

# Odnos uprave i građana na primjeru web stranica gradova Zagreb, Split i Rijeka

---

**Pernar, Ivana**

**Graduate thesis / Diplomski rad**

**2025**

*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:199:701029>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-04-02**



*Repository / Repozitorij:*

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



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
PRAVNI FAKULTET  
Katedra za upravnu znanost

Student:

**Ivana Pernar**

DIPLOMSKI RAD

**Odnos uprave i građana na primjeru web stranica  
gradova Zagreb, Split i Rijeka**

Kolegij:

**JAVNI MENADŽMENT**

Mentor:

**izv. prof. dr. sc. Jasmina Džinić**

**Zagreb, 2025.**

## SADRŽAJ

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD.....   | 2  |
| 2. RAZVOJ ODNOSA IZMEĐU GRAĐANA I JAVNE UPRAVE .....                             | 4  |
| 2.1. Klasični i moderni koncepti u odnosu građana i uprave.....                  | 4  |
| 2.2. Uloge građana prema upravi kroz povijest .....                              | 6  |
| 2.3. Transparentnost i otvorenost kao temeljna načela za povjerenje građana..... | 10 |
| 3. WEB STRANICE TRI VELIKA GRADA.....  | 12 |
| 3.1. Web stranica Grada Zagreba.....   | 12 |
| 3.2. Web stranica Grada Splita .....   | 23 |
| 3.3. Web stranica Grada Rijeke .....   | 28 |
| 3.4. Usporedba web stranica - Grad Zagreb / Grad Split / Grad Rijeka .....       | 33 |
| 4. ZAKLJUČAK.....  | 37 |
| 5. POPIS KORIŠTENIH IZVORA I LITERATURE .....                                    | 41 |

## *Izjava o izvornosti*

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

*Ivana Pernar, v. r.  
(potpis studenta)*

## 1. UVOD

U ovome radu prikazane su različite uloge građana prema upravi te kako su se one mijenjale kroz povijest do današnjeg dana, od samih početaka kada su građani bili u strogoj ulozi podanika i nisu imali nikakvu mogućnost utjecaja, sve do danas kada su građani između ostalog i sukreatori politika te su im omogućeni brojni oblici participacije. Objasneni su i najvažniji koncepti u odnosu uprave i građana kao što su demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika.<sup>1</sup> Transparentnost i otvorenost uprave prepoznate su kao ključne stavke odnosno temeljna načela koje uprava treba imati prema građanima, a one se u moderno doba ostvaruju i putem digitalnih platformi čime se građanima omogućava veća i lakša dostupnost informacija i usluga. „Pružanjem informacija građanima, proaktivno ili na zahtjev, a onda i njihovim uključivanjem u procese odlučivanja povećava se učinkovitost vlasti i uprave, odgovornost, vladavina prava, integritet i druge vrijednosti na kojima počiva suvremeni ideal upravljanja.“<sup>2</sup> Analizirane su web stranice tri velika grada – Zagreba, Rijeke i Splita sa ciljem usporedbe njihove funkcionalnosti, jednostavnosti pretraživanja, dostupnosti usluga građanima i drugih važnih stavki za građane. Analizom je utvrđen širok spektar mogućnosti da građani participiraju i daju prijedloge čime je njihova uloga dovedena na najvišu razinu. Od mogućnosti sudjelovanja u e-konzultacijama odnosno savjetovanja sa zainteresiranom javnošću kod donošenja odluka kojima se izravno utječe na građane, do predlaganja malih komunalnih akcija u svome mjesnom odboru, prava na pristup informacijama, prijave komunalnih problema na svom području, podnošenja zahtjeva elektroničkim putem bez potrebe odlaska u nadležni odjel gradske uprave, mogućnosti uvida u dokumente i brojne druge. Cilj ovog rada osim analize i usporedbe web stranica triju velikih

---

<sup>1</sup> Vidi: Koprić, I., *Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017.

<sup>2</sup> Musa, A., *Informacije za građane: Transparentnom i otvorenom javnom upravom prema boljem upravljanju i povjerenju građana*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str. 29.

gradova jest i pronaći prostor za eventualno poboljšanje i napredak. U zaključku su sumirani ključni aspekti analize i potencijalna rješenja.

## 2. RAZVOJ ODNOSA IZMEĐU GRAĐANA I JAVNE UPRAVE

### 2.1. Klasični i moderni koncepti u odnosu građana i uprave

Razvoj odnosa između građana i javne uprave ključan je za funkcioniranje demokratskih sustava, a koncepti poput demokracije, decentralizacije, povjerenja građana i ponosa javnih službenika igraju ključnu ulogu u oblikovanju tih odnosa. Svaki od tih pojmova nosi specifičnu dinamiku koja omogućava bolju interakciju i participaciju građana u procesima upravljanja. Dok demokracija i decentralizacija predstavljaju klasične koncepte u odnosima građana i uprave, povjerenje građana i ponos javnih službenika moderni su koncepti tog odnosa.

#### a) Demokracija

Demokracija podrazumijeva da je vlast izabrana na demokratski način koji je pravno propisan i prihvaćen od strane većine političkih aktera te da čitav političko-upravni sustav djeluje u javnom interesu. Tradicionalno, građani ostvaruju svoju moć kroz izborne procese, ali u današnjem kontekstu demokracija se proširuje na širi okvir participacije, uključujući javne konzultacije, direktne inicijative i angažman u lokalnim zajednicama. Građani postaju suodgovorni za donošenje odluka koje se odnose na javnu upravu, što povećava transparentnost i odgovornost tijela vlasti. Međutim, uz odnos građana i nositelja vlasti važan je i odnos uprave i vlasti budući da uprava provodi one političke odluke koje vlast donese. „Prilikom političkih promjena uprava mora biti lojalna, mora se podvrgnuti novom demokratski izabranom političkom vodstvu i surađivati s njime u oblikovanju i provedbi javnih politika usklađenih s novom političkom orijentacijom građana.“<sup>3</sup> Nužno je da uprava djeluje u javnom interesu te da se može što brže prilagoditi promjenama javnog interesa kako ne bi došlo do krize političkog legitimiteta. Da bi građani sustav smatrali legitimnim, bitno je da su demokratski utvrđena pravila i procedure ispoštovani, ali ujedno je važno i da sustav polučuje konkretne rezultate odnosno da rješava probleme.

#### b) Decentralizacija

Decentralizacija je proces prijenosa ovlasti i odgovornosti s centralne vlasti na lokalne i regionalne vlasti.<sup>4</sup> To omogućava bolje razumijevanje regionalnih potreba jer javni službenici na lokalnoj razini često imaju izravniji kontakt s građanima. Decentralizacija

---

<sup>3</sup> Koprić, I., *Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str 13-14.

<sup>4</sup> Opširnije: Puljiz, V., *Socijalna država, decentralizacija, socijalna pomoć*, Hrvatska i komparativna javna uprava, vol. 2, br. 2, 2000., str. 199.

također omogućava veću fleksibilnost u pružanju javnih usluga, prilagodbu specifičnim lokalnim uvjetima i bolju dostupnost usluga. Građani u decentraliziranim sustavima imaju veći utjecaj na donošenje odluka koje direktno utječu na njihove svakodnevne živote. Decentralizacija se dijeli na političku i upravnu. Prema profesoru Kopriću, postoji samo jedna vrsta prave decentralizacije, a to je politička. „Njome se uživim teritorijalnim jedinicama povjeravaju ovlasti samostalnog odlučivanja i donošenja propisa te prepuštaju dovoljno izdašni izvori javnih financijskih sredstava. Decentralizacija se sve više temelji na načelu supsidijarnosti, koje je zajamčeno i hrvatskim Ustavom (čl. 134/3. druga rečenica), a znači da uže jedinice, koje su ujedno najbliže građanima, trebaju obavljati pretežni dio javnih poslova, sukladno svojem financijskom i stručnom kapacitetu.“<sup>5</sup>

c) Povjerenje građana

Povjerenje građana u javnu upravu osnovno je za učinkovito funkcioniranje demokracije. Kada građani vjeruju u integritet i sposobnost institucija, spremniji su sudjelovati u procesima donošenja odluka i poštivati propise. Povjerenje je izgrađeno kroz transparentnost rada javnih službi, borbu protiv korupcije te kroz usmjerenost na kvalitetu usluga koje javna uprava pruža. Ako je povjerenje nisko, može doći do pasivnosti građana i smanjenog angažmana u zajednici, što negativno utječe na kvalitetu vlasti te takva vlast nije demokratska. Također, razina povjerenja se kroz dulja vremenska razdoblja može mijenjati i varirati, a isto tako se može razlikovati na različitim razinama teritorijalnog sustava unutar države. Kao temelji za jačanje povjerenja građana ističu se bolje djelovanje i rezultati uprave te zastupljenost određenih vrijednosti u sustavu javne uprave i u javnom upravljanju kao djelatnosti. „Da bi se osiguralo funkcionalniji odnos građana i uprave, potrebno je ne samo postizati dobre upravne rezultate i usmjeriti djelovanje uprave prema poželjnim vrijednostima nego također utvrđivati stanje povjerenja građana u upravu i prenijeti rezultate toga utvrđivanja javnosti i medijima.“<sup>6</sup>

d) Ponos javnih službenika

Javni službenici igraju ključnu ulogu u održavanju i provedbi politika i zakonodavstva. Osjećaj ponosa i profesionalne odgovornosti u obavljanju javnog služenja važno je za održavanje integriteta i kvalitete usluga. Ponos u obavljanju službene dužnosti također poboljšava odnos između građana i institucija jer se službenici prepoznaju kao posvećeni

---

<sup>5</sup> Koprić, I., *Decentralizacija i dobro upravljanje gradovima*, Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave, vol. 9., br. 1., 2009., str.70.

<sup>6</sup> Koprić, I., op.cit. u bilj. 3, str. 21.

služenju javnom interesu, što doprinosi većem povjerenju građana. S druge strane, ukoliko javni službenici nemaju motivaciju i osjećaj ponosa u svom radu, to može dovesti do loše kvalitete usluga i smanjenog povjerenja građana. Javne se službenike u javnosti često percipira kao neefikasne, nekompetentne i nemotivirane uz brojne pejorativne izraze poput „uhljebi“, čime se direktno utječe na njihovu (ne)motiviranost i ponos zbog služenja građanima i društvu u cjelini. Iz tog razloga vrlo je važno poboljšati njihovu motivaciju za rad i izgraditi ponos službenika. Bouckaert razlikuje tri tipa ponosa javnih službenika, a to su: ponos javne službe, ponos temeljen na misiji organizacije i ponos vezan uz obavljanje posla.<sup>7</sup>

Građani imaju ključnu ulogu u oblikovanju i unapređenju odnosa s javnom upravom kroz različite oblike angažmana uključujući:

- aktivno sudjelovanje u procesu donošenja odluka bilo kroz izbore, konzultacije ili građanske inicijative
- zakonodavnu kontrolu gdje građani mogu tražiti odgovornost i transparentnost od svojih predstavnika
- kritičko mišljenje i dijalog s javnim službenicima i institucijama, što uključuje i pružanje povratnih informacija o kvaliteti usluga
- partnerstvo u kreiranju politika koje bolje odgovaraju potrebama zajednice, naročito u okviru decentraliziranih struktura vlasti.

## **2.2. Uloge građana prema upravi kroz povijest**

Uloga građana mijenjala se kroz povijest te je do danas doživjela značajne promjene koje su oblikovane društvenim, političkim, ekonomskim i kulturnim okolnostima određenih povijesnih razdoblja. Te promjene mogu se pratiti kroz nekoliko ključnih faza:

### **a) Antička Grčka i Rim - rani oblik građanske participacije**

U staroj Grčkoj, posebno u Ateni, građani su imali ključnu ulogu u izravnoj participaciji u političkim procesima. Tamo su slobodni odrasli muškarci mogli sudjelovati u javnim debatama, u donošenju zakona i glasovanju. Međutim, tada se radilo o jako malom broju ljudi, s obzirom na to da su žene, robovi i stranci bili isključeni. “Uprava u Ateni bila je

---

<sup>7</sup> Bouckaert, G., *Pride and performance in public service: some patterns of analysis*, International Review of Administrative Sciences ,67(1), 2001., str. 15-27., prema: Koprić, I., *Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str 22.



demokratska (Efijalt, Kimon), ali su državom zapravo upravljali stratezi, među kojima se istaknuo Periklo (443. pr. Kr. do 429. pr. Kr.)<sup>8</sup> U Rimu, građani su imali pravo glasa i sudjelovanja u upravi, ali s vremenom su ta prava postepeno postajala sve više ograničena, osobito nakon što je Rim postao carstvo.<sup>9</sup>

b) Srednji vijek - feudalni sustav i smanjenje političke moći građana:

Tijekom srednjeg vijeka društvo je bilo organizirano u feudalni sustav, gdje su moć i vlast bile koncentrirane u rukama monarha, plemstva i crkve. Građani (u tom kontekstu, često niži slojevi poput seljaka ) imali su vrlo ograničena politička prava. Veći gradovi počeli su razvijati određene oblike autonomije, a građani u urbanim područjima, poput srednjovjekovnih gradova i trgovačkih udruženja, imali su veću slobodu u upravljanju svojim poslovima, ali politički su ostali pod kontrolom feudalnih vladara.<sup>10</sup>

c) Renesansa i početak modernih političkih ideja

Tijekom renesanse, s porastom intelektualnog interesa za ljudska prava i političke slobode, počeli su se razvijati novi politički koncepti koji su naglašavali važnost građanske participacije. U Europi su počeli nastajati prvi oblici građanskih prava i sloboda, a humanizam je podupirao ideje o slobodi i osobnoj odgovornosti. „U renesansnom Dubrovniku, odjeci renesansnih političkih teorija utječu na Marina Držića, koji je s jedne strane pod utjecajem ideja građanskog republikanizma kada u svojim urotničkim pismima traži reformu vlasti u Dubrovniku i izjednačavanje broja vlastele i pučana u Dubrovačkom Senatu da ne bi Republikom upravljala vlada „dvadeset ludih nakaza“, aristokratska oligarhija konzervativnih nazora.“<sup>11</sup>

d) Prosvjetiteljstvo i francuska revolucija - nastanak modernog građanstva

Prosvjetiteljstvo u 17. i 18. stoljeću donosi velike promjene u političkom razmišljanju. Filozofi poput Johna Lockeja, Montesquieua i Jean-Jacques Rousseaua razmatrali su ideje o prirodnim pravima, društvenom ugovoru i važnosti građanske participacije u političkom životu. Francuska revolucija (1789.) označila je ključnu prekretnicu u razumijevanju građanske uloge jer je zahtijevala kraj monarhije i uvođenje sustava u kojem su građani

---

<sup>8</sup> [www.enciklopedija.hr](http://www.enciklopedija.hr) (enciklopedija/clanak/rimsko-carstvo), pristupljeno 17.01.2025.

<sup>9</sup> Opširnije: [www.enciklopedija.hr](http://www.enciklopedija.hr) (enciklopedija.hr/clanak/rimsko-carstvo) 17.01.2025.

<sup>10</sup> Opširnije: [www.enciklopedija.hr](http://www.enciklopedija.hr) (enciklopedija.hr/clanak/feudalizam), pristupljeno 17.01.2025.

<sup>11</sup> Grubiša, D., *Četiri orijentacije u političkoj misli europske renesanse*, Politička misao, vol. 47, br. 2, 2010., str. 21.

imali pravo na izbor svojih lidera. Građanska prava, kao što su sloboda govora, pravo glasa i pravo na jednakost, postaju temelj modernih demokracija.<sup>12</sup>

e) 19. i 20. stoljeće – industrijalizacija, političke borbe i širenje prava građana

S industrijalizacijom, urbanizacijom i širenjem obrazovanja tijekom 19. stoljeća, građani su postali sve više angažirani u političkom životu. Političke stranke i sindikati počeli su se razvijati kao važni instrumenti za mobilizaciju građana u borbi za radnička prava, univerzalno pravo glasa, obrazovanje i druge socijalne reforme. U mnogim zemljama, kroz borbu za civilna prava, prava žena i radnička prava, građani su stekli šira politička prava. U Sjedinjenim Američkim Državama, borba za prava Afroamerikanaca i žena omogućila je tim skupinama pristup političkom životu.<sup>13</sup> U Europi su se formirale socijalističke i komunističke stranke koje su se zalagale za prava radničke klase.

f) Postindustrijsko društvo i građanska participacija u 21. stoljeću

U modernom, globaliziranom društvu, građanska uloga se sve više usmjerava prema digitalnoj participaciji. Internet i društvene mreže omogućuju građanima da se aktivno angažiraju u političkim pitanjima, bez obzira na fizičku udaljenost od centara vlasti. Istovremeno, suočavamo se s novim izazovima, poput porasta populizma, ugrožavanja privatnosti i ekonomske nejednakosti, koji traže nove oblike angažmana građana. Građanska prava u današnjem svijetu proširuju se izvan političkih prava, obuhvaćajući ekološke, ljudske i socijalne aspekte. U mnogim državama građani danas sudjeluju u donošenju odluka ne samo na izborima, već i kroz referendume, inicijative, proteste i druge oblike društvenog angažmana.

Ključne uloge građana prema upravi koje se kroz povijest mogu izdvojiti bile su: građanin kao podanik prema upravi, izvor i nadzornik vlasti, suradnik, korisnik, potrošač te danas kao poduzetnik.<sup>14</sup> „Javna uprava više nema ni informacijski monopol, ni monopol znanja i profesionalizma, ni monopol organizacije, ni monopol raspolaganja tehnikom i tehnologijom. Upravo suprotno, danas država posjeduje i nadzire tek manji dio informacija i znanja, profesionalizam i rad u raznovrsnim organizacijama doveli su do toga da upravne organizacije

---

<sup>12</sup> Opširnije: Sunajko, G., *Filozofija politike francuskih enciklopedista i njezin utjecaj na Francusku revoluciju*, Studia lexicographica: časopis za leksikografiju i enciklopedistiku, vol. 2, br. 1 (2), 2008.

<sup>13</sup> Opširnije: Amanović, B., *Martin Luther King i borba za građanska prava Afroamerikanaca*, Essehist: časopis studenata povijesti i drugih društveno- humanističkih znanosti, vol. 3, br.3,2011. , str. 99-104

<sup>14</sup> Opširnije: Koprić, I., *Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str. 8-11.

pokrivaju tek mali segment organizacijskog života, a da tehniku i tehnologiju rada nadziru i razvijaju privatni subjekti, dok državi uglavnom preostaje da taj ogromni i sve brži tehničko-tehnološki napredak slijedi i da mu se pokuša prilagoditi.“<sup>15</sup>

Građanin kao podanik prema upravi podrazumijevao je podređen i podčinjen položaj u odnosu na monarha i njegovu profesionalnu upravu u čijim rukama je bila koncentrirana sva vlast i moć. Klasični resori (obrana, unutarnji i vanjski poslovi, državne financije i pravosuđe ) imali su premoćnu društvenu silu i svi drugi su bili u podređenom položaju. Primjeri uloge građana kao podanika su plaćanje poreza, obveza vojnog roka i drugo, a u povijesti je to bio i danak u krvi, zatvaranje u ubožnice i slično. Danas je ta uloga regulirana nacionalnim i međunarodnim zakonskim okvirom kojim se štite ljudska prava.

Građanin kao izvor vlasti i politički nadzornik vlasti podrazumijeva činjenicu da građani imaju pravo birati na izborima i biti birani. Građanin na izborima svojim glasom bira vlast, čime postaje njezin izvor, a nakon izbora politički nadzire izabrane predstavnike kao nositelje vlasti te u izvanrednim okolnostima i poziva na političku odgovornost, a posredno ih može pozvati na političku odgovornost „kaznjavanjem“ na sljedećim izborima.

Građanin kao suradnik u odnosu na upravu svojom participacijom utječe na vlast. Glavni temelj suradnje između građana i uprave je instrument prava na pristup informacijama javnog sektora. Građani moraju imati informacije radi što boljeg uvida u javni sektor i sudjelovanja u oblikovanju javnih politika, a bez potrebnih informacija suradnja nije moguća. Dostupni su različiti oblici sudjelovanja građana poput savjetovanja sa zainteresiranom javnošću, javnih rasprava, zborova građana, okruglih stolova, uključivanja građana u predstavnička tijela vlasti i brojni drugi oblici.

Građanin kao korisnik javnih službi nova je uloga koja se javlja u tzv. „zlatno doba socijalne države“. Građanin je prije svega korisnik javnih službi i očekuje da usluge koje javna služba pruža budu dobre i na nivou.

Građanin kao potrošač više nije u ulozi korisnika, već plaća punu (realnu) tržišnu cijenu usluge. Nije više samo korisnik koji ne plaća ništa ili plaća samo dio usluge po povoljnijoj cijeni. „Budući da je riječ o uslugama koje su od općeg značenja za čitave zajednice, sektorska tržišta djeluju u okvirima koje reguliraju i nadziru nezavisni regulatori. Ti isti regulatori vode računa

---

<sup>15</sup> Koprić, I., op.cit. u bilj. 3, str. 7.

i o zaštiti potrošača, rješavaju sporove potrošača i pružatelja usluga, nastoje harmonizirati uvjete u širem sklopu Europske unije i sl.“<sup>16</sup>

Naposljetku, građanin kao poduzetnik uloga je koja se razvijala paralelno sa ulogom potrošača. Uloga poduzetnika omogućuje građanima da kao privatnici pružaju usluge javnom sektoru putem različitih oblika kao što su javno-privatno partnerstvo (oblik suradnje između javnog i privatnog sektora sa zajedničkim sudjelovanjem obaju strana), outsourcing (javni sektor delegira određene usluge privatnim stranama, npr. održavanje čistoće, informatička podrška, marketing i dr.), sudjelovanje u javnim natječajima za isporuku određenih dobara ili usluga i brojni drugi oblici.

### **2.3. Transparentnost i otvorenost kao temeljna načela za povjerenje građana**

Transparentnost i otvorenost ključni su principi koji omogućuju građanima bolje razumijevanje i praćenje aktivnosti uprave, čime se doprinosi većoj odgovornosti i povjerenju u institucije. „Nova paradigma javne uprave nalaže visoku razinu transparentnosti i otvorenosti prema javnosti, što predstavlja bitno drugačiji odnos uprave prema građanima od tradicionalnog pristupa obilježenog tajnošću i udaljenošću upravnih organizacija i procesa od građana.“<sup>17</sup>Transparentnost podrazumijeva da uprava javno dijeli informacije o svojoj odlukama, postupcima, procesima, proračunu i projektima, a time se građanima (i medijima) omogućava da nadziru rad uprave i postavljaju pitanja kada je to potrebno. Otvorenost uprave znači da uprava ne samo da dijeli informacije, već i aktivno potiče građane na sudjelovanje u donošenju odluka, kao i u procesima izrade politika. To uključuje javne rasprave, konzultacije, omogućavanje pristupa javnim dokumentima i pružanje mehanizama za povratne informacije. Glavni ciljevi transparentnosti i otvorenosti uključuju smanjenje korupcije, poboljšanje kvalitete upravljanja, jačanje demokracije te naposljetku jačanje povjerenja građana u upravu. Uvođenjem ovih dvaju načela, uprava postaje odgovornija, a građani se osjećaju uključenima u procese donošenja odluka koje utječu na njihovu kvalitetu života. Stoga je ovdje vrlo važno spomenuti i pojam participacije građana. Ona predstavlja osnovni element demokratskog sustava jer omogućava građanima da direktno ili indirektno utječu na odluke koje se donose na različitim nivoima vlasti. Brojni su oblici participacije građana, a neki od ključnih su oblici direktne participacije poput referendum, javnih rasprava, inicijativa građana i drugih. Glavni

---

<sup>16</sup> Koprić, I., op.cit. u bilj. 3, str 10.

<sup>17</sup> Đurman, P., *Europeizacija javne uprave i načelo otvorenosti*, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. 7, br. 1, 2016., str. 349.

oblici indirektna participacije kojom građani na odluke utječu putem izabranih predstavnika su izbori te aktivnosti u strankama i političkim organizacijama. Isto tako, građani se mogu uključiti kroz organizacije civilnog društva, mogu biti volonteri ili članovi nevladinih organizacija, mogu se okupljati sa ciljem ukazivanja na određene društvene, političke ili druge probleme. Razvoj digitalnih platformi omogućio je da se građani i putem njih aktiviraju, od korištenja društvenih mreža, podnošenja online peticija, sudjelovanja u e-raspravama do brojnih drugih oblika online sudjelovanja. „Premda je danas pojam participacija postao nezaobilazan dio općeprihvaćenog stručnog i javnog diskursa, njegovu afirmaciju možemo pratiti usporedno s razvojem novih modela planiranja koji se temelje na Habermasovoj teoriji komunikacijskog djelovanja u kojoj se građanska javnost opisuje kao skup zainteresiranih aktera, a društvo kao komunikacijska zajednica u kojoj se odluke donose interdisciplinarno, kroz komunikaciju, pregovaranje, interakciju (referenca).“<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Mišetić, A.; *Participacija građana u procesu urbane regeneracije - sociološka perspektiva*, Epoha zdravlja: glasilo Hrvatske mreže zdravih gradova, vol.14, br. 1, 2021., str 26

### 3. WEB STRANICE TRI VELIKA GRADA

#### 3.1. Web stranica Grada Zagreba

Web stranica Grada Zagreba je u plavo-bijeloj boji. Stranica se brzo učitava i lako se otvara i na mobilnim uređajima. Nakon grba i naziva nalaze se horizontalno poredane rubrike: „Izbornik“, „Gradonačelnik“, „Gradska skupština“, „Gradska uprava“, „Mjesna samouprava“, „Adresar“ te odmah pokraj njih tražilica i opcije za odabir jezika (moguće je odabrati hrvatski ili engleski jezik, s time da je primarno postavljena na hrvatski jezik). Ispod istaknutih rubrika nalaze se gradske vijesti koje idu od najnovijih prema onim starijim. U desnom kutu gradskih vijesti moguće je odabrati „konferencije za medije“ gdje se mogu pratiti konferencije u tijeku i „ostale vijesti“ gdje se osim istaknutih vijesti mogu otvoriti sve vijesti redom. Ispod gradskih vijesti nalazi se rubrika „Aktualno“ u sklopu koje se nalaze aktualne obavijesti. Trenutno su to: „Upisi u I. razred osnovne škole“, „Stipendija Grada Zagreba 2024/2025“, „Javni natječaji (financiranje udruga 2025)“, „Blokovsko parkiranje“ i „Vratimo grad u formu“ odnosno teme koje bi trenutno mogle biti u fokusu pojedinih skupina građana.

Kada se odabere rubrika „Izbornik“ moguće je izabrati područje koje je potrebno. Područja koja se nude u izborniku su:

„Odgoj i obrazovanje“ – ovdje su dostupne informacije vezane uz upise u gradske dječje vrtiće, slobodna mjesta u istima, aktivne i prošle natječaje vezane uz imenovanja njihovih ravnatelja, upise u 1. razred osnovne škole, prehranu u osnovnim školama, stipendije Grada Zagreba, mogu se pronaći i dodatne informacije poput aktualnih događanja, pravilne prehrane djece u dječjim vrtićima i slično. Dostupna su i najčešće pitanja i kontakti, a informacije su vrlo izdašne, iako se malo teže snaći među njima.

„Gospodarstvo i poduzetništvo“ – sadrži više rubrika u kojima je moguće pronaći informacije vezano uz otvaranje obrta, utvrđivanje minimalnih tehničkih uvjeta za obavljanje trgovine ili ugostiteljstva, registraciju udruga sindikata i poslodavaca, a za sve je dostupan i obrazac i navedeno je što je sve potrebno priložiti i kojim se putem može predati zahtjev, a dostupni su i osnovni propisi i ostale upute, čime se cjelokupan proces građanima olakšava i sve informacije imaju na jednome mjestu, iako ih je malo teže pronaći iz prve.

„Digitalni Zagreb“ – vrlo je koristan alat koji otvara ostale rubrike kao što su „Portal otvorenih podataka Grada Zagreba“, „Upute za kreiranje skupova otvorenih podataka“, „Obrazac za objavu novih skupova“ i dr., gdje se na jednome mjestu može pronaći velika količina javno

dostupnih podataka, čime Grad Zagreb svojim građanima osigurava zakonom utemeljeno pravo na pristup informacijama i osigurava svoju transparentnost prema građanima.

„Financije“ – rubrika koja pokazuje vrlo visoku razinu transparentnosti, unutar ove rubrike dostupne su opcije poput „Transparentnost“, „Proračun“, „Kreditne ocjene Grada Zagreba“ i druge. Na ovaj način građani imaju uvid u trošenje proračunskih sredstava i to na vrlo jednostavan i lak način, svi podaci su javno dostupni i lako pretraživi, a svime time osigurava se veće povjerenje građana.

„EU fondovi“ - ovdje građani mogu pronaći informacije vezane uz programe Europske unije, EU fondove, projekte Grada Zagreba, važne kontakte i brojne druge korisne informacije.

„Energetika i zaštita okoliša“ – ovdje se nalaze informacije o odvajanju otpada (novi model koji je uveden krajem 2022. godine), detaljno su objašnjene sve ključne informacije o načinu odvajanja, cijeni, ostvarivanju prava na besplatne ZG vrećice i dr.; dostupna je i poveznica na aplikaciju <https://eko.zagreb.hr/> koja sadrži informacije o klimi, energetskej obnovi zgrada u Zagrebu, međugradskim i međunarodnim projektima, važne propise, suradnje, aktualnosti i brojne druge eko teme koje su u današnje vrijeme jedne od važnijih tema u javnome prostoru.

„Kultura“ – ova rubrika nudi informacije o gradskim ustanovama u kulturi kojima je osnivač Grad Zagreb, o javnim pozivima, umjetničkim i drugim zbirkama, dostupne su aktualne vijesti iz područja kulture, kao i „Program razvoja kulture Grada Zagreba 2024.-2030.“

„Socijalna zaštita i invaliditet“ – nudi dodatne rubrike: „Osobe s invaliditetom“, „Socijalna zaštita“, „EU projekti“, „Ostali projekti“ i „Kontakti“. Tu se mogu pronaći prava koja imaju osobe s invaliditetom i korisnici socijalne skrbi, načini ostvarivanja tih prava, obrasci koji su potrebni odnosno sve što je potrebno za ostvarivanje pojedinog prava. Svi obrasci i kontakti su dostupni.

„Zdravstvo“ – donosi pregršt informacija o zdravstvenoj zaštiti, zdravstvenom osiguranju, dobrovoljnom darivanju krvi i plazme, zdravstvenim ustanovama i privatnoj praksi, hitnoj pomoći, važne informacije i kontakte vezane uz psihološku pomoć, promicanje zdravlja (jako važne informacije i edukativni materijali, na primjer informacije o trudničkim tečajevima, edukativni materijali vezani uz brigu o mentalnom zdravlju i brojni drugi). Dostupne su informacije koje direktno utječu na kvalitetu života građana.

„Promet“ – sadrži brojne korisne informacije i rubrike, međutim rubrika „Aktualni radovi“ nije ažurirana, jer je tamo posljednja obavijest još iz lipnja 2023. godine. Ta rubrika možda ovdje

nije ni potrebna, budući da se aktualne gradske vijesti objavljuju svakodnevno i dostupne su na naslovnici web stranice, pa tako i vijesti vezane uz promet odnosno aktualne radove. Tu su naravno i mnoge važne i korisne rubrike za građane kao što je „Biciklistička karta Grada Zagreba“ (vodi na „Geoportal“ i prikazuje biciklističke staze u gradu), „Parking video nadzor“ (koja vodi na „Geoportal“ i prikazuje nadzorne kamere na gradskim parkiralištima), „Privremene regulacije prometa“ (rubrika je redovito ažurirana i donosi najnovije promjene u regulaciji prometa) i brojne druge rubrike koje građanima olakšavaju svakodnevnicu u gradu, iako ih je također malo teže pronaći jer brojni građani ne znaju za njih, primjerice za „Biciklističku kartu Grada Zagreba“.

„Prostorno uređenje i graditeljstvo“ – sadrži važne propise, važeće prostorne planove, oglasnu ploču pojedinačnih akata iz područja prostornog uređenja i graditeljstva, ali i informacije o aktima i postupcima prostornog uređenja i graditeljstva (građevinska dozvola, uporabna dozvola, lokacijska dozvola, promjena investitora u građevinskoj dozvoli, rješenje o utvrđivanju građevne čestice, potvrda parcelacijskog elaborata i brojni drugi postupci). Za svaki taj postupak odnosno akt detaljno je opisan tko, kada i pod kojim uvjetima može predati zahtjev te što je sve uz zahtjev potrebno priložiti. Iako su svi postupci detaljno opisani, u ovim rubrikama nisu dostupni obrasci za ishodenje tih akata.

„Strategijsko planiranje“ – ovdje se nalaze rubrike poput „Prijedlog izmjena i dopuna Generalnog urbanističkog plana Grada Zagreba -2024. godina“ u kojoj se mogu pronaći brojni dokumenti koji se tiču GUP-a, kao i poziv na javnu raspravu. Važna rubrika je i „Zagreb Smart City“ u kojoj se između ostalog nalazi i poveznica na „Zagreb Smart City Hub“. Ta aplikacija na jednome mjestu omogućava pristup svim važnim projektima, portalima, informacijama i aplikacijama. Tu je još i rubrika „Provedbeni program Grada Zagreba za razdoblje od 2021. do 2025. godine“ u kojoj se može naći sve o Provedbenom programu, kao i sam Provedbeni program u PDF-obliku, što je također odličan primjer transparentnosti prema građanima. Rubrika „Statistika“ također sadrži širok dijapazon podataka koji mogu biti od koristi različitim skupinama građana. Unutar nje dostupan je i „Statistički ljetopis Grada Zagreba“, „Statistički portal Grada Zagreba“ i mnoge druge rubrike. Dostupan je čak i Statistički ljetopis grada Zagreba iz 1931. godine. U statističkim ljetopisima mogu se naći podaci od sastava stanovništva, geografskih i meteoroloških podataka, podataka vezanih uz industriju i građevinarstvo, mirovine, plaće, prijevoz i komunikacije i čitav niz drugih područja. Statistički ljetopis Grada Zagreba za 2024. godinu ima 386 stranica i u njemu građani mogu pronaći sve što ih zanima, a dostupni su i ljetopisi za prethodne godine.



„Upravljanje imovinom“ – dostupna je „Strategija upravljanja imovinom Grada Zagreba za razdoblje 2020. – 2026. godine“, kao i informacije o davanju stanova i poslovnih prostora u najam, informacije i obrasci vezano uz zemljišta (na primjer „Zahtjev za iskazivanje interesa za zakup neizgrađenog građevinskog zemljišta“, „Zahtjev za ponovno sklapanje ugovora o zakupu zemljišta), zaključci vezani uz naknade i izvlaštenja i druge informacije koje se odnose na upravljanje imovinom.

„Katastar“ – sadrži informacije o katastru zemljišta, katastru nekretnina i katastru infrastrukture, dostupna je i „pregledna karta katastarskih općina Grada Zagreba“, također i „karta sa prikazom statusa katastarskih općina“ u kojoj je za svaku katastarsku općinu na karti moguće vidjeti njen BZP status (status uspostave baze zemljišnih podataka), a u posebnoj rubrici „Zahtjevi“ nalaze se svi zahtjevi vezani uz katastar (na primjer „Zahtjev za rješavanje o kućnom broju zgrade“, „Zahtjev za pregled i potvrđivanje geodetskog elaborata“ i dr.). To je odlično rješenje jer su na jednome mjestu zbirno svi zahtjevi (u jednoj posebnoj rubrici), a ne svaki zahtjev unutar svake pojedine rubrike (na primjer posebno unutar rubrike „Katastar infrastrukture“, posebno unutar rubrike „Katastar zemljišta“ itd.). Na ovaj način lakše i brže su pretraživi. Posebno su dostupni i važni kontakti.

„Promicanje ljudskih prava i civilno društvo“ – dostupan je „Akcijski plan Grada Zagreba za provedbu Europske povelje o ravnopravnosti žena i muškaraca na lokalnoj razini za razdoblje od 2021. do 2025. (Action plan of the City of Zagreb for the implementation of the European Charter for Equality of Women and Men in Local Life for period 2021-2025)“. Ovim aktom dodatno se unaprjeđuju gradske politike ravnopravnosti spolova. „Politika ravnopravnosti spolova je kroz konkretne mjere i aktivnosti uključena i u gradske dokumente kojima ravnopravnost spolova nije prioritet, primjerice u području socijalne zaštite, osoba s invaliditetom, uključivanja Roma, stambenog zbrinjavanja te razne pomoći i usluge građanima.“<sup>19</sup> Tu su još i informacije vezane uz promicanje ljudskih prava, nacionalne manjine, integraciju stranaca, vjerske zajednice i druge.

„Nacionalne manjine“ – ovdje se mogu pronaći informacije o nacionalnim manjinama u Gradu Zagrebu, propisi i strateški dokumenti, podaci o vijećima nacionalnih manjina te predstavnicima nacionalnih manjina.

---

<sup>19</sup> [www.zagreb.hr](http://www.zagreb.hr) (zagreb.hr/ravnopravnost-spolova/171136), pristupljeno 20.01.2025.

„Međugradska i međunarodna suradnja“ – dostupni su podaci o članstvu u međunarodnim organizacijama (Eurocities, EACD, CIVINET, Metropolis i dr ), važni kontakti te aktualnosti (vijesti) vezane uz međugradsku i međunarodnu suradnju poput dolazaka gradonačelnika gradova drugih zemalja i druge aktualnosti.

„Poljoprivreda“ – ova rubrika sadrži informacije o potporama u poljoprivredi, poljoprivrednim zemljištima, gradskim vrtovima, stručnim projektima, informacije o „Programu poticanja održivog razvoja poljoprivrede i šumarstva u Gradu Zagrebu“, o šumarstvu i lovstvu, zaštiti životinja i urbanoj prehrani, kao i važne kontakte i aktualnosti iz područja poljoprivrede.

„Sport i mladi“ – rubrika sadrži Registar sportskih djelatnosti za pravne i fizičke osobe, poveznicu na web stranicu Sportskog saveza Grada Zagreba, poveznicu na online časopis „ZGombač“ koji je namijenjen učenicima osnovnih i srednjih škola koji je pokrenuo Školski sportski savez Grada Zagreba, dostupan je „Program javnih potreba u sportu Grada Zagreba za 2025.“, „Akcijски plan Programa za mlade Grada Zagreba od 2022. do 2025. godine“, „Program za mlade Grada Zagreba (2022,-2025.)“, važni kontakti i aktualnosti. I u ovome području objavom važnih dokumenata i mogućnošću uvida u njih osigurana je visoka razina transparentnosti.

„Demografija“ – unutar ove rubrike dostupna je važna aplikacija „e-Bebe“ putem koje se online može predati zahtjev za novčanu pomoć za opremu novorođenog djeteta, opisano je pod kojim uvjetima se ostvaruje ovo pravo te je dostupan i obrazac i korisničke upute. Ovom aplikacijom značajno je olakšano ostvarivanje prava za novčanom pomoći za roditelje te im je omogućeno da sa svojom bebom ostanu kod kuće i putem aplikacije ostvare svoje pravo. U ovoj rubrici dostupne su i brojne društvene analize i istraživanja vezano uz demografiju te brojne publikacije, kao i važni kontakti.

„Civilna zaštita“ – ovdje zainteresirani građani sa prebivalištem u gradu Zagrebu mogu pronaći kontakt za priključivanje postrojbama civilne zaštite opće namjene. Dostupni su potrebni obrasci za prijavu te obrasci za ostvarivanje materijalnih prava koja ostvaruju pripadnici Civilne zaštite opće namjene. Dostupne su i aktualnosti iz područja civilne zaštite, poput onih o edukacijama djece o civilnoj zaštiti, što je svakako korisno za sadašnje i buduće generacije kako djece tako i građana općenito. Unutar ove rubrike mogu se pronaći i dokumenti iz područja obrane i urbane sigurnosti, zaštite od požara i civilne zaštite (na primjer „Plan djelovanja civilne zaštite Grada Zagreba“ i brojni drugi).

„Branitelji“ - između ostalih ovdje se nalazi vrlo važna rubrika „Prevenција zdravlja“ koja sadrži obavijesti o onkološkim pregledima hrvatskih branitelja i članova obitelji smrtno stradalih i nestalih hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata (provodi ih Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom sa ciljem ranog otkrivanja plućnih bolesti i prevencije najčešćih malignih oboljenja), obavijesti o medicinskoj rehabilitaciji hrvatskih ratnih vojnih invalida (dostupan je i obrazac zahtjeva i kontakti), obavijesti o medicinskoj rehabilitaciji članova obitelji smrtno stradaloga, zatočenoga ili nestaloga hrvatskog branitelja iz domovinskog rata (također je dostupan i obrazac zahtjeva i kontakti), kao i obavijest o sistematskim pregledima hrvatskih branitelja i članova obitelji smrtno stradalih i nestalih hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata (isto je dostupan kontakt za sve potrebne informacije). Jako važna je i rubrika „Savjetovališta za hrvatske branitelje i članove njihovih obitelji“ koja sadrži informacije o adresi i terminima savjetovališta kako za hrvatske branitelje Grada Zagreba i članove njihovih obitelji, tako i za supruge i djecu hrvatskih branitelja liječenih od PTSP-a. Tu su još i rubrike vezane uz ostvarivanje statusnih i drugih prava, poticanje na zapošljavanje i samozapošljavanje, prehranu u pučkoj kuhinji za hrvatske branitelje (dostupne su sve potrebne informacije i obrazac zahtjeva), posmrtna skrb hrvatskih branitelja, programi za djecu hrvatskih branitelja i druga važna prava. Dostupne su i publikacije (na primjer „Nadstandard skrbi za hrvatske branitelje grada Zagreba“) te aktualnosti vezene uz branitelje.

„Zapošljavanje“ - ova rubrika posvećena je zapošljavanju u Gradu Zagrebu i čine ju tri rubrike, a to su: „Općenito o službeničkim odnosima“, „Objavljeni natječaji/oglasi“ i „Testiranje“. Tu se na jednome mjestu nalaze informacije o propisima koji se tiču službeničkih odnosa, informacije o rasporedu na radno mjesto, kontakti (upravljanje ljudskim potencijalima), objavljeni su aktualni natječaji za radna mjesta i općeniti obrazac prijave na radno mjesto te u rubrici „Testiranja“ nalaze se pozivi na testiranje onih kandidata koji ispunjavaju formalne uvjete natječaja, stoga je ova rubrika važna onima koji su se prijavili na natječaje jer tu mogu pratiti termin i lokaciju svog testiranja te propise koje je potrebno spremati za testiranje.

„Info servis“- prve četiri rubrike unutar nje od iznimne su važnosti. Prva je „Ostvarivanje prava na pristup informacijama“. Tu se nalaze informacije o tome što je pravo na pristup informacijama, na koje se sve načine ostvaruje, objavljene su informacije o službenicima za informiranje, načini podnošenja zahtjeva za pravo na pristup informacijama i kontakti, obrasci zahtjeva za pristup informacijama, za dopunu ili ispravak informacije te za ponovnu uporabu informacije. Dostupna su i Godišnja izvješća o provedbi Zakona o pravu na pristup

informacijama (za godine od 2015. do 2024. redom od najnovijih prema starijima). Druga rubrika je „Službenik za zaštitu podataka“. Ona sadrži informacije o službeniku za zaštitu podataka, koje su njegove zadaće, koji su relevantni propisi vezani uz zaštitu osobnih podataka, kontakt službenika za zaštitu osobnih podataka, dostupni su predlošci obrazaca putem kojih ispitanici mogu pokrenuti postupke zaštite osobnih podataka te se može preuzeti „Uputa o pravima ispitanika“. Treća rubrika je „Zaštita prijavitelja nepravilnosti (povjerljiva osoba/osoba za nepravilnosti)“ gdje su dane informacije o obvezama povjerljive osobe, o pravima prijavitelja nepravilnosti i postupku prijave nepravilnosti te kontakti. Četvrta rubrika je „Propisi“ i tu se na jednome mjestu mogu pronaći svi propisi iz područja rada Grada Zagreba, a pretražuju se po područjima. Svime ovime Grad Zagreb poštuje zakonski okvir i omogućava građanima korištenje prava na pristup informacijama. Slijedi rubrika „Obrasci“ koja nije najbolje složena jer nudi niz različitih područja te se unutar njih pretražuju obrasci. Građanima bi jednostavnije bilo da su redom navedeni svi nazivi obrazaca i tada bi ih bilo lakše i brže pronaći nego unutar određenih područja koja su ponuđena. Daljnje rubrike unutar „Info servisa“ odnose se na različite teme koje bi mogle zanimati građane poput donacija i sponzorstva, savjetovanja s javnošću, označavanja kućnih brojeva, ulica i trgova u Gradu Zagrebu i brojne druge teme. Time su u glavnome „Izborniku“ pokrivena sve glavne teme koje su građanima važne. Transparentnost podataka na visokom je nivou, informacije su dostupne i razumljive, iako je neke specifične teme teže pronaći.

Nakon „Izbornika“, nalazi se rubrika „Gradonačelnik“ u kojoj je kada se izabere moguće vidjeti informacije o gradonačelniku, zamjenicima gradonačelnika, mogu se pronaći podaci o svim dosadašnjim gradonačelnicima Grada Zagreba, tu su dostupni i akti gradonačelnika, poslovnik gradonačelnika, govori i čestitke gradonačelniku. Ovdje su posebno važni „Akti gradonačelnika“ jer se tu nalaze svi gradonačelnikovi akti i mogu se pretraživati po datumima.

Nakon „Gradonačelnika“ slijedi rubrika „Gradska skupština“ koja vodi na naslovnu stranicu Gradske skupštine, a tu su dostupne informacije o sjednicama Gradske skupštine i točkama dnevnog reda, dostupna je arhiva vijesti, Službeni glasnik Grada Zagreba, važni propisi, općenite informacije o Gradskoj skupštini i druge informacije korisne građanima.

Zatim slijedi rubrika „Gradska uprava“ koja nudi rubrike: „Ustrojstvo Grada“, „Statut Grada Zagreba“, „Grb i zastava Grada Zagreba“, „Gradski uredi, zavodi i službe“, „Područni uredi Gradske uprave“ te naposljetku „Javna priznanja“. Ovdje su informacije o samome ustrojstvu Grada te su dostupni podaci o svim gradskim uredima, zavodima i službama i njihovom

ustrojstvu i nadležnosti, njihovi kontakti, podaci o gradskim ustanovama i gradskim trgovačkim društvima odnosno sve važno o ustrojstvu Grada Zagreba.

Potom slijedi rubrika „Mjesna samouprava“ koja vodi na naslovnu stranicu Gradskog ureda za mjesnu samoupravu, promet, civilnu zaštitu i sigurnost i nudi informacije o gradskim četvrtima Grada Zagreba. Dostupna je interaktivna karta gradskih četvrti i kada se određena gradska četvrt odabere na karti otvaraju se informacije o njoj: površina gradske četvrti, broj stanovnika, sjedište njenog Područnog odsjeka i kontakt, podaci o mjesnim odborima unutar gradske četvrti, crtice iz povijesti te gradske četvrti, kao i fotogalerija. Dostupan je i pregled aktivnosti te je moguće pratiti sjednice vijeća, planove komunalnih aktivnosti i raspored korištenja prostora mjesne samouprave. Postoji i filter za pretraživanje mjesne samouprave tako da se u tražilici odabere ili gradska četvrt ili mjesni odbor ili da se upiše naziv ulice i kućni broj. Postoji i mogućnost pretraživanja vijećnika, dostupni su važni propisi i objašnjeni ključni pojmovi, kao i kontakti, ali i aktualnosti vezane uz „kvartovska događanja“. Budući da je mjesna samouprava oblik vlasti koji je građanima najbliži, ova rubrika ima veliko značenje za građane i tu mogu pronaći informacije iz prve ruke vezane uz svoju gradsku četvrt.

Nakon „Mjesne samouprave“ slijedi adresar sa svim važnim kontaktima i adresama što građanima olakšava pretraživanje određenih adresa (na primjer Područnih ureda gradske uprave).

Nakon svih prethodno nabrojanih rubrika, na web stranici nalaze se gradske vijesti. Tu se mogu pronaći sve gradske novosti i aktualnosti od najnovijih prema starijima. Vijesti se objavljuju na svakodnevnoj bazi i ažurirane su. Pokraj gradskih vijesti postoji i opcija „konferencije za medije“ čijim se odabirom uživo može pratiti ona konferencija koja je u tijeku.

Ispod gradskih vijesti nalazi se rubrika „Aktualno“ i tu su dostupne sve trenutno aktualne gradske teme koje bi mogle zanimati građane poput blokovskog parkiranja (zbog aktualnih promjena u sustavu parkiranja), upisa u prvi razred osnovne škole i slično. Na taj način su važne teme istaknute na web stranici i lakše ih je pronaći budući da su na samoj naslovnoj stranici što je vrlo praktično rješenje.

Ispod rubrike „Aktualno“, nalazi se rubrika koja se sastoji od 3 manje rubrike (3 plave kolone sa bijelim slovima), a to su:

- 1) „Pristup informacijama, publikacije...“

U ovoj rubrici dostupne su sljedeće opcije: „Publikacije“, „Zaštita žena žrtava nasilja i žrtava obiteljskog nasilja“, „Pravo na pristup informacijama“, „Zaštita osobnih podataka“, „Zaštita prijavitelja nepravilnosti“, Projekt „Izrada socijalnog plana Grada Zagreba“. Tu se zapravo mogu pronaći važni dokumenti i informacije o pravima koja ostvaruju građani, a posebno pojedine ranjive skupine. Pohvalno je što su ove teme na početnoj stranici i time lakše uočljive.

## 2) „Česta pitanja“

Ovdje su dostupne teme koje najčešće zanimaju građane, a to su: „ZG vrećice“ (vezano uz odvajanje otpada), „Potpore obrazovanju“, „Interaktivni pregled podataka o spremnicima“, „Besplatan javni prijevoz za osobe starije od 65 godina“, „Stipendije – pitanja i odgovori“. Tako su na jednome mjestu skupljene sve informacije o onim temama koje građane najčešće zanimaju i oko kojih imaju najviše upita, te ovdje mogu pronaći odgovore na njih. Tako na primjer osobe starije od 65 godina mogu pronaći informacije o tome kako ostvariti pravo na besplatnu pokaznu kartu ZET-a bez da pretražuju cijelu web stranicu.

## 3) „Natječaji, pozivi, regulacija prometa“

Zadnja rubrika sadrži sljedeće teme: „Natječaji/pozivi/javne rasprave“, „Zaštita građevina od grafita“, „Privremene regulacije prometa“, „Javna nabava“, „Oglasna ploča“ te „Javni poziv – Nadoknada troškova za ugradnju bokseva“. Ovdje su dostupni javni natječaji i javne rasprave te njihovi rezultati, informacije o privremenoj regulaciji prometa koje se redovito svakodnevno ažuriraju sa najnovijim obavijestima. Što se tiče javne nabave dostupan je „Plan nabave Grada Zagreba za 2025. godinu“ te isto tako i za prethodne godine, a dostupne su i ostale važne informacije koje se tiču javne nabave. Dostupna je i online oglasna ploča čime postaje dostupnija većem broju građana nego što je to slučaj kada se određen akt izvjesi na oglasnoj ploči u gradskom upravnom tijelu. Ovdje građani imaju pristup javnim raspravama, javnoj nabavi, oglasnoj ploči, čime Grad također osigurava transparentnost svoje uprave.

Ispod gore navedene grupe od tri rubrike slijedi rubrika „ONLINE SERVISI ZA GRAĐANE“ u kojoj se nalazi pregršt online usluga koje Grad Zagreb nudi. Mogu se listati putem dostupnih točkica ili se može odabrati opcija „svi servisi“ čijim odabirom se otvaraju svi dostupni online servisi (njih ukupno 36). Neki od njih su: „Moje ZG e-usluge“, „ZG Zviždač“, „Otvoreni podaci Grada Zagreba“, „Statistički portal Grada Zagreba“, „Aplikacija Moj ZET“, „Zg Geoportal“, „Zagreb Smart City Hub“, „Moje Sljeme“, „Energetski info centar Grada

Zagreba“, „Ekološka karta Grada Zagreba“, „Stanje komunalnih računa i usluga“, „e-Bebe – novčane naknade“, „Mirogoj – vodič“, „Moj račun“, „ZG park“, „Pristupačni Zagreb“, „Komunalni računi“. Time se na jednome mjestu mogu pronaći sve e-usluge koje Grad Zagreb nudi te se svaka može pronaći unutar određenog servisa. Tako na primjer servis „e-Bebe - novčane naknade“ omogućuje da roditelji novorođenog djeteta online putem, bez potrebe za dolaskom u nadležni gradski ured, predaju zahtjev za novčanu pomoć za opremu novorođenog djeteta. Kada se odabere navedeni servis vrlo jasno je postavljena poveznica na same uvjete za ostvarivanje prava, zatim su dane korisničke upute za predaju zahtjeva, nakon toga sami obrasci koje je potrebno ispuniti te dodatne upute i važne napomene (rok za predaju zahtjeva i slično). Servis „Pristupačni Zagreb“ pruža informacije o pristupačnosti raznim objektima iz javnog, privatnog i civilnog sektora osobama s invaliditetom. Objekti su kategorizirani ovisno o razini pristupačnosti kao pristupačni, nepristupačni ili djelomično pristupačni. Pristupačnost je podijeljena na tri razine, pristup objektu, ulaz u objekt i unutrašnjost objekta. Također, svaki objekt sadrži galeriju fotografija koje prikazuju stanje pristupačnosti te je servis integriran sa Google kartama za lakšu navigaciju i planiranje putovanja. Servis je podijeljen na osam kategorija koje uključuju kulturu, obrazovanje, sport, ugostiteljstvo, upravu, usluge, socijalnu skrb i zdravstvo, a u planu je i povećanje broja kategorija. Vrlo koristan je i servis „Zagreb Smart City Hub“. „Pametni gradovi (eng. Smart Cities) razvijena su urbana područja koja omogućavaju učinkovito korištenje prirodnih resursa i postojeće gradske infrastrukture, održiv gospodarski rast, podržavaju jačanje kapaciteta za istraživanje, razvoj i inovacije te osiguravaju visoku kvalitetu života i dostupnost javnih digitalnih usluga svim svojim građanima. Razvoj i korištenje novih inovativnih i tehnoloških postignuća te ubrzani razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) najveći su potencijal za osmišljavanje rješenja i odgovora na izazove urbanog života u budućnosti. Ovim pristupom otvara se mogućnost za neposrednu i kontinuiranu komunikaciju građana s gradskom upravom, gradskim institucijama i pružateljima usluga uz stalno podizanje svijesti građana o procesima planiranja razvoja grada i infrastrukture“<sup>20</sup>. Strateška područja su: digitalna infrastruktura, učinkovita, pametna i transparentna gradska uprava, pametno upravljanje energijom i komunalnim uslugama, obrazovanje, gospodarstvo i održiva urbana mobilnost. Servis „E-javne rasprave“ omogućava građanima sudjelovanje u javnim raspravama te podnošenje prijedloga, mišljenja ili primjedbi na prijedloge prostornih planova putem online aplikacije. Aplikacija omogućava uvid u informacije o prijedlogu plana, brz i učinkovit pregled sadržaja prijedloga plana, lociranje

---

<sup>20</sup> [www.zagreb.hr](http://www.zagreb.hr). (smart.zagreb.hr/pages/uvod/), pristupljeno 23.01.2025.

zahtjeva u prostoru te sadrži obrazac koji omogućuje upućivanje prijedloga, mišljenja ili primjedbe na prijedlog plana.

Nakon online servisa Grada nalazi se rubrika „Moglo bi vas zanimati“ u kojoj su istaknute određene bitne teme i područja. Tako ova rubrika nudi sljedeće: „Akti gradonačelnika“, „ZG izbori“, „ZG Geoportal“, „Proračun“, „Antikorupcijsko povjerenstvo“, „Službeni glasnik“, „iTransparentnost“, „Statistika“, „Ukrajina“, „Turist info“, „Savjetovanje s javnošću“, „Zapošljavanje u gradskim upravnim tijelima“, „Javna nabava“, „Gospodarsko socijalno vijeće“ i „Parking video nadzor“. U pod rubrici „Akti gradonačelnika“ može se pronaći sve gradonačelnikove akte, od zadnjih prema starijima, a moguće je pretražiti ih i pomoću tražilice po godini i datumu, kao i prema određenom pojmu upisivanjem u tražilicu. „ZG Geoportal“ nudi širok spektar važnih podataka, prije svega različitih tematskih karti na kojima je moguće filtrirati konkretne sadržaje, na primjer javne i društvene pa između njih izabrati ono što nam je potrebno (na primjer domovi zdravlja, bolnice, škole, sportski objekti i dr.), katastar i registar prostornih jedinica, energetski atlas (gdje je moguće vidjeti potrošnju električne energije, plina, vode po kućanstvima i određenim godinama) i dr. Podatke je moguće filtrirati prema različitim parametrima i na jednome mjestu dostupan je velik broj podataka. Tu su još i druge teme koje bi građanima mogle biti zanimljive, iako su dostupne i unutar drugih rubrika na web stranici.

Na samome kraju web stranice Grada Zagreba nalaze se podaci o sjedištu, IBAN-u, OIB-u, kontakt centrale gradske uprave i poveznica na društvene mreže Grada Zagreba. Budući da su danas društvene mreže dio svakodnevice, dobro je da se na taj način dodatno gradi povjerenje između građana i uprave i radi na njihovoj međusobnoj interakciji.

**Zaključak o web stranici grada Zagreba:**

Web stranica Grada Zagreba transparentna je i sadrži pregršt informacija, usluga i dokumenata. Strukturirana je prema određenim područjima i unutar svakog područja moguće je pronaći sve što je potrebno. Na primjer, kada se u glavnom „Izborniku „odabere područje „Socijalna zaštita i invaliditet“ može se pronaći socijalna prava i kako ih ostvariti. Međutim unutar područja „Socijalna zaštita i invaliditet“ potrebno je među ponuđenim odabrati pod rubriku „Socijalna zaštita“, unutar nje među ostalima odabrati pod rubriku „Prava socijalne skrbi Grada Zagreba“ i unutar nje pod rubriku „Socijalne usluge“ i tada se mogu vidjeti redom nabrojane socijalne usluge – „Pravo na besplatnu mjesečnu pokaznu kartu ZET-a nezaposlenim osobama“, „Pravo na besplatnu godišnju pokaznu kartu ZET-a učenicima i studentima“, „Pravo na besplatnu



mjesečnu pokaznu kartu ZET-a žrtvama nasilja u obitelji“, „Ljetovanje“, „Prehrana u pučkoj kuhinji“, „Pravo na besplatnu godišnju pokaznu kartu ZET-a“, „Pomoć u obiteljskim paketima“ i „Pomoć djeci u mliječnoj hrani“. Kada se odabere konkretna socijalna usluga između ponuđenih, na primjer „Pravo na besplatnu mjesečnu pokaznu kartu ZET-a nezaposlenim osobama“, navedeni su uvjeti za ostvarivanje navedenog prava, lokacije na kojima se može predati zahtjev, uredovno radno vrijeme za predaju zahtjeva, kontakt telefonski brojevi na kojima se mogu dobiti sve potrebne informacije te sami zahtjev (obrazac) i Uputa o pravima ispitanika. Iako informacija o ostvarivanju prava ne nedostaje, mišljenja sam kako bi preglednije bilo da su svi zahtjevi (obraci) na jednome mjestu unutar jedne posebne rubrike kako bi ih bilo lakše pronaći, nevezano u koje područje pripadaju. Ovakvo kompleksnije pretraživanje može djelovati zbunjujuće i puno se teže snaći, pogotovo starijim građanima. Web stranica je redovito ažurirana, svakodnevno su dostupne nove gradske vijesti i aktualne teme. Građanima su dostupne brojne aplikacije koje pokrivaju širok dijapazon područja i time se smanjuje potreba fizičkog dolaska u nadležne urede gradske uprave i značajno ubrzava ostvarivanje prava građana i izvršavanje njihovih obveza. Također, dostupne su informacije o javnoj nabavi, proračunu, javnim savjetovanjima, ostvarivanju prava na pristup informacijama i brojne druge, čime je osigurana transparentnost i omogućen razvoj povjerenja građana prema upravi. Što se tiče same preglednosti i estetike, web stranicu bi bilo dobro osvježiti, modernizirati i učiniti preglednijom u smislu lakšeg pronalaženja ključnih informacija poput obrazaca ili aktualnih natječaja i slično.

### **3.2. Web stranica Grada Splita**

Web stranica Grada Splita je ljubičasto-bijele boje i vizualno vrlo atraktivna sa snimkama grada koje se izmjenjuju. Na samome vrhu nalaze se sljedeće rubrike:

„Obrasci“ - u ovoj rubrici nalaze se svi obrasci iz nadležnosti Grada Splita. Svi su na jednome mjestu i poredani su abecednim redom. Na ovaj način vrlo je jednostavno pronaći onaj obrazac koji građaninu treba, bez potrebe da pretražuje cijelu web stranicu i određene rubrike i područja. Rubrika „Obrasci“ vrlo je lako uočljiva s obzirom da se nalazi na samome vrhu web stranice i nije potrebno tražiti konkretna područja niti teme već se obrazac traži prema svome nazivu, na primjer „Građevinska dozvola“, „Lokacijska informacija“ i dr.

„Natječaji“ – ovdje su dostupni svi natječaji, a radi lakšeg snalaženja dostupna je tražilica putem koje se mogu pretraživati tako da se upiše naziv natječaja ili tako da se odabere kategorija (ovisno o tome je li riječ na primjer o natječaju za zapošljavanje, natječaju za

stipendiranje, javnom pozivu i slično). Ova rubrika vrlo je pregledna i natječaji se brzo i lako mogu pronaći jer su svi na jednome mjestu, a opcija tražilice znatno olakšava pretragu.

„Vijesti“ - u toj rubrici nalaze se sve gradske vijesti poredane prema datumu od najnovijih prema starijima. Rubrika je pregledna i lako je pronaći aktualne novosti. Nije ponuđena opcija pretraživanja vijesti putem tražilice na temelju datuma ili naziva određene teme za slučaj da je potrebno pronaći neku stariju vijest, već je potrebno „listati“ dok se ne pronađe traženo. Bilo bi dobro omogućiti tražilicu radi lakšeg pretraživanja neke konkretne starije vijesti (na primjer iz neke prethodne godine).

„Kontakt centar“ – ova rubrika daje vrlo jasne i konkretne informacije o mogućnostima dobivanja informacija i odgovora na pitanja. Vrlo jasno i uočljivo, velikim slovima i brojevima naveden je besplatan kontakt telefon, lokacija, e-mail adresa na koju se mogu uputiti zahtjevi i požurnice te e-mail adresa na koju se mogu slati upiti, primjedbe i prijedlozi. Tako građani na vrlo jednostavan i brz način mogu dobiti informacije, a istovremeno i uputiti određene primjedbe čime se osigurava istovremeno i transparentnost i otvorenost (temelji za stvaranje odnosa povjerenja između uprave i građana) i mogućnost participacije građana. Unutar ove rubrike spominje se i „Smart City Split“, aplikacija putem koje građani mogu ostvariti komunikaciju sa Gradom te koristiti digitalizirane usluge. Time je dostupnost usluga građanima znatno pojednostavljena i povećana. Stavljena je poveznica koja vodi na „Smart City hub“ aplikaciju i samo jednim klikom dostupna je građanima. Na kraju ove rubrike navedeno je uredovno vrijeme se strankama.

„Kalendar“ – navedena rubrika vrlo je zanimljiva jer na jednome mjestu donosi informacije o svim aktualnim događajima u gradu Splitu. Događaje je moguće pretraživati prema kategoriji (na primjer „Događaji“, „Predstave i projekcije“, „Koncerti i glazbena događanja“, „Sportska događanja“, „Split za djecu“ i dr.) te prema nazivu. Na taj način vrlo je lako pronaći željeni događaj i informacije o njemu. Kada se odabere određeni događaj, vidljive su sve ključne informacije o istome, a sa desne strane istaknut je datum, lokacija održavanja, tema i kategorija u koju događaj spada. Na dnu su dodane još dvije opcije: „Saznaj više“ (čime se stranica preusmjerava na stranicu organizatora događaja sa još detaljnijim informacijama) i „Dodaj u svoj kalendar“, što olakšava planiranje.

Ispod prethodno navedenih rubrika koje su poredane horizontalno, nalaze se sljedeće rubrike: „Gradska uprava“, „Strateški dokumenti“, „Smart city“, „Projekti“ i „Uključi se“. Smatram kako je ovakav poredak dobar jer su prvo navedene rubrike za obrasce, događaje, kontakte,

vijesti i natječaje što je građanima najvažnije s obzirom na to da je za ostvarivanje njihovih prava i korištenje usluga najvažnije da mogu lako doći do potrebnih obrazaca za predaju zahtjeva, do kontakta za dobivanje informacija i upućivanje prijedloga, do aktualnih događaja u gradu i najnovijih gradskih vijesti. Time su građani u svakome trenutku informirani.

Rubrika „Gradska uprava“ - u istoj se mogu se pronaći informacije o gradonačelniku, upravnim tijelima grada, gradskom vijeću, kotarima i mjesnim odborima, gradskim tvrtkama i ustanovama, nacionalnim manjinama, a tu se nalazi i Službeni glasnik grada Splita, kao i rubrika „Rad sa strankama“ unutar koje se nalaze informacije o radu sa strankama svakog pojedinog upravnog tijela. U rubrici „Upravna tijela“ nalaze se informacije o svim upravnim tijelima, njihovom djelokrugu i ustrojstvu. U rubrici „Gradsko vijeće“ nalazi se niz rubrika sa korisnim informacijama. Neke od njih su: „Sastav, djelokrug i nadležnost“, „Radna tijela“, „Sjednice gradskog vijeća“, „Savjet mladih“, „Izborni rezultati“, „Temeljni akti Grada Splita“ i druge. Rubrika „Kotari i mjesni odbori“ sadrži posebne rubrike za svaki gradski kotar i mjesni odbor sa svim važnim informacijama za pojedini kotar/mjesni odbor. Dostupne su informacije o predsjedniku, administrativnom tajniku, kotarskom komunalnom redaru, adresi, kao i području koje obuhvaća pojedini kotar/mjesni odbor. Svaka rubrika pojedinog mjesnog odbora i kotara sadrži i sliku tog mjesnog odbora odnosno kotara, što je vizualno jako dobro rješenje i dodatno pridonosi ne samo estetici, već i preglednosti stranice. Rubrika „Službeni glasnik“ sadrži sve dokumente po godinama od najnovijih prema starijim. Rubrika „Gradske tvrtke i ustanove“ sadrži posebne rubrike za svaku gradsku tvrtku i ustanovu te vodi na njihovu web stranicu. Rubrika „Nacionalne manjine“ sadrži informacije o nacionalnim manjinama u gradu Splitu te zakonski okvir (dostupni su zakoni koji se tiču nacionalnih manjina), Statut Grada Splita i odluke Gradskog Vijeća Grada koje se odnose na područje nacionalnih manjina.

Nakon rubrike „Gradska uprava“, slijedi rubrika „Strateški dokumenti“ koja se sastoji od sljedećeg:

„Proračun“ – unutar ove rubrike dostupan je Proračun Grada Splita za 2025. godinu s projekcijama za 2026. i 2027. godinu, kao i svi prethodni proračuni, njihovi nacrti te izmjene i dopune. Na ovome primjeru jasno je vidljiva transparentnost prema građanima jer time imaju uvid u trošenje javnog novca.

„Urbana aglomeracija Split“ – dostupan je zakonodavni okvir i sve važne informacije vezane uz urbanu aglomeraciju (njen obuhvat, važni dokumenti, prezentacije i drugo)

„Strategija razvoja grada“ - dostupan je dokument „Strategija razvoja Grada Splita do 2030. godine“ te ostali dokumenti koji se tiču strategije razvoja. Sama Strategija ima 296 stranica i detaljno je opisan plan razvoja, uz mnoštvo slika i grafičkih prikaza. Tako je građanima dostupan važan dokument kojim se planira daljnji tijek razvoja grada, ali i analizira postojeće stanje u pojedinim područjima te definiraju potrebe.

„Prostorno planska dokumentacija“ - ovdje su dostupne sljedeće rubrike: „Planovi na snazi“, „Planovi u izradi“, „Planovi na javnom uvidu“, „Izvješća o javnim raspravama“, „Stručne analize“ i „Arhiva planova“. Dostupna dokumentacija omogućuje građanima širi uvid u prostorno planiranje i daje im prostora da i sami pronađu rješenja i daju prijedloge na temelju šireg uvida u dokumente i planove.

„Plan upravljanja gradskom jezgrom“ – u ovoj rubrici dostupni su brojni dokumenti vezani uz plan upravljanja gradskom jezgrom čime se građanima daje šira slika i bolji uvid u samo upravljanje, a što je vrlo važno radi transparentnosti i stvaranja odnosa povjerenja od strane građana prema upravi. Kada imaju uvid u upravljanje, građani se lakše uključuju u upravne procese.

Rubrika „Smart City Split“ vodi na aplikaciju koju je moguće skinuti i na mobilni telefon. Aplikacija nudi brojna područja – e-usluge, novosti vezane uz dostupne e-usluge, novosti vezane uz parking, javni gradski prijevoz i brojne druge. Potrebno se registrirati u aplikaciju.

Rubrika „Projekti“ sadrži informacije o svim projektima koji su u provedbi. Tako građani imaju uvid u sredstva koja će se utrošiti na određeni projekt, informacije o izvorima financiranja projekata, novosti vezane uz određeni projekt i brojne druge informacije o samim projektima.

Rubrika „Uključi se“ sadrži sve relevantne informacije vezane uz pravo građana na pristup informacijama i njihovo uključivanje u upravne procese, pa tako nudi rubrike:

- „Pravo na pristup informacijama“ – dostupni su važni kontakti, zakonski okvir, načini ostvarivanja prava na pristup informacijama i sve nužno kako bi građani što lakše došli do potrebnih informacija, što je jedan od temelja dobre i transparentne uprave te zakonska obveza institucija.
- „Savjetovanje s javnošću“ - informacije o savjetovanjima u tijeku i završenim savjetovanjima, planovi savjetovanja s javnošću za tekuću i za prethodne godine i dr.
- „Zaštita osobnih podataka“ - kontakti i važni dokumenti vezani uz zaštitu osobnih podataka

- „Prevenција kriminaliteta“ - informacije o Vijeću za provedbu programa prevencije kriminaliteta na području grada Splita, program rada Vijeća, važne vijesti, savjeti za građane, kontakti i dr.
- „Povjerljiva osoba“ - građanima je dostupan kontakt i podaci o Povjerljivoj osobi Grada Splita
- „Otvoreni grad“ - „jedinstveno informatičko rješenje – web platforma koja građanima pruža niz elektroničkih usluga koje se odnose na informiranje ili komunikaciju s gradskim službama te uvid u funkcioniranje grada“<sup>21</sup>
- „GIS portal Grada Splita“ – riječ je o portalu prostornih podataka Grada Splita koji sadrži brojne interaktivne karte vezane uz infrastrukturu i prostorne planove, javni gradski prijevoz, nekretnine u javnoj funkciji, komunalnu infrastrukturu i mnoge druge

Tako je rubrika „Uključi se“ pokazala da Grad Split vodi brigu da uprava bude otvorena prema građanima i omogućuje im dvosmjernu komunikaciju s upravom.

Nakon toga slijede pojedine istaknute teme poput: „Kalendar događanja“, „GIS portal“ i druge, koje su građanima bitne, a uočljivije su time što su istaknute na početnoj stranici.

Zatim ponovno slijede „Obrasci“ (vrlo uočljivi na naslovnoj stranici i istaknuti još većim slovima) te rubrike „Aktualno“ i „Vijesti iz Grada“ koje sadrže redovito ažurirane novosti.

Nakon toga ponovno su istaknuti „Projekti“ i „Događanja u Gradu“ prema datumima.

Zaključak o web stranici Grada Splita:

Web stranica Grada Splita izrazito je koncizna, pregledna i konkretna. Lako je i brzo pretraživa i nije zagušena nepotrebnim ili razbacanim informacijama. Važne teme istaknute su na naslovnoj stranici i uočljive (prikladan je font odnosno veličina slova). Obrasci su lako dostupni i svi se nalaze na jednome mjestu, kao i projekti (nisu podijeljeni po područjima). Cijela web stranica vrlo je dobro raspoređena i vidi se da je modernizirana. Dostupne su informacije o ostvarivanju prava i omogućen je pristup važnim dokumentima. E-usluge dostupne su unutar aplikacije „Smart City Split“.

---

<sup>21</sup> [www.split.hr](http://www.split.hr) ( [moj.split.hr](http://moj.split.hr) ) – pristupljeno 23.01.2025.

### 3.3. Web stranica Grada Rijeke

Web stranica Grada Rijeke je u crveno-bijeloj boji. Na samome vrhu stranice u desnom kutu moguće je odabrati željeni jezik – hrvatski, talijanski ili engleski. Odmah ispod izbora jezika nalaze se rubrike: „Arhiva novosti“ (vijesti od najnovijih prema starijima), „Press“ (namijenjeno predstavnicima medija) te „Adresar“ (sadrži adrese i kontakte svih upravnih odjela na jednome mjestu). Sve ove tri rubrike se prilično sporo otvaraju, a posebno rubrika „Adresar“.

Ispod navedenog, na glavnoj traci nalaze se rubrike:

„Gradska uprava“ koja kada se otvori nudi sljedeće rubrike:

- „Strategija razvoja Grada Rijeke 2014-2020“ - u ovoj rubrici građanima je dostupna Strategija i važne informacije
- „Gradonačelnik“ - rubrika sadrži važne informacije o gradonačelniku, njegovim ovlastima, izvješća o radu gradonačelnika, popis riječkih gradonačelnika od 1948. do danas, kontakte i druge podatke
- „Gradsko vijeće“ - sadrži informacije o djelokrugu, sastavu, radnim tijelima Gradskog vijeća, Poslovnik rada, statističke podatke i dr.
- „Upravni odjeli“ - u ovoj rubrici navedeni su svi upravni odjeli Grada Rijeke i informacije o svakom upravnom odjelu posebno tako da građani vrlo lako mogu pronaći podatke o pojedinim odjelima kojima trebaju podnositi zahtjeve ili dobiti njihove informacije
- „Komunalna i trgovačka društva“ - navedena rubrika sadrži popis komunalnih i trgovačkih društava koja su u većinskom vlasništvu Grada Rijeke
- „Ustanove“ - popis ustanova kojima je Grad Rijeka osnivač
- „Vijeća nacionalnih manjina“ – ova rubrika vodi na web stranicu Vijeća nacionalnih manjina Grada Rijeke koja sadrži sve relevantne informacije o samome Vijeću i korisne poveznice
- „Nacionalne manjine i vjerske zajednice“ - navedeni su bitni podaci o nacionalnim manjinama i vjerskim zajednicama u Gradu Rijeci
- „Plan razvoja Grada Rijeke 2021. – 2027.“ - građanima je dostupan navedeni Plan, kao i plan za prethodno razdoblje, dostupni su podaci o specifičnim i strateškim ciljevima do 2030. godine te povezane novosti

- „Važni akti“ - u ovoj rubrici građani mogu pronaći sve važne propise na jednome mjestu čime Grad Rijeka osigurava građanima ostvarivanje prava na pristup informacijama i transparentnost
- „Proračun“ - Dostupan je „Proračun Grada Rijeke za 2025. godinu“, kao i proračuni za prethodne godine, a posebno važno je istaknuti da su dostupne i informacije kako građani mogu sudjelovati u planiranju i donošenju proračuna (dostupna su tri modela participativnog budžetiranja). Na ovome primjeru je vidljivo da Grad Rijeka građanima omogućuje participaciju. Dostupan je i online obrazac tako da je participiranje još više olakšano.
- „Javna nabava“ – dostupne su informacije i akti vezani uz javnu nabavu, čime Grad također osigurava transparentnost prema svojim građanima
- „Natječaji“ – dostupni su natječaji u šest različitih kategorija. Rubrika je pregledna i natječaji su lako pretraživi, iako bi još bolja opcija bila da se omogući i tražilica radi lakšeg snalaženja u objavljenim natjecajima
- „Službene obavijesti“ – ovdje se nalaze važne obavijesti od najnovijih prema starijima, na primjer Javni pozivi, Liste korisnika određenih prava itd.
- „Transparentnost Grada Rijeke“ – „U ovoj je rubrici moguće na jednome mjestu pronaći sve što je Grad Rijeka činio i čini u vidu razvoja transparentnosti rada uprave, a što mu je osiguralo i trajno osigurava titulu najtransparentnijeg hrvatskog grada“<sup>22</sup>
- „Antikorupcija“ – dostupna je „Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine“ i druge relevantne informacije, a Grad Rijeka posebno naglašava transparentnost kao ključ borbe protiv korupcije
- „Gradski projekti“ – dostupni su gradski projekti koji su u tijeku i projekti koji su realizirani sa svim relevantnim informacijama
- „EU projekti“ – također su dostupni aktualni i završeni projekti financirani iz EU fondova
- „Međunarodna suradnja“ – ovdje su dostupne informacije o suradnji između gradova prijatelja i međunarodnoj suradnji
- „Povijest Rijeke“ – ova rubrika nudi kratki pregled povijesti grada sa naglaskom na bitne trenutke kroz recentnu povijest grada

---

<sup>22</sup> [www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr) (rijeka.hr/gradska-uprava/transparentnost-grad-rijeke/), pristupljeno 28.01.2025.

- „Nagrade Grada Rijeke“ – ovdje su sadržane informacije o javnim priznanjima koja dodjeljuje Grad Rijeka

Nakon rubrike „Gradska uprava“ slijedi rubrika „Mjesni odbori“ kojih u Gradu Rijeci ima 34 i za svaki mjesni odbor dostupna je rubrika te je tu još i posebna rubrika „Mjesna samouprava“ koju čini više „pod rubrika“ u kojima je objašnjeno što je mjesna samouprava, zašto su osnovani mjesni odbori, kako se biraju vijeća mjesnih odbora, navedeni su normativni akti vezani uz rad mjesnih odbora, njihov ustroj i način odlučivanja, financiranje, program rada, izvješća o radu i druge korisne informacije. U rubrici svakog pojedinog mjesnog odbora od njih 34 nalaze se najnovije aktualnosti (vijesti) relevantne za konkretan mjesni odbor te također niz informacije o odabranom mjesnom odboru. Tu se nalaze informacije o sastavu vijeća mjesnog odbora, važnim kontaktima vijeća, zapisnicima vijeća, informativni list mjesnog odbora, zanimljivosti, informacije o odvozu glomaznog otpada, važniji telefoni komunalnih i servisnih usluga i druge informacije. Također je jasno naznačen izravan kontakt, radno vrijeme, uredovno vrijeme te dodatne rubrike poput „Male komunalne akcije“, „E.-konzultacije“, „Porijeklo naziva ulica u Rijeci“, „Pronalaženje ulica i kućnih brojeva“, „Prijavite komunalni problem“ i „Čistoća- prikupljanje otpada od vrata do vrata“. Ovo je građanima od velike važnosti jer su mjesni odbori njima najbliža razina.

Unutar „Mjesnih odbora“ dostupna je i rubrika „E-konzultacije“. Tu je detaljno objašnjeno što su zapravo savjetovanja s javnošću, kada ih je sve potrebno provoditi, koji je zakonski temelj koji to propisuje te su objašnjeni načini podnošenja prijedloga i primjedbi na nacрте pojedinih akata za koje su u tijeku savjetovanja, a dostupan je i direktan kontakt Koordinatorice za savjetovanje sa zainteresiranom javnosti u Gradu Rijeci (kao i poveznica na Odluku o imenovanju Koordinatorice). Redom su od najnovijih prema starijima dostupni akti za koje je u tijeku savjetovanje (ili je bilo u tijeku pa je završilo) i kraj svakog akta za koji je savjetovanje u tijeku dostupan je obrazac za primjedbe i prijedloge na taj konkretan akt. Time je na vrlo jednostavan i dostupan način građanima omogućen vrlo visok stupanj participacije u donošenju općih akata kojima se značajno utječe na njih. Unutar stranice „E-konzultacije“ može se odabrati i opcije: „Savjetovanja u tijeku“, „Završena savjetovanja“, „Plan savjetovanja“ i „Javna nabava-savjetovanja.“ Tako se točno mogu razlučiti savjetovanja u tijeku od onih završenih, a može se vidjeti i plan budućih savjetovanja sa očekivanim vremenom i načinom provedbe savjetovanja, trajanjem te informacijama o nazivu nacрта akta i nositelju izrade akta i provedbe savjetovanja.



Sljedeća rubrika unutar „Mjesnih odbora“ je „Male komunalne akcije“. Navedeno je „da se provode od 2004. godine i obuhvaćaju manje komunalne radove na područjima mjesnih odbora koji se provode prema prijedlozima građana, s ciljem podizanja kvalitete življenja građana.“ Ovo je izvrstan alat koji omogućuje građanima da svojim prijedlozima ukazuju na konkretne probleme na njima najbližoj razini i time ih ujedno i rješavaju. Navedene su korisne informacije o tome što su uopće male komunalne akcije, tko ih sve može predlagati i na koje sve načine se mogu dostavljati prijedlozi. Dostupne su informacije i o tome „tko, kada i kako objavljuje poziv za predlaganje komunalnih prioriteta“. Vrlo transparentno je objašnjen i čitav proces realizacije samih prioriteta te su dostupna izvješća o realiziranim komunalnim prioritetima za svaku prethodnu godinu čime je sve podložno kontroli građana.

Još jedan vrlo koristan i konkretan alat unutar rubrike „Mjesni odbori“ je rubrika „Riječki program lokalnog partnerstva“. Na web stranici je navedeno da se „od 2005. provodi ovaj Program koji omogućava da se neposrednim sudjelovanjem građana, udruga i mjesnih odbora u suradnji s Gradom Rijekom brže i ekonomičnije riješi dio potreba stanovnika uređenjem manjih javnih površina (dječja igrališta, drvoredi, neuređene zelene površine, manji divlji deponiji...).“<sup>23</sup> Ovdje su vrlo jasno navedene informacije o potencijalnim prijaviteljima, kakvi projekti su prihvatljivi, koji su konkretni ciljevi programa, kriteriji za ocjenjivanje projekta i brojne druge. Dostupan je i obrazac prijave prijedloga projekata, kao i obrazac izvještaja o realizaciji projekta. Konkretno je navedeno i kakve potpore nudi Grad Rijeka.

Nakon rubrike „Mjesni odbori“ nalazi se rubrika „Teme za građane“ koja donosi pregršt područja od interesa za građane. Tako se tu nalaze teme vezane uz ostvarivanje prava iz socijalne skrbi, zdravstvo, ostvarivanje prava ranjivih skupina (beskućnici, umirovljenici, nezaposlene osobe, osobe s invaliditetom, branitelji i dr.), obiteljsko nasilje, obrazovanje, kulturu, stanovanje i gradnju, promet, sport, naknade i poreze te brojne druge teme koje se tiču ostvarivanja prava građana i poboljšanja njihove kvalitete života. Ovdje je vrlo važna i rubrika „Aktivno građanstvo“ gdje se na jednome mjestu mogu pronaći informacije o raznim oblicima uključivanja i sudjelovanja građana u rad uprave, za što su im dostupne brojne mogućnosti. Jedna od njih je tzv. „Participativno budžetiranje“. Participativno budžetiranje omogućuje građanima aktivno sudjelovanje u planiranju i korištenju proračunskih sredstava na području svoje jedinice lokalne samouprave (ovdje je to Grad Rijeka). Jedan od oblika sudjelovanja građana je i „Savjetovanje s javnošću“, ali i „Pravo na pristup informacijama“ koje je na web

---

<sup>23</sup> [www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr) (rijeka.hr/teme-za-gradane/aktivno-gradanstvo/participativno-budzetiranje-ukljucivanje-gradana-odlucivanje-proracunu/rijecki-program-lokalnog-partnerstva), pristupljeno 30.01.2025.

stranici detaljno pojašnjeno i objavljeni su kontakti putem kojih se to pravo može ostvariti. Ovdje je dostupan širok dijapazon usluga i kanala za ostvarivanje prava građana kao i njihovo sudjelovanje, a sve je vrlo lijepo kategorizirano i jasno objašnjeno.

Slijedi rubrika „Urbana aglomeracija Rijeka“ u kojoj su pobrojane pripadajuće jedinice lokalne samouprave te se u istoj mogu pronaći informacije, novosti i dokumenti vezani uz spomenutu „Urbanu aglomeraciju“.

Nakon toga slijedi rubrika „E-usluge“. Prvo je dostupna rubrika „Zahtjevi i obrasci“. Ovdje je na jednome mjestu moguće pronaći sve e-usluge koje Grad Rijeka nudi, a one su razvrstane po područjima (kao što su financije, poduzetništvo, javna nabava i dr.) te se unutar svakog područja nalaze sve dostupne e-usluge vezane uz to područje. Pretraživanje je vrlo lako i intuitivno, slično kao na platformi „E-građani“. Tako primjerice, ukoliko građanin treba prijaviti početak ili nastavak gradnje, unutar rubrike „E-usluge“ odabrat će područje „Urbanizam, prostorno uređenje i građenje“, a unutar njega područje „Građenje“ i tu će se pojaviti sve e-usluge vezane uz građenje. Treba samo odabrati „Prijava početka ili nastavka građenja“ i otvaraju se sve potrebne informacije. Dostupan je obrazac, opis postupka, kontakt osoba za konkretnu uslugu, nadležni odjel, adresa i radno vrijeme te način podnošenja zahtjeva. Konkretno ovaj zahtjev je potrebno osobno predati u pisarnicu te je tako kod svake usluge navedeno kojim putem ju je moguće ostvariti. Na primjer, zahtjev za produženje radnog vremena ugostiteljskog objekta moguće je osim osobno u pisarnici predati i putem pošte, ali i elektroničkom poštom putem e-mail adrese koja je navedena. Također je navedena i dokumentacija koju je potrebno priložiti te koliko okvirno traje postupak. Time se građanima omogućuje da u startu imaju sve potrebne informacije bez nepotrebnog obilaženja nadležnih odjela i prikupljanja informacija, a sprječava se i mogućnost da, kolokvijalno rečeno, „fali još jedan papir“. Ovime je Grad Rijeka jako dobro riješio dostupnost obrazaca i informacija vezano uz podnošenje zahtjeva iz različitih područja. Još jedna vrlo važna stvar je da su za svaki zahtjev navedeni kontakti koji su nadležni baš za taj konkretan zahtjev odnosno postupak. Tako građanin ne treba okrenuti i do nekoliko brojeva telefona kako bi došao do osobe nadležne za njegovu problematiku, već kod informacija o samoj predaji zahtjeva ima i navedene kontakte službenika nadležnih za tu vrstu zahtjeva. Pored kategorije „Zahtjevi i obrasci“ nalazi se kategorija „Informacijski servis Grada Rijeke“. Ovdje je putem poveznice moguća prijava na informacijski servis gdje „građani imaju mogućnost on-line pristupa računima objedinjene naplate troškova stanovanja (voda, odvoz smeća, komunalna naknada, očitavanje plinomjera...), uvid u stanje kredita za kupnju stana, sve financijske transakcije vezane uz najam poslovnih

prostora u vlasništvu Grada Rijeke te uvid u dokumente i porezna rješenja koja tvrtkama izdaje gradska uprava. Dostupne su opcije „eObrasci“ i „eSandučić“.

Nakon „E. usluga“ slijedi rubrika „Servisne informacije“ u kojoj se mogu pronaći „jednostavne korisne informacije o komunalnim radovima u gradu i sl. Ovdje je moguće pratiti i Rijeku uživo putem web kamera, doznati meteorološke podatke te pronaći ostale sadržaje koji olakšavaju svakodnevicu.“<sup>24</sup> Time su građanima omogućene praktične informacije koje su često i najpotrebnije.

Nakon svih ovih rubrika dodatno su na web stranici istaknute određene teme (pristup informacijama, participativno budžetiranje i druge koje su važne zbog transparentnosti te participacije građana) a nakon istaknutih tema dostupne su vijesti i važne obavijesti o javnim pozivima, upisima i slično.

Na kraju stranice navedeni su „Upravni odjeli“, dostupne su „Teme za građane“ i „Korisni linkovi“ te tehnički podaci poput sjedišta, OIB-a, IBAN-a Grada Rijeke i dr.

Zaključak o web stranici Grada Rijeke:

Web stranica Grada Rijeke pregledna je i jezgrovita. Poneke rubrike sporije se otvaraju i na tome bi trebalo poraditi. Vrlo je smisleno i logički posložena, podaci su dostupni i lako pretraživi. Građanima su obrasci, propisi i e-usluge dostupni na jednome mjestu što građanima olakšava ostvarivanje prava i ispunjavanje obveza, a dostupni su im i brojni alati za sudjelovanje u radu uprave kao na primjer participativno budžetiranje, sudjelovanje u e-raspravama i slično. Također, dostupni su i svi važni dokumenti i propisi, kao i Proračun, čime Grad Rijeka osigurava transparentnost u upravljanju.

### **3.4. Usporedba web stranica - Grad Zagreb / Grad Split / Grad Rijeka**

#### **a) Dizajn i korisničko iskustvo**

- **Grad Zagreb (www.zagreb.hr)**

Dizajn: stranica Grada Zagreba ima vrlo institucionalan izgled i pomalo zastario. Iako je funkcionalna, dizajn može djelovati zastarjelo u usporedbi s modernijim gradskim web stranicama.

---

<sup>24</sup> [www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr) (rijeka.hr/servisne-informacije/), pristupljeno 30.01.2025.

Navigacija: relativno jasna navigacija, ali može biti zbunjujuća za nove posjetitelje zbog velikog broja opcija i informacija. Puno je informacija i malo je zahtjevnije pronaći konkretno ono što je potrebno. Veći naglasak je na gradskim uslugama.

Mobilna prilagodba: dobar odgovor na mobilnim uređajima, ali i dalje pomalo osnovan u usporedbi s nekim drugim stranicama.

- Grad Rijeka ([www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr))

Dizajn: moderan i suvremeniji dizajn sa lakšim pristupom informacijama. Estetski bolje uređena web stranica.

Navigacija: relativno intuitivna s jasnim rubrikama, smislena i logična.

Mobilna prilagodba: vrlo dobro optimizirana za mobilne uređaje. Suvremeni dizajn omogućava lako snalaženje na manjim ekranima.

- Grad Split ([www.split.hr](http://www.split.hr))

Dizajn: moderan dizajn, vizualno vrlo privlačan, sa snimkama Grada Splita.

Navigacija: kategorije su vrlo jasne i precizne, sve informacije su lako pretražive.

Mobilna prilagodba: dobra prilagodba za mobilne uređaje.

b) Sadržaj i informacije

- Grad Zagreb

Stranica ima obilje informacija o gradskim projektima, uslugama, obavijestima i natjecajima. Međutim, može ostaviti dojam pretrpanosti s previše sadržaja pa je ponekad teško pronaći ono što tražite.

- Grad Rijeka

Stranica nudi vrlo relevantne informacije, uključujući najnovije vijesti, projekte i događaje. Posebno se ističe bogatstvo informacija za turiste, ali je i korisna za lokalne građane te vrlo transparentna i otvorena.

- Grad Split

Stranica je informativna i jezgrovita, potrebne informacije su uočljive i lako dostupne.

c) Funkcionalnosti i usluge

- Grad Zagreb

Ima puno e-usluga, jasne su i dostupne, može ih biti teže pronaći na početnoj stranici.

- Grad Rijeka

Nudi dobar izbor e-usluga, uključujući sustav za prijavu problema i pregled komunalnih obveza. Također ima dobar pristup informacijama o natjecajima i javnim uslugama.

- Grad Split

Ima e-usluge, no nisu tako vidljivo istaknute kao u Zagrebu ili Rijeci. Iako se nude osnovne usluge poput prijave komunalnih problema, funkcionalnost može biti sporija (aplikacija Smart City Split).
- d) Tehnička izvedba
  - Grad Zagreb

Stranica ima SSL certifikat, brzo se učitava, no povremeno može biti malo sporija zbog obilja sadržaja.
  - Grad Rijeka

Tehnički vrlo dobro izvedena stranica, s brzim učitavanjem i modernim pristupom. Ima SSL certifikat te je SEO optimizirana. Pojedine rubrike se sporije otvaraju.
  - Grad Split

Stranica se učitava nešto sporije, iako je još uvijek tehnički funkcionalna.
- e) Pristupačnost
  - Grad Zagreb

Nudi osnovne pristupačne opcije poput kontrasta boja i velikih fontova, ali nije potpuno prilagođena osobama s invaliditetom.
  - Grad Rijeka

Služi se dobrim pristupom za osobe s invaliditetom, s većim naglaskom na kontrastne boje i fontove.
  - Grad Split

Ima osnovne pristupne funkcije, ali nije toliko prilagođena korisnicima s invaliditetom kao web stranice Rijeke ili Zagreba.
- f) Sigurnost
  - Grad Zagreb

Stranica koristi HTTPS protokol i ima jasnu politiku privatnosti.
  - Grad Rijeka

Također koristi HTTPS i ima jasnu politiku privatnosti.
  - Grad Split

HTTPS je prisutan, ali opći sigurnosni aspekti nisu tako naglašeni.
- g) Zaključno:

Najbolja stranica u smislu dizajna i korisničkog iskustva: Grad Rijeka s modernijim dizajnom i boljom mobilnom prilagodbom.

Najbolja stranica u smislu funkcionalnosti i e-usluga: Grad Zagreb nudi najviše usluga i online alata.

Najbolja stranica u smislu ažuriranja sadržaja: Grad Rijeka je najaktivniji u objavljivanju ažuriranih vijesti i događanja.

Najbolja u tehničkoj izvedbi i sigurnosti: Grad Rijeka pruža bržu, bolje optimiziranu i sigurnu stranicu.

#### 4. ZAKLJUČAK

Kvalitetan odnos između uprave i građana ključan je za dobro funkcioniranje svakog političko - upravnog sustava. Odnos međusobnog povjerenja od velike je važnosti. Zbog toga je nužno da uprava bude transparentna i otvorena kako bi građani imali što bolji uvid u sve procese i probleme, a time i motivaciju za sudjelovanje u upravnim procesima kroz razne oblike savjetovanja, javnih rasprava, podnošenja prijedloga, predstavki, pritužbi, prijave problema i slično. Danas je uloga građanina značajno proširena u odnosu na ranija vremena kada je to bila uloga podanika ili samo korisnika usluga. Na primjerima gradova Zagreba, Splita i Rijeke pokazalo se da uprava ulaže resurse za što otvoreniji i dostupniji pristup građanima. Razvoj digitalnih platformi ubrzao je procese i povećao dostupnost usluga. Građanima je danas vrlo lako pronaći važne akte, obrasce, odluke, podnijeti zahtjeve, uključiti se u e-savjetovanja vezano uz nacрте određenih akata, pronaći najnovije gradske vijesti, prijaviti određene probleme ili nepravilnosti na svom lokalnom području, informirati se o svim važnim stvarima koja se tiču njihovih prava i kvalitete života odnosno biti aktivni građani sa visokim stupnjem participacije. Gradovi Zagreb, Split i Rijeka imaju jako velik broj digitalnih platformi (od geoportala, e-savjetovanja, e-inicijativa, e-javnih rasprava pa nadalje) te mnogo dostupnih usluga, informacija i kontakata na svojim web stranicama. Najpregledniju web stranicu ima Grad Rijeka jer se sve e-usluge i obrasci nalaze na jednom mjestu i vrlo ih je lako naći. Grad Split također ima obrasce na jednome mjestu, ali pojedine e-usluge teže je pronaći. Na web stranicama Grada Zagreba malo je teže pronaći potrebne obrasce ili usluge jer web stranica nije toliko pregledna, stoga tu ima najviše prostora za poboljšanje što se tiče same preglednosti. Međutim, Grad Zagreb nudi najviše e-usluga i mali je broj onih usluga koje nije moguće ostvariti digitalnim putem, što bi trebalo slijediti kao primjer. Ono što je ključno jest stalno tražiti prostor za napredak i biti u korak s vremenom te raditi na poboljšanju kako dostupnosti i kvalitete usluga, tako i na vizualnom aspektu web stranica. Također, ne bi bilo loše na web stranicu pojedinog grada postaviti anketu ili rubriku u kojoj bi građani mogli iskazati svoje zadovoljstvo/nezadovoljstvo web stranicom i dati svoje prijedloge, komentare i mišljenja. U današnje vrijeme sve većeg razvoja digitalizacije, web stranice gradova prvi su i glavni kontakt između građana i uprave. Putem njih građani ostvaruju brojna svoja prava (poput zakonski uređenog prava na pristup informacijama), nalaze važne kontakte, obrasce i akte. Putem web stranica građani imaju uvid u trošenje javnog novca, u donošenje akata, u projekte koji se provode u gradu, važne informacije o prometu, događanjima u gradu i slično. Putem mnogih dostupnih alata građanima se omogućuje da svoja prava ostvaruju online, bez potrebe za

„obilaznjem šaltera“ ili zvanjem i po nekoliko brojeva telefona. Omogućeno im je i da sudjeluju u upravnim procesima, na primjer da odlučuju o trošenju proračunskih sredstava putem opcije tzv. „participativnog budžetiranja“ i podnošenja prijedloga o projektima koji se financiraju u sklopu malih komunalnih aktivnosti, a koji su građanima od iznimne važnosti jer im povećavaju kvalitetu svakodnevnog života u njihovoj lokalnoj zajednici. Građanima je omogućeno i sudjelovanje u donošenju prostornih planova putem „e-javnih rasprava“ ili sudjelovanja u donošenju akata putem „e-savjetovanja“. Dostupan je velik broj e-usluga i one su danas temelj ostvarivanja prava građana te ih je potrebno konstantno razvijati i nadograđivati. U ovome radu analizirane su web stranice tri velika hrvatska grada, međutim bitno je napomenuti da jako važnu ulogu u odnosu uprave i građana danas čine i društvene mreže putem kojih je komunikacija neposrednija i brža i dodatno jača povjerenje građana prema upravi. Naravno, valja imati na umu da su web stranice važan dio odnosa uprave i građana, ali ne i jedini. U obzir treba uzeti i ponašanje službenika i njihovo ophođenje prema građanima, zatim i medijske istupe i dostupnost gradonačelnika pojedinih gradova, obraćanje javnosti putem glasnogovornika i PR službi, sudjelovanje gradonačelnika ili pročelnika pojedinih gradskih ureda u televizijskim i radijskim emisijama i slično. Ovaj rad fokusiran je na objektivnu analizu web stranica gradova (Zagreba, Splita i Rijeke), međutim subjektivno će svaki korisnik za sebe imati svoj stav koji ovisi i o tome što je određenom korisniku potrebno i koliko mu je to dostupno, što je na kraju krajeva vrlo individualno. Stoga je stav o web stranicama pojedinih gradova u konačnici ovisan o prosudbi građana i njihovom korisničkom iskustvu. U obzir treba uzeti i veličinu pojedinog grada jer će veći gradovi imati i veći broj usluga i korisnika. Na primjer grad Zagreb kao najveći grad u Republici Hrvatskoj ima i puno veći broj ustanova, puno veći promet i slično, dakle više područja koja je potrebno regulirati nego što ih imaju neki manji gradovi. Tako grad Zagreb osim autobusnog prijevoza ima i tramvajski prijevoz pa je tu puno veći prostor za regulaciju. Nastavno na navedeno, logično je da će imati i „zatrpaniju“ web stranicu pa je i više pažnje potrebno posvetiti preglednosti. Manji gradovi imat će manje područja za regulaciju, time i manji broj potrebnih usluga pa će iz tog razloga i web stranicu biti lakše napraviti preglednom. U većim gradovima je i puno više svakodnevnih vijesti i novosti bilo vezano uz događanja u gradu, otvaranju pojedinih ustanova, prometu ili bilo čemu drugome, pa je i svakodnevno ažuriranje vijesti zahtjevnije jer je na dnevnoj bazi veći broj aktualnosti. Redovito ažuriranje i osvježavanje web stranica također je vrlo važan aspekt jer građani u svakom trenutku trebaju imati relevantne informacije kako ne bi došlo do pogrešnog tumačenja zbog zastarjelih informacija. Završno, smatram da kao mlada demokratska država ne zaostajemo za drugim europskim zemljama te da su naši gradovi na



prilično visokoj razini što se tiče transparentnosti, digitalizaciji i dostupnosti građanima, međutim uvijek ima prostora za poboljšanje čemu svakako treba težiti.

Neki od ključnih aspekata poboljšanja web stranica gradova:

Transparentnost informacija: web stranica treba pružiti jasne i ažurirane informacije o aktivnostima uprave uključujući planove, projekte, budžet i troškove, a objavljivanje svih važnih odluka i postupaka može pomoći građanima da bolje razumiju odluke koje utječu na njih

Interaktivne usluge: nužno je uključiti što više alata za podnošenje prijedloga, pritužbi ili problema, što omogućava građanima da direktno komuniciraju s upravom (na primjer prijava komunalnih problema i slično)

Povećanje participacije građana: organiziranje anketa, javnih savjetovanja, foruma putem web stranice gdje građani mogu iznijeti svoje mišljenje o važnim pitanjima ili projektima

Jednostavna navigacija i pristup informacijama: dizajn web stranice treba biti intuitivan i prilagođen svim korisnicima, uključujući starije osobe ili osobe s invaliditetom te je važno da informacije budu lako dostupne sa jasno označenim sekcijama ili područjima (na primjer obrasci, adresar i dr.)

Povratne informacije i praćenje: važno je omogućiti građanima da dobiju povratne informacije o svojim prijedlozima ili pitanjima te omogućiti praćenje statusa svojih zahtjeva u realnom vremenu

Poboljšanje e-uprave: potrebno je konstantno uvoditi nove digitalne usluge koje omogućuju građanima da upravne postupke obave online, čime se štedi i vrijeme i resursi

Jasan i otvoren komunikacijski kanal: osim klasičnih informacija, na web stranici bi trebali biti dostupni i kontakti za hitnu ili specifičnu komunikaciju s odgovornim službama te je potrebno redovito ažuriranje sa najnovijim informacijama

Obrazovni sadržaj: web stranica može sadržavati edukativni materijal koji pomaže građanima da bolje razumiju lokalnu politiku, zakonodavne promjene, ali i načine na koje mogu doprinijeti lokalnoj politici

Učinkovita krizna komunikacija: potrebno je osigurati da web stranica bude efikasan kanal za kriznu komunikaciju poput obavijesti o prirodnim katastrofama, pandemijama ili drugim hitnim situacijama

Sve navedeno su bitne stavke koje mogu doprinijeti što kvalitetnijem odnosu uprave i građana putem web stranice kao jednom od glavnih alata komunikacije. Dodatno je potrebno obratiti pažnju na društvene mreže putem kojih je komunikacija još neposrednija i koje mogu poslužiti kao dodatni alat za izravnu komunikaciju sa građanima.

## 5. POPIS KORIŠTENIH IZVORA I LITERATURE

Amanović, B., *Martin Luther King i borba za građanska prava Afroamerikanaca*, Essehist: časopis studenata povijesti i drugih društveno- humanističkih znanosti, vol. 3, br. 3, 2011., str. 99-104.

Đurman, P., *Europeizacija javne uprave i načelo otvorenosti*, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. 7, br. 1, 2016., str. 349.

Grubiša, D., *Četiri orijentacije u političkoj misli europske renesanse*, Politička misao, vol. 47, br. 2, 2010., str. 21.

Koprić, I., *Demokracija, decentralizacija, povjerenje građana i ponos javnih službenika: stari i novi koncepti u razvoju odnosa građana i javne uprave*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str. 7 - 21.

Koprić, I.; *Decentralizacija i dobro upravljanje gradovima*, Hrvatska i komparativna javna uprava: časopis za teoriju i praksu javne uprave, vol. 9, br.1, 2009., str. 70.

Mišetić, A., *Participacija građana u procesu urbane regeneracije - sociološka perspektiva*, Epoha zdravlja: glasilo Hrvatske mreže zdravih gradova, vol. 14, br.1, 2021., str. 26.

Musa, A., *Informacije za građane: Transparentnom i otvorenom javnom upravom prema boljem upravljanju i povjerenju građana*, u: Koprić, I.; Musa, A.; Giljević, T. (ur), *Građani, javna uprava i lokalna samouprava: povjerenje, suradnja, potpora*; Institut za javnu upravu, Zagreb, 2017., str. 29.

Puljiz, V., *Socijalna država, decentralizacija, socijalna pomoć*, Hrvatska i komparativna javna uprava, vol. 2, br. 2, 2000., str. 199.

Sunajko, G., *Filozofija politike francuskih enciklopedista i njezin utjecaj na Francusku revoluciju*, Studia lexicographica: časopis za leksikografiju i enciklopedistiku, vol. 2, br. 1 (2), 2008.

Web stranica Grada Zagreba, [www.zagreb.hr](http://www.zagreb.hr)

Web stranica Grada Splita, [www.split.hr](http://www.split.hr)

Web stranica Grada Rijeke, [www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr)

Web stranica [www.enciklopedija.hr](http://www.enciklopedija.hr)