

# Digitalna ukljuživost osoba s invaliditetom u pristupu javnim uslugama i informacijama

---

**Hršak, Mateja**

**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:199:707723>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-21**



*Repository / Repozitorij:*

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



**Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar za javnu upravu i  
javne financije, Studij javne uprave**

**MATEJA HRŠAK**

**DIGITALNA UKLJUČIVOST OSOBA S INVALIDITETOM U  
PRISTUPU JAVNIM USLUGAMA I INFORMACIJAMA**

**ZAVRŠNI RAD**

**Mentor: doc. dr. sc. Tijana Vukojičić Tomić**

**Zagreb, 2022.**

## Izjava o izvornosti

Ja, Mateja Hršak pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica 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.

Mateja Hršak, v.r.

## Sadržaj:

1. UVOD .....	1
2. E-UPRAVA.....	2
2.1. Pojam e-uprave .....	2
2.2. Svrha e-uprave.....	4
3. DIGITALNA UKLJUČIVOST .....	7
3.1. Digitalna uključivost osoba s invaliditetom .....	7
3.1.1. Digitalna uključivost za osobe s određenim oštećenjima .....	9
3.2. Prilagodba web stranica tijela državne uprave .....	11
4. DIGITALNI JAZ.....	16
5. PROGRAM E-HRVATSKA.....	18
5.1. Program e-Hrvatska .....	18
5.2. Strategija e-Hrvatska 2020. ....	20
6. ZAKLJUČAK.....	22
7. POPIS LITERATURE .....	23

## Sažetak

Pojmom e-uprava definira se korištenje novih tehnologija pri korištenju javnih usluga. Time se građanima želi olakšati i više ih uključiti u rad zajednice. Društvo postaje digitalno. Također se smatra da bi se e-upravom smanjili troškovi pojedine države, grada pa i općine. Jedinstvenim upravnim mjestom bi se svi zahtjevi za pokretanje nekog postupka prikupljali na jednom mjestu te tako bi se također smanjili nepotrebni administrativni troškovi. Dosta osoba ima neki oblik invaliditeta, ali im se također mora omogućiti korištenje usluga online. Za to je važna digitalna uključivost. Njome se prilagođavaju web stranice i sadržaj na njima kako bi bili dostupni i osobama s poteškoćama. Svaka vrsta invaliditeta zahtjeva drugačiju prilagodbu. Web stranice ministarstva i pojedinih upravnih organizacija nisu u cijelosti pristupačne, iako imaju dobre preduvjete za to. Postoje broje razlike među osobama i njihovim mogućnostima, one se izražavaju pojmom digitalni jaz ili podjela. Ta pojava je rasprostranjena diljem svijeta i želi se svesti na najmanju moguću razinu. Stalnim razvojem i novim tehnologijama, sve više ljudi dobiva pristup internetu. Zatim, postoje brojni projekti za pomoć osobama s invaliditetom i njihovu potpunu uključenost u rad zajednice. Želi se osigurati njihova ravnopravnost i osjećaj pripadnosti. Isto tako ih se želi podučiti nekim vještinama kako bi lakše pronašli posao i stekli neko zvanje.

## 1. UVOD

Cilj ovog rada je pobliže opisati i istražiti koje se sve mogućnosti nude osobama s nekom vrstom invaliditeta u pristupu javnim uslugama i informacijama. Odnosno na koji način im olakšati korištenje web stranica i obavljanje usluga putem interneta.

Te sve informacije su detaljnije obrađene u 4 glavna poglavlja. Na samom početku govori se općenito o e-upravi, što predstavlja i što se njome želi postići. Također su navedene neke njezine prednosti, ali i nedostaci. E-uprava je za današnje doba vrlo važna i neke stvari više ne mogu funkcionirati bez prisutnosti interneta. Polako učimo da se većina procesa odvija elektroničkim putem bez potrebe odlaska u određene organizacije. Sve su poznatija jedinstvena upravna mjesta za obavljanje usluga. Isto tako se sve informacije mogu saznati online što je velika prednost i ušteda vremena. Zatim se pobliže objašnjava digitalna uključivost. Opisano je kako se prilagođavaju sadržaji na web stranicama osobama s različitom vrstom invaliditeta. Svaki oblik invaliditeta zahtjeva drugačiju prilagodbu. Postoji velik broj osoba s nekim poteškoćama u svijetu, pa i u Republici Hrvatskoj. Ne smiju se osjećati zakinjato radi svoje invalidnosti. Istražene su web stranice ministarstva, pojedinih državnih upravnih organizacija i agencija. Detaljno je obrazloženo koje prednosti i nedostatke digitalne pristupačnosti imaju te jesu li uopće pristupačne. Opisani su načini na koji se osobe s poteškoćama mogu snalaziti. Postoje brojne predrasude i osuđivanja osoba s invaliditetom. Često se radi razlika među njima, kao i među onima koji imaju pristup i internetu i tehnologiji i onih koji nemaju. Taj problem se naziva digitalni jaz ili podjela. Opisano je što sve ono predstavlja, to nije samo razlikovanje onih koji imaju internet i nemaju. Digitalni jaz može biti puno detaljniji. Postoje brojni projekti kojima se on nastoji smanjiti. Države se kontinuirano razvijaju i napreduju i teže tome da se digitalni jaz sve manje osjeti i primjećuje. Kako bi se osobe s invaliditetom, a i cjelokupno društvo osjećalo prihvaćeno i uključeno u socijalne procese osnivaju se brojni projekti kojima je cilj sve veća digitalizacija i pristupačnost. Postoji puno strategija za pomoć građanima. Većina se donosi na razdoblje od par godina te se u tom razdoblju nastoje ispuniti njezini ciljevi. Puno usluga se digitalizira, a najpoznatiji je portal e-Građani koji je sve više i više u upotrebi.

## 2. E-UPRAVA

### 2.1. Pojam e-uprave

Suvremena javna uprava se sve više mijenja, napreduje i razvija. Mnogo više radnji se može obaviti iz vlastitog doma, a svemu tome doprinosi ubrzan razvoj informacijsko komunikacijske tehnologije koji mijenja strukturu uprave i njeno funkcioniranje. Sve više građana postaje digitalno pismeno kako bi se mogli bolje koristiti uslugama e-uprave.<sup>1</sup> Korištenjem novih tehnologija u upravi povećala bi se njena transparentnost i odgovornost te efikasnost i učinkovitost pružanja javnih usluga.<sup>2</sup> E-uprava kreće se sve više razvijati od 1994. godine iskustvom informacijsko komunikacijske tehnologije u državi u nekoliko ključnih aspekata: prisutnost dugoročne želje za promjenom, oblik centralizacije vlade i decentralizacija u novim i specifičnim oblicima, pojava tehnologije u razvoju, promjene u informatičkom profesionalizmu i proširenje i sve veća važnost „ugovorne države“ u ICT-u.<sup>3</sup> Razvoj e-uprave karakterizira nekoliko faza. Prva faza je nulta, kada još nema informacije, odnosno ona nije dostupna na internetu i e-uprava ne postoji. Sljedeća faza označuje da je na internetu dostupna samo informacija koja opisuje kako obaviti uslugu. Građani su pasivni promatrači informacije, a interakcija ne postoji. U trećoj fazi prisutna je jednosmjerna komunikacija. Formulari su dostupni u elektroničkom obliku i mogu se spremati na računalo te se mogu ispisati. Jedan dio usluge je online, ali drugi dio korisnik mora obaviti fizički, kao što je ispisati formular, popuniti ga i predati. Zatim se dolazi do faze kojom se djelomično može ostvariti online usluga jer se formular može ispuniti online, no završna faza usluge kao što je neki certifikat se i dalje obavlja fizički. Dolazimo do posljednje faze koja se naziva „Transakcija“ i u njoj je cijela usluga moguća online, od ispunjavanja, plaćanje, predaje.... Ta faza ne prepoznaje fizičko ispunjavanje obrazaca. Karakterizira ju jednostavno korištenje i zaštita podataka. Razvojem tehnologije mijenjaju se društveni odnosi i funkcioniranje društva. Ubrzava se komunikacija, mijenjaju se odnosi uprave i vlasti prema građanima, postaju međusobno ovisni. Društvo kakvo smo poznavali mijenja se u digitalno te u društvo znanja i informacija. Takvo društvo postaje sve

---

<sup>1</sup> Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu. Str.525

<sup>2</sup>Musa, A. u Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu. Str.527

<sup>3</sup> Dunleavy, P. (2009) Governance and state organization in the digital era, in The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies. Oxford: Oxford University Press

traženije i popularnije u svijetu. Hrvatska također teži tome trendu, sve se više razvija. Iako možda ne dovoljno, nisu svima e-javne usluge normalne i uobičajene, ali postoje brojni projekti koji pokazuju da smo na dobrom putu. E-uprava djeluje na četiri glavna područja. Uprava prema građanima ili G2C kao što je ispunjavanje poreznih obveza, usluge u obrazovanju, zdravstvu. Upravom prema gospodarstvu (G2B) omogućava se privatnom sektoru dobivanje usluga i ispunjenje obveza. G2G predstavlja upravu i ostale institucije i organizacije. Njome se povezuju organizacije, jača se odgovornost, olakšava se primjena propisa i još mnoge druge. Kao četvrto područje navode se unutarnji upravni procesi kao što je upravljanje ljudskim potencijalima, financijsko poslovanje, upravljanje zapisima.<sup>4</sup> Djelovanje tijela državne uprave se u potpunosti mijenja te se razvija nova infrastruktura. Njihovo poslovanje je u cijelosti usmjereno prema korisnicima jer su oni najvažniji faktor u cijelom tom procesu, a pod korisnike ubrajamo službenike koji su zaposleni u upravi, poslovne subjekte, građane, tijela jedinica lokalne i područne samouprave i korisnike porijeklom iz drugih država. Područje korištenja usluga e-uprave je vrlo široko. Odnosi se na zapošljavanje, socijalne naknade, registraciju vozila, građevinske dozvole, državne matice, zdravstvene usluge, visokoškolsko obrazovanje, boravište odnosno prebivalište i još brojne druge.<sup>5</sup> E-uprava se koristi za usluge javne uprave kao i za elektroničku razmjenu informacija i usluga s građanima i poduzećima. Kroz e-upravu organizacije diljem svijeta mogu biti učinkovitije, pružati bolje usluge, odgovoriti na zahtjeve građana za transparentnošću i odgovornošću.<sup>6</sup> Ideje za razvoj e-uprave pronašle su se u dvjema suvremenim doktrinama javne uprave. Prva je doktrina Novog javnog menadžmenta nastala 80-ih godina u anglosaksonskim zemljama. Ona teži uvođenju tržišnih svojstava u djelovanje uprave i temelji se na trima vrijednostima: efikasnost, efektivnost i ekonomičnost. Smatra se da će se time ojačati kvaliteta javne uprave. Dobra vladavina je sljedeća doktrina predstavljena 90-ih godina od Europske unije i Ujedinjenih naroda koja se javlja kao reakcija na neke nedostatke Novog javnog menadžmenta. Cilj joj je ojačati ulogu građana i potaknuti njihovo sudjelovanje. Posebno se izdvajaju otvorenost uprave, vladavina prava, odazivnost, pravednost i još brojne druge karakteristike.<sup>7</sup> E-uprava ima potencijal za jaču izgradnju institucionalnih kapaciteta, za bolje pružanje usluga građanima i poduzećima, za smanjenje korupcije povećanjem

---

<sup>4</sup> 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 potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. Dvanaesti forum za javnu upravu. Zagreb: FES i IJU. Str. 5, 12, 13, 14

<sup>5</sup> Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja RH

[https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija\\_e\\_Uprave\\_HRV\\_final.pdf](https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf)

<sup>6</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework>

<sup>7</sup> Musa, A. (2006) E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj



transparentnosti i društvene kontrole. Neki od podataka u vezi e-uprave koje provodi Eurostat su: U 2021. godini 59% poduzeća u EU-u koristilo se društvenim medijima, Tijekom 2020. 1 od 5 poduzeća u EU-u vršilo je elektroničku prodaju (e-prodaja), udio poduzeća u EU-u koja koriste internetske veze veće od 1 Gb/s iznosio je 10 % 2021. Do 2021. udio kućanstava u EU-u s pristupom internetu porastao je na 92 %, oko 20 postotnih bodova više nego 2011. (72 %).<sup>8</sup>

## 2.2.Svrha e-uprave

E-uprava je suvremeniji način funkcioniranja uprave čija je svrha osigurati pružanje usluga na brz i jednostavan način. Građanima se želi omogućiti dostupnost svih informacija na način koji im je najugodniji. E-upravom bi se osiguralo lakše unutarnje funkcioniranje organizacije i cjelokupnog sustava. Usluge se mogu koristiti i pružati 24 sata na dan, svih 7 dana u tjednu.<sup>9</sup> Građani i poduzeća bi bili povezaniji, njihova interakcija bi rasla, a opterećenje administracijom bi se smanjivalo. Javna uprava bila bi brža, efikasnija, pojednostavljena i transparentnija. Stvorilo bi se jedinstveno tržište koji bi vodilo većem gospodarskom napretku. Sve razine vlasti ojačale bi svoju suradnju i povezanost. Korisnici javnih usluga zaboravili bi na birokraciju, stajanje u redovima i osoblje koje nije uslužno. Uprava bi bila susretljivija i orijentirana prema korisnicima, kako privatnim tako i poslovnim.<sup>10</sup> Neizbježan je odnos između države, gradova i općina i njihovih građana. Sve usluge koje se mogu obaviti online zahtijevaju od građana da stupe u kontakt s vlastima. Taj odnos će biti kao neki ciklus koji će građanima postajati sve jednostavniji i bit će uključeniiji.<sup>11</sup> Glavni fokus e-uprave je osigurati transparentno, pravedno i odgovorno pružanje usluga građanima. Cilj e-uprave olakšava i poboljšava kvalitetu upravljanja te osigurava sudjelovanje ljudi u procesu upravljanja putem elektroničkih sredstava poput e-pošte, web stranica, SMS povezivanja i drugih. Jedan od ciljeva je sve informacije učiniti dostupne svima koji imaju interes za to. Želi se stvoriti kooperativna struktura između vlasti i građana, čak i tražiti pomoć građana te osvijestiti vladajuće o problemima s kojima se susreću građani. Također se smatra da će se e-upravom smanjiti

---

<sup>8</sup> Eurostat- Digital economy and society [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital\\_economy\\_and\\_society](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society)

<sup>9</sup> Norris i Moon 2005, u Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu. Str. 528

<sup>10</sup> Brajković, L. (2018) Primjena koncepta "E-Uprava" u Republici Hrvatskoj; Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Str 13-14

<sup>11</sup> <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

potrošnja države na informacije i usluge. Uštede su vrlo velike.<sup>12</sup> Neki od primjera štednje se primjenjuju u Danskoj i Italiji. Elektroničkim fakturiranjem u Danskoj porezni obveznici štede 150 milijuna eura godišnje, a tvrtke 50 milijuna eura. Kad bi to bilo uvedeno u cijeloj Europi, godišnja ušteda bi premašila 50 milijardi eura. Dok u Italiji sustav e-nabave smanjuje troškove za više od 3 milijarde eura. Također bi se e-upravom olakšalo ljudima koji se sele jer bi sve prekogranične digitalne javne usluge bile lake i jednostavne.<sup>13</sup>

Za razvoj e-uprave se trebaju razviti i nova znanja i vještine službenika kako bi se mogli koristiti novom tehnologijom. To također predstavlja velik izazov državi jer ih treba obučiti i svima omogućiti jednak pristup internetu i tehnologiji te prevladati postojeći digitalni jaz. Nove tehnologije također utječu i na samu strukturu uprave. Sve što je bilo tradicionalno prestaje postojati, organizacije i službenici se povezuju kroz mreže timova i koordinirano upravljanje bazama podataka kroz jedinstvena upravna mjesta.<sup>14</sup> Prvu regulaciju jedinstvenog upravnog mjesta donio je Zakon o općem upravnom postupku 2009. godine člankom 22. koji glasi: „Ako je za ostvarenje nekog prava stranke potrebno voditi više upravnih ili drugih 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. Na jedinstvenom upravnom mjestu stranke i druge zainteresirane osobe mogu dobiti propisane obrasce, obavijesti, savjete i drugu pomoć iz nadležnosti javnopravnog tijela. Zaprimanje zahtjeva stranke na jedinstvenom upravnom mjestu ne utječe na stvarnu i mjesnu nadležnost javnopravnih tijela za rješavanje u upravnim i drugim postupcima.“<sup>15</sup> Prema Kopriću: „Pružanje javnih usluga na jedinstvenom upravnom mjestu (one-stop shop, point of single contact) jedan je od elemenata integriranog javnog upravljanja koje je usredotočeno na potrebe građana, poduzetnika i drugih korisnika javnih usluga. 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.“ Korisnik ne mora biti opterećen nekim poteškoćama u radu javne uprave, već samo treba dobiti određenu uslugu što je brže i jednostavnije moguće. Jedinstveno

---

<sup>12</sup> <https://schoolofpoliticalscience.com/what-is-e-governance/>

<sup>13</sup> An official website of the European Union <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>

<sup>14</sup> Kos, I. (2017) E-uprava; Pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu <https://hrcak.srce.hr/file/284170>

<sup>15</sup> Koprić, I. (2017) Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i i hrvatskom javnom upravljanju; Znanstveno-stručni skup Instituta za javnu upravu Građani, javna uprava, lokalna samouprava: jesu li mogući povjerenje, suradnja i potpora, Zagreb [https://iju.hr/Dokumenti/ss\\_17\\_p15.pdf](https://iju.hr/Dokumenti/ss_17_p15.pdf)

upravno mjesto može biti organizirano kao središte fizičkog i digitalnog kontakta te može objediniti više ili manje javnih usluga koje se pružaju poduzetnicima ili građanima.<sup>16</sup>

Nekada su se poznavale samo papirnatu javne usluge, no sada države sve više razvijaju pružanje javnih usluga u elektroničkom obliku. Služaju želje građana i uzimaju u obzir njihove potrebe te to uklapaju u dizajn pojedinih usluga.<sup>17</sup> Još neke od prednosti e-uprave su pružanje informacija na jednom lako dostupnom mjestu, pojednostavljeno pružanje usluga građanima, poboljšana interakcija između državnih jedinica, poboljšana produktivnost i učinkovitost, smanjenje broja obrazaca potrebnih za ispuniti.<sup>18</sup>

Iako e-uprava i digitalizacija općenito imaju brojne prednosti, postoji i nekolicina negativnih strana ove nove tehnologije. Unazad nekoliko godina sve se više govori o zaštiti osobnih podataka. Upravo digitalizacijom podaci se dijele, pohranjuju i lakše su dostupni. Osobni podaci se mogu nedozvoljeno pohranjivati, koristiti i zlouporabiti, čak i oni koje koriste javna tijela. Neovlaštene osobe mogu lako pristupiti bazama podataka državnih tijela. Potrebno je uložiti mnogo materijalnih sredstava kako bi se zaštitio sustav i bio pravilno postavljen. Za to treba vrlo složena infrastruktura i visoko kvalificirana radna snaga koja je sposobna omogućiti dobro funkcioniranje sustava. Digitalni sustavi su podložni hakerskim napadima i time su podaci izloženi neprijateljskim državama i terorističkim skupinama. Šteta koja se može desiti je veoma velikih razmjera. Osiguranjem sustava od hakerskih napada povećavaju se troškovi zaštite i izrade protumjera. Sustav također ovisi o vanjskim faktorima, a jedan od najvažnijih je električna energija. Pad električne energije uzrokuje pad digitalnog sustava uprave. Podaci se mogu i oštetiti, a da se to spriječi opet treba uložiti mnogo sredstava. Još jedna negativna strana je otuđenje građana od uprave, gubi se njihov neposredan kontakt.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Koprić I. (2017) Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i hrvatskom javnom upravljanju; Zagreb, Institut za javnu upravu  
[https://www.academia.edu/31069260/Jedinstveno\\_upravno\\_mjesto\\_one\\_stop\\_shop\\_u\\_europskom\\_i\\_hrvatskom\\_javnom\\_upravljanju](https://www.academia.edu/31069260/Jedinstveno_upravno_mjesto_one_stop_shop_u_europskom_i_hrvatskom_javnom_upravljanju)

<sup>17</sup> Lips, M. (2006.): E-government under construction: Challenging traditional conceptions of citizenship

<sup>18</sup> Alshehri, M., Drew, S. (2010): E-government fundamentals: IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings

<sup>19</sup> IUS-INFO - Pravni informacijski portal: Negativni aspekti digitalizacije  
<https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/45140#>

### 3. DIGITALNA UKLJUČIVOST

#### 3.1. Digitalna uključenost osoba s invaliditetom

Problem invaliditeta je vrlo raširen u cijelom svijetu, tako i u Hrvatskoj. „Invaliditet je trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti (koje proizlazi iz oštećenja zdravlja) neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi osobe i odnosi se na sposobnosti, u obliku složenih aktivnosti i ponašanja, koje su općenito prihvaćene kao bitni sastojci svakodnevnog života.“<sup>20</sup> Hrvatski zavod za javno zdravstvo je prikupio podatke i napravio izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj. Prema navedenom izvješću na dan 09.09.2021. u Republici Hrvatskoj živi 586153 osoba s invaliditetom, što je 14,4% ukupnog stanovništva.<sup>21</sup> Digitalna uključenost fokusira se upravo na te osobe kako bi im život bio kvalitetniji i lakši. Žele se stvoriti uvjeti za jednak pristup informacijama. Digitalna uključenost podrazumijeva da se mrežne stranice prilagode kao i sve aplikacije. Usluge moraju biti dostupne svima i svi ih moraju razumjeti bez obzira na kognitivne, vizualne, slušne ili motoričke poteškoće. Poznata su 4 osnovna načela o mogućnostima korisnika bez obzira na poteškoće. Prvo je pregled informacija i sastavnih dijelova korisničkog sučelja (mogućnost opažanja), zatim upravljanje korisničkim sučeljem (operabilnost), nakon toga mogućnost razumijevanja informacija i načina rada korisničkog sučelja (razumljivost) i na kraju pristup sadržaju bez obzira na tehnologiju (stabilnost).<sup>22</sup> Uz osobe s invaliditetom, u Republici Hrvatskoj postoji više od 20% stanovništva koje je starije od 65 godina i također se teško snalaze u digitalnom svijetu pa i njima treba prilagođen sadržaj. Digitalni sadržaj mora biti prilagođen i za osobe koje se nađu u situaciji lošeg osvjetljenja, slabe internetske veze ili neke privremene ozljede.<sup>23</sup>

Nacionalni savez za digitalnu uključenost (NDIA) unapređuje digitalne tehnologije i osigurava pravednost svim ljudima u zajednici pri korištenju usluga. Vizija saveza je da svi moraju biti u prilici koristiti tehnologiju, bilo za učenje, život, rad ili napredovanje. Organizacija ima 4

---

<sup>20</sup> Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom, NN 64/01

<sup>21</sup> Hrvatski zavod za javno zdravstvo, izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-o-osobama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-stanje-09-2021/>

<sup>22</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/digitalna-pristupacnost>

<sup>23</sup> Hrvatski savez slijepih; Letak, Programska rješenja za pokretne uređaje [https://savez-slijepih.hr/app/uploads/2021/01/Letak\\_Programska-rjesenja-za-pokretne-uredaje.pdf](https://savez-slijepih.hr/app/uploads/2021/01/Letak_Programska-rjesenja-za-pokretne-uredaje.pdf)

područja rada. To su podrška praktičara, politika, svijest i podaci i istraživanje. Stručnjaci za digitalnu uključenost već godinama nastoje riješiti problem digitalnog jaza. Temelj je pravednost što znači da se prednost daje onima koji se slabije koriste digitalnim tehnologijama i nisu upoznati s digitalnim dobom. Digitalna uključenost odnosi se na potrebne aktivnosti za osiguranje pristupa i korištenje informacijsko komunikacijske tehnologije svim pojedincima i zajednici, pa i za one u najnepovoljnijem položaju. Sastoji se od priuštive, širokopojasne internetske usluge, internetskog uređaja koji zadovoljava potrebe korisnika, pristupa obuci digitalne pismenosti, kvalitetne tehničke podrške, aplikacija i online sadržaja koji omogućavaju suradnju i sudjelovanje.<sup>24</sup>

Dizajn, funkcionalnost i sam sadržaj mrežnih stranica i aplikacija mora biti prikazan na način da je pristupačan svim korisnicima, uključujući i osobe s invaliditetom. Usklađenost mrežnih stranica i aplikacija sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora Republike Hrvatske omogućava CARNET prema posebnim smjernicama. Tim smjernicama mogu se koristiti sva tijela javnog sektora Republike Hrvatske kako bi prilagodili svoje mrežne stranice ili izradili neke nove aplikacije po uzoru na digitalnu pristupačnost. Mnogi korisnici digitalnog sadržaja, također i osobe s invaliditetom, koriste pomoćnu ili asistivnu tehnologiju. U pomoćnu tehnologiju ubrajaju se hardver i softver, ali i tehnologije za osobe s raznim oblicima invaliditeta koje im olakšavaju. Da bi korisnici mogli koristiti pomoćnu tehnologiju moraju se osigurati određeni preduvjeti koji se odnose na pristupačnost. Kao što su značajke HTML-a. Osobama bez teškoća ta prilagodba neće smetati, a uvelike će pomoći osobama s invaliditetom. Sve što sprječava pristup i korištenje digitalnih sadržaja treba ukloniti.<sup>25</sup> Centar UP2DATE je jedina udruga u Republici Hrvatskoj koja proučava informatička rješenja za osobe s invaliditetom. Izdvajaju se slijepi i slabovidni korisnici. Također žele olakšati učenicima i studentima digitalizacijom literature te provedbom nekih radionica.<sup>26</sup> Osobe s invaliditetom čine veliku skupinu i svjetske populacije. Otprilike milijardu stanovnika ima neku vrstu invaliditeta. Oni se susreću sa brojnim preprekama socijalne uključenosti i pronalaska posla te je manja vjerojatnost da će imati međuljudske odnose izvan obitelji. Njima treba više e-usluga koje su usmjerene na dostupnost informacija i komunikaciju. Komunikacija je jedno od najvažnijih značajki za osobe s invaliditetom jer je

---

<sup>24</sup> NDIA <https://www.digitalinclusion.org/data-research/>

<sup>25</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

<sup>26</sup> Članak <https://h-alter.org/hrvatska/digitalno-ukljuceni-ili-iskljuceni/>

bitno smatrati se članom zajednice i ne osjećati isključenost. Informacijska i komunikacijska tehnologija osnažuje ljude s poteškoćama da dožive neovisnost i društvenu povezanost u društvu.<sup>27</sup>

### 3.1.1. Digitalna uključenost za osobe s određenim oštećenjima

Postoje brojna oštećenja, ovdje su navedena neka i što se sve ubraja u njih. Pod oštećenje vida ubrajamo sljepoću i slabovidnost. Osobama koje ne mogu raspoznavati boje se također na sličan način osigurava pristupačnost. Kad je u pitanju sljepoća treba se osigurati barem jedan dodatan način rada koji ne traži korištenje vida. Za slabovidne osobe se također mora osigurati način rada koji povećava ili smanjuje potrebno vidno polje te način koji omogućuje kontrolu kontrasta. Za osobe koje ne raspoznaju boje treba se omogućiti rad koji ne zahtijeva sposobnost prepoznavanja boja. Korisnicima se može olakšati putem prečica na tipkovnici kao što je pristup izbornicima ili kako odabrati tekst. Dakle, putem tipkovnice je omogućena interakcija koristeći standardne kombinacije za sve operativne sustave te uz njih prečice za pristupačnost. Uz slike ili neke grafove odnosno dijagrame treba biti kratak zvučni opis s objašnjenjem slike. Mrežne stranice imaju mogućnost jednostavno promijeniti veličinu slova ili font. Mora biti zadana mogućnost promjene kontrasta i on mora biti usklađen u odnosu na pozadinu. Kada se neki tekst želi naglasiti posebnim bojama, uz to se mora koristiti i podcrtavanje. Poveznice se moraju otvoriti u istom prozoru. Video zapisi trebaju imati zvučni i/ili tekstualni opis te mora biti određeno koji gumb služi za pokretanje i zaustavljanje. U Wordu se trebaju koristiti jednostavni i lako čitljivi fontovi poput Arial i Verdana. Tekst treba biti poravnat lijevo, a veličina fonta 12.<sup>28</sup>

U oštećenja sluha ubrajamo naglušost i gluhoću. Poremećaji jezično-govorne glasovne komunikacije su oni u kojima se nalaze organska i funkcionalna oštećenja i radi njih je govor otežan ili izostaje. Kad se radi o naglušosti treba biti osiguran barem jedan način rada koji unaprjeđuje jasnoću govora i zvuka, način koji umanjuje pozadinsku buku i način kojim se

---

<sup>27</sup> Johannessen, M. R., Stendal, K. (2018) Improving Quality of Life for People With Disability Through Social Media: Towards an Affordance Framework <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/659>

<sup>28</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

kontrolira jačina zvuka. Kod gluhoće je potrebno osigurati barem jedan dodatan način rada za koji nije potrebno korištenje sluha. Za poremećaj jezično-govorne glasovne komunikacije treba osigurati barem jedan način rada za koji nije potreban govor. Svi audio ili video materijali moraju imati opise ili titlove. Nekad mogu imati i pridruženu snimku prijevoda na hrvatski znakovni jezik. Jezik u opisima i ostalim tekstovima mora biti jednostavan i razumljiv. Kad mrežne stranice sadrže puno teksta moraju se ubaciti slike koje su povezane sa sadržajem da se olakša razumijevanje teksta onim osobama koje koriste hrvatski znakovni jezik. Također se koriste i ikone i drugi grafički sadržaji koji olakšavaju razumijevanje tekstova.<sup>29</sup>

Motorički poremećaji se odnose na oštećenja lokomotornog aparata, perifernog živčanog sustava, centralnog živčanog sustava ili oštećenja nastala kao posljedica kroničnih bolesti nekih drugih sustava. Motoričke poremećaje označavaju različiti oblici i težine poremećaja pokreta i položaja tijela, smanjena ili skroz onemogućena funkcija pojedinih dijelova tijela kao što su ruke, noge ili kralježnica te potpuno nepostojanje određenih dijelova tijela. Način rada mora biti takav da nije potrebna kontrola i koordinacija motorike. Također kontrola više od jednog pokreta u isto vrijeme. Mora biti osiguran i rad s ograničenim dosegom i snagom ruku. Ikone moraju biti velike, postavljene na velikoj udaljenosti od teksta i jedna od druge. Blokovi s tekстом i drugi elementi koji nisu stalno prikazani otvaraju se i zatvaraju dodiranjem odnosno klikom miša, a ne prelaskom pokazivača preko gumba, a mogu biti i stalno prikazani. Odabir vrste fonta je fiksni dio izbornika ili se aktivira klikom ili dodiranjem. Ne bi se trebalo ograničiti vrijeme za unos podataka, a ako i postoji, trebalo bi biti dovoljno dugo da se određena radnja može izvršiti odnosno upisati svi podaci. Korišteni su standardni elementi za HTML forme (HTML form elements) kako bi platforma omogućavala lako i logično kretanje po stranici, može se uključiti automatsko ispravljanje grešaka pri unosu teksta. Osobama koje se teško koriste mišem omogućeno je korištenje tipkovnice za spajanja ili rukovanje nekim grafičkim prikazima. Želi se izbjeći korištenje dviju ili više tipki na tipkovnici za određenu naredbu. Također se izbjegava opcija automatskog listanja sadržaja i koriste se glasovne naredbe. Vizualni indikator fokusa je veoma važan jer pokazuje na što je usmjerena pozornost korisnika.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

<sup>30</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

Teškoće u učenju su smetnje u području čitanja kao što su disleksija i aleksija, teškoće oko pisanja poput disgrafije i agrafije, problem s računanjem odnosno diskalkulija i alkalkulija, specifični poremećaj razvoja motoričkih funkcija (dispraksija), mješovite teškoće u učenju i ostale teškoće kao što je teškoća u kratkotrajnom pamćenju i teškoća percepcije. Mrežna stranica i njen sadržaj mora biti jasno i konzistentno organiziran. Tekst je podijeljen u manje blokove koji su odijeljeni praznim prostorom, mora biti što manje velikih tekstualnih cjelina. U tekstu mora biti korišten jednostavan i lako razumljiv jezik. Za osobe s disleksijom može se promijeniti vrsta fonta kako bi im čitanje bilo olakšano. Audio i video materijali se mogu isključiti i zaustaviti u bilo kojem trenutku nakon njihovog pokretanja. Nekad su za tekstove dostupni audio zapisi, a za video sadržaj tekstualni opis.<sup>31</sup>

U tablicama koje sadrže veću količinu podataka preporučuje se objašnjenje na hrvatskom jeziku. Elementi koji nisu stalno prikazani otvaraju se i zatvaraju dodiranjem odnosno klikom miša, nije potrebno prijeći pokazivačem preko gumba. U navigacijskim izbornicima je vidljiva samo prva razina navigacije, podrazine su skrivene ili smanjene. Padajući izbornici nemaju veliki broj podrazina. Uz slike mora biti kratak zvučni naziv na hrvatskom jeziku, tekstualni naziv i opis. Video zapisi moraju imati kratak transkript na hrvatskom jeziku i zvučni naziv. Gumbi na audio i video zapisima sadrže kratak zvučni i tekstualni naziv na hrvatskom jeziku. Glazba koja se koristi u audio i video zapisima, kao i sami zapisi, mora biti ugodna, nenametljiva i prikladna sadržaju. Uz vizualnu provjeru i potvrđivanje koristi se i auditivna provjera. Mrežne stranice koje su bogate tekstem sadrže i slike koje su povezane sa tekstualnim sadržajem kako bi se olakšalo razumijevanje.<sup>32</sup>

### 3.2. Prilagodba web stranica tijela državne uprave

Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave ustrojavaju se tijela državne uprave te se utvrđuje njihov djelokrug. Dakle, tijela državne uprave su ministarstva i državne upravne organizacije.<sup>33</sup> Za potrebe ovog rada istražene su web stranice svih ministarstva (16),

---

<sup>31</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

<sup>32</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>

<sup>33</sup> Zakon o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave, NN 85/2020



nekoliko državnih upravnih organizacija kao što su Državni inspektorat, Središnji državni ured za demografiju i mlade, Hrvatska vatrogasna zajednica, Državni hidrometeorološki zavod, Državna geodetska uprava, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva te Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Financijska agencija i Hrvatska akreditacijska agencija kao primjeri agencija.

Web stranice trebaju imati mogućnost prilagodbe prikaza sadržaja za osobe s invaliditetom. Takve osobe moraju imati jednaku mogućnost pristupiti sadržaju i uslugama kao i svi ostali. Sva ministarstva nastoje svoje mrežne stranice prilagoditi u skladu sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora Republike Hrvatske. Prema tom zakonu Povjerenik za informiranje je: „Tijelo koje prati usklađenost mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora sa zahtjevima pristupačnosti iz članka 6. ovoga Zakona, sukladno metodologiji praćenja utvrđenoj Provedbenom odlukom Komisije (EU) 2018/1524 od 11. listopada 2018. o utvrđivanju metodologije praćenja i načina izvješćivanja država članica o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora u skladu s Direktivom (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća.“<sup>34</sup>

Ministarstvo vanjskih i europskih poslova ima web stranicu s bijelom podlogom, glavni izbornik je lako dostupan i uočljiv. Postoji mogućnost pretraživanja stranice radi lakšeg pronalaska željenog sadržaja. Na vrhu u desnom kutu se nalazi ikona „naslovna“ pomoću koje u bilo kojem trenutku možemo doći na početnu stranicu, pored nje se nalazi „english“, klikom na to dobijemo sadržaj na engleskom jeziku. Zatim su prisutne funkcije za povećanje ili smanjivanje fonta te „prilagodba pristupačnosti“ kojom mijenjamo kontrast na samoj stranici. U izjavi o pristupačnosti se navodi da slike nemaju odgovarajući opis i postoje slike koje nisu logotip, a imaju tekstualni sadržaj. Također je navedeno da ministarstvo radi na uklanjanju tih nedostataka.<sup>35</sup> Web stranica Ministarstva unutarnjih poslova ima isti raspored kao i stranica Ministarstva vanjskih i europskih poslova. Jedino nedostaje naredba za povratak na naslovnu stranu. Ova web stranica djelomično je usklađena. Neki od nedostataka su da fotografije i ilustracije nemaju prikladan opis jer trenutna funkcionalnost sustava to ne podržava, osobe s disleksijom ne mogu koristiti font prilagođen njima, neke slike i dijagrami nemaju kratak tekstualni opis, neki videozapisi nemaju podnaslove na hrvatskom jeziku, a kretanje putem

---

<sup>34</sup> Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, NN 17/19

<sup>35</sup> Ministarstvo vanjskih i europskih poslova <https://mvep.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/245000>

tipkovnice je moguće samo djelomično.<sup>36</sup> Stranica Ministarstva obrane ima mogućnost mijenjanja fonta za osobe s disleksijom te promjenu veličine slova, može se promijeniti boja i pozadina teksta, navigacije tipkovnicom je omogućena djelomično, omogućeno je isticanje poveznica i stranica je optimizirana za čitače ekrana. No, na stranici nije omogućeno korištenje glasovnih naredbi, audio i video sadržaji nemaju titlove, neke pdf datoteke nisu strojno čitljive, neke slike nemaju tekstualni opis.<sup>37</sup> Na web stranici Ministarstva financija ne nalazi se izjava pristupačnosti. Izgled stranice je podjednak kao i kod ostalih do sad navedenih te nedostaje naredba povratka na početnu stranicu i naredba za prijevod na engleski jezik.<sup>38</sup> Stranica Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja RH ima dosta nepristupačnog sadržaja. Slike na naslovnoj strani nemaju kratak tekstualni opis, neki dokumenti nisu skroz prilagođeni čitaču ekrana, poveznice nisu dobro istaknute i vidljive i nemaju odgovarajući opis. Također poveznice nemaju dovoljno precizan naslov. Kontakt obrazac nije prilagođen osobama koje koriste čitač ekrana, a tipkovnicom se ne može pristupiti postavkama pristupačnosti.<sup>39</sup> Ministarstvo pravosuđa i uprave nema osigurano korištenje čitača zaslona za mobilne i desktop platforme za osobe s oštećenjem vida. Nema jednostavnog mijenjanja vrste fonta za osobe s disleksijom. Padajući izbornici imaju veći broj opcija, ne pruža se mogućnost odabira načina spremanja sadržaja između memorije uređaja i vanjske memorije. Nema mogućnosti korištenja glasovnih naredbi. Dosta fotografija nije popraćeno tekstualnim sadržajem. Neki podaci nisu dostupni u strojno čitljivom obliku. Neke stranice sadrže previše teksta i nemaju odgovarajuće fotografije.<sup>40</sup> Stranica Ministarstva znanosti i obrazovanja ima slike bez prikladnog opisa, sadržaj nekih poveznica nije dobro opisan, neke datoteke nisu dostupne za čitanje čitaču ekrana, neki tekst je istaknut podcrtavanjem kao i poveznice.<sup>41</sup> Na stranici Ministarstva kulture i medija nalaze se slike koje nemaju prikladan opis i slike koje nisu logotip, a imaju tekstualni sadržaj. Stranica je djelomično dobro usklađena.<sup>42</sup> Stranica Ministarstva turizma i sporta je nepristupačna radi toga što slike nemaju prikladan opis i neke slike koje nisu logotip imaju tekstualni sadržaj. Ostalo sve je u redu.<sup>43</sup> Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije sa svojom web stranicom ima jednake probleme kao i prethodno ministarstvo. Slike bez

---

<sup>36</sup> Ministarstvo unutarnjih poslova <https://mup.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/286559>

<sup>37</sup> Ministarstvo obrane <https://www.morh.hr/naslovnica/izjava-o-pristupacnosti/>

<sup>38</sup> Ministarstvo financija <https://mfin.gov.hr/>

<sup>39</sup> Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja RH <https://mingor.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/76>

<sup>40</sup> Ministarstvo pravosuđa i uprave <https://mpu.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/24263>

<sup>41</sup> Ministarstvo znanosti i obrazovanja <https://mzo.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/3936>

<sup>42</sup> Ministarstvo kulture i medija <https://min-kulture.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/20032>

<sup>43</sup> Ministarstvo turizma i sporta <https://mint.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/21813>

opisa i slike s tekstualnim sadržajem, a nisu logotip.<sup>44</sup> Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike ima web stranicu na kojoj se ne može uključiti opcija za automatsko ispravljanje grešaka. Kod nekog sadržaja nisu korišteni jednostavni i čitljivi fontovi, ne postoji mogućnost uključivanja fonta za osobe s disleksijom, slike nemaju prikladan opis, videozapisi nemaju podnaslove, neki dokumenti nisu dostupni u strojno čitljivom obliku.<sup>45</sup> Na stranici Ministarstva poljoprivrede prilikom posjećivanja web stranica u njihovoj nadležnosti i vraćanja na glavnu stranicu mora se voditi načelom pristupačnosti HTML dokumenta za osobe s oštećenjem vida. Trebaju se koristiti posebni elementi koje mogu prepoznati čitači ekrana i dati do znanja osobama kada prelaze s jednog sadržaja na drugi. Trebaju biti uključene opcije za automatsko ispravljanje grešaka pri unosu teksta. Stranica ovog ministarstva nije prilagođena uređajima s malim zaslonom. Informacije se ne prenose zvukovnim zapisom i ne može se mijenjati font.<sup>46</sup> Na stranici Ministarstva mora, prometa i infrastrukture se nalaze slike i grafička rješenja koja nemaju prikladan opis, dio slika ima tekstualni sadržaj, a nisu logotip. Nema mogućnosti za automatsko ispravljanje grešaka pri unosu teksta. Dio sadržaja nema jednostavne i čitljive fontove. Nema opcije uključivanja fonta za osobe s disleksijom. Video zapisi nemaju podnaslove i neki dokumenti nisu dostupni u strojno čitljivom obliku.<sup>47</sup> Stranica Ministarstva prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine ima dosta nedostataka. Slike nemaju prikladan opis. Video zapisi su bez podnaslova na hrvatskom jeziku. Sadržaj nekih poveznica nije jasno opisan, neki dokumenti nisu dostupni u strojno čitljivom obliku. Nije dobro podešena promjena kontrasta. Neki tekstovi su obostrano poravnani. Pojedine datoteke su u formatu u kojem ih čitač zaslona ne može pročitati. Dio teksta je istaknut jednako kao i poveznice, podcrtavanjem, što nije dobro.<sup>48</sup> Slike, pdf dokumenti i ostale datoteke na stranici Ministarstva hrvatskih branitelja nemaju prikladne tekstualne opise, nisu prepoznatljivi za čitač ekrana kao niti prikladne audio transkripte. Poveznice nisu podcrtane, neke se otvaraju u zasebnom prozoru, a ne u istom i ne sadrže opise.<sup>49</sup> Web stranica Ministarstva zdravstva uz slike nema nikakav opis i neke pdf datoteke ne može pročitati čitač zaslona.<sup>50</sup> Stranica Državnog

---

<sup>44</sup> Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU <https://razvoj.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/4323>

<sup>45</sup> Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike <https://mrosp.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/11968>

<sup>46</sup> Ministarstvo poljoprivrede <https://poljoprivreda.gov.hr/>

<sup>47</sup> Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture <https://mmpi.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti-22886/22886>

<sup>48</sup> Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine <https://mpgi.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/11122>

<sup>49</sup> Ministarstvo hrvatskih branitelja <https://branitelji.gov.hr/digitalna-pristupacnost/3746>

<sup>50</sup> Ministarstvo zdravstva <https://zdravlje.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/5283>

inspektorata također ima slike bez opisa i slike koje nisu logotip, a imaju tekstualni sadržaj.<sup>51</sup> Stranica Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade ima poprilično puno nepristupačnog sadržaja. Slike koje su na naslovnoj strani nemaju tekstualni opis. Neki dokumenti nisu skroz prilagođeni čitaču ekrana, a neki PDF dokumenti su objavljeni kao slika pa ih čitač ekrana ne može prepoznati i pročitati. Poveznice nisu dobro istaknute pa ih je teško prepoznati. Ne postoji mogućnost da se tipkovnicom mijenjaju postavke i poveća font. Audio i video zapisi nemaju dobar naslov na hrvatskom jeziku. Gumbi na audio i video zapisima nemaju kratak naziv na hrvatskom jeziku i ne označavaju zadanu funkcionalnost gumba. Slike, grafovi i dijagrami nemaju opis koji slijepa osoba može pročitati pomoću softvera za čitanje. Naslovi imaju serif font.<sup>52</sup> Na stranici Hrvatske vatrogasne zajednice slike nemaju prikladan opis, dio slika ima tekstualni sadržaj, a nisu logotip. Neke od pdf datoteka nisu direktno iz Microsoft Office Word, nego su skenirane, a takve ih čitač ekrana ne prepoznaje. Neke poveznice nisu podcrtane i nemaju opis. Kod nekih poveznica nazivi ne ogovaraju detaljno sadržaju.<sup>53</sup> Stranica državnog hidrometeorološkog zavoda ima slike bez prikladnog opisa, slike koje nisu logotip, a imaju tekstualni sadržaj. Veličina slova nije prilagođena za sve dobne skupine.<sup>54</sup> Na stranici Državne geodetske uprave je samo navedeno da sadržaj poveznica nije jasno opisan i slike nemaju prikladan opis.<sup>55</sup> Stranica Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva ima slike bez prikladnog opisa i slike koje imaju tekstualan sadržaj, a nisu logotipi.<sup>56</sup> Stranica Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) također ima neke određene nepristupačne dijelove. Kad čitač zaslona ne može prepoznati neki element ili pogrešno prenosi informaciju, te informacije se ne prenose na svim mrežnim stranicama. Uz slike nema opisa na hrvatskom jeziku koji bi pobliže opisao što slika predstavlja. Neke poveznice nemaju opis. PDF datoteke nisu izvezeno iz Microsoft Office Word, već su skenirane i takve nisu dostupne čitaču ekrana.<sup>57</sup> Na stranici Financijske agencije slike nemaju prikladan opis kao i audio i video sadržaji te tablice i grafovi. Poveznice ispod naziva tema nisu dovoljno istaknute i nemaju prikladan opis. Neki obrasci nemaju odgovarajući opis za osobe koje koriste čitače ekrana. Tipkovnicom se ne može potpuno pristupiti postavkama pristupačnosti niti sadržaju stranice.

---

<sup>51</sup> Državni inspektorat <https://dirh.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/322>

<sup>52</sup> Središnji državni ured za demografiju i mlade <https://demografijaimlade.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti-6160/6160>

<sup>53</sup> Hrvatska vatrogasna zajednica <https://hvz.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/1810>

<sup>54</sup> Državni hidrometeorološki zavod [https://meteo.hr/o\\_nama.php?section=naslovnica&param=digitalna\\_pristupacnost](https://meteo.hr/o_nama.php?section=naslovnica&param=digitalna_pristupacnost)

<sup>55</sup> Državna geodetska uprava <https://dgu.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/5517>

<sup>56</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/1458>

<sup>57</sup> Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti <https://www.hakom.hr/hr/izjava-o-pristupacnosti/966>

Izbornici i podizbornici se aktiviraju prelaskom pokazivača preko njega, a trebali bi se aktivirati klikom ili dodiranjem.<sup>58</sup> Hrvatska akreditacijska agencija također ima određene nedostatke. Ne može se promijeniti veličina fonta i ne može se uključiti font za osobe s disleksijom. Kontrast nije idealan u odnosu na pozadinu i ostale boje i ne postoji opcija promjene kontrasta. Neke slike nemaju odgovarajući opis. Videozapisi nemaju podnaslove na hrvatskom jeziku i neke datoteke nisu dostupne u formatu da ih može pročitati čitač zaslona.<sup>59</sup>

#### 4. DIGITALNI JAZ

Digitalni jaz je pojava koja predstavlja problem u pružanju usluga i sudjelovanju građana. To je podjela koja označava jaz i razlike između onih kojima je informacijska tehnologija dostupna i koriste se njome i onih koji nemaju te mogućnosti. Razlikuju se različite mogućnosti pristupa internetu i različit način korištenja interneta. Mogućnosti pristupa internetu odnose se na društveno-ekonomski razvoj i tehnološku infrastrukturu, dok su načini korištenja internetom povezani s obrazovanjem, vještinama, osobnom željom te samim povjerenjem u Internet.<sup>60</sup> Poznate su 3 vrste digitalne podjele. Globalna podjela odnosi se na razlike u korištenju interneta i pristupu uslugama između razvijenih zemalja i onih u razvoju. Društvena podjela označava razliku između onih koji imaju pristup internetu i onih koji nemaju, a žive u istoj zemlji. Demokratska podjela odnosi se na razlike između onih koji koriste digitalne usluge kako bi bili uključeni u javni život i onih koji to ne čine. Uvijek će postojati određena skupina ljudi koja će biti isključena zbog nemogućnosti korištenja informacijsko komunikacijskih tehnologija. To ovisi o spolu, dobi, rasi, živi li osoba u gradu ili na selu i još mnogim drugim razlozima. Eurostat je 2016. godine prikupio podatke koji kazuju da se više od četiri petine stanovnika Europe tada koristilo internetom. Onih koji Internet nikada nisu koristili je bilo 14%. Pristup internetu imalo je 85% građana što je veliki porast u odnosu na prijašnje godine. Postojale su razlike između razvijenih zapadnoeuropskih zemalja kao što su Danska, Njemačka, Luksemburg, Švedska i zemalja koje su tada bile nove članice EU poput Bugarske i Grčke. Postojale su i velike razlike u dobi, osobe između 16 i 24 godine više koriste Internet nego osobe između 55 i 74 godine. Internet se najviše koristio za rad i neku vrstu zabave, manje za

---

<sup>58</sup> Financijska agencija <https://www.fina.hr/izjava-o-digitalnoj-pristupacnosti>

<sup>59</sup> Hrvatska akreditacijska agencija <https://akreditacija.hr/izjava-o-pristupacnosti/>

<sup>60</sup> Wilson et al, 2003, u Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu. Str. 535

Internet bankarstvo i kupnju, a najmanje za e-usluge. DESI indeks za 2016. pokazuje da se samo 32% građana koristi online javnim uslugama.<sup>61</sup>

Pojam digitalne podjele pojavio se 1990-ih godina u SAD-u. Najviše se koristio za one koji imaju pristup internetu i one kojima je to onemogućeno.<sup>62</sup> Nakon nekoliko godina počelo se primjećivati da digitalna podjela nisu samo razlike među onima koji imaju i nemaju Internet. Već se ona odnosi na još mnogo drugih razlika. Kao što su socijalne razlike ili razlike u načinu pristupa internetu ili korištenju računala. Nadalje, digitalna podjela se odnosila i na znanja, sposobnosti i vještine. Postoji nekoliko aspekata digitalne podjele.<sup>63</sup> Prvi od aspekata su ekonomski resursi koji govore o nejednakoj platežnoj moći između društva i pojedinaca u društvu. Zatim geografski aspekt kojem su prikazane razlike između urbanih i ruralnih područja. Opće je poznato da mlađi ljudi brže i bolje usvajaju nove tehnologije i znanja u odnosu na starije. Veliki problem predstavlja 2/3 nepismenih žena u svijetu, one imaju otežan pristup novim tehnologijama. Osobe s invaliditetom često nailaze na mnoge poteškoće fizičke, ekonomske, psihološke naravi. Digitalna podjela se shvaća kao posljedica trajnog problema siromaštva i nejednakosti.<sup>64</sup>

Nakon Drugog svjetskog rata i ekonomskog rasta 1970-ih pojavljuje se problem socijalne isključenosti. Kako pojašnjava Z. Šućur (1995) pojam „isključeni“ prvenstveno se odnosio na Francusku i francusko govorno područje, a uključivao je brojne skupine ljudi kao što su mentalno retardirane, osobe s invaliditetom i socijalno neprilagođene (zlostavljanu djecu, ovisnike i alkoholičare, delikvente, nezaposlene, siromašne, psihijatrijske bolesnike, marginalne, asocijalne i osobe sklone samoubojstvu). Izraz je prvi put upotrijebio Rene Lenoir 1976. godine. Kasnije se pojmu isključeni pridružuju i migranti te etničke i rasne skupine. Društvena isključenost obuhvaća materijalne i nematerijalne elemente životnoga standarda te označava nepotpuni pristup pravima građanskog statusa, koja su važna pretpostavka osiguranja zdravstvene zaštite, osnovnoga obrazovanja i materijalnoga standarda.<sup>65</sup> Smatra se da su društveno isključeni svi oni koji ne sudjeluju u normalnim društvenim aktivnostima. Biti

---

<sup>61</sup> Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu. Str. 536, 537

<sup>62</sup> Kassam i sur., 2013.; Moshe, 2013.; Sparks, 2013. u Vrkić Dimić, J. (2014). Problem digitalne podjele. Napredak, 154 (4). Str. 420

<sup>63</sup> Bindé, 2007. u Vrkić Dimić, J. (2014). Problem digitalne podjele. Napredak, 154 (4). Str. 421, 422

<sup>64</sup> Katulić, A. i Barbarić, A. (2021). Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. *Bosniaca*, 26 (26)

<sup>65</sup> Hrvatska enciklopedija 2021 u Katulić, A. i Barbarić, A. (2021). Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. *Bosniaca*, 26 (26): 11

isključen ne znači samo biti bez nekakvih prihoda ili materijalnih izvora već i izgubiti svoje mjesto u društvu, odnosno naći se na periferiji društva ili blizu dna društva.<sup>66</sup> Pojedinci mogu biti isključeni iz područja obrazovanja, zaposlenja, stanovanja, poštovanja. Suprotnost društvenoj isključenosti je društvena uključenost. Odnosi se na uključivanje pojedinaca u različite oblike društvenog života, a sadržava ekonomsku, kulturnu, socijalnu i političku participaciju pojedinca.<sup>67</sup> Društvena uključenost predstavlja temelj za povezanost modernog informacijskog društva. Podrazumijeva uklapanje u zajednicu i društveno okruženje uz zadržavanje vlastitog identiteta. Ona je dvosmjernan proces prilagodbe.<sup>68</sup>

## 5. PROGRAM E-HRVATSKA

### 5.1. Program e-Hrvatska

Glavni prioriteti programa e-Hrvatska su podizanje kvalitete i efikasnosti usluga građanima i poduzećima, ostvarenje uvjeta za povećanje konkurentnosti hrvatskih poduzeća i podizanje razine opće informatičke pismenosti stanovništva. Temelj je razvoj informacijskog društva. Svi građani trebaju imati jednak pristup informacijama te se moraju stvoriti uvjeti u kojima su te informacije i znanje dostupni svima bez obzira na mnogobrojne razlike. Te razlike mogu biti zemljopisne, generacijske, socijalne ili brojne druge. Središnji državni ured za e-Hrvatsku je nadležan za provedbu, koordinaciju, praćenje i formiranje politike za informacijsko društvo. Ured je 2004. godine započeo provedbu navedenog Programa e-Hrvatska. Programom se žele postići strateški ciljevi za stvaranje djelotvornog institucionalnog i pravnog okvira za razvoj sigurne elektroničke i informacijske infrastrukture uporabom nove ICT tehnologije. Za vrijeme stvaranja tog programa Republika Hrvatska još nije bila u članstvu Europske unije. Cilj je bio da kad Hrvatska postane članicom ima modernu i pristupačnu javnu upravu koja će biti orijentirana na korisnike. Također težilo se velikom razvitku sadržaja i informatičkih usluga. Ciljevi ovog programa usklađeni su sa ciljevima i smjernicama EU i2010 inicijative. Do tada

---

<sup>66</sup> Šućur 2004 u Katulić, A. i Barbarić, A. (2021). Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. *Bosniaca*, 26 (26):12

<sup>67</sup> Kronauer 1998 u u Katulić, A. i Barbarić, A. (2021). Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. *Bosniaca*, 26 (26):12).

<sup>68</sup> Katulić, A. i Barbarić, A. (2021) Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. *Bosniaca*, 26 (26):12).

su se u Hrvatskoj razvili mnogi projekti kao što su e-Otoci, MojaUprava, HITRO.HR. Građani su sve više počeli shvaćati potencijale primjene tehnologija. Zaključeno je da je glavni zadatak Vlade RH nastavak razvijanja i podupiranja projekata za korištenje novih i inovativnih tehnologija.<sup>69</sup>

Projektom Infolex se digitaliziraju propisi i ostali pravni propisi u Republici Hrvatskoj. Hrvatsko zakonodavstvo se može pretraživati po brojnim kriterijima. Vremeplovom su prikazana sva stanja određenog propisa, od prijedloga i donošenja do stavljanja izvan snage. Sustav sadrži i registar pravnih akata, kalendar zakonodavstva, pregled po pravnim skupinama, provjeru pročišćavanja tekstova i niz drugih mogućnosti. Unutar projekta Infolex se nalazi projekt Blindlex u kojem se sadržaj sa Infolexa prilagođava slijepim i slabovidnim osobama. Dakle cilj ovog projekta je učiniti dostupnim putem interneta propise Republike Hrvatske i zakonodavstvo EU svim građanima i javnom i privatnom sektoru, kao i osobama s invaliditetom. Njima se nastoji omogućiti uključenost u društvo i poznavanje propisa.

Vergilius je bežični vodič za slijepu osobu. On se temelji na označavanju prostora RFID oznakama i integriranosti RFID čitača i prijenosnog ručnog računala uz pomoć bežičnih tehnologija s centralnom bazom podataka. Kada se slijepa osoba kreće prostorom ona dobiva glasovne informacije koje joj pomažu. To se najčešće nalazi na fakultetima, u bolnicama, studentskim domovima, u javnom prijevozu ili u uredima gradske uprave. Sustavom se mogu prenijeti i mnoge druge informacije kao što su informacije o radu liječnika ili raspored konzultacija na fakultetu. Sustav se vrlo lako može mijenjati i prilagođavati potrebnim uvjetima.<sup>70</sup>

Projektom Obrazovanjem do socijalne uključenosti se želi unaprijediti kvaliteta života, zapošljavanje i društvena uključenost osoba s invaliditetom putem informatičkog obrazovanja i pomoći im pri traženju posla kroz posebno prilagođen obrazovni program. Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske je jedinstvena, dobrovoljna, nestranačka, neprofitna udruga nacionalnih saveza osoba s invaliditetom, te roditelja djece i mladeži s invaliditetom koji nemaju poslovnu sposobnost ili ih zastupaju roditelji. Zamijećen je veliki problem u socijalizaciji osoba s invaliditetom i njihova integracija u društvo. Brojne udruge i druge

---

<sup>69</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH\\_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia\\_for\\_eInclusion\\_hrv.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia_for_eInclusion_hrv.pdf)

<sup>70</sup>[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH\\_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia\\_for\\_eInclusion\\_hrv.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia_for_eInclusion_hrv.pdf)



organizacije trude se poboljšati statuse invalida, više ih uključiti u cjelokupno društvo te im omogućiti ravnomjeran položaj. Ovim projektom se školuju mlađe osobe s invaliditetom kako bi stekle znanje i vještine koje mogu koristiti u svakodnevnom privatnom i poslovnom okruženju. Kako dosta nedostaje profesionalnih informatičara, osobe s invaliditetom se želi poučiti baš tome zanimanju. Dobivaju posebna IT znanja u skladu s aktualnim međunarodnim normama. Obrazovni program se sastoji od obrazovanja i obučavanja za traženje posla. Obuka se provodila u obliku interaktivne nastave i radionica te savjetovanja.<sup>71</sup>

## 5.2. Strategija e-Hrvatska 2020.

Strategijom e-Hrvatska 2020. javna uprava želi biti na usluzi građanima te poslovnim subjektima putem suvremenih informacijsko komunikacijskih tehnologija. Također će se poboljšati njihova kvaliteta života. Za takav razvoj je važno osigurati širokopojasni pristup i osigurati njegovu dostupnost na cijelom području. Temeljni ciljevi Strategije razvoja širokopojasnog pristupa do 2020. godine su: pokrivenost pristupnim mrežama slijedeće generacije (NGA, Next Generation Access Networks), koje omogućuju pristup Internetu brzinama većim od 30 Mbit/s za 100% stanovnika Republike Hrvatske te da 50% kućanstava Republike Hrvatske (korisnika usluge) pristupa internetu brzinom od 100 Mbit/s ili većom. Priprema strategije bila je vođena smjernicama strateškog europskog i nacionalnog konteksta te pravnog okvira. Najvažniji strateški kontekst je Digitalna agenda za Europu (DAE). To je prva od sedam inicijativa planiranih programom Strategije Europa 2020. Pokrenuta je u svibnju 2010. godine. Gospodarstvu i građanima EU želi omogućiti ostvarenje dobiti ako koriste digitalnu tehnologiju. Jedinstveno digitalno tržište prva sastavnica DAE koji sadrži 21 mjeru. Tim mjerama se nastoji potaknuti promet internetskim sadržajem, uspostaviti jedinstveni okvir za internetsko plaćanje i omogućiti zaštitu potrošača u digitalnom okruženju. Ključna aktivnost za razvoj jedinstvenog digitalnog tržišta je kreiranje prekograničnih e-usluga javne uprave. Akcijski plan za e-upravu za razdoblje 2016. - 2020. usvojen je u travnju 2016. godine. Akcijskim planom omogućuje se dinamičan i fleksibilan pristup kako bi se išlo u korak s okruženjem koje se brzo mijenja. Ciljevi akcijskog plana su modernizacija javne uprave, unapređenje prekogranične interoperabilnosti javne uprave te osiguranje digitalne interakcije

---

71

[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH\\_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia\\_for\\_eInclusion\\_hrv.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia_for_eInclusion_hrv.pdf)

uprave i korisnika. Najvažnije Strategije s kojima je usklađena Strategija e-Hrvatska 2020 su Nacionalna Strategija kibernetičke sigurnosti (NSKS) i Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u RH 2016.-2020. Nacionalna Strategija kibernetičke sigurnosti odnosi se na zaštitu kibernetičkog prostora i na unapređenje cjelokupnog društva u području kibernetičke sigurnosti. Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj od 2016. do 2020. godine Vlada Republike Hrvatske definirala je razvoj infrastrukture i usluga širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj, brzinama većim od 30 Mbit/s. Dodatno se treba omogućiti sudjelovanje osjetljivih skupina ljudi, pristup uslugama i informacijama i razvoj njihovih vještina i znanja. Treba ih poticati i motivirati na korištenje tehnologije. Bez toga, neke osobe će biti podložne zaostajanju za društvom, te će se samim time povećati digitalni jaz. Razvojem informatičke pismenosti smanjiti će se nezaposlenost i građani će lakše steći znanja i vještine za određene poslove. Veliki problem je raštrkanost informacija i usluga. To se riješilo uvođenjem sustava središnjeg državnog portala gdje su sve informacije na jednom mjestu. On je realiziran unutar domene gov.hr. Platforma e-Građani predstavlja temelj razvoja e-usluga za građane u Republici Hrvatskoj. Uključivanje ove platforme pri razvoju novih usluga je propisano zakonom. Usluge e-građana dostupne su u brojnim područjima. U području obitelji te odgoja i obrazovanja razvijene su e-usluge pribavljanje isprava iz Matice rođenih i vjenčanih te iz Knjige državljana, pristup roditeljima i djeci e-Dnevniku. U području zdravstva mogu se pogledati podaci o izabranim liječnicima, može se predati zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja, mogu se provjeriti recepti i još mnoge druge usluge. U području rada može se zatražiti okvirni izračun mirovine, imati uvid u prijave i odjave u mirovinskom osiguranju, mogu se unositi životopisi. Kad su u pitanju financije i porezi može se dobiti uvid u podatke iz porezno knjigovodstvenih kartica, uvid u doprinose. U području stanovanja može se dobiti uvid u zemljišnoknjižni i katastarski sustav, boravište se može prijaviti elektronički, e-Dozvolom se može pokrenuti postupak gradnje i izdavanje akata prije početka gradnje. HITRONet, tj. računalno komunikacijska mreža tijela državne uprave je komunikacijski sustav koji je važan za upravu. Putem povezanosti tijela javne vlasti stvorena je prva komponenta potpunog komunikacijskog sustava i ona je temelj za daljnji razvitak.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Strategija e-Hrvatska 2020

[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//MURH\\_migracija%20s%20weba//Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//MURH_migracija%20s%20weba//Strategija_e-Hrvatska_2020.pdf)

## 6. ZAKLJUČAK

Nakon pisanja ovog rada i upoznavanja svih mogućnosti koje e-uprava nudi osobama s invaliditetom zapažen je veliki iskorak i napredak u odnosu na prošle godine. No, i dalje ima prostora za poboljšanje. Informatički svijet je sklon promjenama i stalnom napredovanju, pa se u skladu s time trebaju razvijati i e-usluge. One nam olakšavaju život i svakodnevno obavljanje poslova. Sustavom e-Građani se mnoge stvari mogu riješiti i obaviti iz vlastitog doma. Prednost toga je manje potrošenog vremena. Pomoću jedinstvenih upravnih mjesta sve usluge se mogu obaviti odjednom i na istom mjestu. Stranka koja treba podnijeti više zahtjeva može to učiniti na jedinstvenom upravnom mjestu u javnopravnom tijelu, ti zahtjevi će se dostaviti svim nadležnim javnopravnim tijelima. Također, na jedinstvenom upravnom mjestu mogu se dobiti potrebni obrasci, obavijesti i savjeti. Njime se štedi vrijeme građana, njihov novac i trud, kao i trud službenika. Najveći digitalni portal u Republici Hrvatskoj je svakako e-Građani gdje se može dobiti nebrojeno puno usluga. Većina je naučena da sve što treba može dobiti klikom miša iz udobnosti doma. Bez obzira treba li se neki papir, potvrda ili čak podnijeti neki zahtjev, sve se to može elektroničkim putem. Problem postoji ako se netko baš i ne zna koristiti tehnologijom ili ga jednostavno ne zanima i ne želi naučiti. Starije osobe su posebno zakinute jer je teško naučiti nešto osobu koja se nikad prije nije susrela s time. Većina starijih nema ni volje naučiti i osuvremeniti se. Sljedeća posebna skupina su osobe s invaliditetom kojima također treba olakšati na određen prilagođen način. Kao što je prikazano u radu, web stranice brojnih ministarstva i organizacija nisu u potpunosti prilagođene određenim invaliditetima. Postoje brojni nedostaci i poteškoće u njihovu korištenju. Kroz naredne godine će se to ispraviti i osobe s invaliditetom će moći koristiti određene web stranice bez problema, kao i svi ostali građani. Svatko zaslužuje jednake prilike i mogućnosti te biti ravnopravan s ostalima. Trebao bi se nadvladati jaz koji nas prati već dugi niz godina, ali on će uvijek postojati i biti ukorijenjen u svima jer će uvijek postojati razlike među ljudima. Jedino što se može učiniti za poboljšanje je promatranje svih ljudi na isti način. Razvojem tehnologija i cjelokupnog društva te razlike će se možda smanjiti. Priželjkuje se da svi oni koji trenutno nemaju pristup internetu ili su zakinuti za neke usluge u budućnosti dožive promjenu i veliki napredak. Tehnologija se neprestano mijenja i razvija što je vrlo pozitivno, no tu uvijek ima i negativnih strana. Treba osigurati dobro i sigurno funkcioniranje svih sustava. Redovito ih treba kontrolirati i stalno nadograđivati novim svojstvima. Za sve to su potrebna značajna materijalna sredstva, kao i profesionalno stručno osoblje s određenim znanjem, a takve stvari iziskuju određeno vrijeme, pa se neke

velike promjene i napredak ne mogu dogoditi u kratkom vremenu. Potrebne su godine da bi se nešto usavršilo i dovelo do skorog savršenstva, a i dalje može biti podložno kvarenju. Često smo svjedoci urušavanja web stranica radi njihove prenapučenosti korisnicima. Dakle, sve što je elektronički i djeluje pojednostavljeno nije uvijek sigurno i stabilno. Brojnim projektima nastoji se razviti e-uprava i općenito elektronička infrastruktura pojedine zemlje. Veliku ulogu i značaj ima i Europska unija koja uvelike pomaže, kako materijalnim sredstvima tako i pravnom pomoći. Ona svojim aktima kazuje kako postupiti u određenoj situaciji, donosi važne odluke koje se mogu odnositi na pojedine zemlje. Neki njezini akti su temelj za razvoj pojedinih projekata i strategija ili cjelokupan razvitak države. Opstanku i razvoju e-uprave doprinosimo i mi sami. Moramo se prilagođavati novim tehnologijama, mijenjati se i učiti zajedno s njima. Trebamo biti uključeni u razne društvene procese i biti aktivan član zajednice. Kad god možemo pomoći osobi s nekim invaliditetom. Sve u svemu, Hrvatska dobro napreduje, iako gledajući neke druge zemlje, još je uvelike u zaostatku. Važno je da su postavljeni dobri temelji, a godine i nove generacije stručnjaka će uraditi svoje, ono najbolje.

## 7. POPIS LITERATURE

1. Alshehri, M. and Drew, S. (2010) E-government fundamentals: IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010
2. Brajković, L.(2018) Primjena koncepta "E-Uprava" u Republici Hrvatskoj; Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli <https://dabar.srce.hr/islandora/object/unipu:3194>
3. Dunleavy, P. (2009) Governance and state organization in the digital era, in The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies. Oxford: Oxford University Press
4. Johannessen, M. R. i Stendal, K. (2018) Improving Quality of Life for People With Disability Through Social Media: Towards an Affordance Framework <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/659>
5. Katulić, A. i Barbarić, A. (2021) Važnost pismenosti iz privatnosti u prevladavanju digitalnog jaza s naglaskom na ulogu knjižnica. Bosniaca, 26 (26) <https://hrcak.srce.hr/file/386744>
6. Koprić, I. (2017) Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i hrvatskom javnom upravljanju. Zagreb: Institut za javnu upravu

[https://www.academia.edu/31069260/Jedinstveno upravno mjesto one stop shop u europskom i hrvatskom javnom upravljanju](https://www.academia.edu/31069260/Jedinstveno_upravno_mjesto_one_stop_shop_u_europskom_i_hrvatskom_javnom_upravljanju)

7. Koprić, I. (2017) Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i i hrvatskom javnom upravljanju; Znanstveno-stručni skup Instituta za javnu upravu Građani, javna uprava, lokalna samouprava: jesu li mogući povjerenje, suradnja i potpora, Zagreb
8. Koprić, I., Musa, A., Giljević, T. (2017) Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu [https://iju.hr/Dokumenti/pub\\_35.pdf](https://iju.hr/Dokumenti/pub_35.pdf)
9. Kos, I. (2017) E-uprava; Pravni fakultet sveučilišta u Zagrebu <https://hrcak.srce.hr/file/284170>
10. Lips, M. (2006.) E-government under construction: Challenging traditional conceptions of citizenship
11. Musa, A. (2006) E-uprava i problem digitalne podjele: aktivnosti usmjerene na poboljšanje pristupa u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj [https://eu.pravo.hr/download/repository/Anamarija Musa E-uprava i problem digitalne podjele 2006%5B1%5D.pdf](https://eu.pravo.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006%5B1%5D.pdf)
12. Musa, A. (2017) Uprava u digitalno doba III.: Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. Dvanaesti forum za javnu upravu. Zagreb: FES i IJU: [https://iju.hr/Dokumenti/fju\\_12.pdf](https://iju.hr/Dokumenti/fju_12.pdf)
13. Vrkić Dimić, J. (2014). Problem digitalne podjele. Napredak, 154 (4) <https://hrcak.srce.hr/file/204690>

#### Internet:

1. An official website of the European Union <https://digitalstrategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>, pristupljeno 08.6.2022.
2. Državna geodetska uprava <https://dgu.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/5517>, pristupljeno 11.6.2022.
3. Državni hidrometeorološki zavod [https://meteo.hr/o\\_nama.php?section=naslovnica&param=digitalna pristupacnost](https://meteo.hr/o_nama.php?section=naslovnica&param=digitalna_pristupacnost), pristupljeno 11.6.2022.

4. Državni inspektorat <https://dirh.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/322>, pristupljeno 11.6.2022.
5. Eurostat- Digital economy and society [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital economy and society](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society) pristupljeno 11.7.2022.
6. Financijska agencija <https://www.fina.hr/izjava-o-digitalnoj-pristupacnosti>, pristupljeno 11.6.2022.
7. H-Alter; Digitalno uključeni ili isključeni: <https://h-alter.org/hrvatska/digitalno-ukljuceni-ili-iskljuceni/>, pristupljeno 18.3.2022.
8. Hrvatska akreditacijska agencija <https://akreditacija.hr/izjava-o-pristupacnosti/>, pristupljeno 11.6.2022.
9. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti <https://www.hakom.hr/hr/izjava-o-pristupacnosti/966> , pristupljeno 11.6.2022.
10. Hrvatska vatrogasna zajednica <https://hvz.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/1810>, pristupljeno 11.6.2022.
11. Hrvatski savez slijepih; Letak, Programska rješenja za pokretne uređaje [https://savez-slijepih.hr/app/uploads/2021/01/Letak\\_Programska-rjesenja-za-pokretne-uredaje.pdf](https://savez-slijepih.hr/app/uploads/2021/01/Letak_Programska-rjesenja-za-pokretne-uredaje.pdf) , pristupljeno 15.3.2022.
12. Hrvatski zavod za javno zdravstvo, izvješće o osobama s invaliditetom u Republici Hrvatskoj: <https://www.hzjz.hr/periodicne-publikacije/izvjesce-o-osobama-s-invaliditetom-u-republici-hrvatskoj-stanje-09-2021/> , pristupljeno 15.3.2022.
13. IUS-INFO - Pravni informacijski portal: Negativni aspekti digitalizacije <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/45140#> , pristupljeno 28.6.2022.
14. Ministarstvo financija <https://mfin.gov.hr/> , pristupljeno 10.6.2022.
15. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja RH <https://mingor.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/76> , pristupljeno 10.6.2022.
16. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja RH: Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine: [https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija\\_e\\_Uprave\\_HRV\\_final.pdf](https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf) , pristupljeno 21.4.2022.
17. Ministarstvo hrvatskih branitelja <https://branitelji.gov.hr/digitalna-pristupacnost/3746> , pristupljeno 10.6.2022.
18. Ministarstvo kulture i medija <https://min-kulture.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/20032> , pristupljeno 10.6.2022.

19. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture <https://mmpi.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti-22886/22886> , pristupljeno 10.6.2022.
20. Ministarstvo obrane <https://www.morh.hr/naslovnica/izjava-o-pristupacnosti/> , pristupljeno 10.6.2022.
21. Ministarstvo poljoprivrede <https://poljoprivreda.gov.hr/> , pristupljeno 10.6.2022.
22. Ministarstvo pravosuđa i uprave <https://mpu.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/24263>, pristupljeno 10.6.2022.
23. Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine <https://mpgi.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/11122> , pristupljeno 10.6.2022.
24. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike <https://mrosp.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/11968> , pristupljeno 10.6.2022.
25. Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU <https://razvoj.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/4323> , pristupljeno 10.6.2022.
26. Ministarstvo turizma i sporta <https://mint.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/21813> , pristupljeno 10.6.2022.
27. Ministarstvo unutarnjih poslova <https://mup.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/286559> , pristupljeno 10.6.2022.
28. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova <https://mvep.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/245000>, pristupljeno 10.6.2022.
29. Ministarstvo zdravstva <https://zdravlje.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/5283>, pristupljeno 10.6.2022.
30. Ministarstvo znanosti i obrazovanja <https://mzo.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/3936>, pristupljeno 10.6.2022.
31. NDIA <https://www.digitalinclusion.org/data-research/>, pristupljeno 1.7.2022.
32. Organization of American States; About E-government: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx> , pristupljeno 08.6.2022.
33. School of political science; E-Governance: Meaning, Objectives, Features, And 4 Types: <https://schoolofpoliticalscience.com/what-is-e-governance/>, pristupljeno 08.6.2022.
34. Središnji državni ured za demografiju i mlade <https://demografijaimladi.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti-6160/6160>, pristupljeno 25.4.2022.

35. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/digitalna-pristupacnost>, pristupljeno 15.3.2022.
36. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/izjava-o-pristupacnosti/1458>, pristupljeno 16.3.2022.
37. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva [https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH\\_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia\\_for\\_eInclusion\\_hrv.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/MURH_migracija%20s%20weba/Arhiva%20projekata/eCroatia_for_eInclusion_hrv.pdf), pristupljeno 8.6.2022.
38. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>, pristupljeno 18.3.2022.
39. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Smjernice za osiguravanje digitalne pristupačnosti <http://digarhiv.gov.hr/arhiva/86/202982/www.carnet.hr/wp-content/uploads/2019/11/Smjernice-digitalne-pristupac%cc%8cnosti-ver.-1.1.pdf>, pristupljeno 19.3.2022.
40. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva; Strategija e-Hrvatska 2020 [https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//MURH\\_migracija%20s%20weba//Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//MURH_migracija%20s%20weba//Strategija_e-Hrvatska_2020.pdf), pristupljeno 29.6.2022.
41. UN DESA (2008) UN e-government survey 2008: From e-government to connected governance<sup>27</sup> <https://desapublications.un.org/file/770/download>, pristupljeno 28.6.2022.
42. UN E-government Knowledgebase: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/unegovdd-framework>, pristupljeno 08.6.2022.

## Propisi:

1. Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom, NN 64/01
2. Zakon o općem upravnom postupku, NN 110/21
3. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, NN 17/19
4. Zakon o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave, NN 85/20



