

# E-uprava u hrvatskoj državnoj upravi

---

Lovrić, Kristina

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2023

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:169759>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-29**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR ZA JAVNU UPRAVU I JAVNE FINACIJE  
STRUČNI DIPLOMSKI STUDIJ JAVNA UPRAVA

Kristina Lovrić

E-UPRAVA U HRVATSKOJ DRŽAVNOJ UPRAVI

Diplomski rad

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Jasmina Džinić

Zagreb, 2023

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. KONCEPT E-UPRAVA.....	3
2.1. Definicija i značajke e-uprave .....	3
2.2. Razvoj e-uprave .....	5
2.3. Prednosti i nedostaci e-uprave .....	7
3. E-UPRAVA U EUROPSKOJ UNIJI.....	10
4. RAZVOJ E-UPRAVE U REPUBLICI HRVATSKOJ .....	15
4.1. Tijek razvoja .....	15
4.2. Strateški planovi za e-upravu.....	18
4.2.1. Strategija e-Hrvatska 2020. ....	20
4.2.2. Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032.....	22
4.3. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva .....	25
4.4. Sustav e-Građani.....	26
5. RAZVIJENOST E-UPRAVE U HRVATSKOJ DRŽAVNOJ UPRAVI ....	30
5.1. Primjena e-uprave u ministarstvima .....	32
5.2. Primjena e-uprave u državnim upravnim organizacijama .....	36
6. ZAKLJUČAK .....	42

## Izjava o izvornosti

Ja, Kristina Lovrić 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 koristio/-la drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Kristina Lovrić v.r.  
(potpis studenta)

## 1. UVOD

Sve veća digitalizacija društva i primjena informacijsko-komunikacijskih tehnologija i alata u svakodnevni život društva uvjetovala je promjenama na globalnoj razini. U suvremenom dobu sve veće umreženosti društva gdje su nam sve potrebne informacije i usluge dostupne u bilo kojem trenutku, bilo gdje na svijetu te na našim dlanovima potrebna je i istovremena reforma sustava javne uprave te načina na koji uprava komunicira i pruža svoje usluge građanima i poslovnim subjektima.

Elektronička uprava ili skraćeno e-uprava novi je koncept interakcije i pružanja usluga javne uprave građanima i poslovnim subjektima s ciljem veće učinkovitosti, djelotvornosti i transparentnosti uprave. Usluge postaju dostupne online te se transformiraju u elektroničke usluge odnosno e-usluge koje su dostupne korisnicima bilo gdje na svijetu i u bilo koje doba dana bez potrebe djelovanja u fizičkom obliku te fizičkih dolazaka u prostorije nadležnih upravnih tijela. Za takav razvoj javne uprave država potreban je poseban napor i želja za primjenom informacijsko-komunikacijskih tehnologija u radu uprave, što bolji strateški dokumenti, razvoj informacijske infrastrukture, edukacija zaposlenih u tijelima uprave o prednostima digitalizacije rada kao i edukacija građana i poslovnih subjekata za korištenje novih metoda pružanja usluga.

Digitalizirana i umrežena javna uprava omogućava građanima i poslovnim subjektima bržu i jednostavniju komunikaciju te samim time razvija se zadovoljstvo korisnika uslugama koje uprava pruža, jača se vjera u pravilnost rada institucija zbog smanjene mogućnosti koruptivnog ponašanja te se javna uprava razvija i jača na globalnom tržištu.<sup>1</sup>

Prvi dio rada bavi se samim konceptom i definicijom elektroničke uprave te njezinim najvažnijim značajkama, prati se razvoj koncepta e-uprave i primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije i alata kroz povijest te se navode najznačajnije prednosti i nedostaci uvođenja elektroničke uprave.

Drugi dio rada prikazuje razvoj elektroničke uprave u Europskoj uniji kroz mnogobrojne strateške i akcijske planove, mišljenja i stavove Europske unije o konceptu e-uprave te razvoj

---

<sup>1</sup> Vrček, N. i Musa, A. (2016) E-uprava u Hrvatskoj i izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu. U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o.; str. 11

smjernica i prikaz nadzora Europske unije nad državama članicama kod primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija za razvoj e-uprave.

Treći dio rada obuhvaća razvoj primjene e-uprave u Republici Hrvatskoj, analizu strateških dokumenata vezanih za primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije i e-uprave u Republici Hrvatskoj kao i pregled portala e-Građani kao jednog od boljih projekata Vlade Republike Hrvatske u području pružanja usluga elektroničkim putem te analizu Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva kao centralnog tijela koji potiče i prati razvoj e-uprave i e-usluga.

Zadnji dio rada obuhvaća istraživanje primjene elektroničke uprave u tijelima središnje državne uprave: ministarstvima i državnim upravnim organizacijama. Analizira se izgled mrežnih stranica upravnih tijela, informacije koje se objavljuju građanima te način i opseg elektroničkih usluga koje organizacije pružaju.

## 2. KONCEPT E-UPRAVA

### 2.1. Definicija i značajke e-uprave

„E-uprava predstavlja korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) u javnoj upravi u svrhu povećanja efikasnosti i učinkovitosti u pružanju javnih usluga i funkcioniranja unutarnjih procesa, s jedne strane, te povećanja transparentnosti i odgovornosti javne uprave s druge strane“<sup>2</sup> Ovako definiranje predstavlja šire shvaćanje e-uprave odnosno uprave utemeljene na znanju unutar informacijskog društva i ekonomije utemeljene na znanju. Točnije, e-uprava spaja dva čimbenika koja se dosad nisu povezivala:

- a.) okolinu to jest novo okruženje koje je nastalo korištenjem interneta, WWW-a, e-maila te ostalih informacijsko-komunikacijskih tehnologija u kombinaciji s modelima menadžmenta kao što je usmjerenost na klijente/građane i single-window konvergencija te
- b.) temeljnog oblika države i javne uprave unutar nje povezujući dinamičan odnos među demokracije, vladavine i javnog menadžmenta.<sup>3</sup>

U užem smislu e-upravu možemo definirati kao način kojim država i njene institucije objavljuju određene bitne informacije online ili pružaju određene usluge kao što su produživanje osobne iskaznice, vađenje zapisa o nekažnjavanju i slično isto online putem odnosno na odgovarajućim internetskim stranicama ili na određenim objedinjenim mjestima (one stop shop) ako su uspostavljeni i to na brz, efikasan i jednostavan način za građane, privatni sektor odnosno cjelokupno društvo.

E-uprava je novi koncept funkcioniranja javne uprave koja putem novih metoda pokušava na brz, efikasan i jednostavan način olakšati unutarnje djelovanje organizacije i sustava te osigurati građanima i javnosti dostupnost informacija na pristupačan način, samim time pojam e-uprava obuhvaća koncept pružanja usluga i informacija civilnom sektoru, privatnom sektoru, građanima itd. električnim putem i procese unutarnjeg djelovanja javne uprave potpomognuto informacijsko-komunikacijskom tehnologijom.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, str. 9

<sup>3</sup> Brown, D. (2005) Electronic government and public administration; u: International Review of Administrative Sciences, vol 71, br. 2, str. 242

<sup>4</sup> Musa, A., Vrčec, N., Jurić, M. (2017) Elektronička uprava kao perspektiva razvoja društva i privatnog sektora. U: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T., ur. Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu, str. 528

E-uprava djeluje transformacijski u dva smjera funkcioniranja uprave: vanjsku i internu. Vanjska transformacija uprave predstavlja promjenu odnosa s vanjskim korisnicima, u smislu pružanja javnih usluga i informacija online, uz uključivanje građana dok interna transformacija uprave predstavlja promjenu internih procesa i povezivanja unutar uprave (npr. uspostavljanjem one-stop shopa).<sup>5</sup>

Samim uvođenjem elektroničke uprave došlo je do promijenjenih odnosa i načina komunikacije građana, privatnog sektora odnosno društva s državom.

„Domene promjene na koje djeluje e-uprava koncipiraju u četiri glavna područja:

- (1) uprava prema građanima (government-to-citizens): pružanje javnih usluga građanima;
- (2) uprava prema privatnom sektoru (government-to-business) :pružanje javnih usluga privatnom sektoru;
- (3) uprava prema drugim upravnim organizacijama i institucijama vlasti (government-to-government) : povezivanje organizacija, njihovih procesa i informacija;
- (4) unutarnji upravni procesi (internal efficiency and effectiveness) : stvaranje informacijske osnove i razvoja procedura za efikasno i ekonomično osiguravanje unutarnjih procesa u javnoj upravi.“<sup>6</sup>

Elektronička uprava utječe na različite aspekte pa tako e-uprava mijenja ulogu države u međunarodnom okružju čime se osobito utječe na položaj i atraktivnost države za međunarodne gospodarske i političke tokove;<sup>7</sup> utječe i na metode rada i strukturu uprave kroz povećanje efikasnosti i efektivnosti u radu; isto tako razvijaju se nove vještine i znanja kod državnih službenika te omogućava veću razinu transparentnosti javne uprave kao i dostupnost različitih javnih evidencija.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, str. 532.-533.

<sup>6</sup> Vrček, N. i Musa, A. op. cit. u bilj. 1, str. 12

<sup>7</sup> *Ibid.*, str. 11

<sup>8</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G.; Upravna znanost- Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb, 2014., str. 36.-38.



## 2.2. Razvoj e-uprave

Fenomen elektroničke uprave razvija se od sredine 1980-ih ali tek u posljednjih par godina naziv e-uprava se sve više spominje i koristi kako u literaturi tako i pri opisu novog funkcioniranja države i javne uprave.<sup>9</sup>

Razvoj e-uprave možemo povezati s interakcijom tri međusobno odvojena koncepta koji su isto prošli kroz svoj razvoj: informacijsko-komunikacijska tehnologija, koncepti upravljanja kao i same vlade.<sup>10</sup> Većina tehnološkog razvoja i novih modela upravljanja razvija se zapravo u privatnom sektoru, dok na državu odnosu vladu veliki utjecaj ima njena okolina to jest interesi i potrebe građana. Tako u novije vrijeme upravo vidimo trend prenošenja određenih praksa a i modela upravljanja iz privatnog u javni sektor posebice pod utjecajem doktrine novog javnog menadžmenta. Javna uprava još istražuje i upoznaje sva obilježja i karakteristike elektroničke uprave kao i njezinih alata pa je i samim time koncept i fenomen e-uprave u konstantnom razvoju.<sup>11</sup>

Gore navedeni koncepti su zapravo povezani s tri društveno-ekonomske evolucije: tehnološka, menadžerska i evolucija uprave.<sup>12</sup>

Prva je tehnološka evolucija koju karakterizira veoma brz razvoj IKT-a gdje kao posljedica tog razvoja se javlja sve veće korištenje kompjutera u kućanstvima kao i u samoj upravi. Uz to razvija se Internet a s tim i elektronička pošta koji ubrzavaju način komunikacije među društvom i državom, nastaju prve vladine internetske stranice što intenzivno mijenja odnos među države i društva.<sup>13</sup> Druga je menadžerska evolucija. Kroz doktrinu novog javnog menadžmenta u javnu upravu su sve više ulazile vrijednosti ekonomičnosti, efikasnosti i efektivnosti kako bi se osigurali novi i bolji uvjeti rada uprave, sve više metoda rada i upravljanja iz privatnog sektora prebacuje se u javni te se na privatni i neprofitni sektor gleda kao partnere javne uprave a i same države. Treća je evolucija uprave odnosno novi koncepti upravljanja. Na razvoj e-uprave uz tehnološku i menadžersku evoluciju značajno su utjecali i faktori koji su svojstveni javnom sektoru, tako govorimo o promijenjenim zahtjevima i interesima građana, političarima kao bitan faktor, javnim uslugama i kao najvažniji faktor

---

<sup>9</sup> Brown, D., op. cit. u bilj. 2, str. 244

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

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

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Ključna prekretnica bila je „millennial bug“ poznatiji kao Y2K koji je prisilo vlade da počnu ozbiljno shvaćati tehnološki napredak a i samu elektroničku infrastrukturu.

sama veličina i kompleksnost javne uprave.<sup>14</sup> Dolazi do reorijentacije na doktrinu dobre vladavine (good governance) gdje se nalaže otvaranje javne uprave građanima i javnosti, jačanje uključivanja građana u rad javne uprave kao i pojačavanje otvorenosti javne uprave i vlasti.<sup>15</sup>

Razvojem e-uprave smatra se zapravo neprekidno i stalno unapređivanje načina komuniciranja uprave i države s građanima, civilnim i privatnim sektorom kao i poboljšanje i unapređenje pružanja usluga.

„Faze u razvoj e-uprave definirane su kroz ljestvicu prema parametrima utvrđenima Bangemannovim izvještajem :

- *Faza 0 – Nema informacije – informacija, a time i usluga, nije dostupna na internetu,*
- *Faza 1 – Informacija – na internetu je dostupna samo informacija o načinu ostvarivanja usluge, uključujući opis postupka i uvjete, pravni okvir i slično*
- *Faza 2 – Jednosmjerna interakcija – obilježava je djelomično ostvarivanje usluge putem dostupnosti formulara u elektroničkom dok korisnik ispunjavanje koraka još uvijek mora obaviti u fizičkom obliku*
- *Faza 3 – Dvosmjerna komunikacija – obilježava je djelomično ostvarivanje usluge putem interaktivnog ispunjavanja formulara i prijava uz autentifikaciju, čime se pokreće postupak ostvarivanja usluge; komunikacija je dvosmjerna u smislu da i korisnik, za razliku od prethodne faze, svoj input može dati online; međutim, finalni produkt i dalje je moguć samo u fizičkom obliku;*
- *Faza 4 – Transakcija – u ovoj fazi cijela je usluga dostupna online, od ispunjavanja formulara, autentifikacija, plaćanja, potvrda i sl., bez potrebe da se dio usluge ostvaruje odnosno ispunjava u fizičkom obliku.“<sup>16</sup>*

U razvoju e-uprave razlikujemo i 3 modela interakcija koji omogućavaju različite načine usluga: menadžerski model, konzultativni model i participativni model. Prvi je usmjeren na efikasno i učinkovito pružanje usluga uz pomoć informacijsko-komunikacijskih tehnologija kod isporuke usluga; drugi je usmjeren na olakšavanje komunikacije građana i uprave kroz

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, str. 255

<sup>15</sup> Vrček, N. i Musa, A. op. cit. u bilj. 1, str. 9.-10.

<sup>16</sup> *Ibid.*, str. 13.-15.

moгуćnost davanja primjedbi, prijedloga i mišljenja te treći omogućava aktivnu participaciju građana u oblikovanje javnih politika putem online savjetovanja, društvenih mreža i slično.<sup>17</sup>

Postoje i određeni preduvjeti razvoju elektroničke uprave zbog njenog utjecaja na funkcioniranje države i društva. Tako na političkoj i policy razini bitan je strateški pristup, politička podrška i koordinacijski kapaciteti, s ekonomsko-materijalnog aspekta bitni su odgovarajući financijski kapaciteti i infrastruktura, s pravno-upravnog aspekta pravni okvir i upravni kapaciteti te s aspekta odnosa s vanjskim dionicima bitno je partnerstvo, povjerenje i komunikacija i društvo znanja. Sve to skupa pridonosi razvoju uprave i unutarnjih procesa na transparentan i odgovoran način.<sup>18</sup> Također kao bitan preduvjet razvoja a i samog uvođenja e-uprave je postojanje klasične birokratske to jest weberijanske upravne organizacije koja se temelji na neosobnom obavljanju posla te neosobnim pravilima kako bi se smanjila korupcija. Upravo zemlje u kojima postoji takva vrsta upravnih organizacija i poštivanje pravnih pravila uspješno uvode elektroničku upravu dok kod zemalja u kojima je slabije razvijena više podilazi koruptivnim djelatnostima te je smanjena mogućnost razvoja e-uprave.<sup>19</sup>

Razvoj elektroničke uprave podupiru i mnogobrojne međunarodne institucije kao Svjetska banka, OECD, Ujedinjeni narodi kao i Europska unija.

### 2.3. Prednosti i nedostaci e-uprave

Elektronička uprava kao i svaki novi fenomen ima svoje prednosti i nedostatke. U doba sve većeg korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije i digitalnog društva uz sve prednosti koje nam takav način interakcije pruža u pogledu dostupnosti informacija na našim dlanovima te bržeg, efikasnijeg i jednostavnijeg pristupa određenim uslugama od značaja treba pripaziti i na moguće opasnosti i nedostatke koji se javljaju s novim načinom života odnosno života u digitalnom dobu.

Jedna od temeljnih prednosti e-uprave je poboljšanje postojećeg sustava pružanja usluga putem informacijsko-komunikacijske tehnologije. Nov način interakcije države i građana, civilnog i privatnog sektor poboljšava efikasnost, brzinu procesa te pruža jednostavnije metode prilikom ostvarivanja određenih usluga. Uz to dolazi i do smanjenja troškova kao i povećanja koristi te smanjenja administrativnog tereta zbog reduciranja papirologije.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid.*, str. 16

<sup>19</sup> Musa, A., Vrček, N., Jurić, M. op. cit. u bilj. 3, str. 540

Druga prednost je i bolja komunikacija između države i društva gdje javnost sve bitne i potrebne informacije kao i usluge može pronaći na internetskim stranicama države, portalima kao svojevrsnim one stop shopovima kao što je u Hrvatskoj e-Građanin ili telefonskim pozivima, putem elektroničke pošte i slično. Dolazi zapravo do smanjene potrebe za fizičkim odlaskom u prostorije određene ustanove kako bi ostvarili određene usluge ili pridobili određene bitne informacije. Dostupnost usluga je isto jedna od prednosti e-uprave jer u današnjem društvu ubrzane mobilnosti građani mogu pristupiti javnim uslugama u bilo koje doba dana kao i bilo gdje na svijetu, samim tim raste cjelokupno zadovoljstvo građana kao korisnika određene javne usluge. Također poboljšava se i komunikacija s privatnim sektorom što omogućava jačanje gospodarstva i tržišta.

Nadalje elektronička uprava osigurava otvorenost i transparentnost postupaka kao i cjelokupne javne uprave te smanjenje koruptivnih aktivnosti. Javnost se može uključiti u procese donošenja određenih odluka, također se može putem javnih savjetovanja građane pitati o mišljenjima, stavovima i interesima o određenim javnim politikama. Takvim pristupom stvara se ozračje informiranosti i angažiranosti građana što dovodi do donošenja boljih odluka i odgovornosti države.

Osim navedenih prednosti e-uprava ima i svoje nedostatke kao što su podložnost internetskih stranica hakerskim napadima, određene skrivene namjere vladajućih kako bi se utjecalo na mišljenje građana, neadekvatna ažurnost informacija na portalima i web stranicama što može rezultirati konfuznošću građana i dezinformacijama, troškovi prepravljavanja koji se stvaraju konstantnim razvojem tehnologije te kao najvažniji i najveći nedostatak smatra se problem digitalne podjele.

Digitalna podjela označava jaz koji se javlja između onih koji imaju pristup internetu i informacijsko-komunikacijskim tehnologijama te onih koji nemaju.<sup>20</sup> Razlike se javljaju između ruralnih i urbanih zajednica, obrazovanih i nepismenih, unutar socio-ekonomskih grupa te između razvijenih zemalja i ne razvijenih zemalja.

Razlikujemo i dva aspekta digitalne podjele. Prvi se odnosi na mogućnost pristupa internetu što je uvjetovano socio-ekonomskom i tehnološkom razvoju, dok drugi uviđa na različite mogućnosti korištenja interneta uvjetovanim osobnom motivacijom i obrazovanjem.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Musa, A. (2006) E-uprava i problem digitalne podjele, Pravni fakultet u Zagrebu, str. 8

<sup>21</sup> *Ibid.*

„Tri su vrste digitalne podjele: globalna, društvena i demokratska. Dok se globalna podjela odnosi se na različite mogućnosti pristupa i korištenja interneta između razvijenih zemalja i zemalja u razvoju, društvena podjela označava jaz između onih koji imaju pristup internetu i onih koji ga nemaju unutar neke zemlje. Na kraju, demokratska podjela odnosi se na razlikovanje između onih koji koriste digitalne izvore kako bi se mobilizirali i sudjelovali u javnom životu, te onih koji to ne čine.“<sup>22</sup>

Digitalna podjela javlja se u svim sferama društva i utječe na mnogobrojne ljude. Pojedinci s određenim posebnim potrebama, stariji ljudi, osobe s nedovoljnim obrazovanjem neki su od „žrtava“ smanjene mogućnosti korištenja informacijsko-komunikacijskim tehnologijama. I u razvijenim zemljama postoje problemi kao što je nedostatak pristupa digitalnoj tehnologiji, WIFI-u, nedovoljna razvijenost infrastrukture koja bi podržavala stabilnu internetsku vezu pogotovo u ruralnim područjima.

I pandemija COVID-19 ukazala je na mnogobrojne nedostatke i probleme vezane za digitalni jaz u društvu. U vremenu kada se sve prebacilo na „online svijet“ upravo pojedinci s smanjenim i/ili nemogućim pristupom IKT-u kao i osobe s nedovoljnim znanjem i mogućnostima korištenja interneta ostali su potpuno odsječeni od svijeta.

U doba digitalizacije i transformacije uprave u elektroničku upravu ovaj problem se javlja kao temeljni te zahtjeva globalnu koordinaciju u rješavanju. Tako mnogobrojne međunarodne organizacije, države i znanstvenici pokušavaju zajedničkim snagama smanjiti digitalni jaz. Postoje i mnogobrojni dokumenti, programi, akcije, aktivnosti i sl. koji se bave ovim pitanjem i načinom njegovog razrješenja kako bi se smanjile nejednakosti među društvom i povećala mogućnost korištenja informacijsko-komunikacijskim tehnologijama.

---

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

### 3. E-UPRAVA U EUROPSKOJ UNIJI

Europska unija kao sui generis međunarodna organizacija zagovara i potiče digitalnu transformaciju javnih uprava unutar država članica. E-uprava predmet je djelovanja europskih institucija u svrhu stvaranja jedinstvenog digitalnog tržišta. Države članice i EU međusobno surađuju u izradi strategija, smjernica, dokumenta i sl. za ostvarivanje ciljeva politike elektroničke uprave. Takav pristup reguliranja e-uprave koji se oslanja zapravo na samoinicijativnu ulogu država članica da poduzmu određene mjere pri implementiranju značajki i alata potrebnih za razvoj elektroničke uprave primjer je mekog prava, jer u implementaciji tih politika nisu adekvatna tvrda pravila (osim u određenim područjima) koja bi se direktno prenosila u upravni sistem država članica zbog različitog stupnja razvijenosti među državama i njihovih uprava.

Od iznimne važnosti za područje e-uprave unutar Europske unije je benchmarking odnosno uspoređivanje učinkovitosti provedbe određenih digitalnih javnih usluga u različitim državama u Europi. eGovernment Benchmark 2022.<sup>23</sup> ocjenjuje pružanje i isporuku usluga e-uprave u trideset pet zemalja unutar Europe (27 država članica EU i Island, Norveška, Švicarska, Albanija, Crna Gora, Sjeverna Makedonija, Srbija i Turska) te je prosječna izvedba usluga 68%. Pandemija COVID-19 ubrzala je proces digitalne transformacije uprava u zemljama u Europi no još se proces integracije e-uprave treba poboljšati pa se tako u izvještaju navode tri cilja. Prvi je davanje prednosti dizajnu usmjerenom na korisnike kako bi se povećala uključivost svih građana, drugi je uspostava jedinstvenog mjesta (one-stop-shop) kako bi građani na jednom mjestu mogli pristupiti svim potrebnim uslugama te treći cilj pojednostaviti interakciju među različitim upravnim razinama i odjelima kako bi se osigurala koherentnost.

Europska komisija kao izvršno tijelo Europske unije zadužena je i za promicanje zajedničkih interesa Europske unije pa tako i potiče razvoj e-uprave i digitalnih javnih usluga koja dopuštaju slobodno kretanje ljudi unutar EU. U tu svrhu razvile su se i Europske interoperabilne platforme kao što je zajednički okvir za upravljanje elektroničkim identitetom građana<sup>24</sup> i poticanje inovacija kroz financiranje velikih pilot projekata.

---

<sup>23</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022> (pristup 10.07.2023.)

<sup>24</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/electronic-identification> (pristup 10.07.2023.)

Promicanje digitalne transformacije i razvoj e-uprave dobiva sve više na važnosti posljednjih nekoliko godina dok u Europskoj uniji vidimo i određene razvoje procese i tokom 1990ih i 2000ih.

Početak 1990-ih unutar Europske unije počinje se razvijati politika informacijskog društva EU. „Glavno obilježje politike te njezinih segmenata, među kojima je i e-uprava, jest njeno razvijanje putem otvorene metode koordinacije, uz postavljanje ciljeva i mjera za njihovo ostvarenje te uspostavu koordinacijskog mehanizma u kojem sudjeluju institucije EU, države članice i drugi sudionici. Politika primarno djeluje kroz stvaranje okvira i poticanje razvoja, a glavna uloga je pružanje online usluga u javnom sektoru.“<sup>25</sup> 1994. donesen je Bangemann izvještaj koji se fokusirao na razvoj informacijskog društva unutar EU i suradnju privatnog i javnog sektora u uspostavi informacijskog društva. Glavna mana mu je bila što se većinski fokusirao na privatni sektor zanemarujući potencijalnu ulogu koju javna uprava može imati na razvoj informacijskog društva.<sup>26</sup>

Nakon niza međuministarskih sastanaka 2000.godine EU usvojila je niz inicijativa poznatih kao „eEurope 2002“<sup>27</sup> kao dio Lisabonske strategije. Glavni cilj joj je bio osiguravanje bržeg, sigurnijeg i jeftinijeg interneta za bolju povezanost te izrada sveobuhvatnih strategija za razvoj e-uprave. Akcijski plan postigao je sljedeće: povećao broj građana i poduzeća povezanih s internetom; preoblikovao regulatorno okruženje za komunikacijske mreže i usluge za e-trgovinu; olakšao nove generacije mobilnih i multimedijских usluga; pomogao radnicima da steknu vještine potrebne u gospodarstvu vođenom znanjem; uveo računala i internet u škole; prebacio vlade na internet; i usredotočio se na potrebu sigurnijeg internetskog svijeta kroz povećane sigurnosne mjere.<sup>28</sup>

Nastavno na Lisabonsku strategiju 2005. Europska unija usvojila je akcijski plan „eEurope 2005“<sup>29</sup> s ciljem osiguravanja svima mogućnost sudjelovanja u globalnom informacijskom društvu kroz četiri strategije: policy mjere; razmjena dobre prakse; benchmarking te veća

---

<sup>25</sup> Kos, I. (2017) E – uprava. *Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja*, vol. 51., br. 102, str. 91

<sup>26</sup> Nixon, P. G. (2007) *Ctrl, Alt, Delete: re-booting the European Union via e-government*, U: Nixon, P. G., & Koutrakou, V. N. (2007). *E-government in Europe*. Taylor & Francis., str. 23

<sup>27</sup> *European Commission (2000) Action plan eEurope 2002: An Information Society for All COM (2000) 330 final*

<sup>28</sup> *Ibid.*, str. 24

<sup>29</sup> *European Commission (2000) Action plan eEurope 2005 COM(2002) 263 final*

ukupna koordinacija postojećih politika. Krajnji cilj je bio poboljšanje participacije građana, otvaranje prilika za sve i poboljšanje vještina.<sup>30</sup>

Inicijativa i2010 za razdoblje 2005.-2010. bila je strateški dokument koja je postavljala ključne smjernice politike informacijskog društva. Tri glavna cilja izražena u strategiji bila su: stvaranje jedinstvenog europskog informacijskog prostora, promicanje inovacija i ulaganja u istraživanje informacijskih i komunikacijskih tehnologija te postizanje uključivog europskog informacijskog i medijskog društva.

Nakon Inicijative i2010 usvojena je desetogodišnja Digitalna agenda za Europu za razdoblje 2010.-2020. Sveukupni cilj joj je bio pružiti društvene i ekonomske koristi jedinstvenog digitalnog tržišta kroz brzi i ultra brzi internet te interoperabilne aplikacije. Područja djelovanja agende su jedinstveno digitalno tržište, interoperabilnost i standardi, povjerenje i sigurnost, brz i ultra brz pristup internetu, istraživanje i inovacije, poboljšanje digitalne pismenosti, vještina i uključenost te koristi koje pruža informacijsko-komunikacijska tehnologija za EU društvo. Unutar zadnjeg područja djelovanja propisani su i prioriteti za razvoj e-uprave u državama u Europi te se njima naglašava „(1) orijentacija na građane i privatni sektor, pristup javnim informacijama, jačanje transparentnosti, uključivanje dionika; (2) mobilnost na tržištu (poduzetništvo, obrazovanje, rad itd.); (3) smanjivanje upravnih tereta, jačanje organizacijskih procesa, održivo gospodarstvo.“<sup>31</sup>

Prvu digitalnu agendu zamijenila je druga digitalna agenda za Europu za razdoblje 2020.-2030. Nastala je kao odgovor na sve veću digitalizaciju i razvoj digitalnih tehnologija te preobrazbu svijeta i društva u digitalno doba. Od važnosti su i dvije strateške komunikacije Komisije: izgradnja digitalne budućnosti Europe i digitalno desetljeće Europe. Prva komunikacija se temelji na tehnologiji u interesu građana, pravednom digitalnom gospodarstvu i otvorenom, demokratskom i održivom društvu. Cilj digitalnog desetljeća je transformacija u digitalnu Europu kroz razvoj digitalnih vještina, digitalna transformacija poduzeća, sigurna i održiva digitalna infrastruktura te digitalizacija javnih usluga. Osim toga Europska unija je i predložila uspostavu Digitalnog kompasa<sup>32</sup>, programa koji predstavlja konkretne ciljeve put digitalizaciji Europe i njihovo ostvarivanje. Temelji se na sustavu

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, str. 25.-26.

<sup>31</sup> Vrček, N. i Musa, A. op. cit. u bilj. 1, str. 18.-19.

<sup>32</sup> COM(2021)0118



praćenja DESI<sup>33</sup> te kao najvažnije ciljeve navodi digitalne kapacitete u području infrastrukture te obrazovanja i vještina te digitalnu transformaciju poduzeća i javnih službi. Osim tih ciljeva kao važna komponenta digitalnog razvoja navodi se i osposobljavanje državljana Europe da u cijelosti mogu iskoristiti digitalne mogućnosti i tehnologije. Digitalna agenda usmjerena je i na e-upravu i prekograničnu suradnju u javnom sektoru. Komisija je 18. studenoga 2022. objavila prijedlog europskog akta o interoperabilnosti kako bi pomogla Uniji i njezinim državama članicama u pružanju boljih javnih usluga građanima i poduzećima. Predviđeno je osnivanje Odbora za interoperabilnu Europu, sastavljenog od predstavnika država članica EU, Komisije, Odbora regija i Europskog gospodarskog i socijalnog odbora. Ovaj nacrt uredbe prati Komunikacija Komisije<sup>34</sup> koja ima za cilj naglasiti važnost jačanja prekogranične interoperabilnosti i suradnje u javnom sektoru.

Veoma bitni pravni akti za područje e-uprave su i akcijski planovi uz digitalne agende. Akcijskim planovima se propisuje konkretno poduzimanje mjera za određene ciljeve koji su napisani u strategijama. Za razvoj e-uprave u Europskoj uniji bitna su dva akcijska plana:

1. Akcijski plan razvoja e-uprave 2011. – 2015. koji je potpomogao preobrazbi tradicionalne uprave u digitalnu uz pomoć četiriju tipova mjera koje jačaju korisnike, unutarnje tržište, efikasnosti i učinkovitosti javne uprave te stvaranjem uvjeta za razvoj e-uprave.
2. Akcijski plan za razvoj e-uprave u EU-u 2016. – 2020. koji uz pomoć evaluacije prethodnih akcijskih planova pokušava ukloniti prepreke za jedinstveno digitalno tržište. Sastoji se od 20 točaka koja su organizirana u tri stupa.<sup>35</sup> Temeljna načela propisana planom su:
  - *„Digital by default – temeljna opcija svih usluga treba biti digitalna uz zadržavanje drugih kanala za one koji nemaju pristup; usluge treba pružati putem one-stop-shopova, kroz jedinstvena kontaktna mjesta.*
  - *Only once principle – načelo da građani i poduzetnici upravi dostavljaju informaciju samo jednom (jednokratno), a ona je razmjenjuje između*

---

<sup>33</sup>Na temelju sustava praćenja u okviru indeksa gospodarske i društvene digitalizacije (DESI) koji je Komisija uspostavila 2014. (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>).

<sup>34</sup>European Commission (2022.) *Linking public services, supporting public policies and delivering public benefits*

*Towards an 'Interoperable Europe' COM(2022) 710 final*

<sup>35</sup>Tri stupa su: 1. stup: Modernizacija javne uprave s pomoću IKT-a, 2. stup: Omogućavanje prekogranične mobilnosti s interoperabilnim digitalnim javnim uslugama i 3. stup: Olakšavanje digitalne interakcije među građanima i poduzećima

*različitih jedinica, uz osigurače, uključujući zaštitu osobnih podataka; to podrazumijeva da na građane ne bi smio biti stavljen dodatni teret.*

- *Uključivost i pristupačnost – digitalne javne usluge moraju biti inkluzivne i usmjerene na različite potrebe, osobito starijih i osoba s invaliditetom.*
- *Otvorenost i transparentnost – javna uprava treba razmjenjivati informacije i podatke između sebe i omogućiti građanima i poduzetnicima kontrolu i korekciju podataka; treba omogućiti korisnicima nadziranje upravnih postupaka u kojima sudjeluju te se otvoriti prema dionicima u oblikovanju javnih usluga (privatnom sektoru, istraživačima, civilnom društvu).*
- *Cross-border by default – sve relevantne digitalne javne usluge moraju biti prekogranično dostupne, sprječavati fragmentaciju i olakšati mobilnost na jedinstvenom tržištu EU-a.*
- *Interoperability by default – javne usluge moraju biti takve da funkcioniraju na jedinstvenom tržištu i kroz organizacije, na temelju slobodnog protoka podataka i digitalnih usluga.*
- *Povjerenje i sigurnost – sve inicijative moraju zahvatiti više od pukog poštivanja pravnog okvira o zaštiti osobnih podataka i privatnosti te informacijske sigurnosti, kroz integraciju tih elemenata u fazi dizajna.“<sup>36</sup>*

Na akcijski plan za razvoj e-uprave 2016.-2020. kao i druge pravne akte EU u području razvoja e-uprave nadovezuje se Talinska deklaracija za razdoblje od 2018. do 2022. u kojoj države članice Europske unije i države članice Europske zone slobodne trgovine potvrđuju predanost ciljevima i viziji obuhvaćenim akcijskim planom. Općeniti cilj i vizija deklaracije je težnja prema otvorenoj, učinkovitoj i uključivoj javnoj upravi te bezgraničnim, interoperabilnim, personaliziranim i cjelovitim javnim uslugama prilagođenim korisnicima.

Vidljivo je da Europska unija ulaže velike napore za regulaciju i razvoj e-uprave i digitalnih javnih usluga kako bi se postiglo jedinstveno digitalno tržište ali zbog specifičnosti koncepta e-uprave koja se uvelike oslanja na razvijenost država u Europi kao i njihovih upravnih sistema, uspješnost razvoja elektroničke uprave uvelike ovisi o samim državama i njihovoj spremnosti, mogućnosti i inicijativi za implementaciju alata i politike razvoja e-uprave. Pandemija COVID-19 u velikoj mjeri je ubrzala proces digitalizacije i razvoja javnih uprava u

---

<sup>36</sup>Vrček, N. i Musa, A. op. cit. u bilj. 1, str. 20.-21.

državama članicama EU u području e-uprave ali još je vidljivo da su potrebna određena poboljšanja u pružanju javnih usluga online putem.

#### 4. RAZVOJ E-UPRAVE U REPUBLICI HRVATSKOJ

##### 4.1. Tijek razvoja

Prvi pomaci na razvoju e-uprave u Republici Hrvatskoj javljaju se 2002. godine kao je Vlada RH na svojoj sjednici donijela Zaključak kojim je usvojena strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“.<sup>37</sup> Strategija predstavlja prvi dokument u kojem se spominje IKT i prednosti korištenja takve tehnologije u Republici Hrvatskoj. Ciljevi koje je strategija trebala postići su:

- Poticanje razvoja gospodarstva, povećanja zaposlenosti i razvoja tržišta u RH putem korištenja IKT-a;
- Republika Hrvatska bi se u periodu od sljedećih 5 godina trebala pridružiti drugim razvijenim zemljama u istraživanju IKT-a i njezinoj primjeni;
- Razvoj e-uprave kako bi se poboljšalo pružanje i učinkovitost javne usluge kako na državnoj razini tako i na lokalnoj (regionalnoj) razini; te
- Izgradnja odgovarajuće infrastrukture za osiguranje zadovoljstva potreba građana i gospodarstva.

U razdoblju od 2003. do 2011. vidimo povećane napore u razvoju elektroničke uprave bilo putem usvajanja određenih programa, strategija i sl. ili osnivanjem određenih tijela. Tako je Vlada RH krajem 2003. godine usvojila program e-Hrvatska 2007. za razdoblje od 2004. do 2007. Programom se stremilo pružiti građanima bolju komunikaciju s državom putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija te što bolji pristup javnim uslugama kroz umreženi informacijski sustav. Glavna područja programa su bila e-Uprava, e-Pravosuđe, e-Obrazovanje, e-Zdravstvo i e-Poslovanje. Jedno od važnijih postignuća programa je uspostava servisa HITRO.net za ubrzanje komunikacije između javne uprave s građanima i privatnim subjektima gdje na jednom mjestu mogu pristupiti svim bitnim informacijama na jednostavan i brz način.

---

<sup>37</sup> Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću, NN 109/02

Isto tako krajem 2003. za provedbu programa e-Hrvatska 2007. osniva se Središnji državni ured za e-Hrvatsku kao posebno koordinacijsko tijelo čiji je zadatak bilo promicanje IKT-a kao i sustavno unaprjeđivanje izgradnje infrastrukture za moderne informacijske tehnologije, promicanje javnog pristupa internetskim stranicama i uslugama te promicanje e-uprave. Prekinuo je s radom 2011. godine te je njegove poslove preuzelo Ministarstvo zaduženo za poslove uprave.

Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 2. rujna 2004. godine donijela je odluku u kojoj se osniva Nacionalno vijeće za informacijsko društvo kao savjetodavno tijelo Vlade s zadaćom davanja mišljenja, razmatranja i promicanja o svim pitanjima koja se bave razvojem informacijskog društva.

Zatim je usvojena Strategija e-uprave za razdoblje 2009. – 2012. Te joj je cilj bio „utvrditi okvir i ciljeve postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga koje će omogućiti bolju kvalitetu života i dati državnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice.“<sup>38</sup>

Za razvoj e-uprave u Republici Hrvatskoj od velike važnosti je i novi Zakon o općem upravnom postupku<sup>39</sup> koji je uveo mogućnost elektroničke komunikacije između stranaka i javnopravnih tijela i elektroničke dostave podneska i podataka. Osim Zakona elektronički komunikaciju regulira i Uredba o uredskom poslovanju koju je Vlada usvojila 2021. Uredba propisuje obvezu prilagodbe informacijskih sustava uredskog poslovanja državne uprave kako bi se omogućilo cjelovito poslovanje u elektroničkom obliku. Također izmjenama ZUP-a iz 2022. godine stvoren je pravni okvir za efikasnu i učinkovitu elektroničku komunikaciju sa strankama u upravnom postupku putem korištenja OIB-a za identifikaciju stranaka, ovjerom dokumenata korištenje elektroničkih potpisa i pečata putem uspostavljenih portala e/m-Potpis i e/m-Pечат te korištenjem državne informacijske infrastrukture u upravnim postupcima.

Zakon o uslugama<sup>40</sup> i Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi<sup>41</sup> su isto od važnosti za razvoj elektroničke uprave. Zakon o uslugama prenio je Direktivu o uslugama na unutarnjem tržištu iz 2006. koja propisuje osnivanje elektronički jedinstvenih kontaktnih točaka dok

---

<sup>38</sup> Strategija e-uprave za razdoblje 2009. – 2012., str. 7

<sup>39</sup> Zakon o općem upravnom postupku NN 47/09

<sup>40</sup> Zakon o uslugama NN 80/11

<sup>41</sup> Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi NN 92/14

Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi omogućuje interakciju i razmjenu podataka između javnih registara i informacijskih sustava tijela u javnom sektoru.<sup>42</sup>

Razdoblje nakon 2012. obilježava nedostatak stratejskog planiranja razvoja e-uprave koji je zamijenjen razvojem javnih usluga putem sektorskih strategija kao što je Strategija razvoja javne uprave 2015. – 2020., Nacionalna strategija kibernetičke sigurnosti i druge. Veliki napredak u razvoju e-uprave i korištenju IKT-a za pružanje javnih usluga događa se 2014. i 2015. uspostavom online portala e-Građani<sup>43</sup> putem kojeg građani mogu pristupiti određenim uslugama javne vlasti online putem. Osniva se i Središnji državni portal<sup>44</sup> s informacijama o ostvarivanju usluga, portal e-savjetovanja<sup>45</sup> za uključivanje javnosti u donošenje propisa kako bi se povećala transparentnost tog postupka te portala otvorenih podataka<sup>46</sup> koji služi za sakupljanje, klasifikaciju i raspodjelu otvorenih podataka javnog sektora.<sup>47</sup>

Strategija e-Hrvatska 2020.<sup>48</sup> nastavak je strateškog planiranja razvoja elektroničke uprave. Uprava za e-Hrvatsku krenula je s pripremama strategije još krajem 2014. godine te se strategija oslanjala na europsko financiranje. Krajem 2015. Europska komisija potvrdila je zrelost strategije te je Vlada Republike Hrvatske u svibnju 2017. godine donijela odluku kojom usvaja Strategiju e-Hrvatska 2020 i njezin popratni akcijski plan.<sup>49</sup>

Istekom važenja Strategije e-Hrvatska 2020. Hrvatski sabor je na sjednici 16. prosinca 2022. usvojio Strategiju digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine koja predstavlja strateški dokument u kojem se teži digitalnoj transformaciji javne uprave kao i gospodarstva.<sup>50</sup> Isto tako i Vlada Republike Hrvatske donijela je na sjednici održanoj 23. ožujka 2022. Odluku o usvajanju Nacionalnog plana razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine koji predstavlja nastavak razvoja javne uprave te služi kao mehanizam provedbe strategije. Unutar nacionalnog plana među ciljevima posebno mjesto zauzima i digitalna transformacija javne

---

<sup>42</sup> Kos, I., op. cit. u bilj. 24, str. 93.-94.

<sup>43</sup> Portal e-Građani – <https://gov.hr/e-gradjani/23>

<sup>44</sup> Središnji državni portal – <https://gov.hr/>

<sup>45</sup> Portal e-savjetovanja – <https://savjetovanja.gov.hr/>

<sup>46</sup> Portal otvorenih podataka – <https://data.gov.hr/>

<sup>47</sup> Vrčec, N. i Musa, A. op. cit. u bilj. 1, str. 21

<sup>48</sup> Vidi više u poglavlju 4.2.1.

<sup>49</sup> Lepri, L. (2016) Preduvjeti za iskorištavanje digitalnog potencijala, U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o., str. 73

<sup>50</sup> Vidi više u poglavlju 4.2.2.

uprave koja će biti usmjerena na 4 područja i to: pružanje javnih e-usluga, procese u javnoj upravi, razmjenu podataka te upravne postupke.<sup>51</sup>

Prema istraživanjima eGovernment Benchmark za 2022. godinu<sup>52</sup>, razina digitalizacije za javnu upravu iznosi 61% te se Republika Hrvatska nalazi na 25. mjestu u Europi (od 35 zemalja). Studija prikazuje da Republika Hrvatska u nedovoljnoj mjeri iskorištava potencijale informacijsko-komunikacijske tehnologije za pružanje javnih usluga.

#### 4.2. Strateški planovi za e-upravu

Kako bi razvoj e-uprave i primjena moderne komunikacijske tehnologije bio bolji i učinkovitiji potrebno je temeljno razraditi sve ciljeve i aktivnosti koji se žele postići uspostavom novih tehnologija i koncepata pa za to služe razni strateški dokumenti.

Prvi strateški dokument u Republici Hrvatskoj za primjenu informacijsko-komunikacijskih tehnologija bila je Strategija „Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću“. Ciljevi strategije navedeni su u prethodnom poglavlju a za potrebe rada osvrnuti ćemo se još na preporuku broj šest (od njih 17) koja se bavi pitanjem elektroničke uprave. Neke od aktivnosti koje su se predlagale za razvoju e-uprave su bile: osiguravanje i ostvarivanje glavnih pravaca rada i prioriteta za elektroničku upravu, osiguravanje infrastrukture, pomaganje državnim i lokalnim tijelima pri primjeni informacijsko-komunikacijske tehnologije, donošenje uredbe o uredskom poslovanju, uspostavljanje i prihvaćanje europskog sustava stjecanja potvrde o uspješnosti uporabe osobnih računala i dr. Za provedbu tih aktivnosti bio je zadužen Ured za internetizaciju uz pomoć tadašnjeg Ministarstva pravosuđa, uprave i lokalne samouprave i Ministarstva financija.

Sljedeći strateški dokument vezan za razvoj elektroničke uprave je Strategija razvoja e-uprave za razdoblje 2009.-2012. Ciljevi su se temeljili na zadovoljstvu korisnika, smanjenju troškova i povećanju efikasnosti administrativnih postupaka kao i pripremu i pružanje javnih usluga koje se temelje na modernoj tehnologiji da bi se omogućila što bolja kvaliteta života i pristupačnija i otvorena državna uprava. Provedbeni ciljevi strategije povezani su sa ključnim elementima strategije: računalna i komunikacijska infrastruktura; podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica; dostupnost elektroničkih usluga i ljudski potencijali. Strategija je i

---

<sup>51</sup> Nacionalni plana razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. NN, br. 38/22

<sup>52</sup> *Europska komisija - EGovernment benchmark 2022: Entering a new digital government era (hrv. EGovernment benchmark 2022. - Ulazak u novu eru digitalne uprave)*

propisivala temeljna načela na kojim se temelji elektronička uprava zbog velikog broja sudionika na koji se primjenjivala. To su:

- Sve javne e-usluge kao i informacije moraju biti dostupne korisnicima bez ograničenja;
- Postojeći način pružanja usluga neće se ukidati uvođenjem e-uprave;
- Usluge koje se ne pružaju elektroničkim putem se ne smiju ukinuti dok se ne osigura obrazovanje korisnika za korištenje e-uprave;
- Razvoj e-usluga se temelji na IKT-u te se pružanje usluga osigurava kroz jednostavne dostupne komunikacijske kanale;
- Informacije koje se pružaju elektronički moraju biti razumljive za korisnike te lako dostupne;
- U sustav e-uprave informacije i podatci se unose na jednom mjestu i samo jedanput;
- Oblik elektroničkog zapisa ne smije staviti korisnika u položaj da kupuje tržišne proizvode kako bi pristupio javnoj usluzi;
- Tehnološki temelj razvoja i pružanja usluga e-uprave ne smije biti u ovisnosti s dobavljačima roba i usluga;
- Sigurnost i egzaktnost sustava e-uprave mora biti u skladu s normama informacijske sigurnosti te pravnim pravilima zaštite osobnih podataka; i
- Razvoj vještina i znanja za primjeni IKT-a kod službenika.<sup>53</sup>

Zatim Strategija razvoja javne uprave za razdoblje 2015.-2020. donosi se kao sustavan i opsežan dokument za cjelokupni razvoj javne uprave. I u ovoj strategiji spominje se potreba za modernijom javnom upravom zasnovanom na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji koja bi trebala biti transparentna i učinkovita. Cilj strategije je bio usklađivanje s programom Europske unije „Europa 2020“ te se razvoj uprave trebao kretati u 3 smjera: ostvarivanje projekta e-uprava pojednostavljivanjem i modernizacijom administrativnog postupanja; poboljšanje sustava upravljanja ljudskim potencijalima te reforma uprave prema europskim standardima.

Strategija jasno uviđa na probleme primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u hrvatskoj javnoj upravi kao što je nedovoljna svijest o mogućnostima tih tehnologija, nedovoljna obrazovanost službenika u tom području, zastarjela informacijska oprema te malen broj stručnjaka koji znaju poslovne procese i nove tehnologije. Uz nju donesena je i

---

<sup>53</sup> Strategija razvoja e-uprave za razdoblje 2009.-2012., str. 8.-9.

strategija e-Hrvatska 2020. koja je trebala daljnje poticati na razvoj elektroničke uprave i primjenu informacijsko-komunikacijskih tehnologija.

#### 4.2.1. Strategija e-Hrvatska 2020.

Još jedan u nizu strateških dokumenata za razvoj e-uprave u Republici Hrvatskoj predstavlja i Strategija e-Hrvatska 2020 te njezin popratni akcijski plan. Usvojena je na sjednici Vlade RH 2017. godine na temelju dostavljenog prijedloga Ministarstva uprave te je preduvjet za korištenje europskog financiranja u razdoblju od 2014. do 2020. Ministarstvo je krajem 2015. godine dobilo pozitivno mišljenje Europske komisije kojim su ciljevi strategije proglašenim dovoljno zreli te da su ispunjeni preduvjeti za korištenje europskih fondova. Za primjenu i razvoj ciljeva propisanih strategijom prvenstveno razvoj e-usluga osigurano je 105 milijuna eura.

Strategija e-Hrvatska 2020. je pripremljena u skladu s Digitalnom Agendom za Europu i ostalim strateškim dokumentima na razini EU kao i onih na snazi u Republici Hrvatskoj; u suradnji sa svim relevantnim tijelima javnog sektora te predstavnicima akademske zajednice, IKT industrije i drugi te su i sudjelovali građani putem ankete o zadovoljstvu e-uslugama javnog sektora.

Glavni fokus Strategije je razvoj elektroničkih usluga koje se pružaju korisnicima kako bi postale što kvalitetnije i ekonomičnije kako na nacionalnoj tako i na europskoj razini i u tu svrhu stvoriti strateški okvir koji bi osiguravao konzistentan, cjelovit i sveobuhvatan informacijski sustav.

Misija Strategije je priprema pravnog, organizacijskog i tehničkog okružja kao temelja za razvoj inovativnih elektroničkih usluga suvremene uprave prema načelima „pametne uprave“ te se za ostvarenje te misije navode ciljevi poboljšanja poslovne produktivnosti i kvalitete života građana; bolja komunikacija između države i građana te otvorenost uprave; osiguravanje sigurnog okružja za pružanje elektroničkih usluga; povećanje kompetitivnosti gospodarstva; ostvarivanje inovacija u javnoj upravi korištenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije; uključivanje u Europski digitalni upravni prostor te osiguranje pristupa raznim bazama, registrima i sl.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Strategija e-Hrvatska 2020., str. 3



Strategija e-Hrvatska 2020. oslanja se na Strategiju razvoja širokopojasnog pristupa za razdoblje od 2016. do 2020. pošto je preduvjet razvoja e-uprave uspostava širokopojasnog pristupa koji bi trebao biti dostupan u cijeloj Republici Hrvatskoj. Tako Strategija razvoja širokopojasnog pristupa za razdoblje od 2016. do 2020. kao temeljne ciljeve navodi razvoj prekrivenosti mreže koja omogućuju pristup Internetu brzinama većim od 30 Mbit/s za 100% stanovnika Republike Hrvatske te 50% kućanstava Republike Hrvatske pristup internetu sa brzinom od 100 Mbit/s ili većom.<sup>55</sup>

Zbog loše pozicije Republike Hrvatske prema DESI indeksu provedba Strategije bi omogućila bolje postavljanje Hrvatske prema tom indeksu u pružanju elektroničkih usluga. U tu svrhu kao i zbog ostvarivanja ciljeva Strategije detaljnije su razrađeni određeni prioriteti. To su:

- *„osigurati dijeljenje usluga, hardvera, licenci i softvera na paradigmi „oblaka“;*
- *osigurati središnja („oblak“) programska rješenja i platforme sa svrhom ujednačavanja poslovnog/upravnog postupanja;*
- *osigurati svim tijelima javnog sektora sigurnu razmjenu podataka putem središnjeg sustava interoperabilnosti;*
- *osigurati razvoj i uspostavu središnjeg operativnog mjesta za upravljanje informacijskom odnosno kibernetičkom sigurnošću u svrhu kontinuirane provedbe proaktivnih i reaktivnih mjera zaštite državne informacijske infrastrukture s ciljem stvaranja i održavanja stabilnog i sigurnog okruženja za pružanje i korištenje e-usluga;*
- *osigurati Vladi Republike Hrvatske podatke i informacije za donošenje odluka utemeljenih na relevantnim činjenicama;*
- *osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora svima, a naročito posebno osjetljivim grupama ljudi;*
- *osigurati pristup podacima i informacijama javnog sektora za ponovno korištenje u komercijalne i nekomercijalne svrhe;*
- *osigurati prikupljanje i dijeljenje znanja te podizanje svijesti svih dionika o informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i njihovoj primjeni kroz suradnju tijela javnog sektora;*

---

<sup>55</sup> Strategija e-Hrvatska 2020., str. 5

- *osigurati svim tijelima javnog sektora sigurnu komunikacijsku infrastrukturu i mrežne servise za međusobnu razmjenu podataka i povezivanje servisa putem Hitronet usluga, temeljem definiranih standarda interoperabilnosti te*
- *osigurati uspostavu sustava za osiguranje kontinuiteta pružanja e-usluga i očuvanja nacionalnih kritičnih podataka u slučaju značajnih računalno-sigurnosnih incidenata te prirodnih ili drugih katastrofa.*<sup>56</sup>

Kao ključna područja primjene Strategije smatraju se uspostava e-usluga uz praćenje razvoja; uspostava sustava upravljanja informacijskom sigurnošću; razvoj e-usluga za građane i poslovne subjekte kroz razvoj platformi e-Građani i e-Poslovanje kao i korisničke e-Usluge po sektorima; otvaranje uprave i razvoj civilnog sektora kroz razvoj prava na pristup informacijama; industrijalizacija državne informacijske infrastrukture kroz razvoj Državnog oblaka i Centra dijeljenih usluga; upravljanje ljudskih potencijala koji podržavaju IKT u upravi te daljnji razvoj IKT projekata na državnoj razini uspostavom Registra zaposlenih u javnom sektoru i Centralnog obračuna plaće kao i daljnjim razvojem sustava HITRO.net.

Provedba strategije bila je u nadležnosti tijela zaduženog za poslove uprave odnosno poslove e-Hrvatske te je za praćenje provedbe donesen Akcijski plan za provedbu Strategije e-Hrvatska 2020.

Republika Hrvatska u nastojanju da što više poboljša razvoj i primjenu IKT-a te dostigne europsku razinu pružanja elektroničkih usluga provela je niz aktivnosti.<sup>57</sup>

#### 4.2.2. Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032.

Aktualni strateški dokument u Republici Hrvatskoj za razvoj digitalne budućnosti je Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. Usvojena je na sjednici Hrvatskog sabora 16. prosinca 2022. godine te je usko vezana uz Nacionalnu razvojnu strategiju do 2030. i Nacionalni plan oporavka i otpornosti čiji je sastavni dio te se temelji na dokumentima i politikama Europske unije odnosno na Europskoj digitalnoj agendi za razdoblje 2020. – 2030.

<sup>56</sup> Strategija e-Hrvatska 2020., str. 44.-45.

<sup>57</sup> Opširnije o tome u: Lepri, L. (2016) Preduvjeti za iskorištavanje digitalnog potencijala, U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o.

Strategija digitalne Hrvatske je višesektorski strateški dokument čija je svrha transformacija gospodarstva i javne uprave u digitalne, moderne, učinkovite i konkurentne sustave te sama vizija Strategije glasi: »Hrvatska unaprijeđena digitalnom transformacijom«.<sup>58</sup>

Na temelju obuhvatne analize trenutnog stanja u Republici Hrvatskoj i komunikacije sa svim bitnim suradnicima iz javnog i privatnog sektora, udrugama kao i članovima akademske zajednice definirani su strateški ciljevi Strategije. To su<sup>59</sup>:

- Razvijeno i inovativno digitalno gospodarstvo;
- Digitalizirana javna uprava
- Razvijene, dostupne i korištene mreže vrlo velikih kapaciteta
- Razvijene digitalne kompetencije za život i rad u digitalno doba

Za potrebe ovog rada najvažniji nam je drugi strateški cilj po nazivom „Digitalizirana javna uprava“ kojem je glavni prioritet poboljšanje korisničkog iskustva građana i ustrojstvo dinamičnog načina rada. Isto tako prepoznaje se bitnost računarstva u oblaku te se nastoji unaprijediti zakonski okvir kod korištenja tehnologije oblaka za potrebe državne informacijske infrastrukture. Ministarstvo pravosuđa i uprave i Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva nadležni su za provedbu ovog strateškog cilja.

Kao prioritetna područja provedbe strateškog cilja navode se:

1. *„jačanje organizacijskih i ljudskih kapaciteta;*
2. *nadogradnja državne informacijske infrastrukture i naprednih softverskih rješenja;*
3. *postizanje potpune interoperabilnosti javne uprave;*
4. *digitalizacija svih ključnih javnih usluga; te*
5. *promidžba digitalnih usluga i korisničke podrške među građanima.*“<sup>60</sup>

Za postizanje prvog prioritetnog područja navode se aktivnosti utvrđivanja odgovornosti i jasnih institucionalnih uloga za što bolju međusobnu suradnju kod provedbe digitalne transformacije te razvoj pozicije Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva putem jačanja njegovog ustrojbeno-institucionalnog kapaciteta; istovremeno teži se edukaciji i osposobljavanju državnih službenika o digitalnim načinima rada i potrebi uvođenja modela koji se temelji na sposobnostima i vještinama.

---

<sup>58</sup> Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. str. 15

<sup>59</sup> Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032., str. 34.-35.

<sup>60</sup> Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032., str. 44

Nadalje, u okviru drugog prioritetnog područja planira se ulaganje u nadogradnju državne informacijske infrastrukture; daljnja digitalizacija administrativnog poslovanja kao i jačanje elektroničke komunikacije i dostave podneska među javnim tijelima; uvođenje umjetne inteligencije u rad javne uprave kao i drugih novih digitalnih tehnologija i rješenja; povećanje sigurnosti digitalne infrastrukture te smanjenje troškova IKT sustava uprave reorganiziranjem i racionalizacijom sustava državne informacijske infrastrukture.

U sklopu trećeg prioritetnog područja planira se izgradnja središnjeg nacionalnog okvira interoperabilnosti digitalne javne uprave; usklađivanje zakonodavstva; izgradnja platforme za poticanje upravljanja, vođenja i objave komponenata nacionalnog okvira interoperabilnosti digitalne javne uprave; određivanje jedinstvenih relevantnih izvora za pojedine podatkovne entitete; izgradnja novog integriranog registra stanovništva te razvoj državne sabirnice. Uz to kao bi se osigurala otvorenost i pristupačnost javne uprave planira se uspostaviti jedinstveni digitalni pristupnik za pristup informacijama, postupcima te uslugama podrške i rješavanja problema na temelju načela „samo jednom“ te se teži uvođenju sustava pohrane podataka javne uprave.

Zatim, u skladu s ciljevima Digitalnog kompasa Europske unije Republika Hrvatska teži daljnjoj digitalizaciji ključnih javnih usluga na portalu e-Građani kao i postupnoj transformaciji drugih usluga javnih tijela u e-usluge na temelju analize korisničkog putovanja i iskustva. E-usluge bi trebale biti dostupne svima bilo kada i na bilo kojem mjestu a i na svim elektroničkim uređajima.

Na kraju u okviru petog prioritetnog područja odnosno promociji digitalnih usluga provoditi će se promidžbene kampanje, edukacije državnih službenika kako pomoći građanima pri korištenju digitalnih tehnologija, poticanje korištenja elektroničkog identiteta kao i elektroničke osobne iskaznice; korištenje društvenih mreža u svrhu promocije e-usluga te uspostava jedinstvenog kontakt centra za poboljšanje komunikacije između građana i javnih tijela.

Za provedbu Strategije digitalne Hrvatske 2032. osigurana su financijska sredstva u državnom proračunu kao i višegodišnjem financijskom okviru Europske unije (za razdoblje 2014.-2020. godine čija je provedba predviđena do kraja 2023. godine, kao i za razdoblje 2021.-2027.) te za strateški cilj „Digitalizirana javna uprava“ procjena sredstava iznosi oko 515 milijuna eura.

Praćenje provedbe Strategije digitalne Hrvatske 2032. je u nadležnosti Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva dok postupak vrednovanja provode vanjski ili unutarnji stručnjaci koji su funkcionalno neovisni o tijelima nadležnima za izradu i provedbu akata strateškog planiranja.

Zbog široke lepeze institucija obuhvaćenih Strategijom kao i za potrebu kvalitetne provedbe predlaže se uspostava: Strateškog upravljačkog vijeća za usklađuje digitalne politike i resorne ciljeve iz tog područja; Operativne međuresorne radne skupine koja prati i međusobno komunicira kako se ciljevi digitalne politike postižu kroz provedbu te Savjetodavnog vijeća kako bi se provedba strategije nastavila i kroz redovitu suradnju sa svim ključnim suradnicima odnosno izravnim i neizravnim korisnicima provedbe strategije.

#### 4.3. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva je državna upravna organizacija na čelu s državnim tajnikom. Ustrojen je na temelju Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva (NN 54/2022) Vlade Republike Hrvatske. Unutrašnje organizacijske jedinice u sastavu Središnjeg državnog ureda su:

- Kabinet državnog tajnika
- Glavno tajništvo
- Sektor za koordinaciju razvoja digitalnog društva
- Sektor za razvoj elektroničkih usluga digitalnog društva
- Sektor za razvoj digitalne infrastrukture
- Sektor za službene dokumente i informacije.

Zadatak Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva je sustavno praćenje i poboljšanje razvoja digitalnog društva pa s time i razvoj elektroničke uprave kao i ujednačavanje i usuglašivanje sa pravnim aktima Europske unije na području digitalne transformacije društva i gospodarstva te je i stručna podrška Vladi RH za razvoj e-usluga javne uprave kao i razvoj digitalne infrastrukture u Republici Hrvatskoj.

Djelokrug Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva obuhvaća:

- Usuglašavanje i nadzor provedbe digitalne politike kao i njenih ciljeva u svim tijelima državne i javne uprave;

- Priprema i praćenje provedbe zakonodavnih prijedloga i strateških dokumenata iz područja IKT-a u svojoj nadležnosti, praćenje i međusobna koordinacija projekata vezanih za IKT, razvoj primjene IKT-a;
- Izradu i prijedlog donošenja Strategije digitalnog razvoja Republike Hrvatske Vladi RH, izrada smjernica i metodologije za praćenje napretka i procjena učinka digitalnih politika, stručna i administrativna priprema te predlaže predsjedniku Vlade sazivanje Vijeća za državnu informacijsku infrastrukturu;
- Upravni i stručni poslovi vezani za uspostavu i održavanje državne informacijske infrastrukture i servisa u tijelima državne i javne uprave, povezivanje u jedinstvenu informacijsko-komunikacijsku mrežu svih sustava tijela državne uprave, administrativni i tehnički poslovi vezani uz upravljanja i razvitka Centra dijeljenih usluga kao i razvoj sustava e-Građani; te
- Drugi stručni i administrativni poslovi kod ostvarivanja uvjeta za informiranje i izrada Središnjeg kataloga službenih dokumenata Republike Hrvatske u digitalnom obliku.

Uz navedene poslove Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva preuzeo je poslove iz djelokruga tadašnjeg Ministarstva uprave vezane za razvoj IKT-a, uspostave digitalne infrastrukture kao i razvoj i primjenu sustava elektroničke uprave na temelju Zakona o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN 85/2020).

Aktualna Strategija digitalne Hrvatske 2032. navodi da se Središnji ured za razvoj digitalnog društva treba redizajnirati i redefinirati u svojoj funkciji kao i pozicionirati više unutar državne uprave kako bi mogao provoditi i usklađivati međuresorne aktivnosti digitalizacije. Buduća uloga bi mu trebala biti koordinacija planiranja i stavljanje veće važnosti na projekte digitalne transformacije javne uprave; uspostava provjere poslovanja i odluka o nabavi digitalnih tehnologija u cilju ekonomičnije i učinkovitije uprave; uspostava kompletnog i integriranog sustava upravljanja projektima te definiranje okvira za praćenje i ocjenjivanje uspješnosti projekta iz područja IKT-a.

#### 4.4. Sustav e-Građani

Portal e-Građani krenuo je s radom 2014. godine te se smatra jednim od najvećih uspjeha u razvoju moderne elektroničke javne uprave u Republici Hrvatskoj. Sustav e-Građani

omogućava bolju, jednostavniju i bržu komunikaciju između države i građana kao i pristup velikom broju e-usluga i sve to na jednom mjestu na internetu.

Sastoji se od tri komponente: Središnjeg državnog portala (Gov.hr), Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS) i Osobnog korisničkog pretinca (OKP). Središnji državni portal označava jedinstveno mjesto na internetu koje objedinjuje sve javno dostupne informacije kako bi građani mogli pristupiti svim bitnim i potrebnim podacima. NIAS služi za provjeru identiteta i autentifikaciju korisnika putem elektroničkih vjerodajnica tj. certifikata. Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi definira vjerodajnice kao „skup podataka kojim se predstavlja korisnik elektroničke usluge, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta kako bi se omogućio pristup elektroničkim uslugama“<sup>61</sup>. Osobni korisnički pretinac predstavlja jednu od usluga portala e-Građani te služi za primanje obavijesti i informacija vezanih za javne usluge, postupke i statuse.

Sustav mogu koristiti svi hrvatski državljani, državljani EU/EEA s boravištem u Hrvatskoj, državljani zemalja izvan EU s boravištem u Hrvatskoj, digitalni nomadi i državljani EU preko čvora za prekograničnu suradnju. Na portal e-Građani prijava se vrši pomoću vjerodajnica koje se kategoriziraju s obzirom na razinu sigurnosti, tako razlikujemo vjerodajnice visoke razine sigurnosti, značajne razine sigurnosti i niske razine sigurnosti te u skladu s tom razinom razlikuju se e-usluge kojima se može pristupiti.

Tablica 1: Lista prihvaćenih vjerodajnica

Izdavatelj vjerodajnice	Visoka razina sigurnosti	Značajna razina sigurnosti	Niska razina sigurnosti
Ministarstvo unutarnjih poslova	-Elektronička osobna iskaznica -Mobile ID		
Financijska agencija	-FinaCertRDC certifikat -FinaCertRDC poslovni certifikat	FinaSoft certifikat	e-Građani ePass
Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	-Certilia poslovni/osobni certifikat -mobile.ID poslovna/osobna vjerodajnica	sms.ID osobna/poslovna vjerodajnica	
Hrvatska akademska i istraživačka mreža		mToken za e-Građane	

<sup>61</sup> Čl. 2 Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN, br. 92/2014)

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje		Pametna kartica s certifikatom	
Hrvatska poštanska banka d.d.		HPB token / mToken	
Zagrebačka banka d.d.		ZABA token/mToken	
Privredna banka Zagreb d.d.		mToken aplikacija / čitač kartice / mobilni token #withKEY	
Raiffeisenbank Austria d.d.		RBA token/mToken i CAP čitač	
KentBank d.d.		token / mToken	
OTP banka d.d.		token / mToken	
Erste&Steiermärkische Bank d.d.		Erste Display kartica / Token / mToken	
Addiko Bank d.d.		Addiko token/mToken	
Istarska kreditna banka Umag d.d.		IKB token/mToken	
Agram banka d.d.		Agram banka token	
Sveučilišni računski centar			Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr
Hrvatska pošta d.d.			ePošta
Hrvatski telekom d.d.			HT Telekom ID

Izvor: Središnji državni portal, URL: <https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792> (pristup 03.08.2023.)

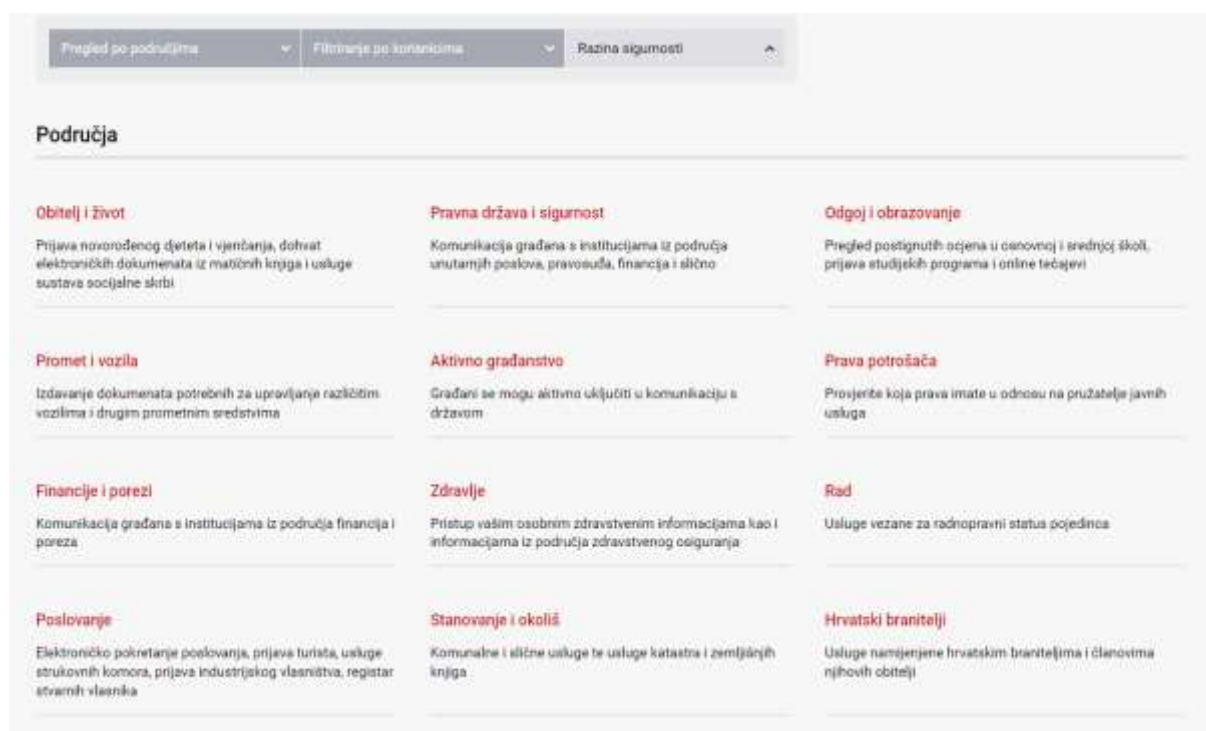
Došlo je i do redizajna portala e-Građani 2021. godine gdje su prilagođene informacije i izgled samog portala kako bi bio pristupačniji korisnicima osobito osobama s određenim poteškoćama i poslovnim subjektima te su istaknute informacije za hrvatske građane koji žive izvan države kao i za strance koji žele boraviti u RH.



Broj građana koji koristi sustav e-Građani svake godine se povećava pogotovo nakon pandemije COVID-19 koja je ubrzala proces digitalizacije u državama te je trenutno iznosi 1.799.139<sup>62</sup> korisnika usluga.

U sustavu dostupne su mnogobrojne usluge e-uprave (njih 100) koje se i dalje nadopunjavaju novim uslugama te su sortirane po životnim područjima (obitelj i život; pravna država i sigurnost; odgoj i obrazovanje; promet i vozila; aktivno građanstvo; prava potrošača; financije i porezi; zdravlje; rad; poslovanje; stanovanje i okoliš te hrvatski branitelji), po vrsti korisnika (građani, poslovni korisnici te EU prekogranična suradnja) i po razini sigurnost.

Slika 1. Katalog usluga



Izvor: Središnji državni portal, URL: <https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10> (pristup 03.08.2023.)

Osim elektroničkih usluga koje pružaju razna tijela javne vlasti za čiji pristup je potrebno posjedovati jednu od navedenih vjerodajnica na portalu e-Građani postoji katalog korisnih informacija za građane za koje nije potrebna prijava u sustav. E-informacije podijeljene su u područja: aktivno građanstvo i slobodno vrijeme; zdravlje; financije i porezi; obitelj i život, rad, hrvatski branitelji, državljanstvo i isprave, obrazovanje, pravna država i sigurnost, stanovanje i okoliš, promet i vozila te poslovanje.

<sup>62</sup>[https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika/resource/03eec8ce-9514-4d8c-8a20-70f996a1f9da?inner\\_span=True](https://data.gov.hr/ckan/dataset/e-gradjani-statistika/resource/03eec8ce-9514-4d8c-8a20-70f996a1f9da?inner_span=True) (pristup 03.08.2023.)

Portal e-Građani kao jedinstveno mjesto na kojem građani i poslovni subjekti mogu pristupiti e-uslugama koja pružaju javna tijela te potražiti potrebne i bitne informacije predstavlja jedan od uspješnijih projekata Vlade Republike Hrvatske kao i važan napredak u području primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u javnoj upravi. Tome svjedoči i nagrada međunarodne inicijative Partnerstvo za otvorenu vlast<sup>63</sup> na Globalnom summitu 2015. godine u Mexico Cityju gdje je projekt e-Građani osvojio prvo mjesto u Europi.

## 5. RAZVIJENOST E-UPRAVE U HRVATSKOJ DRŽAVNOJ UPRAVI

Primjena informacijsko-komunikacijske tehnologije u javnoj upravi donosi velike koristi državama kao i njenim građanima i privatnom sektoru. Digitalizirana i modernizirana uprava pruža veće mogućnosti njenim korisnicima i krajnje rezultira većim zadovoljstvom korisnika a istovremeno gradi temelje transparentne, efikasne i učinkovite uprave. Cilj elektroničke uprave je olakšati građanima i gospodarstvenicima interakciju s javnom upravom te prilagoditi se novim ubrzanim i umreženim načinima života.

Državna uprava je dio javne uprave koja još obuhvaća i lokalnu i regionalnu samoupravu. Za potrebe ovog rada analizirat ćemo primjenu i razvijenost elektroničke uprave u tijelima državne uprave. Prema Zakonu o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN 85/2020, 21/2023) tijela državne uprave čine ministarstva (16) i državne upravne organizacije (11). Trenutna ministarstva su<sup>64</sup>:

- Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
- Ministarstvo unutarnjih poslova
- Ministarstvo obrane
- Ministarstvo financija
- Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
- Ministarstvo pravosuđa i uprave
- Ministarstvo znanosti i obrazovanja
- Ministarstvo kulture i medija
- Ministarstvo turizma i sporta

---

<sup>63</sup> Partnerstvo za otvorenu vlast (Open Government Partnership) jedinstvena je međunarodna inicijativa koja putem suradnje vlada i civilnog društva promiče reforme u svrhu postizanja otvorenije i odgovornije vlasti.

<sup>64</sup> Čl. 3 Zakona o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN 85/2020, 21/2023)

- Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije
- Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike
- Ministarstvo poljoprivrede
- Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
- Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine
- Ministarstvo hrvatskih branitelja
- Ministarstvo zdravstva.

Državne upravne organizacije su<sup>65</sup>:

- Središnji državni ured za demografiju i mlade
- Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva
- Središnji državni ured za središnju javnu nabavu
- Središnji državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske
- Hrvatska vatrogasna zajednica
- Državni inspektorat
- Državna geodetska uprava
- Državni hidrometeorološki zavod
- Državni zavod za intelektualno vlasništvo
- Državni zavod za mjeriteljstvo
- Državni zavod za statistiku.

Uz navedene državne upravne organizacije postojao je i Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje no ukinut je u veljači 2023. godine i integriran u Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine.

U svrhu istraživanja primjene e-uprave u tijelima državne uprave analizirane su internetske stranice tih tijela te opseg i način usluga koje se pružaju elektronički prema fazama razvoja e-uprave (nema informacije, informacija, jednosmjerna interakcija, dvosmjerna komunikacija te transakcija).

---

<sup>65</sup> Čl. 4 Zakona o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN 85/2020, 21/2023)

## 5.1. Primjena e-uprave u ministarstvima

Ministarstva su središnja tijela vlasti za provođenje poslova državne uprave te samim time u cilju im je efikasno, učinkovito i transparentno obavljanje tih poslova što se postiže primjenom informacijsko-komunikacijske tehnologije.

Svih 16 ministarstva u Republici Hrvatskoj ima svoju internetsku stranicu gdje građani mogu pronaći sve bitne i važne informacije o radu ministarstva kao i uslugama koje pružaju. Internetske stranice dizajnirane su na isti način za sva ministarstva te se intuitivne za korištenje. Na početnim stranicama većinom su prikazane aktualne novosti i aktivnosti ministarstva, određene istaknute teme, kontakt za komunikaciju s ministarstvom, informacije o djelokrugu, ustrojstvu ministarstva i o ministru te korisne poveznice na internetske stranice ostalih tijela uprave, portal e-Građani i slično.

Slika 2. Primjer: internetska stranica Ministarstva pravosuđa i uprave



Izvor: Ministarstvo pravosuđa i uprave, URL: <https://mpu.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)

Način pružanja elektroničkih usluga većini ministarstava je isti odnosno putem portala e-Građani (potrebna je prijava putem jedne od ponuđenih vjerodajnica kako bi se omogućio pristup uslugama) uz iznimku Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije, Ministarstva vanjskih i europskih poslova te Ministarstva poljoprivrede koji pružaju elektroničke usluge putem posebnih internetskih stranica, aplikacija ili na svojim web stranicama. Ministarstvo obrane jedino je ministarstvo u Republici Hrvatskoj koji ne pruža e-usluge ni na portalu e-Građani kao ni na svojim internetskim stranicama.

Ministarstvo pravosuđa i uprave ima najviše razvijenih e-usluga, čak njih 16 te se većinu pruža putem portala e-Građani. Usluge koje Ministarstvo pruža putem portala e-Građani su: e-Novorođenče, e-Prijava životnog partnera, e-Prijava vjenčanja, e-Birači, e-Upravni postupak, e-Matične knjige, Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak, Uvjerenje iz kaznene evidencije, e-Ovrhe te Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra – ZIS OSS.

Uz navedene usluge u cilju daljnje digitalizacije pravosuđa Ministarstvo pravosuđa i uprave pruža usluge e-Predmeta, e-Oglasne ploče, Sudski registar, e-Komunikaciju te Registar nesolventnosti. Također uz Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra – ZIS OSS putem kojeg građani mogu izvaditi izvadak iz zemljišnih knjiga i iz knjige položenih ugovora postoji i internetska stranica Uređena zemlja – ZIS koja omogućava građanima pregled katastarskih čestica i uvid u zemljišnoknjižne podatke. Usluge su u potpunosti online te građani nemaju potrebe za fizičkim odlaskom u tijela uprave odnosno postoji potpuna transakcija usluge.

Ministarstvo financija pruža 6 elektroničkih usluga putem portala e-Građani i to: Portal MJERE - očuvanje gospodarske aktivnosti i likvidnosti, Moj OIB, Registar stvarnih vlasnika, Registar revizora, ePorezna te e-Prijava za obračun posebnog poreza na motorna vozila. Sve navedene usluge u potpunosti se koriste preko interneta te nema potrebe da se određeni dio postupka obavlja u fizičkom obliku.

Ministarstvo znanosti i obrazovanja putem sustava e-Građani pruža četiri e-usluge i to e-Zapis o statusu studenta, e-Dnevnik za roditelje te e-Podnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja te su navedene usluge u potpunosti online odnosno prema fazama razvoja e-uprave u fazi transakcije.

Također Ministarstvo znanosti i obrazovanja pruža elektroničku uslugu e-Upisa u odgojno-obrazovne ustanove u sustavu e-Građani no pruža i e-usluge: Nacionalni informacijski sustav prijave i upisa u srednje škole (NISpuSŠ) te Nacionalni informacijski sustav prijave na visoka učilišta (NISpVU) putem posebnih internetskih stranica „Postani student“ i „Upis u srednje škole“. Ovdje se radi o dvosmjernoj komunikaciji gdje imamo većinu usluge online ali finalni produkt odnosno sam upis u odgojno-obrazovne ustanove se obavlja fizički.

Ministarstvo znanosti i obrazovanja isto tako putem posebnih internetskih stranica pruža specifične elektroničke usluge za visoka učilišta, zaposlenike u odgojno-obrazovnim ustanovama, studente i dr. Tu spadaju usluge e-Matice, e-Dnevnik, ŠeR - Školski e-Rudnik,

ISVU - Informacijski sustav visokih učilišta, Informacijski sustav studentskih prava (ISSP), Informacijski sustav akademskih kartica (ISAK), Državne stipendije u STEM područjima znanosti, Tražilica - matični broj znanstvenika, HRČAK - portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske te Autentikacijska i autorizacijska infrastruktura sustava znanosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj.

Ministarstvo unutarnjih poslova pruža devet e-usluga koje su u potpunosti online preko sustava e-Građani i to: e-Putovnica, e-Vozačka, e-Boravište, e-Suglasnost, e-Usluge, e-Detektivi, Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima, e-Autoškole te Obavijest o prekršaju u prometu.

Ministarstvo kulture i medija putem sustava e-Građani pruža uslugu Moja e-kultura koja služi građanima za pregled digitalizirane građe. Također Ministarstvo kulture i medija putem posebnih internetskih stranica kao potpune online usluge bez potrebe fizičkog dolaska u tijela Ministarstva pruža: e-Pisarnicu, e-Prijavnica, e-Ovlaštenje Ministarstva kulture i medija te e-Predmet.

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja pruža tri e-usluge na portalu e-Građani i to: e-Obrt, START - elektroničko pokretanje poslovanja te Kalendar plaćanja obveznih naknada. Usluge je moguće u potpunosti koristiti putem interneta bez fizičkog odlaska u nadležna upravna tijela. Na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja poseban dio je posvećen e-servisima gdje se navode sve usluge koje pruža Ministarstvo. Neke od tih usluga su: Jedinstveni registar poduzetničke infrastrukture – JRPI, E-naukovanja, eUred za djelatnost trgovine, Informacijski sustav unutarnjeg tržišta, Bioportal, Zavod za zaštitu okoliša i prirode, PROTOR- portal Obrtnog registra, HGK - Baza poslovnih subjekta i dr.

Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine pruža dvije e-usluge putem portala e-Građani i to: eObnova i eDozvola. Obe usluge moguće je koristiti online bez potrebe fizičkih aktivnosti. Ministarstvo također u cilju daljnje digitalizacije i bolje interakcije s građanima nadograđuje i razvija usluge<sup>66</sup>:

- Geoportal
- ISPU-lokator
- eNekretnine

---

<sup>66</sup> <https://mpgi.gov.hr/eu-sufinanciranja/ispu-i-razvoj-e-usluga/e-usluge/3757> (pristup 05.08.2023.)

- eKatalog s eRegistrom prostornih planova
- ePlanovi
- eInvesticije
- eProstorna inspekcija
- eEnergetski certifikat
- ePlanovi editor
- eGrađevinski dnevnik

Ministarstvo turizma i sporta pruža dvije e-usluge putem portala e-Građani: Ostvarivanje prava u sustavu sporta i eTurizam kao zajednički naziv za e-usluge Središnji registar za ugostiteljsku djelatnost i usluge u turizmu – TuRegistar, Sustav za registraciju obavljanja djelatnosti i pokretanje poslovanja u području turizma i ugostiteljstva – TuStart, Sustav za pregled i dodjelu dostupnih potpora u turizmu – TuRiznica, Sustav za prijavu i odjavu gostiju – eVisitor, Turističko-informacijski portal – web platforma croatia.hr. I ove usluge su u potpunosti online odnosno u fazi transakcije.

Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture pruža tri elektroničke usluge putem portala e-Građani i to: e-Plovila, e-Nautika i e-Pomorac. Dok su prve dvije usluge u potpunosti online te nema potrebe za fizičkim odlaskom u nadležna tijela, usluga e-Pomorac primjer je jednosmjerne interakcije gdje jedan dio aktivnosti imamo online u smislu postojanja zahtjeva na portalu e-Pomorac no i dalje postoji potreba za osobnim dolaskom u nadležna upravna tijela i fizičkog ispunjavanja zahtjeva.

Ministarstvo zdravstva pruža dvije online usluge putem portala e-Građani. Građani mogu preuzeti EU digitalnu COVID potvrdu bez fizičkog odlaska u nadležna tijela te putem Portala zdravlja vidjeti i preuzeti svoje nalaze, lijekove, uputnice i drugo. Većinu elektroničkih usluga vezanih za područje zdravstva pruža Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje.

Ministarstvo hrvatskih branitelja i Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike pružaju po jednu elektroničku uslugu na portalu e-Građani i to: Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji i Usluge u području socijalne skrbi. Obje usluge su u potpunosti online bez potrebe da se dio usluge obavlja fizički.

Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije i Ministarstvo vanjskih i europskih poslova nemaju razvijenih e-usluga koje je u potpunosti moguće koristiti online. Građani tako na stranicama Ministarstva vanjskih i europskih poslova mogu pronaći informacije o vizama i zahtjev za izdavanjem vize no on se mora fizički popuniti te donijeti u veleposlanstvo/konzulat. Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije pruža informacije kako pristupiti EU fondovima no i dalje se veliki dio aktivnosti obavlja u fizičkom obliku.

Ministarstvo poljoprivrede ima samo tri potpuno online e-usluge i to: prijavu Ribarskoj inspekciji Ministarstva poljoprivrede na posebnoj internetskoj stranici, web aplikaciju HRiba te mobilnu aplikaciju HRana- upozorenja o hrani. Druge usluge koje pruža Ministarstvo su upis u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava o čemu postoji samo informacija na internetskim stranicama dok se upis vrši u nadležnom upravnom tijelu te podnošenje zahtjeva zaštite naziva ZOI, ZOZP i ZTS gdje je zahtjev dostupan online no mora se ispuniti fizički te dostaviti Ministarstvu. Kod prve usluge riječ je o fazi informacije dok druga spada u fazu jednosmjerne komunikacije. Također Ministarstvo izdaje elektroničku poljoprivrednu iskaznicu- ePI za koju se zahtjev ispunjava u elektroničkoj formi ali je potrebno fizički doći u nadležno upravno tijelo.

Iz navedenog vidljivi su naponi što većoj digitalizaciji usluga koja pružaju Ministarstva no i dalje je potrebno daljnje usavršavanje i nadogradnja određenih usluga pogotovo u onim Ministarstvima gdje elektroničke usluge ne postoje odnosno nisu razvijene.

## 5.2. Primjena e-uprave u državnim upravnim organizacijama

Državne upravne organizacije osnivaju se za obavljanje poslova vezanih za državnu upravu te onih poslova za koje je potrebna određena neovisnost u radu ili primjena specifičnih uvjeta i načina rada ili se osnivaju zbog provedbe pravno obvezujućih akata Europske unije. U pravilu se osnivaju kao središnji državni uredi, državne uprave te državni zavodi, no posebnim zakonom se mogu osnovati i državni inspektorati.

Kao i kod ministarstva primjena informacijsko-komunikacijske tehnologije i samim time elektroničke uprave u radu državnih upravnih organizacija je od velike važnosti u interakciji s građanima i poslovnih subjektima kao i sama transparentnost i djelotvornost rada nadležnih tijela.



Internetske stranice državnih upravnih organizacija u Republici Hrvatskoj dizajnirane su istovjetno kao i internetske stranice ministarstva uz iznimku Državnog hidrometeorološkog zavoda i Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo. Na početnoj internetskoj stranici državnih upravnih organizacija također se nalaze sve bitne objave o aktivnostima organizacije kao i sve bitne informacije za građane, posebno su izdvojene istaknute teme, kontakt te informacije o državnoj upravnoj organizaciji i čelniku organizacije.

Državni hidrometeorološki zavod zbog svojih specifičnih poslova praćenja i obrađivanja meteoroloških i hidroloških podataka te drugih poslova iz svog djelokruga ima posebno dizajniranu internetsku stranicu na kojoj građani mogu naći prognoze o vremenu, upozorenja o opasnom vremenu, radarske i satelitske slike, podatke o temperaturi tla, mora i zraka, podatke o vodostaju, informacije o klimi Hrvatske i drugim korisnim informacijama. Informacije koje Državni hidrometeorološki zavod izrađuje i objavljuje su besplatne i od iznimne su važnosti za svakodnevni život građana te označavaju javno dobro. Osim internetskih stranica Državni hidrometeorološki zavod ima i mobilne aplikacije HRTmeteo i nIS na kojim su dostupne sve prethodno navedene informacije.

Slika 3. Internetska stranica Državnog hidrometeorološki zavoda



Izvor: Državni hidrometeorološki zavod, URL: <https://meteo.hr/index.php> (pristup 12.08.2023.)

Od elektroničkih usluga Državni hidrometeorološki zavod pruža građanima i poslovnim subjektima mogućnost podnošenja zahtjeva za podacima i uslugama i to: Zahtjev za meteorološkim podacima i informacijama, Zahtjev za hidrološkim podacima i informacijama, Zahtjev za izdavanje klimatoloških karata - klimatološka razdoblja, Zahtjev za izdavanje

klimatoloških karata – vjetar, Zahtjev za umjeravanje te Zahtjev za kemijsku analizu podataka. Zahtjevi su dostupni na internetskim stranicama Državnog hidrometeorološki zavoda te kako bi se ispunili podatci traženi u zahtjevu potrebno ih je preuzeti na računalo. Zahtjev se šalje poštom ili putem elektroničke pošte.

Također Državni zavod za intelektualno vlasništvo jedna je od specifičnih državnih upravnih organizacija koja se bavi zaštitom prava intelektualnog vlasništva. Na početnoj mrežnoj stranici nalaze se aktualne novosti iz područja zaštite prava intelektualnog vlasništva kao i informacije o aktivnostima Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo. Posebno su izdvojene e-usluge koje Zavod pruža, informacije o autorskim pravima, zaštiti tih prava i sl., edukacije u tom području, zakonodavstvo koje uređuje to područje i dr.

Slika 4. Internetska stranica Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo



Izvor: Državni zavod za intelektualno vlasništvo, URL: <https://www.dziv.hr/hr/> (pristup 12.08.2023.)

Državni zavod za intelektualno vlasništvo dio svojih e-usluga pruža putem portala e-Građani. Te usluge su: Prijava industrijskog vlasništva, Zastupanje i kolektivno ostvarivanje prava intelektualnog vlasništva i e-Prijava (registracija) žiga. Za pristup tim uslugama potrebno je prijaviti se u sustav e-Građani putem jedne od ponuđenih vjerodajnica. Usluge su u potpunosti online te nije potrebno provođenje aktivnosti u fizičkom obliku. Osim navedenih elektroničkih usluga Državni zavod za intelektualno vlasništvo omogućuje pristup podacima iz javnih registara intelektualnog vlasništva putem e-Registri industrijskog vlasništva. Usluga je u potpunosti online, besplatna te nije potrebna registracija za korištenje usluge.

Središnji državni ured za demografiju i mlade putem portala e-Građani pruža jednu elektroničku uslugu e-Dječja kartica-Mudrica koja omogućuje roditeljima niz pogodnosti i usluga u cilju poboljšanja obiteljskog standarda. Na mrežnim stranicama središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade mogu se pronaći informacije o Savjetima mladih, Nacionalnom programu za mlade, aktivnostima udruga i organizacija mladih, potporama studentima i drugo.

Središnji državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske provodi šest programa i projekata za Hrvate izvan Republike Hrvatske i to:

- Program potpore Hrvatima u Bosni i Hercegovini,
- Program potpore hrvatskoj nacionalnoj manjini u 12 europskih država,
- Program potpore hrvatskim zajednicama u iseljeništvu,
- Program učenja hrvatskog jezika u Republici Hrvatskoj,
- Program stipendiranja,
- Program financiranja posebnih potreba i projekata od interesa za Hrvate izvan Republike Hrvatske.

Prijava na programe se provodi putem javnih natječaja koji se objavljuju na mrežnim stranicama Središnjeg državnog ureda za Hrvate izvan Republike Hrvatske te se zahtjev šalje u elektroničkom i papirnatom obliku što zapravo ne predstavlja kompletnu online uslugu.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva zadužen je za razvoj elektroničkih usluga u Republici Hrvatskoj te prikuplja podatke o elektroničkim uslugama koje pružaju tijela središnje državne uprave. Na portalu e-Građani Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva pruža elektroničku uslugu e-Ovlaštenja putem kojeg zakonski zastupnici mogu koristiti druge javne e-usluge u ime svojih poslovnih subjekata ili roditelji u ime svoje maloljetne djece.

Također Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva vodi i održava: Središnji katalog službenih dokumenata Republike Hrvatske koji služi kao javno dostupan alat na internetu putem kojeg korisnici mogu pristupiti službenim dokumentima tijela javne vlasti; Središnji registar državne imovine; Metaregistar te Registar za koordinaciju projekata izgradnje državne informacijske infrastrukture. Zaslužan je i za donošenje smjernica Standard razvoja e-Usluga u Republici Hrvatskoj putem kojeg se potiče razvoj elektroničkih usluga.

Središnji državni ured za središnju javnu nabavu vodi i održava Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske putem kojeg su dostupne informacije o objavama javne nabave, koncesije, obnove; sklopljenim ugovorima te upute za naručitelje i ponuditelje. Za korištenje oglasnika potrebno je napraviti korisnički račun ili prijaviti se putem NIAS-a.

Državni inspektorat nudi elektroničke usluge podnošenja prijave na svojim mrežnim stranicama kao uslugu e-Podneska putem e-Građana putem kojeg građani i poslovni subjekti mogu podnositi zahtjeve i prijave. Usluge su u potpunosti online te ne postoji potreba za fizičkim odlaskom u nadležna upravna tijela te prikupljanja dokumenata u papirnatom obliku.

U nadležnosti Državnog inspektorata je i vođenje sustava brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje RASFF HR te sustava brze razmjene službenih obavijesti o mjerama i radnjama glede proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača RAPEX.

Državna geodetska uprava pruža elektroničku uslugu Jedinstvena informacijska točka - Sustav katastra infrastrukture putem portala e-Građani koji omogućava pretraživanje objekata, zaprimanje digitalnih geodetskih elaborata, obavijesti o građanskim radovima i drugo. Usluga je u potpunosti online bez potrebe dolaska u nadležna upravna tijela. Na mrežnim stranicama Državne geodetske uprave nalaze se svi zahtjevi koje građani i poslovni subjekti mogu podnositi no zahtjeve je potrebno pružiti na računalo, otisnuti na pisaču te poštom poslati u nadležna upravna tijela.

Također Državna geodetska uprava putem drugih mrežnih stranica i e-aplikacija pruža različite elektroničke usluge. Tako putem portala GeoHrvatska.hr građanima pruža mogućnost istraživanja i upoznavanja prostora Republike Hrvatske korištenjem prostornih podataka tijela javne vlasti; putem portala Uređena zemlja u suradnji s Ministarstvom pravosuđa i uprave građanima je omogućeno prikaz svih katastarskih podataka, Geoportal predstavlja središnje mjesto pristupa prostornim podacima; SDGE - Sustav digitalnih geodetskih elaborata služi pripremi i izradi digitalnih geodetskih elaborata; Registar geografskih imena u Republici Hrvatskoj omogućava pregled i pretraživanje geografskih imena; putem posebnih aplikacija omogućena je prijava za polaganje stručnog ispita za obavljanje stručnih geodetskih poslova kao i izdavanje potvrde o položenom stručnom ispitu te podnošenje zahtjeva za snimanje iz zraka i uporabu zračnih snimaka.

Državni zavod za statistiku vodi i održava Portal za diseminaciju i prikupljanje podataka gdje građani i poslovni subjekti mogu pronaći korisne statističke podatke te u slučaju ako korisnici

ne uspiju naći tražene statističke podatke mogu ispuniti obrazac na mrežnim stranicama Državnog zavoda za statistiku. Usluga je u potpunosti online te ne iziskuje fizički dolazak u nadležna upravna tijela. Pristup povjerljivim statističkim podacima razmatra Odbor za statističku povjerljivost Državnog zavoda za statistiku te je taj zahtjev potrebno preuzeti, vlastoručno ispuniti i potpisati.

Hrvatska vatrogasna zajednica je središnji državni ured koji se bavi poslovima iz djelokruga vatrogastva te ne pruža konkretne elektroničke usluge građanima ali u cilju veće informatizacije i umreženosti razvio je niz informacijskih sustava i alata za vatrogasne postrojbe i vatrogasce. To su: VATRONet- centralna baza o svim postrojbama, vozilima, opremi i sl.; sustav za praćenje vozila i GIS alati; interaktivna baza opasnih stvari; sustav za uzbunjivanje; upravljanje vatrogasnim intervencijama te središnji portal internet stranica koji omogućava bilo kojoj vatrogasnoj postrojbi u RH da besplatno dobije svoju mrežnu stranicu.

Državni zavod za mjeriteljstvo jedina je državna upravna organizacija koja ne pruža elektroničke usluge građanima ni poslovnim subjektima. Na mrežnim stranicama Državnog zavoda za mjeriteljstvo tako se mogu naći samo informacije o djelokrugu Zavoda, zakonodavstvu koji uređuje to područje, ovlaštenim tijelima za ovjeravanje i pripremu mjerilima no konkretne e-usluge ne postoje.

Iako su vidljivi naponi za što većom digitalizacijom i primjenom elektroničke uprave u radu državnih upravnih organizacija to još nije zadovoljeno u onoj mjeri kako se nalaže različitim strateškim dokumentima Republike Hrvatske a i pravnim aktima i standardu Europske unije. Pohvalno je da većina od pružanih elektroničkih usluga kako ministarstva tako i državnih upravnih organizacija je u fazi transakcije gdje imamo potpunu uslugu online bez potrebe fizičkih dolazaka u nadležna upravna tijela, papirnatih dokumenata i sl. Ministarstva tako sveukupno pružaju 81 elektroničku uslugu od kojih njih 66 odnosno 81,5% spada u potpunu transakciju dok držane upravne organizacije pružaju 37 e-usluga od kojih njih 35 odnosno 94,6% spada u potpunu transakciju.

Za daljnji razvoj primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije i digitalizacije rada tijela državne uprave potrebno je poboljšati ostale e-usluge koje se pružaju, poboljšati infrastrukturu putem koje se te usluge pružaju, sigurnost podataka građana i poslovnih subjekta, educirati zaposlene u tim tijelima o koristima digitalizacije i primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije te razviti one usluge koje se još ne pružaju online u elektroničke usluge.

## 6. ZAKLJUČAK

Elektronička uprava kao nov način interakcije tijela javne uprave s građanima i poslovnim subjektima u digitalnom dobu omogućava brži i jednostavniji pristup informacijama i uslugama. Koncept e-uprave javlja se i razvija od sredine 80-ih godina prošlog stoljeća te se svakodnevno nadopunjuje razvojem novih informacijsko-komunikacijskim tehnologija. Obilježavaju je mnogobrojne prednosti kao učinkovitost i transparentnost rada uprave, smanjenje korupcije, veće zadovoljstvo građana u rad tijela javne uprave no ima i određenih nedostataka kao problem digitalne podjele.

Europska unija i Republika Hrvatska kao država članica EU brojnim strateškim dokumentima razvijaju i poboljšavaju primjenu elektroničke uprave u radu tijela uprave. Republika Hrvatska iako donosi razne strategije i akcijske planove za razvoj e-uprave zaostaje za drugim državama unutar Europe. Bit donošenja strateških dokumenata je i njihova djelotvorna provedba što u Hrvatskoj ne polazi za rukom te ostaje „mrtvo slovo na papiru“. Primjetno je da kod strategija koje su vezane za razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologija i elektroničke uprave većinom navode slični ako ne isti strateški ciljevi što pokazuje da se Republika Hrvatska nedovoljno razvija u novom digitalnom i umreženom svijetu.

Analizom primjene koncepta e-uprave u hrvatskoj državnoj upravi točnije u ministarstvima i državnim upravnim organizacijama uviđa se da se pokušava što više digitalizirati usluge koje ta tijela pružaju. Pohvalno je što većina usluga koja se pruža u elektroničkom obliku predstavlja „prave“ e-usluge odnosno ne iziskuje djelovanje građana u fizičkom obliku ili fizičke dolaske u nadležna upravna tijela. Potrebno je još razvijati elektroničke usluge tako da se one usluge koje nisu još umrežene prebace u svoj elektronički oblik te one e-usluge za koje je još potrebno fizičko djelovanje u potpunosti prebace online, konstantno razvijati i poboljšavati infrastrukturu za pružanje tih usluga, educirati zaposlene te promovirati e-upravu građanima da se upoznaju s novim načinima interakcije i pružanja usluga.

## LITERATURA

### Znanstvene knjige i članci:

1. Brajković, L. (2018) Primjena koncepta „E – uprava“ u Republici Hrvatskoj. Diplomski rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, URL: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:801918>
2. Brown, D. (2005) Electronic government and public administration; u: International Review of Administrative Sciences, vol 71, br. 2, str. 244.
3. Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G.; Upravna znanost- Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Zagreb, 2014.
4. Kos, I. (2017) E – uprava. Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja, vol. 51., br. 102, str. 83. – 98.
5. Lepri, L. (2016) Preduvjeti za iskorištavanje digitalnog potencijala, U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o.
6. Musa, A. (2006) E-uprava i problem digitalne podjele, Pravni fakultet u Zagrebu
7. Musa, A., Vrček, N., Jurić, M. (2017) Elektronička uprava kao perspektiva razvoja društva i privatnog sektora. U: Koprić, I., Musa, A., Giljević, T., ur. Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu, str. 525. – 560.
8. Nixon, P. G.(2007) Ctrl, Alt, Delete: re-booting the European Union via e-government, U: Nixon, P. G., & Koutrakou, V. N. (2007). E-government in Europe. Taylor & Francis.
9. Sagrak, H. (2016) Digitalna transformacija javnog sektora u Hrvatskoj-prilika i izazov, U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o.
10. Šamal, M. (2020) Razvoj i perspektive elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj. Završni rad, Veleučilište u Požegi, URL: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:112:466960>
11. Vrček, N. i Musa, A. (2016) E-uprava u Hrvatskoj i izazovi transformacije uprave u digitalnom društvu. U: Musa, A., ur. (2016) Forum za javnu upravu: Uprava u digitalno doba. Transformacijski potencijal e-uprave za veću učinkovitost i odgovornost. FriedrichEbert-Stiftung, ured za Hrvatsku, Institut za javnu upravu. Zagreb: P.W.U. d.o.o.

### Mrežne stranice:

1. Digitalna agenda za Europu, URL: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/64/digitalna-agenda-za-europu> (pristup 10.07.2023.)
2. 2030 Digital Decade, URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/2030-digital-decade-commission-adopts-indicators-monitor-europes-digital-transformation-and-issues> (pristup 10.07.2023.)
3. eGovernment Benchmark 2022. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022> (pristup 10.07.2023.)
4. eGovernment Action Plan, URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan> (pristup 10.07.2023.)

5. Electronic Identification, URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/electronic-identification> (pristup 10.07.2023.)
6. E-Građani, URL: <https://gov.hr/> (pristup 31.07.2023.)
7. Ministarstvo financija, URL: <https://mfin.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
8. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, URL: <https://mrosp.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
9. Ministarstvo obrane, URL: <https://morh.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
10. Ministarstvo znanosti i obrazovanja, URL: <https://mzo.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
11. Ministarstvo turizma i sporta, URL: <https://mint.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
12. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, URL: <https://mmpi.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
13. Ministarstvo poljoprivrede, URL: <https://poljoprivreda.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
14. Ministarstvo unutarnjih poslova, URL: <https://mup.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
15. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, URL: <https://gospodarstvo.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
16. Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine, URL: <https://mgipu.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
17. Ministarstvo zdravstva, URL: <http://zdravlje.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
18. Ministarstvo pravosuđa i uprave, URL: <https://pravosudje.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
19. Ministarstvo hrvatskih branitelja, URL: <https://branitelji.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
20. Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije, URL: <https://razvoj.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
21. Ministarstvo kulture i medija, URL: <https://min-kulture.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
22. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, URL: <https://mvep.gov.hr/> (pristup 05.08.2023.)
23. Središnji državni ured za demografiju i mlade, URL: <https://demografijaimladi.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
24. Središnji državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske, URL: <https://hrvatiizvanrh.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
25. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, URL: <https://rdd.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
26. Središnji državni ured za središnju javnu nabavu, URL: <https://sredisnjanabava.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
27. Državni inspektorat, URL: <https://inspektorat.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
28. Državni zavod za mjeriteljstvo, URL: <https://dzm.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
29. Državna geodetska uprava, URL: <https://dgu.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
30. Hrvatska vatrogasna zajednica, URL: <http://hvz.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)
31. Državni hidrometeorološki zavod, URL: <http://meteo.hr/> (pristup 12.08.2023.)
32. Državni zavod za intelektualno vlasništvo, URL: <http://www.dziv.hr/> (pristup 12.08.2023.)
33. Državni zavod za statistiku, URL: <https://dzs.gov.hr/> (pristup 12.08.2023.)



## Zakoni i propisi:

1. Zakon o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (NN, br. 85/2020, 21/2023)
2. Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN, br. 92/2014)
3. Zakon o općem upravnom postupku (NN, br. 47/09)
4. Zakon o uslugama (NN, br. 80/11)
5. Uredba o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva (NN, br. 54/2022)
6. Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. URL:  
[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//SDURDD-dokumenti//Strategija\\_Digitalne\\_Hrvatske\\_final\\_v4.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages//SDURDD-dokumenti//Strategija_Digitalne_Hrvatske_final_v4.pdf) (pristup 18.07.2023.)
7. Strategija e-Hrvatska 2020. URL:  
[https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strategija\\_e-Hrvatska\\_2020.pdf](https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Strategija_e-Hrvatska_2020.pdf) (pristup 18.07.2023.)
8. Strategija razvoja e-uprave za razdoblje 2009.-2012. URL:  
[https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija\\_e\\_Uprave\\_HRV\\_final.pdf](https://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf) (pristup 15.07.2023.)
9. Nacionalni plana razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. (NN, br. 38/22)
10. Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću, (NN, br. 109/02)
11. Inicijativa i2010 za razdoblje 2005.-2010.
12. European Commission (2000) Action plan eEurope 2005 COM(2002) 263 final
13. European Commission (2000) Action plan eEurope 2002: An Information Society for All COM (2000) 330 final

## SAŽETAK

### E-UPRAVA U HRVATSKOJ DRŽAVNOJ UPRAVI

E-uprava je koncept koji predstavlja nove, elektroničke načine interakcije i pružanja usluga javne uprave građanima i poslovnim subjektima kao i sveukupnu transformaciju unutarnjih procesa uprave s ciljem veće učinkovitosti, djelotvornosti i transparentnosti uprave. U novom digitalnom dobu i društvu usluge i informacije koje javna uprava pruža trebaju biti dostupne bilo kada i bilo gdje. U radu prikazan je razvoj e-uprave unutar Europske unije te Republike Hrvatske, prednosti koje primjena e-uprave donosi kao i nedostaci te se analiziralo mnoštvo strateških dokumenata vezanih za primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije unutar EU kao i Republike Hrvatske. Primjena e-uprave u hrvatskoj državnoj upravi istraživala se kroz pregled portala e-Građani, internetskih stranica tijela državne uprave te se analiziralo način i opseg pružanja e-usluga.

Ključne riječi: *e-uprava, elektronička uprava, državna uprava, Republika Hrvatska, Europska unija, e-usluge, e-Građani, tijela državne uprave, strategije*

## SUMMARY

### E-GOVERNMENT IN THE CROATIAN STATE ADMINISTRATION

E-government is a concept that represents new, electronic ways of interacting and providing public administration services to citizens and business entities, as well as the overall transformation of internal administration processes with the aim of greater efficiency, effectiveness and transparency of administration. In the new digital age and society, services and information provided by public administration should be available anytime and anywhere. The paper presents the development of e-government within the European Union and the Republic of Croatia, the advantages that the application of e-government brings as well as the disadvantages, and analyzes a number of strategic documents related to the application of information and communication technology within the EU and the Republic of Croatia. The application of e-government in the Croatian state administration was researched through a review of the e-Citizens portal, the websites of state administration bodies, and the manner and scope of providing e-services were analyzed.

Keywords: *e-government, electronic government, state administration, Republic of Croatia, European Union, e-services, e-Citizens, state administration bodies, strategies*