Strategiji razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, postići informiranjem korisnika o osnovnim pravilima korištenja informatičke opreme i interneta u svrhu elektroničke uprave, provedbom seminara, radionica i informativnim

sadržajima putem medija o uslugama elektroničke uprave (Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, 2009: 23).

2.4. Područja primjene e-uprave

Razvojem i korištenjem e-uprave mijenja se način na koji javna uprava funkcionira. Bitne promjene uprave ogledaju se u vanjskoj transformaciji uprave, koja podrazumijeva izmijenjen odnos s vanjskim korisnicima u smislu pružanja usluga i informacija online. Osim vanjske transformacije uprave vidljiva je i interna transformacija koja predstavlja promjenu internih procesa i povezivanja unutar uprave (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 532-533). Promjene odnosa na koje e-uprava djeluje koncipiraju se u četiri područja:

- Uprava prema građanima (*government-to-citizens*, G2C) – obilježava pružanje javnih usluga građanima, kao što su ispunjavanje poreznih obveza, usluge građanskih stanja, obrazovanja, socijalne skrbi ili zdravstva;
- Uprava prema gospodarstvu (*government-to-business*, G2B) – uprava omogućava privatnom sektoru brzo i efikasno dobivanje javnih usluga, odnosno ispunjavanje obveza kao što su porezne obveze, izdavanje raznih dozvola i sudjelovanje u javnoj nabavi
- Uprava prema drugim upravnim organizacijama i institucijama vlasti (*government-to-government*, G2G) – obuhvaća povezivanje organizacija, njihovih procesa i informacija, olakšava primjenu pravnih propisa, omogućuje stvaranje informacijske osnove za odlučivanje i analizu te jačanje odgovornosti razvoja vanjskih usluga temeljenih na pristupu *one-stop-shop*;
- Unutarnji upravni procesi (*internal efficiency and effectiveness*, IEE) – predstavlja stvaranje informacijske osnove i razvoja postupaka za efikasno i ekonomično osiguravanje unutarnjih procesa u javnoj upravi, uključujući upravljanje ljudskim potencijalima, financijsko poslovanje, nabavu te upravljanje zapisima (Kos, 2017: 84; Vrčec, Musa, 2017: 12; Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 533).

Sva četiri navedena područja primjene e-uprave tako doživljavaju promjene koje rezultiraju većom učinkovitošću i transparentnošću te lakšim ostvarivanjem usluga, čiji centar postaje jedinstveno upravno mjesto, opisano u daljnjem tekstu.

3. Jedinstveno upravno mjesto

3.1. Upravno pojednostavljenje (simplifikacija) i *points of single contact*

Na temelju pretpostavke da je uprava postala previše kompleksna i nepregledna, korisnici javnih usluga, uključujući i poslovne subjekte, često se susreću s problemom težeg ostvarivanja i dobivanja javne usluge po prihvatljivoj cijeni (Koprić, 2017: 564). Radi poboljšanja europskog upravljanja, Europska komisija je već 2002. započela s projektom upravne simplifikacije te je s time upravno pojednostavljenje postao važan cilj upravnih reformi u zemljama članicama.

Upravno pojednostavljenje definira se kao niz mjera kao što su pregled, pojednostavljenje i smanjenje propisa, posebno podzakonskih akata, pojednostavljenje upravnih postupaka, upotreba informacijsko-komunikacijske tehnologije, primjena jedinstvenog upravnog mjesta, smanjenje broja upravnih tijela koja odlučuju u upravnom postupku; da bi se poduzetnicima smanjila opterećenja koja im stvara nerazumljivost propisa i njihova pretjerana količina u svrhu poticanja gospodarskog razvoja (Koprić, Musa, Lalić Novak, 2012: 199-200; Koprić, 2017: 656). Direktivom 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. godine o uslugama na unutarnjem tržištu nastoje se ukloniti prepreke razvoja usluga koje bi se pružale i izvan granica zemalja. U preambuli Direktive opisani su ciljevi direktive, te između ostalih i uspostava načela upravnog pojednostavljenja. S ciljem ostvarivanja tog načela, Direktiva traži uspostavu elektroničkih oblika rješavanja postupka, lako pristupanje informacijama o nadležnim tijelima i upravnim postupcima, ostvarivanje načela prešutnog odobravanja u slučaju prekoračenja vremenskih rokova odlučivanja u upravnom postupku i stvaranje jedinstvenih kontaktnih mjesta (*points of single contact*) (Koprić, 2017: 565). Točka 48. preambule Direktive objašnjava da je za svakog pružatelja usluge pogodno osigurati jedno mjesto na kojem se mogu obaviti svi postupci i formalnosti, odnosno jedinstvena kontaktna točka. Nadalje, broj tih kontaktnih točaka može se razlikovati u državama članicama ovisno o djelatnosti koja je u pitanju ili s obzirom na regionalnu ili lokalnu

nadležnost. Također, uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka ne smije, u okviru svog nacionalnog sustava, utjecati na raspodjelu dužnosti između nadležnih tijela. U slučaju da na lokalnoj i regionalnoj razini postoji više nadležnih tijela, samo jedno od tih tijela može preuzeti ulogu koordinatora i jedinstvene kontaktne točke. Osim upravnih tijela, kontaktne točke mogu osnovati i gospodarske i obrtničke komore, strukovne organizacije ili privatna tijela kojima je država članica povjerila tu zadaću (Stipić, 2014: 1-2). Ističe se i važna uloga jedinstvenih kontaktnih točaka u osiguravanju pomoći pružateljima usluga, kao tijela koja su nadležna za izdavanje potrebnih dokumenata za pristup uslužnoj djelatnosti ili kao posrednici između pružatelja i tijela koja su neposredno nadležna (Direktiva 2006/123/ EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu).

Nadalje u članku 6. Direktive propisan je sadržaj jedinstvene kontaktne točke i glasi:

1. *Države članice osiguravaju da na jedinstvenim kontaktnim točkama pružatelji usluga mogu obaviti sljedeće postupke i formalnosti:*
 - a) *sve postupke i formalnosti koji su potrebni za pristup njihovim uslužnim djelatnostima, a posebno sve izjave, prijave ili zahtjeve potrebne za dobivanje ovlaštenja nadležnih tijela, uključujući zahtjev za upis u registar, popis ili bazu podataka ili registraciju kod profesionalnog tijela ili udruženja*
 - b) *sve zahtjeve za ovlaštenje, potrebne za izvođenje uslužnih djelatnosti.*
2. *Uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka ne dovodi u pitanje raspodjelu funkcija i ovlasti između tijela u okviru nacionalnih sustava (Direktiva 2006/123/ EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu).*

Direktiva također, u članku 7. jasno propisuje do kojih bi informacija pružatelji i primatelji trebali lako doći putem jedinstvenih kontaktnih točaka. Navode se informacije o kontaktnim podacima putem kojih se mogu izravno kontaktirati nadležna tijela, informacije o načinima i uvjetima pristupa javnim registrima i bazama podataka o pružateljima i uslugama, informacije o dostupnim izvanrednim pravnim lijekovima u slučaju sporova, informacije o zahtjevima koji se primjenjuju na pružatelje s poslovnim

nastanom na njihovom državnom području te informacije o kontaktnim podacima udruženja ili organizacija od kojih pružatelji ili primatelji mogu dobiti praktičnu pomoć (Direktiva 2006/123/ EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu).

Stvaranjem pravne osnove za uspostavljanje jedinstvene kontaktne točke i propisivanjem informacija koje bi se trebale dobiti putem njih, Direktiva realizira načelo „sve na jednom mjestu“ (*one stop shop*). U skladu s tim, na temelju spomenute Direktive, s ciljem omogućavanja lakšeg i bržeg ostvarivanja prava fizičkim i pravnim osobama te omogućavanja poduzetnicima jedinstveno provođenje postupaka i drugih formalnosti koje su potrebe za obavljanje gospodarske djelatnosti, svaka država članica je od prosinca 2009. godine obvezna utemeljiti taj ključni institut upravnog pojednostavljenja, odnosno jedinstveno upravno mjesto (Đulabić, 2009: 310-311).

3.2. Pojam jedinstvenog upravnog mjesta

Jedinstveno upravno mjesto, odnosno *one stop shop* predstavlja najperspektivniji koncept pružanja usluga u javnoj upravi. Primjena i provedba tog koncepta dio je strategija e-uprave u mnogim zemljama te ujedno i jedna od značajki reforme novog javnog menadžmenta (Askim, Fimreite, Moseley, Pedersen, 2011: 1451; Kunstelj, Vintar, 2010: 131). Jedinstveno upravno mjesto, kako ga definira Koprić, može se organizirati kao točka fizičkog ili digitalnog kontakta te obuhvatiti manji ili veći broj javnih usluga koje se pružaju građanima ili poduzetnicima bez obzira na nadležnosti i međusobne institucionalne odnose različitih tijela javne uprave. Često se pružanje javnih usluga poduzetnicima razdvaja od pružanja usluga građanima (Koprić, 2017: 562). Izvorno se jedinstveno upravno mjesto odnosilo na fizičku lokaciju na kojoj su korisnici mogli rješavati stvari s upravom, no razvojem i primjenom informacijsko-komunikacijske tehnologije ono sve češće predstavlja digitalnu, odnosno virtualnu lokaciju u obliku web portala (Kunstelj, Vintar, 2010: 131). Moguće ga je primijeniti za posebne kategorije

korisnika (umirovljenici, nezaposleni, mladi) ili upravnim sektorima ili u službama u počecima njegovog razvoja.

Temeljna ideja jedinstvenog upravnog mjesta preuzeta je iz poslovnog sektora, odnosno iz reformi javnog sektora kojima je cilj učinkovita i efikasna javna uprava s jedne strane te transparentna i orijentirana na korisnike s druge strane (Koprić, 2017: 563). Kunstelj i Vintar (2010: 133) smatraju da korisnici nisu zadovoljni složenim, dugotrajnim, ograničeno dostupnim te netransparentnim uslugama koje im pružaju tijela javne vlasti jer se problemi i zahtjevi korisnika odnose na više nadležnosti i tijela javne vlasti. Primjerice, kod rješavanja pojedinog problema, potrebno je pokrenuti nekoliko različitih upravnih postupaka u nekoliko tijela javne vlasti te su korisnici primorani posjetiti nekoliko tijela vlasti za vrijeme njihovog radnog vremena i na svakom mjestu ispunjavati potrebne prijavnice s istim podacima. Rješenje vide u jedinstvenom upravnom mjestu (*one stop shop*) koji se odnosi na pružanje javnih usluga na jednom mjestu, bilo licem u lice, bilo putem telefona, e-pošte ili interneta, odnosno web portala. Radi lakšeg snalaženja i njihovog ostvarivanja, dostupne se javne usluge putem web portala, sistematiziraju po principu životnog događaja. To je princip koji se koristi za označavanje određenih situacija i događaja u životu korisnika, odnosno građana, a koji zahtijevaju obavljanje javnih usluga. Isto se primjenjuje za životni ciklus organizacija. Takav princip bi trebao pomoći korisnicima i organizacijama da jednostavnije prepoznaju skup javnih usluga koje su im potrebne u određenoj fazi života i pomoći im te usluge prilagoditi svojim potrebama. Web portal koji se temelji na životnim događajima omogućava korisnicima pružanje usluga 24 sata na dan na jedinstvenom upravnom mjestu, a u najboljem slučaju u jednom koraku (Kunstelj, Vintar, 2010: 134-136). Osim toga, polazi se od ideje da korisnik niti ne mora znati organizaciju i moguće poteškoće u radu javne uprave, već samo treba dobiti uslugu brzo i efikasno. U skladu s tim, javna uprava se treba organizirati na način da s korisnicima komunicira što jednostavnije na jednom fizičkom ili digitalnom mjestu koje predstavlja vanjsku jedinicu za pružanje usluga (*front office*), a da se ostali upravni procesi potrebni za ostvarenje usluge, naprimjer interakcija s drugim tijelima javne uprave, odvijaju u pozadini (*back office*) (Koprić, 2017: 563).

Jedno od osnovnih načela *one stop shopova* je usmjerenost na građane i osiguravanje brzog i efikasnog ostvarivanja usluga. Može se reći da su virtualni *one stop shopovi* bliži građanima jer im mogu pristupiti putem interneta iz svog doma. Takvom mogućnošću, odnosno primjenom jedinstvenog upravnog mjesta, bilo fizički ili digitalno, smanjuju se vrijeme i trud koje građani (korisnici) moraju uložiti da bi ostvarili usluge koje su im potrebne te se ujedno smanjuju sami troškovi tih usluga. Iz perspektive pružatelja usluge, smanjuju se dupliciranja aktivnosti među tijelima javne vlasti, štedi se vrijeme službenika, smanjuju se troškovi komunikacije te pospješuje i ubrzava rad uprave (Askim, Fimreite, Moseley, Pedersen, 2011: 1457; Koprić 2017: 563). Valja spomenuti i načelo čijom se primjenom još dodatno štedi vrijeme korisnika, *only once principle*, koje nalaže da građani i poduzetnici upravi dostavljaju informaciju samo jednom, a na upravi je da je ona razmjenjuje između različitih jedinica (Vrček, Musa, 2017: 20).

Razvoj *one stop shopa* prati se kroz sam razvoj e-uprave kroz četiri faze. Od prve faze u kojoj je informacija o javnim uslugama dostupna *online*, do posljednje faze transakcije u kojoj se cijeli predmet vodi elektronički, na isti način se izdaju rješenja i dostavljaju odluke, obavljaju plaćanja pristojbi ili naknada. Primjenom *one stop shopa* koriste se mnoge javne uprave u svijetu. Značajnije primjere primjene predstavlja korištenje u lokalnim samoupravama u Ujedinjenom Kraljevstvu, zatim sustav Centrelink u Australiji i sustav Digital Austria u Austriji (Koprić, 2017: 563-564).

Iako se u početnim fazama ono može koristiti samo za određene kategorije korisnika te u upravnim sektorima ili službama, važno je neprestano razvijati i unaprjeđivati sustav pružanja usluga kroz jedinstveno upravno mjesto, bilo digitalno ili fizički, te omogućiti da za što više usluga postoji mogućnost takvog ostvarivanja usluga.

3.3. Preduvjeti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog upravnog mjesta

Omogućavanje građanima i poduzetnicima dobivanja informacija o uslugama, dobivanje isprava, dozvola te drugih upravnih usluga na jednom mjestu rezultat je ostvarivanja niza pretpostavki koje osiguravaju učinkovito funkcioniranje jedinstvenog upravnog mjesta. Budući da se jedinstveno upravno mjesto razvija i u digitalnom obliku i paralelno s razvojem e-uprave, nalazimo slične preduvjete kao i kod razvoja e-uprave. Potrebno je, naravno, korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije, te uz to umreženje cjelokupne javne uprave, interoperabilni računalni sustav koji podrazumijeva sposobnost informacijskih i komunikacijskih sustava i poslovnih procesa da podrže protok podataka i omoguće razmjenu informacija i znanja (Strategija programa One stop Shop, 2004: 9). Za međusobnu razmjenu i korištenje podataka potrebno je stvaranje pouzdanih registara, pravodobnim i točnim unosom podataka u javne informacijske sustave. Shodno tome, potrebna je i pravna pripremljenost, odnosno postojanje zakona i drugih propisa na kojima se temelji suradnja unutar javne uprave te suradnja između uprave i građana i ostalih subjekata. Važna je i organizacija i dobra priprema točke na kojoj se uspostavlja *one stop shop*. Nadalje, kao što je i ranije spomenuto, jedinstveno upravno mjesto zahtijeva razdvajanje ureda za pružanje usluga i komunikaciju (*front office*) od ureda u kojem se obrađuju zahtjevi i vode ostali potrebni upravni postupci (*back office*). Pouzdanost elektroničke komunikacije, kao i identifikacija subjekata koji se njome koriste, predstavlja važan preduvjet za dobro funkcioniranje *one stop shopa*. Pitanja elektroničke komunikacije i identifikacije reguliraju Direktiva 1999/93 EZ o okviru Zajednice za elektroničke potpise, kojom se nastojalo proširiti upotrebu elektroničkog potpisa te Uredba (EU) 920/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu, koja osigurava povećanje povjerenja u elektroničke transakcije te sigurnu elektroničku interakciju između građana ili poduzeća i tijela javne vlasti (Koprić, 2017: 571). S obzirom na digitalnu podjelu, odnosno jaz koji nastaje između onih koji koriste nove tehnologije i onih koji ih ne koriste, jedinstveno upravno mjesto u fizičkom obliku ima važnu ulogu. Naime, postoje tri vrste digitalnog jaza, odnosno podjele. Globalna se podjela odnosi na različite mogućnosti pristupa i korištenja

interneta između zemalja u razvoju i razvijenih zemalja. Društvena podjela označava jaz između onih koji unutar pojedine zemlje imaju pristup internetu od onih koji ga nemaju. Na kraju, demokratska podjela razlikuje one koji koriste dostupne digitalne izvore u svrhu sudjelovanja u javnom životu od onih koji ih ne koriste (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 535; Musa, 2006: 8). Stoga je poželjno da se na fizičkom jedinstvenom mjestu odredi netko poput osobnog bankara ili liječnika, odnosno „osobnog službenika“ koji bi vodio računa o primljenim zahtjevima građana ili poduzetnika. Prije svega, *one stop shop* mora stavljati naglasak na orijentaciju na korisnike, odnosno na građane te poduzetnike (Koprić, 2017: 570).

3.4. Regulacija jedinstvenog upravnog mjesta u Hrvatskoj

Jedinstveno upravno mjesto uvodi se, kao novi institut u hrvatskom općem postupovnom pravu, Zakonom o općem upravnom postupku iz 2009. godine, koji je stavio izvan snage stari Zakon o općem upravnom postupku iz 1956. godine. Jedinstveno upravno mjesto definira se u članku 22. i glasi:

- 1) *Ako je za ostvarenje nekog prava stranke potrebno voditi više upravnih postupaka, stranci će se omogućiti da na jedinstvenom upravnom mjestu u javnopravnom tijelu podnese sve zahtjeve, koji će se po službenoj dužnosti bez odgode dostaviti nadležnim javnopravnim tijelima.*
- 2) *Na jedinstvenom upravnom mjestu stranke i druge zainteresirane osobe mogu dobiti propisane obrasce, obavijesti, savjete i drugu pomoć iz nadležnosti javnopravnog tijela.*
- 3) *Zaprimanje zahtjeva stranke na jedinstvenom upravnom mjestu ne utječe na stvarnu i mjesnu nadležnost javnopravnih tijela za rješavanje u upravnim i drugim postupcima (Zakon o općem upravnom postupku).¹*

¹ NN 47/09, čl. 22

Pravnu osnovu za uspostavu jedinstvenog upravnog mjesta nalazimo u ranije spomenutoj Direktivi 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu u člancima 6. i 7. Uspostavom jedinstvenog upravnog mjesta nastoji se omogućiti ostvarivanje načela „sve na jednom mjestu“. Uz to, strankama se omogućuje lakše i brže ostvarivanje njihovih prava, a poduzetnicima jedinstveno i brzo obavljanje svih formalnosti (dobivanje potvrda, obavijesti, obrazaca) koje su potrebne za početak obavljanja neke gospodarske djelatnosti. Također se uspostavom takvih mjesta nastoji osigurati unutrašnja povezanost i bolja koordinacija javnopravnih tijela (Đerđa, 2010: 70; Stipić 2014: 1-2).

3.5. Razvoj politike e-uprave i *one stop shopa* u Hrvatskoj

Razvoj e-uprave u Hrvatskoj započinje usvajanjem Strategije o informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji – Hrvatska u 21. stoljeću, 2002. godine. Strategija ističe važnost i uspješnost uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije u svim granama gospodarstva te pogodnosti korištenja u državnoj upravi. Određuje četiri strateška cilja. Prvi nalaže da informacijska i komunikacijska tehnologija treba pridonijeti gospodarskom rastu Republike Hrvatske, povećanju zaposlenosti i osvajanju novih tržišta. Ujedno se postavlja cilj da se Hrvatska priključi razvijenim zemljama u istraživanju i razvoju informacijske i komunikacijske tehnologije te da je koristi kod novih proizvoda i usluga (Kos, 2017: 93). Sljedeći je cilj da se njezinim razvojem i izgradnjom jeftine, brze i sigurne informacijske i komunikacijske infrastrukture, unaprijedi kvaliteta usluga koje uprava pruža građanima da bi se zadovoljile potrebe građana i gospodarstva i unaprijedila učinkovitost državne i županijske uprave, lokalne samouprave i javnih službi (Kos, 2017: 93; Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“, 2002). Temeljem te Strategije donesen je program e-Hrvatska 2007. (za razdoblje 2004.-2007.) Ciljevi tog programa bili su omogućiti građanima i poduzetnicima pravodobno primanje informacija i aktivno sudjelovanje u društvu putem umreženog informacijskog sustava. Bio je usmjeren na razvoj nekoliko područja: e-uprave, e-pravosuđa, e-obrazovanja, e-gospodarstva, i tako dalje. Osnovan je Središnji državni ured za e-

Hrvatsku, čija je primarna zadaća bila koordinacija i provedba aktivnosti Programa te obavljanje stručnih i upravnih poslova važnih za razvitak i povezivanje informacijskih sustava u tijelima državne uprave (Operativni plan provedbe Programa e-Hrvatska 2007. za 2006. godinu: 7; Operativni plan provedbe Programa e-Hrvatska 2007. za 2004. godinu). Temeljem Programa, donesena su još dva ključna dokumenta: Strategija Programa *One stop shop* i Plan provedbe Programa *One stop shop*. Programom se nastoji postići pružanje usluga građanima i poduzetnicima uz najmanje troškova i na jednom mjestu. Shodno tome, temeljem tog Programa, pokrenut je HITRO.HR, odnosno servis Vlade Republike Hrvatske za ubrzanu komunikaciju građana i poslovnih subjekata s državnom upravom. Daljnji napredak vidi se donošenjem Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine. Ciljevi Strategije orijentirani su na stvaranje okruženja koje će osigurati djelotvornu i kvalitetnu e-upravu s dostupnim i prihvatljivim uslugama koje državna uprava pruža elektroničkim putem (Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine, 2009: 18; Kos, 2017: 93). Nadalje, spoznajom da pomoću digitalne tehnologije zadaci države mogu biti obavljeni na učinkovitiji, personaliziraniji i participativniji način, Uprava za e-Hrvatsku Ministarstva uprave pokrenula je izradu Strategije e-Hrvatske 2020., koja je prihvaćena na sjednici Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu 2016. godine (Lepri, 2017: 73). Ciljevi Strategije su:

1. *Poboljšana poslovna produktivnost javne uprave korištenjem IKT-a i novih vještina unutar javne uprave i prema korisnicima;*
2. *Poboljšana kvaliteta života građana korištenjem e-usluga učinkovite javne uprave,*
3. *Poboljšana komunikacija između građana i državne uprave te transparentnost rada javne uprave korištenjem IKT-a;*
4. *Osiguranje sigurnog okruženja za pružanje e-usluga javne uprave,*
5. *Povećana konkurentnost gospodarstva korištenjem e-usluga javne uprave i digitalizacijom poslovanja i integriranih usluga gospodarskih komora za potrebe poslodavaca i tvrtki, posebice u segmentu mikro, malog i srednjeg gospodarstva;*
6. *Otvaranje prostora inovacijama temeljenima na IKT-u u javnoj upravi suradnjom između javne uprave, znanstvenih i poslovnih subjekata,*

7. *Uključivanje u Europski digitalni administrativni prostor;*
8. *Osiguranje pristupa temeljnim registrima, bazama podataka i evidencijama u elektroničkom obliku, podnošenje zahtjeva te izdavanje javnih isprava i podataka elektroničkim putem iz temeljnih registara, baza podataka i evidencija (Kos, 2017: 94; Strategija eHrvatska 2020²).*

Značajan pomak u razvoju i pružanju e-usluga ogleđa se u donošenju Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi, kao i pokretanju portala e-Građani, a sve s ciljem osiguravanja e-javne usluge građanima i poduzetnicima utemeljene na integriranom informacijskom sustavu države.

4. Sustav e-Građani

4.1. Odluka o pokretanju projekta e-Građani

Vlada Republike Hrvatske donijela je Odluku o pokretanju projekta e-Građani 25. travnja 2013. godine te započela projekt kojim se nastoji omogućiti komunikacija građana i javnog sektora, uz siguran pristup osobnim podacima, na jednom mjestu, putem portala te omogućiti pristup javnim informacijama, odnosno informacijama o radu Vlade i ministarstava te informacijama o javnim uslugama (Odluka o pokretanju projekta e-Građani, 2013; Program razvoja elektroničkih usluga, 2013: 3). Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora zaslužno je za predlaganje projekta Vladi te se sam projekt realizira u tri faze. U prvoj fazi u suradnji Ureda predsjednika Vlade Republike Hrvatske i Ministarstva uprave, u drugoj u suradnji s državnim agencijama FINA-om i APIS IT-om (Agencijom za podršku informacijskim sustavima informacijskoj tehnologiji) i u zadnjoj fazi u suradnji s tijelima javnog sektora Republike Hrvatske.³ U

² NN 47/09, čl. 22

³ <https://rdd.gov.hr/projekti-i-eu-projekti/projekti/projekt-e-gradjani/1613>

jednom od glavnih dokumenata tog projekta, „ Program razvoja elektroničkih usluga“, definiran je glavni cilj Projekta e-Građani, a to je omogućiti što veći broj elektroničkih usluga na višim razinama informatiziranosti, odnosno od treće razine, dvosmjerne komunikacije, pa sve do pete razine, targetizacije, koja se očituje u tome da javna usluga pruža automatiziranu uslugu na temelju podataka koji se prikupljaju po službenoj dužnosti, bez da korisnici imaju obvezu podnijeti zahtjev. Osim glavnog cilja, definirani su i posebni ciljevi kojima se nastoji povećati transparentnost javnog sektora, transparentnost korištenja osobnih podataka te transparentnost procesa pružanja elektroničke usluge (Program razvoja elektroničkih usluga, 2013: 5).

4.2. Značajke sustava e-Građani

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi NN 92/14 definira sustav e-Građani kao dio državne informacijske infrastrukture koji čine sustav središnjeg državnog portala, nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav te sustav osobnog korisničkog pretinca (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi⁴). Njima se koriste tijela javnog sektora prilikom komunikacije s javnošću ili korisnicima, putem odgovarajuće web-aplikacije i web servisa kod objave javnih informacija, pružanja personaliziranih e-usluga korisnicima i slanja osobnih službenih poruka korisnicima.⁵

Na portal e-Građani mogu se prijaviti putem prihvaćene vjerodajnice i koristiti:

1. hrvatski državljani
2. državljani EU/EEA s boravištem u Hrvatskoj
3. državljani zemalja izvan Europske Unije s boravištem u Hrvatskoj
4. državljani Europske Unije preko čvora za prekograničnu suradnju⁶

⁴ NN 92/14

⁵ <https://rdd.gov.hr/projekti-i-eu-projekti/projekti/projekt-e-gradjani/1613>

⁶ <https://gov.hr/hr/tko-sve-moze-postati-e-gradjanin/2092>

4.3. Središnji državni portal

„Središnji državni portal je mjesto pristupa informacijama na internetu na kojem se objedinjuju na jednom mjestu i u lako dostupnim formatima informacije o javnim uslugama, kao i druge informacije i dokumenti u svezi s obavljanjem poslova tijela javnog sektora“ (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi⁷). Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi propisuje se obveza tijelima javnog sektora da koriste sustav središnjeg državnog portala za prikaz informacija o javnim uslugama te informacija i dokumenata vezanih uz provođenje politika iz svog djelokruga.

Središnji državni portal jedna je od glavnih komponenti sustava e-Građani, koji na jednom mjestu objedinjuje sve informacije i usluge unutar jedinstvene domene gov.hr. Cilj mu je pružanje informacija o svim uslugama javne uprave vezane uz životne situacije. Ključan dokument za razvoj Središnjeg državnog portala je „Smjernice za izradu internetskog mjesta (pristup informacijama iz javne uprave Republike Hrvatske)“ (Program razvoja elektroničkih usluga, 2013: 12).

Zbog ubrzane transformacije digitalnog društva, došlo je do potrebe za redizajniranjem i rebrendiranjem portala e-Građani. Redizajnom, portal postaje središnje mjesto Vlade Republike Hrvatske, državnih i javnih tijela, a ne samo registar elektroničkih usluga. Novi dizajn je u upotrebi od 26. travnja 2021. godine. U novom sučelju, građani mogu dobiti niz informacija bez nužnog prijavljivanja na portal e-Građani⁸ (Strategija eHrvatska 2020⁹). Jedna od novosti je i crvena navigacijska traka koja je uvijek prikazana na portalu, neovisno o tome u kojem se dijelu sustava korisnici nalaze. Čine je logotip e-Građani i Informacije i usluge, filter usluga koji pretražuje usluge na temelju ključnih riječi, poveznica za prijavu ili odjavu, poveznica na korisnički profil, poveznica na Korisnički pretinac te kućice za pristupačnost kojima se podešava kontrast i povećanje i smanjenje

⁷ NN 92/14, čl. 2. točka 16.

⁸ <https://gov.hr/hr/cesta-pitanja/124>

⁹ NN 50/2017

fonta.¹⁰ Ispod navigacijske trake, nalazi se pretraživač u kojem se mogu pretražiti informacije i usluge. Listajući prema dolje, nalazi se 6 kućica kojima je moguć pristup. Opcija prve kućice je Postanite e-Građanin, čijim se klikom dolazi do koraka kojima se može pristupiti korištenju sustava e-Građani. Druga kućica predstavlja Katalog usluga u kojem su navedene sve dostupne usluge. Treća kućica, E-informacije, na isti način prikazuje informacije i upute o životnim situacijama. Četvrtom se pristupa informacijama o strancima u Hrvatskoj, odnosno informacijama i uslugama za sve strane državljane s boravištem u Republici Hrvatskoj; digitalne nomade i državljane Europske unije. Sljedeća, odnosno peta kućica, namijenjena je Hrvatima izvan Hrvatske i njihovim potomcima. Zadnja kućica sadrži popis Vladinih ureda i stručnih službi, popis svih postojećih ministarstava te svih državnih upravnih organizacija.¹¹

4.4. NIAS – Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav

Prema Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, „tijela javnog sektora obvezna su za identificirani i autentificirani pristup javnim uslugama iz svog djelokruga koristiti nacionalni sustav za identifikaciju i autentifikaciju te elektroničke vjerodajnice koje prihvaća navedeni sustav, osim ako je drugačije utvrđeno međunarodnim sporazumom“ (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi¹²).

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS), informacijsko-tehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroničkih usluga, druga je sastavnica sustava e-Građani. Jedna od zadaća NIAS-a je da kod pristupa i korištenja usluga korisnicima omogući jedinstveni elektronički identitet. Elektronički identitet ili e-ID definira se kao skup identifikacijskih podataka o određenom subjektu, primjerice osobi koja želi ostvariti e-uslugu online ili o tijelu javnog sektora i računalnom sustavu koji se vode u elektroničkom obliku i na temelju kojih je moguće nedvojbeno utvrditi identitet

¹⁰ <https://gov.hr/hr/koje-novosti-donosi-novi-redizajnirani-portal-e-gradjani/128>

¹¹ : <https://gov.hr/>

¹² NN 92/14

kojem ti podaci pripadaju.¹³ Također, NIAS rasterećuje pružatelje usluga od poslova upravljanja identitetima korisnika pri korištenju usluga, kao i od poslova izdavanja vjerodajnica. Izdavateljima vjerodajnica omogućuje širu upotrebu vjerodajnica u elektroničkim uslugama koje su povezane sa Sustavom NIAS (Program razvoja elektroničkih usluga, 2013: 13).

4.5. Elektronička vjerodajnica

Nacionalno identifikacijski i autentifikacijski sustav za identifikaciju koristi elektroničke vjerodajnice koje Zakon definira kao skup podataka kojima se predstavlja korisnik usluge, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta (e-ID) kako bi se omogućio pristup elektroničkim uslugama (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi¹⁴). Bitna karakteristika vjerodajnica je da postoji više razina osiguranja kvalitete autentifikacije, odnosno postupaka kojima se omogućava provjera identiteta korisnika. Ocjenjivanje razine sigurnosti vjerodajnica u sustavu e-Građani provodi se temeljem Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ, sukladno Zakonu o provođenju te Uredbe.¹⁵ Uredba propisuje te i sam Sustav e-Građani koristi tri razine sigurnosti:

- 1) Niska razina – osigurava ograničen stupanj pouzdanja
- 2) Značajna razina – osigurava značajan stupanj pouzdanja
- 3) Visoka razina – osigurava viši stupanj pouzdanja.

¹³ <https://nias.gov.hr/Home/TermsOfUse>

¹⁴ NN 92/14

¹⁵ <https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792>,

Na portalu e-Građani, vjerodajnice i e-usluge razvrstane su prema navedenim kategorijama sigurnosti. Razina osiguranja vjerodajnica utječe na dostupnost e-usluga kojima građani mogu pristupiti. Naime, s vjerodajnicama s najvišom razinom sigurnosti moguće je pristupiti svim e-uslugama na portalu. Vjerodajnicama sa značajnom razinom može se pristupiti e-uslugama značajne i niske razine sigurnosti, ali ne i uslugama više razine. Međutim, vjerodajnicama se može pristupiti samo uslugama iste ili niže razine, stoga se vjerodajnicom niske razine može pristupiti samo uslugama niske razine sigurnosti.

Vjerodajnica je potrebna za prijavu na portal e-Građani. Korisnici, odnosno građani, već mogu posjedovati određenu važeću vjerodajnicu ako imaju elektroničku osobnu iskaznicu i čitač, ako koriste internet bankarstvo, ako su studenti ili zaposlenici zdravstvene ustanove ili visokoobrazovne ustanove ili ako su korisnici nekog poslovnog certifikata. Sve vjerodajnice s kojima je moguća prijava moguće je vidjeti na portalu, sistematizirane po razinama sigurnosti. U slučaju da korisnik ne posjeduje niti jednu od navedenih vjerodajnica na listi, može zatražiti besplatno izdavanje državnih vjerodajnica mToken ili ePass.¹⁶ Vjerodajnica ePass temelji se na korisničkom imenu i lozinki te predstavlja vjerodajnicu niske razine sigurnosti, dok je vjerodajnica mToken vjerodajnica značajne razine sigurnosti te se koristi u obliku aplikacije za mobilni uređaj za generiranje jednokratnih lozinki.¹⁷

Lista prihvaćenih vjerodajnica obuhvaća sve vjerodajnice kojima se omogućava prijava na portal e-Građani.¹⁸ Lista prikazuje izdavatelje, razinu sigurnosti te naziv vjerodajnice. Izdavatelji vjerodajnica koji su uključeni u NIAS mogu imati jednu ili više vjerodajnica. Neki od izdavatelja su: Ministarstvo unutarnjih poslova, Financijska agencija (FINA),

¹⁶ <https://gov.hr/hr/kako-se-prijaviti-na-portal-e-gradjani/2094>

¹⁷ <https://www.fina.hr/epass-i-mtoken-vjerodajnice-online>

¹⁸ Vjerodajnice visoke razine sigurnosti su: eOsobna iskaznica, Mobile ID osobne iskaznice, Fina RDC osobni certifikat, Fina RDC poslovni certifikat, Certilia osobni certifikat, Certilia osobni mobile.ID, Certilia poslovni certifikat, Certilia poslovni mobile.ID. Vjerodajnice značajne razine sigurnosti su: HZZO, mToken, HPB token Addiko Bank, Fina soft certifikat, ZABA token, Istarska Kreditna Banka Umag d.d., PBZ, RBA, KentBank, OTP banka d.d., Erste&Steiermärkische Bank d.d., Certilia osobni sms.ID, Certilia poslovni sms.ID, Agram banka. Vjerodajnice niske razine sigurnosti su: Epass, AAI@EduHr, ePošta, HT Telekom ID.

Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o., Hrvatska akademska i istraživačka mreža, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Hrvatska pošta d.d., Hrvatski telekom d.d., Sveučilišni računski centar te nekoliko banaka.¹⁹

4.6. Osobni korisnički pretinac

U općim uvjetima korištenja portala e-Građani navodi se da je, korisnički pretinac “usluga sustava e-Građani koja omogućuje elektroničku komunikaciju s tijelima javnog sektora pomoću komponenti državne informacijske infrastrukture²⁰.” Osnovna je funkcija korisničkog pretinca, koji čini jednu od komponenata sustava e-Građani, je omogućiti građanima zaprimanje poruka od strane institucija, odnosno tijela javne uprave (Program razvoja elektroničkih usluga, 2013: 13). Obveza da tijela javnog sektora informacije u elektroničkom obliku dostavljaju građanima i drugim korisnicima putem sustava osobnog korisničkog pretinca određena je Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi. (Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi²¹).

Korisnici portala e-Građani koji su već aktivirali korisnički pretinac, mogu na siguran i povjerljiv način primiti, pratiti i upravljati službenom komunikacijom s javnim sektorom, mogu biti informirani o osobnim zakonskim pravima i obvezama i o korištenju osobnih podataka u javnom sektoru. U skladu s tim, korisnici u svoj korisnički pretinac primaju poruke, odnosno obavijesti, o e-uslugama i određenim postupcima (obavijest o isteku vozačke dozvole, osobne iskaznice, putovnice, obavijest o biračkom mjestu). Korisnici koji nisu aktivirali osobni korisnički pretinac to mogu učiniti prijavom na uslugu Korisnički pretinac te prihvatiti opće uvjete korištenja. Važno je spomenuti i da je korisnički pretinac dostupan u obliku mobilne aplikacije.²²

¹⁹ <https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792>

²⁰ <https://nias.gov.hr/Home/TermsOfUse>

²¹ NN 92/14

²² <https://gov.hr/hr/sto-je-korisnicki-pretinac-i-kako-ga-aktivirati-2096/2096>

4.7. E-usluge

E-usluga označava uslugu koju pruža javno tijelo ili institucija putem digitalnih kanala (Središnji ured za razvoj digitalnog društva, 2021: 8). Postoje različite vrste online usluga, kao što su: informacijske usluge (informacije, propisi, dokumenti), kontaktne usluge (podnošenje pritužbi, davanje mišljenja), transakcijske (podnošenje zahtjeva za ostvarivanje prava), participativne (sudjelovanje u odlučivanju) te usluge prijenosa podataka (razmjena podataka između tijela javnih vlasti) (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 534). Korištenjem e-usluga postiže se kvalitetnija javna uprava, upravo zbog brzine i jednostavnosti kojima se one ostvaruju na strani korisnika. Europska unija je već Akcijskim planom eEurope 20002, definirala 20 e-javnih usluga koje bi svaka država članica za građane i privatni sektor trebala osigurati online u punoj transakciji (prijava i plaćanje poreza na prihod, traženje posla, izdavanje osobnih dokumenata, podnošenje prijave policiji, prijava mjesta prebivališta, registracija vozila, carinska deklaracija, dozvole iz područja okoliša, usluge u zdravstvu, upis u sustav obrazovanja, ishođenje socijalnih naknada i izvadaka iz knjiga građanskih stanja, podnošenje zahtjeva za građansku dozvolu, registracija novog poduzeća, plaćanje doprinosa za zapošljavanje, poreza na dobit i PDV-a, dostava podataka u statistički ured, postupci javne nabave) (Musa, Vrčec, Jurić, 2017: 534; Vrčec, Musa, 2017: 24). Popis tih ključnih e-usluga predstavlja usluge koje su svakodnevno potrebne građanima, odnosno prate životne situacije građana.

4.8. Usluge dostupne u sustavu e-Građani

Usluge koje su dostupne u sustavu e-Građani, odnosno na portalu, sistematizirane su prema 12 područja životnih situacija te se na taj način omogućuje lakše korištenje korisnicima i lakše prepoznavanje usluga koje su im potrebne u određenoj fazi života. Na portalu se sve dostupne usluge mogu pronaći u Katalogu usluga. Usluge se u Katalogu

mogu pretraživati prema područjima, prema korisnicima kojima su namijenjene (za građane izvan EU/EEA, za građane, za poslovne korisnike te za prekograničnu suradnju), prema razinama sigurnosti ((1) niska razina sigurnosti, (2) značajna razina sigurnosti, (3) visoka razina sigurnosti). Tako će u daljnjem tekstu biti navedene kategorije, odnosno područja, prema kojima su sistematizirane postojeće usluge. Kako bi se pružio tematski uvid u inače široki spektar usluga Kataloga, iz svake će se kategorije opisati dvije usluge.

- 1) Obitelj i život – obuhvaća usluge prijave novorođenog djeteta i vjenčanja, dohvaćanje elektroničkih dokumenata iz matičnih knjiga, usluge socijalne skrbi:
 - a) e-Novorođenče – korištenjem ove usluge, roditelji mogu upisati ime djeteta i regulirati njegov status u državnim evidencijama, potrebna je visoka razina sigurnosti za pristup usluzi;
 - b) e-Matične knjige – usluga omogućuje preuzimanje elektroničkog zapisa domovnice, rodnog lista, vjenčanog lista, potvrde o životnom partnerstvu ili izvotka iz matice rođenih, potrebna je niska razina sigurnosti vjerodajnice;

- 2) Pravna država i sigurnost - obuhvaća usluge komunikacije građana s institucijama iz područja unutarnjih poslova, pravosuđa i financija:
 - a) e-Zahtjev za izdavanje putovnice – mogućnost podnošenja zahtjeva za izdavanje putovnice osobama koje imaju elektroničku osobnu iskaznicu te ujedno i plaćanje pristojbi i naknada vezanih uz izdavanje putovnice, potrebna je visoka razina sigurnosti za pristup;
 - b) e-usluge MUP-a – građani mogu pribavljati elektroničke zapise iz službenih evidencija Ministarstva unutarnjih poslova, kao što su: uvjerenje o prebivalištu, boravištu te vlasništvu cestovnih vozila. Također, roditeljima je omogućeno da pribavljaju elektroničke zapise za maloljetno dijete. Potrebna je niska razina sigurnosti;

- 3) Odgoj i obrazovanje – usluge omogućuje prijavu na studijske programe, pregled postignutih ocjena u osnovnoj i srednjoj školi:

- a) E-upisi u odgojno-obrazovne ustanove – ostvaruje se mogućnost podnošenja i praćenje statusa zahtjeva za upis u odgojno-obrazovne usluge (dječje vrtiće, srednje škole, učeničke domove). Zahtjeva nisku razinu sigurnosti;
 - b) e-Zapis o statusu studenta – usluga studentima omogućava dobivanje potvrde, odnosno dokaza o studentskom statusu iz evidencije izdanih studentskih isprava. Za ostvarivanje ove usluge potrebna je niska razina sigurnosti;
- 4) Promet i vozila – područje koje omogućuje izdavanje dokumenata koji su potrebni za upravljanje različitim vozilima i prometnim sredstvima:
- a) e-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole – mogućnost podnošenja zahtjeva za izdavanje vozačke dozvole i ujedno plaćanje naknada i pristojbi vezane za izdavanje vozačke dozvole online. Za ostvarivanje ove mogućnosti potrebna je visoka razina sigurnosti;
 - b) Obavijest o prekršaju u prometu – uslugom se omogućava uvid u obavijesti o prekršaju te uvid u fotografije prekršaja, kao i dostava podataka o vozaču vozila koji je snimljen u prekršaju. Zahtjeva se značajna razina sigurnosti;
- 5) Aktivno građanstvo – građanima se omogućuje aktivno uključivanje u komunikaciju s državom:
- a) eSavjetovanja – pomoću eSavjetovanja građani se mogu uključiti u javnu raspravu, odnosno ostaviti svoj komentar na otvorena javna savjetovanja u postupku donošenja zakona te drugih propisa i akata. Za korištenje eSavjetovanja potrebna je niska razina sigurnosti;
 - b) Registri neprofitnih pravnih osoba – pomoću te usluge, moguć je uvid u elektroničke zapise iz Registra udruga RH, Registra stranih udruga, Registra političkih stranaka RH, Registra zaklada RH, Registra stranih zaklada u RH, Evidencije pravnih osoba Katoličke Crkve u RH, Evidencije vjerskih zajednica u RH, Registra vijeća, koordinacija vijeća i predstavnika nacionalnih manjina. Za dohvaćanje tih zapisa potrebna je niska razina sigurnosti;

- 6) Prava potrošača – ta kategorija omogućuje građanima da provjere koja prava imaju u odnosu na pružatelje javnih usluga. Međutim, u Katalogu su dostupne samo informacije o ostvarivanju potrošačkih prava te načinu njihove zaštite, o pravima potrošača prije i nakon kupnje te o pravima koja se ostvaruju u odnosu na pružatelje javnih usluga;
- 7) Financije i porezi – ova kategorija usluga daje građanima mogućnost komuniciranja s institucijama iz područja financija i poreza:
- a) SKDD e-Ulagatelj – ovo je usluga kojom se može provjeravati stanje vrijednosnih papira. Također omogućuje pregled isplaćenih i neisplaćenih sredstava iz korporativnih akcija, pregled tereta, narudžbi, preuzimanje određenih izvještaja ili obavijesti te promjenu dopisne adrese i adrese oporezivanja. Korištenje ove usluge omogućeno je prijavom s vjerodajnicom značajne razine sigurnosti;
- b) ePorezna – građanima ili poslovnim korisnicima, odnosno poreznim obveznicima, daje mogućnost upravljanja podacima, predaje obrazaca, podnošenja zahtjeva, izdavanja potvrda, zaprimanja akata i korištenja mnogih drugih poreznih usluga. Usluzi se može pristupiti s niskom razinom sigurnosti vjerodajnice;
- 8) Zdravlje – građanima se daje mogućnost pristupa osobnim zdravstvenim informacijama i informacijama iz područja zdravstvenog osiguranja:
- a) Otvorene narudžbe - osiguranim osobama Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje omogućava pristup informacijama o otvorenim narudžbama osiguranika na zdravstvene postupke u zdravstvenim ustanovama. Građani, odnosno osiguranici ujedno mogu poslati zahtjev za otkazivanje narudžbe te pretražiti preostale slobodne termine određenih pregleda, odnosno postupaka. Svim navedenim mogućnostima može se pristupiti značajnom razinom sigurnosti;
- b) Portal zdravlja – na ovom portalu, građani mogu pregledavati posjete liječnicima primarne zdravstvene zaštite, specijalističke nalaze, otpusna

pisma, podatke o lijekovima koje koriste, nalaze iz laboratorija primarne zdravstvene zaštite i narudžbe na specijalističke preglede. Ujedno se putem ove usluge mogu obnoviti recepti za lijekove te se naručiti za cijepljenje i vidjeti podaci o cijepljenju kao i rezultati testiranja na COV-2. Za korištenje ove usluge potrebna je značajna razina sigurnosti;

- 9) Rad – u ovoj kategoriji nazale se usluge vezane uz radnopravni status pojedinca:
- a) Obvezni mirovinski fond (prijava/promjena) – korisnici usluzi mogu pristupiti vjerodajnicom visoke razine sigurnosti te im ta usluga omogućava prijavu ili promjenu u obvezno mirovinsko društvo i kategoriju mirovinskog fonda. Važno je napomenuti da usluga zahtijeva korištenje naprednog elektroničkog potpisa;
 - b) e-Zahtjev za starosnu/prijevremenu starosnu mirovinu – uslugom je moguće podnijeti zahtjev Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje za priznavanje prava na starosnu ili prijevremenu starosnu mirovnu. Kako bi se pristupilo ostvarivanju usluge, potrebna je značajna razina sigurnosti;
- 10) Poslovanje – usluge u ovoj kategoriji većinom su namijenjene poslovnim korisnicima, ali i građanima. Ovim uslugama omogućuje se elektroničko pokretanje poslovanja, prijava turista i prijava industrijskog vlasništva:
- a) e-Ovlaštenja – uslugom se upravlja autorizacijskim pravima, omogućuje se dohvat podataka o zakonskim zastupnicima Poslovnih subjekata, generiranje i upravljanje punomoćima ili drugim dokumentima ovlaštenja od strane zakonskih zastupnika i drugih opunomoćenika te pristup poslovnim e-uslugama. Za ostvarivanje ovih usluga potrebna je visoka razina sigurnosti;
 - b) START – elektroničko pokretanje poslovanja – uslugom je moguće pokretanje poslovanja za društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.), jednostavna društva s ograničenom odgovornošću (j.d.o.o.) i obrte. Putem te usluge moguće je društvo upisati u Sudski registar, a obrt u Obrtni registar. Također je moguće evidentirati društvo, odnosno poslovni subjekt, u Državni zavod za

statistiku, prijaviti ga u Registar poreznih obveznika i sustav PDV-a, registrirati ga u sustav mirovinskog osiguranja te otvoriti transakcijski račun u nekoj odabranoj poslovnoj banci. Kako bi sve to bilo moguće ostvariti, potrebna je prijava vjerodajnicom visoke razine sigurnosti;

11) Stanovanje i okoliš – ovo područje sadrži komunalne usluge, usluge katastra i zemljišnih knjiga:

- a) eDozvola- predaja zahtjeva za gradnju i prostorno uređenje – ovom uslugom podnositelji, odnosno građani, mogu predati zahtjev za izdavanje dozvole za gradnju, pratiti stanje spisa, priložiti dokumentaciju, a ovlaštene korisnici mogu kompletno voditi i rješavati predmete. Usluga je dostupna s visokom razinom sigurnosti;
- b) eObnova – ovom uslugom vlasnici i suvlasnici potresom oštećenih zgrada mogu elektroničkim putem i bez prikupljanja dokumentacije u papirnatom obliku ili odlaženja u nadležne urede podnositi zahtjeve za obnovu ili novčanu pomoć. Za pristup usluzi potrebna je značajna razina sigurnosti vjerodajnice;

12) Hrvatski branitelji – ova kategorija usluga namijenjena je hrvatskim braniteljima i članovima njihovih obitelji:

- a) Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji – ova je usluga jedina dostupna usluga u kategoriji hrvatskih branitelja te ona fizičkim korisnicima omogućava predaju zahtjeva za otkup stana ili kuće po pristupačnim uvjetima od tržišnih u pogledu kamata i rokova otplate. Za korištenje ove usluge potrebna je niska razina sigurnosti vjerodajnice;²³

²³ <https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10>

Prema „Statističkom izvještaju iz Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS) od 1. 6. 2014. do 31. 7. 2022.“, neke od najkorištenijih usluga, prema ukupnom broju prijava po pojedinim uslugama, u sustavu e-Građani su: ePorezna s 8,71 milijuna prijava, Portal zdravlja s 6,34 milijuna, e-Dnevnik za roditelje s 4,12 milijuna prijava, e-Matične knjige s 3,42 milijuna ukupnih prijava, itd.²⁴

Na temelju izvješća o indeksu gospodarske i društvene digitalizacije (DESI), kojim Europska Komisija prati napredak država članica u digitalnom području, Hrvatska se 2021. godine u području digitalnih javnih usluga našla na 24. mjestu među zemljama Europske unije. Budući da usluge e-uprave koristi 52% internetskih korisnika, interakcija između tijela javne vlasti i građana je ispod prosjeka EU, koji iznosi 64%. Također, našla se ispod prosjeka prema pokazatelju količine podataka koji su popunjeni u internetskim obrascima javnih usluga, i to s rezultatom 43, dok rezultat EU iznosi 63. Prema dostupnosti digitalnih usluga građanima ostvarila je rezultat od 60%, dok prosjek EU iznosi 75%, Hrvatska je ispod prosjeka i prema dostupnosti digitalnih usluga za poduzeća, ostvarivši rezultat od 73%, što je 11% manji od je prosjeka EU.²⁵ U izvješću za 2022. godinu navodi se da Hrvatska ima loše rezultate u području digitalnih usluga zbog rijetke primjene unaprijed ispunjenih obrazaca i s malim brojem korisnika.²⁶ Prema „Statističkom izvještaju iz nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS)“, broj korisnika sustava e-Građani, odnosno ukupan broj različitih OIB-a koji su se barem jednom prijavili na bilo koju uslugu putem vjerodajnica, iznosi 1,670,871.²⁷

²⁴ <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika/resource/e7ae08dc-ec66-469d-b477-2d83f773f0e0>

²⁵ https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2021/11/DESI_2021__Croatia__hr.pdf

²⁶ [file:///C:/Users/ica/Downloads/DESI_2022_Croatia_overview_hr_fmr77tmep1hwSb3Sbrn4o5ZtcXM_88741%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ica/Downloads/DESI_2022_Croatia_overview_hr_fmr77tmep1hwSb3Sbrn4o5ZtcXM_88741%20(2).pdf)

²⁷ <https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika/resource/03eec8ce-9514-4d8c-8a20-70f996a1f9da>

5. ZAKLJUČAK

Korištenje informacijsko-komunikacije tehnologije u javnoj upravi povećava njezinu efikasnost i učinkovitost u pružanju javnih usluga kao i odgovornost i transparentnost rada same uprave. Paralelno s razvojem javne uprave razvija se i jedinstveno upravno mjesto, čiji je glavni cilj da se korisnicima omogući brzo i jednostavno ostvarivanje usluga te se može organizirati kao točka fizičkog ili digitalnog kontakta. U Hrvatskoj jedinstveno upravno mjesto predstavlja sustav e-Građani, koji se vidi kao rješenje za nepreglednu, sporu i kompleksnu upravu. Može se reći da je postojanje tog sustava, odnosno, portala, način na koji se uprava približava građanima, s obzirom na to da iz vlastitog doma mogu jednostavnije ostvariti svoje usluge. Sustav e-Građani definira se kao dio državne informacijske infrastrukture koji čine: sustav središnjeg državnog portala, nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav i sustav osobnog korisničkog pretinca. Jedna od njegovih glavnih prednosti očituje se u mogućnosti prijave kroz veliki broj vjerodajnica kojima građani mogu jednostavno pristupiti. Izgled portala je jednostavan i pregledan, stoga omogućuje jednostavno snalaženje prilikom ostvarivanje usluga. Dostupan je veliki broj usluga iz različitih područja te se time svakako štedi vrijeme korisnika jer im u nekoliko klikova mišem može biti dostavljen rodni list, domovnica, zapis o prebivalištu i brojni drugi dokumenti. Vrlo korisna sastavnica sustava e-Građani je i korisnički pretinac, koji omogućuje elektroničku komunikaciju s tijelima javnog sektora. Korisnici u svoj korisnički pretinac mogu primiti obavijesti o, primjerice, isteku vozačke dozvole, osobne iskaznice i putovnice.

Ideja takvog pružanja usluga, kao i samog portala, korisnicima štedi vrijeme te bi ovakvom ostvarivanju usluga trebali težiti svi građani. Potencijalna poboljšanja portala mogu se ostvariti kontinuiranim održavanjem portala te omogućavanjem većeg broja kategorija usluga sistematiziranih prema životnim događajima te i samih usluga unutar njih. Unatoč svim prednostima portala, građani nemaju jednaku razinu informatičke pismenosti te im to onemogućava mogućnost pristupa ili jednostavno ne žele koristiti sustav. Osobno se prilikom pribavljanja dokumenata oslanjam na portal e-Građani te sam u nekoliko navrata brzo i jednostavno preuzela dokumentaciju koja mi je bila potrebna,

kao što je elektronički zapis o statusu studenta, rodni list te potvrda o prebivalištu. Ujedno sam imala prilike koristiti jednu od novijih usluga portala e-Građani, i to kada sam tijekom popisa stanovništva, kućanstava i stanova u Republici Hrvatskoj 2021. godine putem portala sama popisala članove svog kućanstva.

6. LITERATURA:

KNJIGE:

1. Đerđa, D., (2010) Opći upravni postupak u Republici Hrvatskoj, Zagreb: Inženjerski biro
2. 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
3. Koprić, I., Musa, A., Lalić Novak., G. (2012) *Europski upravni prostor*. Zagreb: Institut za javnu upravu
4. Lepri, L. (2017) Preduvjeti za iskorištavanje digitalnog potencijala uprave. U: Musa, A.(ur.) Uprava u digitalno doba III.: *Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost*. Dvanaesti forum za javnu upravu. Zagreb: Zaklada Friedrich Erbert, Institut za javu upravu
5. Musa, A. (2006) E-uprava i problem digitalne podjele. Studija izrađena u okviru projekta „Novi Hrvatski pravni sustav“ Pravni fakultet u Zagrebu
6. 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, lokalna samouprava: povjerenje suradnja i potpora. Zagreb, Institut za javnu upravu
7. Vrčec, N., Musa, A. (2017) E-uprava u Hrvatskoj: izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu. U: Musa, A.(ur.) Uprava u digitalno doba III.: *Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost*. Dvanaesti forum za javnu upravu. Zagreb: Zaklada Friedrich Erbert, Institut za javu upravu

ZNANSTVENI RADOVI:

8. Askim, J., Fimreite, A. L., Moseley, A., Pedersen, L. H. (2011) One stop shops for Social Welfare: The adaptation of an Organisational Form in Three Countries. *Public Administration* 89(4): 1451-1468
9. Brown D. (2005) Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences* 71(2): 241-254.
10. Đulabić, V., (2009) Novi hrvatski Zakon o općem upravnom postupku kao poluga modernizacije javne uprave. *Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave*. Vol. 9. No. 2., str. 307-316
11. Kos, I., (2017) E-uprava. *Pravnik:časopis za pravna i društvena pitanja*, Vol. 51, No.102, str. 83-98
12. Kunstelj, M., Vintar, M. (2010) One-stop Governmet: Critical Analysis of the Concept and Its Implementation in the Selected Countries. U: Nemeč, J., Peters, B. G. (ur.) *State and Administration in a Changing World*. Bratislava: NISPAcee
13. Stipić, M., (2014) Jedinstveno upravno mjesto – de iure condendo. *Informtor*. 6335

PRAVNI PROPISI:

14. Direktiva 2006/123/ EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu, SL L 376, 12.12.2006.
15. Ministarstvo uprave, (2013) Program razvoja elektroničkih usluga. Projekt e-Građani
16. Odluka o pokretanju e-Građani, 2013 NN 52/13
17. Operativni plan provedbe Programa e-Hrvatska 2007. za 2006. godinu (2006) Zagreb: Središnji državni ured za e-Hrvatsku
18. Operativni plan provedbe Programa e-Hrvatska 2007. za 2004. godinu (2004) Zagreb: Središnji državni ured za e-Hrvatsku
19. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (2021) Standard razvoja javnih e-usluga u Republici Hrvatskoj
20. Strategija eHrvatska 2020 NN 50/2017

21. Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21- stoljeću“
NN 109/2002
22. Strategija programa One stop Shop (2004) Zagreb: Središnji državni ured za e-Hrvatsku, Središnji državni ured za upravu, Financijska agencija.
23. Vlada Republike Hrvatske, *Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine*
24. Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi NN 92/14
25. Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09

INTERNETSKI IZVORI:

26. e-Građani (2022) *Česta pitanja*. Posjećeno 24.6.2022.
27. e-Građani (2022) *Koje novosti donosi novi redizajnirani portal e-Građani?*
Posjećeno: 24.6.2022.
28. e-Građani (2022) *Kako se prijaviti na portal e-Građani?* Posjećeno: 27.6.2022.
29. e-Građani (2022) *Katalog usluga*. Posjećeno 30.6.2022. na mrežnoj stranici:
30. e-Građani (2022) *Lista prihvaćenih vjerodajnica*. Posjećeno: 27.6.2022.
31. e-Građani (2022) *Opći uvjeti korištenja*. Posjećeno: 27.6.2022.
32. e-Građani (2022) Posjećeno 27.6.2022.
33. e-Građani (2022) *Tko sve može postati e-Građanin?* Posjećeno: 22.6.2022.
34. e-Građani (2022) *Što je korisnički pretinac i kako ga aktivirati?* Posjećeno:
30.6.2022.
35. Indeks gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) za 2021. Posjećeno:
9.2.2022.
36. Indeks gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) za 2022. Posjećeno:
9.2.2022.
37. FINA (2022) *ePass i mToken vjerodajnice za e-Građane* Posjećeno: 27.6.2022.
38. Portal otvorenih podataka: Broj korisnika sustava e-Građani: Posjećeno: 9.2.2022.
39. Portal otvorenih podataka: Korištenje e-usluga u sustavu e-Građani: Posjećeno:
9.2.2022.

40. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (2022) *Projekt e-Građani*.
Posjećeno: 22.6.2022.