

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

Projekt e-Građani

Program razvoja elektroničkih usluga

Verzija 1.0

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

SADRŽAJ

1. POJMOVNIK	3
2. UVOD	4
3. CILJ	5
4. STANJE RAZVOJA ELEKTRONIČKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ	6
5. EU SMJERNICE ZA RAZVOJ ELEKTRONIČKIH USLUGA	7
5.1 DOSTUPNOST ELEKTRONIČKIH USLUGA.....	7
5.2 KORISNIČKA ORIJENTIRANOST ELEKTRONIČKIH USLUGA	8
5.3 ELEKTRONIČKE USLUGE PREMA ŽIVOTNIM SITUACIJAMA	9
5.4 OPĆI KONCEPTUALNI MODEL ELEKTRONIČKIH USLUGA.....	10
6. ZAJEDNIČKA INFRASTRUKTURA ZA RAZVOJ ELEKTRONIČKIH USLUGA U RH. 12	
6.1 GOV.HR - SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL	12
6.2 NACIONALNI IDENTIFIKACIJSKI I AUTENTIFIKACIJSKI SUSTAV.....	13
6.3 OSOBNI KORISNIČKI PRETINAC.....	13
6.4 DOKUMENTACIJA PROJEKTA	14
7. DIONICI	15
8. OBVEZE I ROKOVI	16
8.1 OBVEZE ZA DIONIKE.....	16
8.2 OBVEZE ZA NOSITELJE.....	16
8.3 HODOGRAM PROJEKTNIH PROCESA.....	17
9. INFORMACIJE ZA KORISNIKE ELEKTRONIČKIH USLUGA	18
10. PODRŠKA	19
PRILOG 1. OBRAZAC O POSTOJEĆIM I PLANIRANIM E-USLUGAMA U SKLOPU PROGRAMA RAZVOJA ELEKTRONIČKIH USLUGA	20
UPUTA ZA POPUNJAVANJE OBRASCA	24

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

POVIJEST IZMJENA DOKUMENTA

Br.	Verzija	Opis	Datum	Autori
1.	1.0	Službena verzija	04.09.2013.	Ministarstvo uprave

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

1. POJMOVNIK

Program razvoja elektroničkih usluga - upute i smjernice temeljem Odluke Vlade o pokretanju projekta e-Građani (Narodne novine, br. 52/2013.)

Projekt e-Građani - projekt Vlade RH kojim se želi omogućiti komunikacija građana s javnim sektorom na jednom mjestu na internetu, putem portala koji će objediniti informacije o radu Vlade i ministarstava, informacije o javnim uslugama te omogućiti siguran pristup elektroničkim uslugama korištenjem elektroničkog identiteta posredstvom jedne ili više prihvatljivih vjerodajnica za elektroničku identifikaciju (npr. korisničko ime/zaporka, token, digitalni certifikat i sl.).

Elektroničke usluge - javne usluge koje državna tijela i javne službe pružaju krajnjim korisnicima putem interneta.

Elektronički identitet predstavlja jedinstveni skup identifikacijskih podataka o određenom subjektu (osobi, računalnom sustavu) koji se vode u elektroničkom obliku i na osnovu kojih je moguće nedvojbeno utvrditi identitet subjekta kojem ti podaci pripadaju.

Elektronička vjerodajnica (vjerodajnica) je skup podataka kojim se predstavlja korisnik elektroničke usluge, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta (e-ID) kako bi se omogućio pristup elektroničkim uslugama (e-uslugama). Vjerodajnica je nešto što građanin posjeduje (npr. korisničko ime/lozinka, digitalni certifikat i sl).

Zajednička infrastruktura za razvoj elektroničkih usluga u RH – naziv za tri glavne sastavnice Projekta e-Građani: sustav središnjeg državnog portala; Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav i Sustav osobnog korisničkog pretinca (vidi Poglavlje 6.).

Osobni identifikacijski broj (OIB) - stalna identifikacijska oznaka svakog hrvatskog državljanina i pravne osobe sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Određuje ga i dodjeljuje Ministarstvo financija - Porezna uprava.

Sustav OIB - baza objedinjenih, stalno ažurnih podataka o osobama (Evidencija o OIB-u u Poreznoj upravi) koja omogućuje da sva javnopravna tijela, u skladu sa zakonskim ovlastima, mogu stalno ažurirati svoje evidencije putem osobnog identifikacijskog broja.

Projekt "Država bez papira" - Projekt kojim je Vlada Republike Hrvatske započela uređivanje vođenja i ažuriranja temeljnih registara koji raspolažu izvornim podacima vezanim uz pravne i fizičke osobe te podatke vezane uz prostor (*Vidi: Zaključak Vlade Republike Hrvatske o vođenju i ažuriranju temeljnih registara, 28. veljače 2013. godine*).

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

2. UVOD

Sukladno Programu Vlade Republike Hrvatske za mandat 2011.-2015. jedan od glavnih prioriteta je reforma državne uprave i informatizacija, a ključnu ulogu pri tome ima Povjerenstvo za informatizaciju javne uprave, koje čine najviši dužnosnici Vlade Republike Hrvatske. Zadaća Povjerenstva je usmjeravanje razvoja i koordinacije svih poslova i projekata primjene informacijske i komunikacijske tehnologije u javnom sektoru, a u cilju racionalizacije sustava i povećanja kvalitete javnih usluga.

Pri tome su glavne aktivnosti:

- optimizacija korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture za potrebe javne uprave, s naglaskom na iskorištavanje resursa u vlasništvu Republike Hrvatske;
- stvaranje registarski uređene države povezivanjem baza podataka;
- objedinjavanje i međusobno dijeljenje informatičkih resursa (hardver, softver i znanje) u javnoj upravi;
- modernizacija zakonodavnog okvira za bržu i efikasniju primjenu informacijske i komunikacijske tehnologije u javnoj upravi;
- provedba objedinjenih postupaka javne nabave za robe i usluge iz područja ICT-a;
- jačanje međunarodnih aktivnosti u području e-uprave i stvaranje uvjeta za bolje iskorištavanje stranih izvora financiranja za ICT projekte.

Nastavno na glavne aktivnosti, Vlada RH, putem Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora te u suradnji Ureda predsjednika Vlade RH i Ministarstva uprave, imajući u vidu ulazak RH u punopravno članstvo EU 2013. godine, razinu uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologija u EU te preporuke na osnovu kojih bi se približili njihovim standardima, inicirala je projekt e-Građani s ciljem optimizacije korištenja informacijsko-komunikacijske infrastrukture za potrebe javne uprave, a na korist hrvatskih građana.

U ovom dokumentu daju se **upute i smjernice**:

- **pružateljima elektroničkih usluga - državnim tijelima i javnim službama**, kako bi na jednom mjestu dobili informacije o načinu uključivanja u projekt e-Građani,
- **korisnicima elektroničkih usluga - građanima**, kako bi na jednom mjestu pronašli informacije o ciljevima projekta e-Građani te informacije o mogućnostima i prednostima korištenja internetskih sustava za jednostavniju komunikaciju s javnom upravom.

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

3. CILJ

Glavni cilj koji se žele postići Projektom e-Građani je:

- omogućiti što veći broj elektroničkih usluga na višim razinama informatiziranosti (razine 3, 4 i 5¹).

Posebni ciljevi su:

- povećati transparentnost javnog sektora,
- povećati transparentnost korištenja osobnih podataka,
- povećati transparentnost procesa pružanja elektroničke usluge.

Pri ostvarenju navedenih ciljeva bit će potrebno odgovoriti na sljedeće **izazove**:

- poboljšati dizajn i razinu sofisticiranosti elektroničkih usluga,
- povećati interes građana i poslovnih subjekata za korištenje elektroničke uprave,
- uspostaviti i održavati potrebnu razinu povjerenja o sigurnosti komunikacije putem interneta, o povjerljivosti i zaštiti koje se primjenjuju u korištenju i razmjeni njihovih osobnih podataka elektroničkim putem.

Glavni instrumenti za ostvarenje ciljeva jesu:

1. kvalitetne i napredne elektroničke usluge temeljene na izvornim podacima iz temeljnih registara (Provedba projekta "Država bez papira"),
2. korištenje zajedničke infrastrukture za razvoj elektroničkih usluga u RH.

¹ Vidi poglavlje 5.1. Dostupnost elektroničkih usluga

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

4. STANJE RAZVOJA ELEKTRONIČKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Kada govorimo o nacionalnom okviru za razvoj elektroničkih usluga u Republici Hrvatskoj, postoji nekoliko izvora podataka koji se mogu koristiti u ocjeni trenutnog stanja razvoja.

Naime, prema podacima Državnog zavoda za statistiku² 32% građana je tijekom 2012. godine koristilo internet za usluge e-Uprave. Uspoređujući ovaj podatak s podacima iz prethodnih godina (36% u 2011. godini; 30% u 2010. godini; 36% u 2009. godini...), vidimo da se postotak kreće u istim okvirima što govori: s jedne strane, da se broj korisnika e-uprave kreće kontinuirano unutar istih okvira, a s druge strane, da postoji značajan prostor za rast broj korisnika e-uprave.

Nadalje, potrebno je sagledati i druge pokazatelje kao što je podatak kako 60 tijela javne vlasti u Republici Hrvatskoj pruža različite oblike elektroničkih usluga putem interneta za koje je potrebna registracija i autentifikacija korisnika³. Do danas, dostupnost navedenih usluga su omogućavala tijela javne vlasti pojedinačno putem svojih internet stanica ili informacijom putem portala mojauprava.hr, a od 2014. godine te iste usluge moraju biti dostupne putem Središnjeg državnog portala⁴, kao sastavnice projekta e-Građani te putem Osobnog korisničkog pretinca.

Također, značajan je podatak kako Republika Hrvatska od 2008. godine sudjeluje u europskim projektima s ciljem razmjene najboljih iskustava u području razvoja elektroničkih usluga⁵. S tim u vezi, Europska komisija u svojim izvještajima ističe kako Hrvatska nadoknađuje relativni kasniji početak razvoja elektroničke uprave te nam se priznaje značajni napredak i povećanje dostupnosti elektroničkih usluga. Tako je Hrvatska, sukladno rezultatima desetog po redu istraživanja, objavljenog 2013. godine⁶, u području korisničke orijentirane uprave, po kriteriju "online dostupnosti" imala rezultat 57%, u odnosu na prosjek Europske unije 74%. "Online korisnost" je drugi kriterij u istom području po kojemu smo ostvarili nešto bolje rezultate, ukupno 63% u odnosu na prosjek Europske unije 70%. U drugim područjima istraživanja, među kojima su: zrelost e-uprave, prekogranična mobilnost, transparentnost uprave, efektivna uprava te integriranost ključnih pokretača, pokazalo se kako kod nas postoji dosta prostora za napredak.

² Uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2012., Prvi rezultati, http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2012/02-03-02_01_2012.htm

³ Rezultati ankete provedene od strane Ministarstva uprave u razdoblju 05. 03.-12. 03. 2013. godine

⁴ Središnji državni portal planira se uspostaviti na adresi www.gov.hr

⁵ Joinup, <http://joinup.ec.europa.eu/>

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-enabled-benefits-eu-society-analysis-and-data>

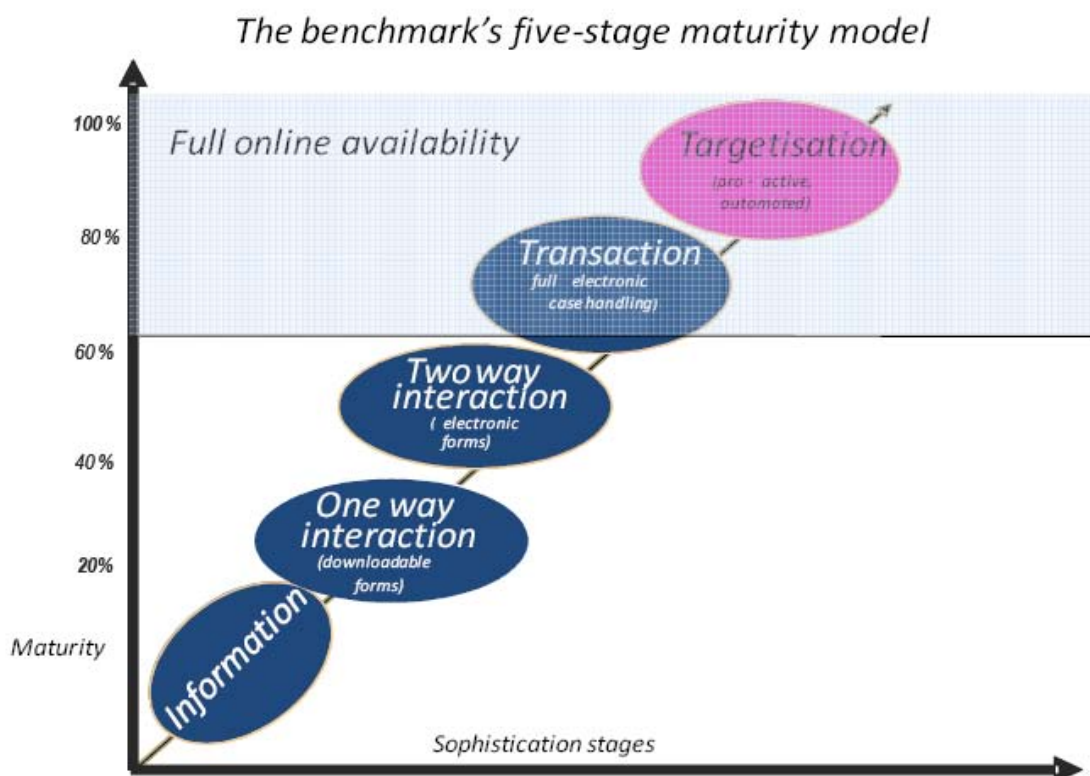
MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

5. EU SMJERNICE ZA RAZVOJ ELEKTRONIČKIH USLUGA

5.1 Dostupnost elektroničkih usluga

Europska komisija od 2001. godine provodi projekt «eGovernment benchmarking» u sklopu kojega su elektroničkim uslugama definirane različite razine informatiziranosti (Slika 1.) koje se mjere na skali od 1 do 5, a značenje im je:

1. **Informacija:** Na internetu je dostupna samo informacija o usluzi (npr. opis postupka)
2. **Jednosmjerna interakcija:** Dostupnost formulara u elektroničkom obliku za pohranjivanje na računalu. Prazne formulare moguće je i otisnuti na pisaču.
3. **Dvosmjerna komunikacija:** Interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentikaciju. Ispunjavanjem formulara pokreće se pojedina usluga.
4. **Transakcija:** Cijela usluga je dostupna na internetu, pri čemu je omogućeno popunjavanje formulara, autentikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge putem interneta.
5. **Targetizacija:** Javna usluga pruža proaktivnu ili automatiziranu uslugu bez potrebe da korisnici podnose ikakav zahtjev jer se potrebni podaci za realizaciju ovakve usluge prikupljaju po službenoj dužnosti.



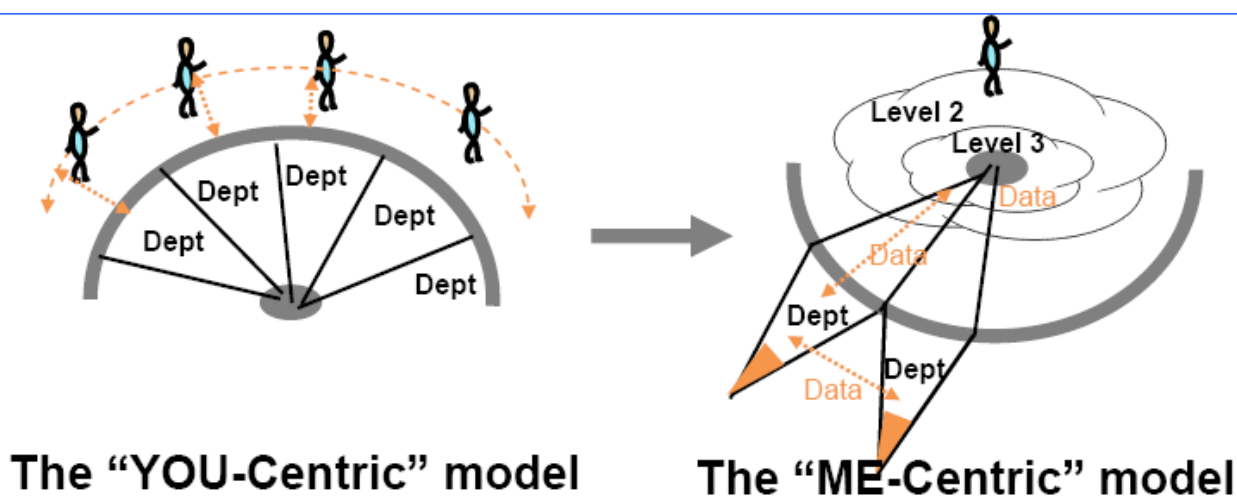
Slika 1. Razine informatiziranosti elektroničkih usluga

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

5.2 Korisnička orijentiranost elektroničkih usluga

Europska komisija želi potaknuti pružanje učinkovitih i djelotvornih javnih usluga u svakoj državi članici. Međutim, zaključak Europske komisije⁷ je kako su javne usluge uglavnom dizajnirane i pružane korisnicima iz perspektive kako usluge promišlja javna uprava (eng. *Government-centric*). Rezultat su prečesto nepovezane, neučinkovite i neučinkovite »silosne« usluge.

Razvoj tehnologije, a i povećana očekivanja te sve veći utjecaj javnosti ne prihvaćaju više takve usluge. Danas se traže korisnički orijentirane usluge oblikovane prema različitim životnim situacijama. To predstavlja temeljnu preobrazbu pristupa u razvoju elektroničkih usluga. Usluge orijentirane oko životnih situacija predstavljaju skupove usluga koje se obično pružaju od strane više javnih institucija u nekom području jer tek takva objedinjena usluga ima smisla za korisnika. Takve usluge se realiziraju interoperabilnim povezivanjem informacijskih sustava javnih institucija, a u određenim situacijama i prekograničnim povezivanjem javnih uprava država članica. Konačan cilj je pružanje onakve usluge kakve odgovaraju stvarnim potrebama građana i gdje je korisnik u središtu pozornosti (na Slici 2.: *The «ME-Centric» model*), za razliku od dosadašnjih modela pružanja usluga koje su stavljale javnu upravu u prvi plan, pružajući nepovezane usluge i prisiljavajući korisnike na «nebrojene» korake u ostvarenju nekog prava (na Slici 2: *The «YOU-Centric» model*).⁸



Slika 2. Transformacija elektroničkih usluga

⁷ eGovernment benchmark 2012, <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-enabled-benefits-eu-society-analysis-and-data>

⁸ *Smarter, Faster, Better eGovernment*, 8th Benchmark Measurement, November 2009, European Commission Directorate General for Information Society and Media

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

5.3 Elektroničke usluge prema životnim situacijama

Aktualna europska politika, Strategija *Europa 2020*⁹, predstavlja viziju europske socijalne tržišne ekonomije tijekom idućeg desetljeća te počiva na tri međusobno povezana prioriteta koji se međusobno podupiru:

- pametan rast (poticanje znanja, inovacija, obrazovanja i digitalnog društva),
- održiv razvoj (povećanje učinkovitosti proizvodnje u iskorištavanju resursa uz istovremeno povećanje konkurentnosti),
- rast uključenosti (povećanje sudjelovanja na tržištu rada, stjecanjem vještina te borbom protiv siromaštva) unutar koje se želi potaknuti rast i zapošljavanje.

Zbog tako određenih prioriteta, Europska komisija definirala je 19 područja životnih situacija za razvoj korisnički orijentiranih elektroničkih usluga (Tablica 1.):

1. Upis na visokoškolske ustanove i/ili prijava za studentski kredit
2. Pokretanje postupka za ostvarivanje prava na invalidninu
3. Traženje posla
4. Nezaposlenost
5. Umirovljenje
6. Podnošenje zahtjeva za vozačku dozvolu (ili obnavljanja postojeće)
7. Registracija automobila
8. Kupnja, izgradnja ili adaptacija kuće
9. Preseljenje promjena adrese unutar jedne zemlje
10. Preseljenje ili se priprema za odlazak u drugu zemlju (npr. studij, rad, mirovina...)
11. Potreba za putovnicom zbog putovanja u drugu zemlju
12. Prijava rođenja djeteta i/ili prijava za ostvarivanje prava na naknadu za novorođenče
13. Vjenčanje ili promjena bračnog stanja
14. Smrt bliskog rođaka i/ili pokretanje postupka za nasljedstvo
15. Pokretanje novog posla
16. Naručivanje na liječnički pregled u bolnici
17. Prijava zločina (manjih djela, npr. krađe, provale i sl.)
18. Prijava poreza na dohodak
19. Korištenje javne knjižnice

Tablica 1. Područja životnih situacija za razvoj korisnički orijentiranih elektroničkih usluga

⁹ <http://ec.europa.eu/europe2020/>

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

Svako od navedenih područja se analizira odgovarajućim pokazateljima u cilju ostvarenja korisnički orijentirane usluge¹⁰. No, između navedenih područja usluga, poseban naglasak je na životnim situacijama koje u najvećoj mjeri odražavaju glavni cilj Europske unije: *Uniju jednakih mogućnosti za sve građane*.

Tako je u 2012. godini dodatni naglasak stavljen na usluge orijentiranim oko sljedećih životnih situacija:

1. **Osnivanje tvrtke i početak poslovnih aktivnosti,**
2. **Gubitak posla i traženje novog posla,**
3. **Studiranje.**

U 2013. godini nakon dodatnih konzultacija sa zemljama članicama, naglasak je stavljen na dodatna područja životnih situacija i pripadajuće usluge:¹¹

1. **Naplata potraživanja koje pokreću građani,**
2. **Uobičajene poslovne aktivnosti tvrtke,**
3. **Preseljenje,**
4. **Posjedovanje automobila.**

5.4 Opći konceptualni model elektroničkih usluga

Kao podršku razvoju elektroničkih usluga, na razini država članica, kao i prekograničnih usluga unutar Europske unije, Europska komisija je donijela preporuke za postizanje interoperabilnosti, koje između ostaloga sadrže i **Opći konceptualni model elektroničkih usluga**¹² (Slika 3), s ciljem:

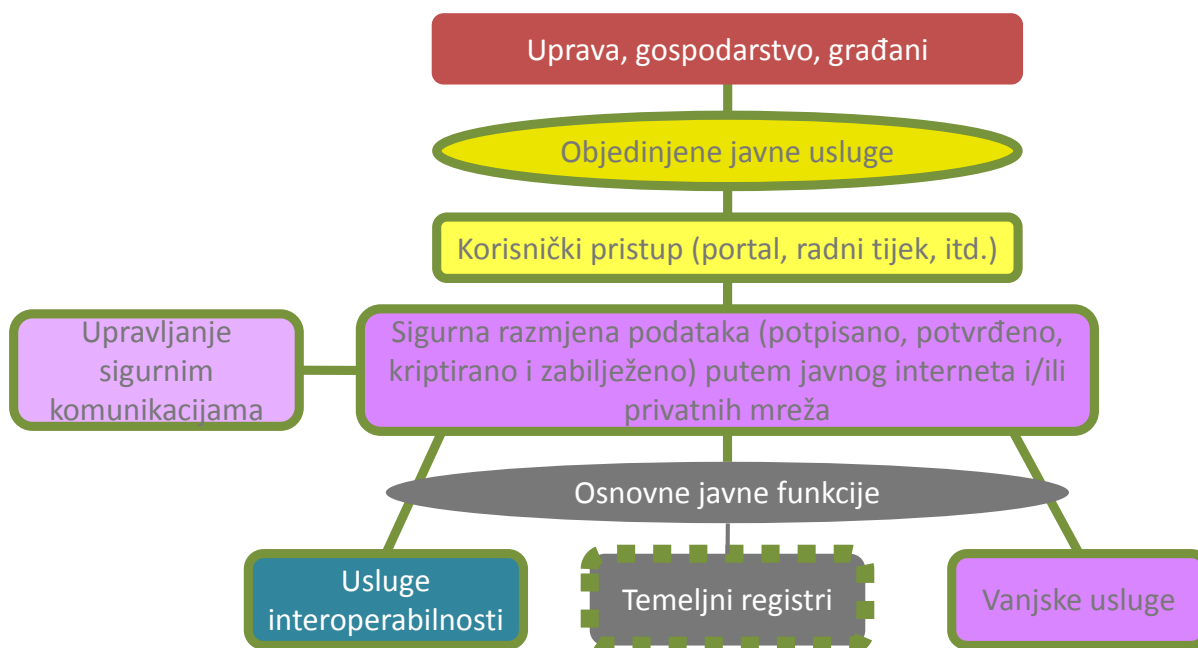
- pomoći razvoju zajedničkog vokabulara i razumijevanju glavnih elemenata javnih usluga;
- naglasiti potrebu pristupa izgradnje gradivnih komponenti, dopuštajući njihovo međusobno povezivanje i višekratno korištenje prilikom izgradnje novih usluga;
- stvaranja modela razvoja elektroničkih usluga, dovoljno općenitog i primjenjivog na bilo kojoj razini vlasti koja pruža javne usluge, od lokalne pa sve do EU razine.

¹⁰ Method paper on eGovernment Benchmarking Framework 2012-2015 (SMART 2012/0034-1), <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ict-enabled-benefits-eu-society-analysis-and-data>

¹¹ Method paper eGovernment Benchmark 2013 - Life Event descriptions

¹² http://ec.europa.eu/isa/documents/eif_brochure_2011.pdf

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija



Slika 3. Opći konceptualni model javnih usluga¹³

¹³ Izvorna ilustracija se može naći na adresi:

http://ec.europa.eu/isa/documents/eif_brochure_2011.pdf, a za potrebe ovog dokumenta ilustracija je prilagođena hrvatskom jeziku

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

6. ZAJEDNIČKA INFRASTRUKTURA ZA RAZVOJ ELEKTRONIČKIH USLUGA U RH

Odlukom o pokretanju projekta e-Građani (Narodne novine, br. 52/2013.) Vlada Republike Hrvatske započela je projekt kojim se od 2014. godine građanima želi omogućiti jedinstveno mjesto na internetu, putem internetske adrese www.gov.hr, za komunikaciju s javnom upravom te pristup elektroničkim uslugama.

Projektom e-Građani definirane su tri sastavnice zajedničke infrastrukture javnog sektora (gradivne komponente prema Općem konceptualnom modelu javnih usluga):

1. **Gov.hr** - Središnji državni portal;
2. **NIAS** - Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav;
3. **OKP** - Osobni korisnički pretinac.

Navedenim će se komponentama, putem odgovarajuće web-aplikacije i web-servisa, koristiti tijela javnog sektora kada unutar svoje nadležnosti žele putem interneta komunicirati s javnošću ili sa svojim korisnicima, prilikom:

1. objave javnih informacija;
2. pružanja korisnički orijentiranih i personaliziranih tzv. „Single-Sign-On“ e-usluga korisnicima i/ili
3. slanja osobnih službenih poruka korisnicima vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse.

Dakle, vrlo je važno da se tijela javnog sektora aktivno uključe u provedbu ovog projekta te omogućće povezivanje svojih informacijskih sustava sa sastavnicama projekta e-Građani.

6.1 Gov.hr - Središnji državni portal

Prva sastavnica zajedničke infrastrukture javnog sektora ima za cilj postavljanje smjernica, propisivanje standarda i jedinstvenog sustava za upravljanje sadržajem internet stranica tijela državne uprave: Vlade Republike Hrvatske, ureda Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, državnih ureda te provedbu i modernizaciju sadržaja postojećih portala vlada.hr i mojauprava.hr.

Ključna dokumentacija sastavnice Središnji državni portal:

- **Središnji državni portal - Smjernice za izradu internetskog mjesta** (pristup informacijama iz javne uprave Republike Hrvatske). Dokument sadrži analizu prisutnosti informacija Vlade i tijela državne uprave na internetu te u obliku preporuka sažima strategije, analize i naputke domaćih i međunarodnih institucija o toj temi, kao i obaveze koje su naglašene različitim zakonima i uredbama.

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

6.2 Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav

Druga sastavnica zajedničke infrastrukture javnog sektora će omogućiti sigurnu identifikaciju i autentifikaciju korisnika elektroničkih usluga. Sustav NIAS pruža podršku za jedinstvenu prijavu na elektroničke usluge te prosljeđuje minimalni skup atributa (podataka) dovoljnih za jednoznačno utvrđivanje jedinstvenog elektroničkog identiteta korisnika. Osnovne funkcije sustava NIAS su:

- omogućiti korisnicima jedinstveni elektronički identitet u pristupu i korištenju elektroničkih usluga,
- omogućiti pružateljima elektroničkih usluga rasterećenje od poslova izdavanja vjerodajnica za elektroničku identifikaciju i upravljanje identitetima korisnika pri korištenju njihovih usluga,
- omogućiti izdavateljima vjerodajnica za elektroničku identifikaciju prihvatljivost i širu uporabu njihovih vjerodajnica u elektroničkim uslugama povezanim sa Sustavom NIAS.

Ključna dokumentacija sastavnice Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav:

- **NIAS - Protokol rada**
- **NIAS - Kriteriji za određivanje razine pouzdanosti vjerodajnica za autentifikaciju**

6.3 Osobni korisnički pretinac

Treća sastavnica zajedničke infrastrukture javnog sektora je Korisnički pretinac koji svakom građaninu omogućava primanje osobnih službenih poruka (e-poruka) vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse te njihov pregled, upravljanje i pohranu. Službene poruke generiraju i u Korisnički pretinac dostavljaju e-usluge sustava tijela javnog sektora. Osnovne funkcije Korisničkog pretinca su:

- omogućavanje svakom građaninu RH (odnosno osobi s važećim OIB-om) koja je aktivirala svoj Korisnički pretinac da na jednom mjestu:
 - na siguran i povjerljiv način prima, pregledava, prati i upravlja svim svojim službenim komunikacijama s javnim sektorom,
 - bude informiran o njemu važnim situacijama i događajima vezanim za osobna zakonska prava i obveze te o korištenju osobnih podataka u javnom sektoru,
- omogućavanje pružateljima elektroničkih javnih usluga da neposredno, jednostavno, automatizirano, sigurno, pouzdano i ekonomično dostavljaju službenu korespondenciju svojim strankama koje imaju aktiviran Korisnički pretinac bez nužnosti da sami razvijaju i održavaju svoja rješenja,
- uloga strane od povjerenja koja jamči provjerljivo i vjerodostojno slanje i primanje službene korespondencije između pošiljatelja i primatelja te transparentno praćenje javnih usluga koje koriste i obrađuju osobne podatke pojedinog građana.

Ključna dokumentacija sastavnice Osobni korisnički pretinac:

- **OKP – Poslovna specifikacija za spajanje na Korisnički pretinac**
- **OKP – Tehnička specifikacija za spajanje na Korisnički pretinac**

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

6.4 Dokumentacija projekta

Projektna dokumentacija (smjernice i upute) koja je namijenjena tijelima javnog sektora kao dionicima u projektu e-Građani, dostupna je na internetskim stranicama Ministarstva uprave <http://www.uprava.hr/default.aspx?id=13899>:

1. **Središnji državni internetski portal - Smjernice za izradu internetskog mjesta**
 - <http://www.uprava.hr/UserDocsImages/eHrvatska/eGradjani/Gov.hr - Smjernice za izradu internet sjediste.pdf>
2. **NIAS - Protokol rada**
 - <http://www.uprava.hr/UserDocsImages/eHrvatska/eGradjani/NIAS - Protokol rada.pdf>
3. **NIAS - Kriteriji za određivanje razine pouzdanosti vjerodajnica za autentifikaciju**
 - <http://www.uprava.hr/UserDocsImages/eHrvatska/eGradjani/NIAS - Kriteriji za odredjivanje razine osiguranja kvalitete autentifikacije.pdf>
4. **OKP – Poslovna specifikacija za spajanje na Korisnički pretinac**
 - <http://www.uprava.hr/UserDocsImages/eHrvatska/eGradjani/OKP - Poslovna specifikacija za spajanje.pdf>
5. **OKP – Tehnička specifikacija za spajanje na Korisnički pretinac**
 - <http://www.uprava.hr/UserDocsImages/eHrvatska/eGradjani/OKP - Tehnicka specifikacija za spajanje.pdf>

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

7. DIONICI

Odlukom o pokretanju projekta e-Građani (Narodne novine, br. 52/2013.) određene su nositelji i dionici u projektu e-Građani te njihove zadaće vezane uz koordinaciju, upravljanje projektom te realizaciju i operativno vođenje pojedinih komponenti sustava, što je prikazano Tablicom 2.:

Rbr	Nositelji	Uloga	Djelokrug – poslovi
1.	Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora	Koordinacija i nadzor	e-Građani
2.	Ministarstvo uprave	Upravljanje projektom	e-Građani (komponente: NIAS, OKP, Gov.hr)
3.	Ured predsjednika Vlade RH	Upravljanje komponentom	e-Građani (komponenta: Gov.hr)
4.	FINA	Administrativno-tehnička (uspostava i operativno vođenje)	e-Građani (komponenta: NIAS)
5.	APIS IT	Administrativno-tehnička (uspostava i operativno vođenje)	e-Građani (komponenta: OKP)
		Uslužno-tehnička (udomljavanje komponente Gov.hr)	e-Građani (komponenta: Gov.hr)
Rbr	Dionici	Uloga	Djelokrug – poslovi
6.	Tijela javnog sektora	Dionici u projektu (uređivanje sadržaja na portalu Gov.hr)	e-Građani (komponenta: Gov.hr)
		Dionici u projektu (pružatelji elektroničkih usluga)	e-Građani (komponenta: NIAS)
		Dionici u projektu (izdavatelji elektroničkih vjerodajnica u sustavu NIAS)	e-Građani (komponenta: NIAS)
		Dionici u projektu (pošiljatelji poruka u sustav Osobnog korisničkog pretinca)	e-Građani (komponenta: OKP)

Tablica 2. Glavni dionici u projektu e-Građani

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

8. OBVEZE I ROKOVI

8.1 Obveze za dionike

- **Državna tijela i javne službe će:**

- pripremiti vlastite Planove razvoja elektroničkih usluga do 30. rujna 2013. godine (prema okvirnim uputama u Prilogu 1),
- osigurati financijska sredstva za Projekte razvoja elektroničkih usluga u Državnom proračunu od 2014. godine i projekcijama za 2015. i 2016. godinu,
- obvezno od 1. siječnja 2014. godine u postojećim, kao i u razvoju novih elektroničkih usluga koristiti sastavnice projekta e-Građani.

8.2 Obveze za nositelje

- **Ministarstvo uprave će:**

- objaviti Akcijski plan razvoja elektroničkih usluga do 31. prosinca 2013. godine koji će sadržavati sve pojedinačne planove razvoja tijela javnog sektora,
- kontinuirano koordinirati uključivanje tijela javnog sektora u projekt e-Građani i povezivanje s njegovim gradivnim komponentama putem poslovnih i tehničkih specifikacija koje se moraju trajno održavati,
- osigurati financiranje gradivnih komponenti projekta e-Građani.

- **Vlada Republike Hrvatske će:**

- početkom 2014. godine javno objaviti portal gov.hr, zajedno s gradivnim komponentama NIAS i Osobni korisnički pretinac.

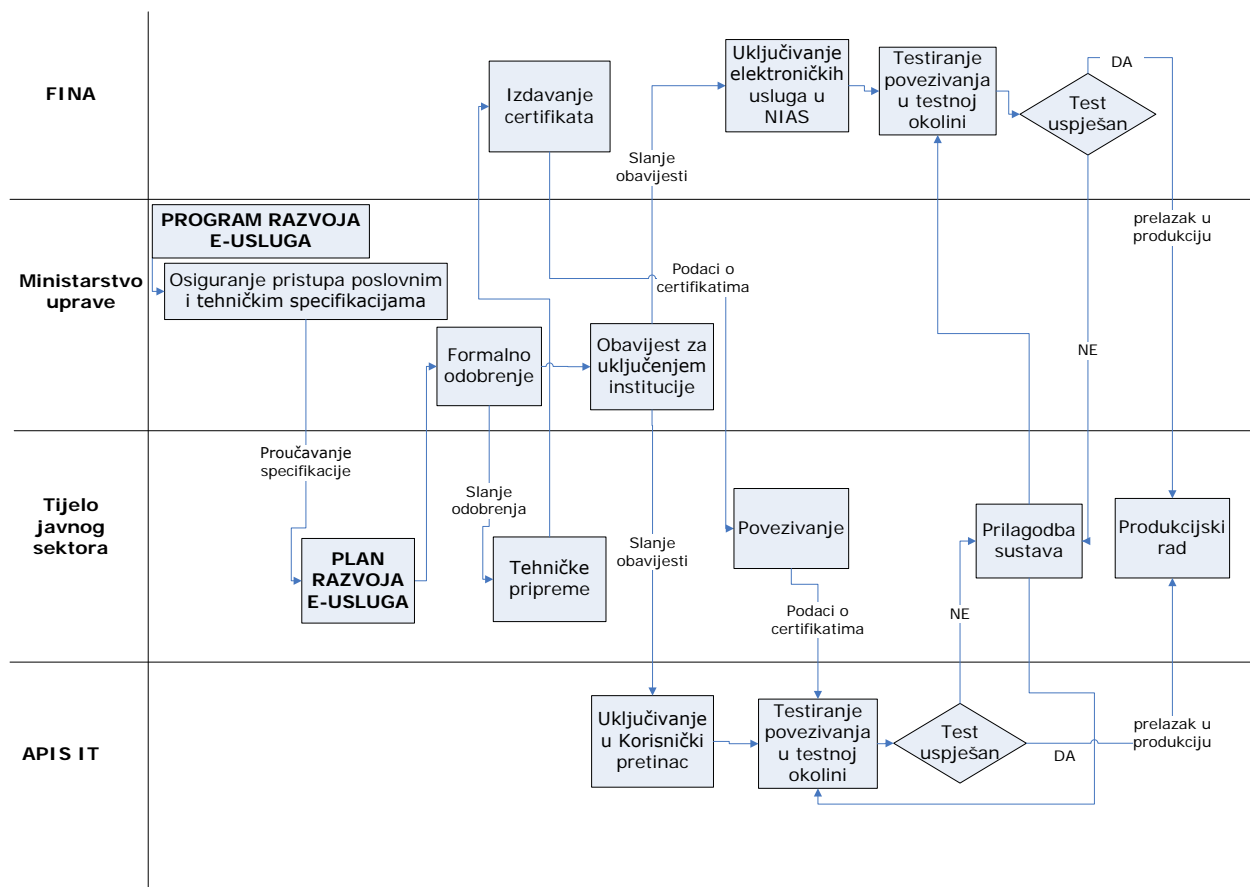
- **Vlada Republike Hrvatske i Ministarstvo uprave će:**

- od 1. siječnja 2014. godine omogućiti registraciju novih korisnika koji budu htjeli kreirati osobni korisnički pretinac

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

8.3 Hodogram projektnih procesa

Na slici u nastavku prikazan je okvirni hodogram koji obuhvaća procese koji prethode uključivanju državnih tijela i javnih službi u projekt e-Građani.



Slika 4. Hodogram projektnih procesa projekta e-Građani

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

9. INFORMACIJE ZA KORISNIKE ELEKTRONIČKIH USLUGA

Pristup internetskoj adresi www.gov.hr bit će slobodan za sve građane u dijelu koji se odnosi na pristup javnim informacijama.

Na istoj adresi, www.gov.hr bit će omogućen i siguran pristup elektroničkim uslugama te osobnim informacijama i podacima za što će građani morati koristiti svoj elektronički identitet.

Način korištenja sadržaja na internetskoj adresi www.gov.hr bit će dostupan u Općim uvjetima koji su građani upućeni pročitati kako bi stekli dovoljno informacija o sigurnosti komunikacije s javnim sektorom putem interneta i sastavnica projekta e-Građani.

Korištenje elektroničkih usluga bit će regulirano pojedinačnim uvjetima korištenja sukladno zakonskim nadležnostima i ovlastima za obavljanje javnih usluga od strane državnih tijela i javnih službi.

Projektom e-Građani će građani, na jednom mjestu, putem Središnjeg državnog portala imati mogućnost pristupa svih elektroničkim uslugama putem jedinstvene prijave koristeći elektroničku vjerodajnicu. Ukoliko građanin ne posjeduje prihvatljivu ili važeću elektroničku vjerodajnicu bit će potrebno registrirati se nakon čega će imati priliku kreirati vlastiti Korisnički pretinac putem kojeg će dobivati osobne poruke i informacije od različitih tijela javnog sektora te će putem njega pristupati i ostalim elektroničkim uslugama.

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

10. PODRŠKA

Za podršku u provedbi projekta e-Građani primarno je zaduženo Ministarstvo uprave, Uprava za e-Hrvatsku, a nadležna osoba je Darko Parić, pomoćnik ministra.

Komunikacija elektroničkom poštom odvija se putem adrese: e-gradjani@uprava.hr.

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

Prilog 1. Obrazac o postojećim i planiranim e-uslugama u sklopu Programa razvoja elektroničkih usluga

1.	DAVATELJ ELEKTRONIČKE USLUGE	
1.1.	Naziv tijela/institucije	
2.	ELEKTRONIČKA USLUGA	
2.1.	Naziv e-usluge <i>(navedite termin koji se koristi u komunikaciji s javnosti)</i>	
2.2.	Adresa e-usluge (URL) <i>(ako je usluga dostupna, navedite sve internetske adrese na kojoj je moguće pristupiti usluzi: npr. na internetskoj stranici nadležnog tijela i/ili portala Moja uprava)</i>	
2.3.	Opis e-usluge <i>(ukratko opišite što usluga omogućava korisniku, razloge pokretanja usluge i drugo što smatrate bitnim...)</i>	
2.4.	Pravni temelj e-usluge <i>(navedite službeni izvor, npr. Narodne novine)</i>	
2.5.	Prikupljaju li se u sklopu e-usluge dodatni podaci o korisniku (osim OIB, ime i prezime)? <i>(navedite koji podaci, npr. prebivalište, dob, spol...)</i>	
2.6.	Životna situacija unutar koje se realizira e-usluga <i>(upišite broj od 1 do 19 prema Tablici 1. iz Programa razvoja elektroničkih usluga, ili navedite dodatnu životnu situaciju)</i>	
2.7.	Trenutna razina dostupnosti e-usluge <i>(upišite broj od 1 do 5 prema Slici 1. iz Programa razvoja elektroničkih usluga)</i>	
2.8.	Ciljana razina dostupnosti e-usluge (razina koja se želi postići ovim projektom) <i>(upišite broj od 1 do 5 prema Slici 1. iz Programa razvoja elektroničkih usluga)</i>	

MINI STARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINI STARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

2.9.	Ciljne skupine korisnika <i>(npr. umirovljenici, nezaposlene osobe, roditelji, učenici, studenti, menadžeri, zaposlenici, socijalne kategorije, žene, muškarci...)</i>	
2.10.	Očekivani broj korisnika e-usluge <i>(navedite trenutni i/ili očekivani broj korisnik)</i>	Trenutni broj:
		Očekivani broj:
3.	INFORMACIJE ZA POVEZIVANJE E-USLUGE S NIAS-om	
3.1.	Za pristup usluzi potrebna je prijava autenticiranog korisnika <i>(označite odgovor podebljavanjem)</i>	DA / NE
3.2.	Podaci kojima se pristupa e-uslugom pripadaju posebnoj kategoriji osobnih podataka <i>sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka (NN 106/12 - pročišćeni tekst)</i> <i>(označite odgovor podebljavanjem)</i>	DA / NE
3.3.	Navedite posebnu kategoriju osobnih podataka kojima se pristupa kroz uslugu <i>Sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka (NN 106/12 - pročišćeni tekst)</i> <i>(označite odgovor podebljavanjem)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - rasno ili etničko podrijetlo, - politička stajališta, - vjerska ili druga uvjerenja, - sindikalno članstvo, - zdravlje ili spolni život i - osobni podaci o kaznenom i prekršajnom postupku
3.4.	Pravni temelj za obradu posebne kategorije osobnih podataka <i>Navedite pravnu osnovu iz članka 8. Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 106/12 - pročišćeni tekst)</i>	-
3.5.	Potrebna razina osiguranja kvalitete autentifikacije <i>Sukladno Tablici 1. iz dokumenta NIAS - Kriteriji za određivanje razine pouzdanosti vjerodajnica za autentifikaciju</i> <i>(označite odgovor podebljavanjem)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nikakva ili najmanja sigurnost 2. Niska sigurnost 3. Znatna sigurnost 4. Visoka sigurnost

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

4.	INFORMACIJE ZA POVEZIVANJE E-USLUGE S OSOBNIM KORISNIČKIM PRETINCEM	
4.1.	<p>Opis kratke poruke koju usluga može poslati korisniku (e-poruka)</p> <p><i>(ukratko opišite kakva se obavijest, sukladno dokumentu OKP – Poslovna specifikacija za spajanje na Korisnički pretinac, može poslati korisniku u Osobni korisnički pretinac, npr. obavijest o stjecanju prava, gubitku prava, itd.)</i></p>	
4.2.	<p>Učestalost slanja e-poruka u Osobni korisnički pretinac</p> <p><i>(navedite frekvenciju slanja e-poruke, npr. dnevno, tjedno, mjesečno, po isteku prava...)</i></p>	
4.3.	<p>Da li bi e-poruka sadržavala privitak</p> <p><i>(označite odgovor podebljavanjem)</i></p>	DA / NE
5.	AKTIVNOSTI KOJE JE POTREBNO PROVESTI U PLANU RAZVOJA E-USLUGE	
5.1.	<p>Izmjene propisa</p> <p><i>(navedite propis koji je potrebno izmijeniti i s kojom svrhom)</i></p>	
5.2.	<p>Organizacijske promjene</p> <p><i>(navedite što je potrebno poduzeti sa strane organizacijskih promjena npr. povezivanje s drugom institucijom u cilju pružanja objedinjene i korisnički orijentirane usluge...)</i></p>	
5.3.	<p>Tehničke nadogradnje sustava</p> <p><i>(navedite što je potrebno poduzeti sa strane tehničke nadogradnje sustava, npr. kupnja informatičke opreme...)</i></p>	
5.4.	<p>Semantičko povezivanje</p> <p><i>(navedite što je potrebno poduzeti sa strane elektroničkog povezivanja s temeljnim izvorima podataka, npr. povezivanje sa sustavom OIB...)</i></p>	

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

6.	FINANCIJSKI OKVIR		
6.1.	Planirani budžet za razvoj / prilagodbu i implementaciju e-usluge <i>(navedite iznos)</i>		
6.2.	Budžet je/bit će osiguran <i>(navedite poziciju u Državnom proračunu ili navedite drugi izvor financiranja)</i>		
7.	ROK ZA REALIZACIJU		
7.1.	Planirani datum početka pružanja e-usluge <i>(upišite utvrđeni ili planirani datum)</i>		
8.	KONTAKT OSOBA		
8.1.	Navedite kontakt podatke <i>(osobe zadužene za komunikaciju prema Ministarstvu uprave)</i>	IME I PREZIME	
		RADNO MJESTO	
		E-MAIL	
		TELEFON	
9.	OSTALO		
9.1.	Navedite <i>(navedite ostale informacije koje smatrate bitnima)</i>		

MINISTARSTVO UPRAVE e-Hrvatska	Program razvoja elektroničkih usluga		
	Projekt: e-Građani		Djelokrug: MINISTARSTVO UPRAVE
	Datum: Rujan 2013.	Namjena: Za dionike u projektu	Verzija: 1.0 Status: Službena verzija

Uputa za popunjavanje obrasca

Obrazac o postojećim i planiranim e-uslugama u sklopu Programa razvoja elektroničkih usluga (Prilog 1.) pripremljen je kako bi se prikupile informacije o planovima razvoja elektroničkih usluga koje su sva državna tijela i javne službe dužna pripremiti temeljem Odluke o pokretanju projekta e-Građani (NN 52/2013).

Ministarstvo uprave će podatke prikupljene putem ovog obrasca objediniti i javno objaviti na svojim internetskim stranicama.

Obrazac je namijenjen kao pomoć državnim tijelima i javnim službama kako bi jednostavnije opisali koje usluge trenutno pružaju ili planiraju pružiti korisnicima i koje mogu povezati u sustav e-Građani (u poglavlju 6.: Gov.hr, NIAS i OKP). Informacije prikupljene ovim obrascima također će se koristiti i kao podloga za daljnji razvoj projekta e-Građani.

Radi lakšeg popunjavanja obrasca, uz pojedina pitanja dana su detaljnija obrazloženja ili primjeri.

Za svaku e-uslugu potrebno je popuniti zaseban obrazac. Podaci se prikupljaju o uslugama namijenjenima građanima kao krajnjim korisnicima.

Popunjeni obrasci predstavljaju Plan razvoja elektroničkih usluga pojedinog državnog tijela ili javne službe.

Upitnik je potrebno dostaviti na adresu e-gradjani@uprava.hr najkasnije do 30. rujna 2013. godine.

Zajednička radionicu s državnim tijelima i javnim službama o Programu razvoja elektroničkih usluga održat će se 17. rujna u 10:00 sati, u Velikoj dvorani Ministarstva uprave, Maksimirska 63.

Za sve dodatne informacije stojimo Vam na raspolaganju putem adrese elektroničke pošte e-gradjani@uprava.hr ili na kontaktima navedenim u nastavku:

<p>Ivana Kristić Buntić</p> <p>Voditeljica Službe za podršku korisnicima</p> <p>Ministarstvo uprave</p> <p>Uprava za e-Hrvatsku</p> <p>Sektor za infrastrukturu</p> <p>Maksimirska 63,</p> <p>HR-10000 Zagreb</p> <p>t. +385 1 2357 647</p> <p>f. +385 1 2357 693</p> <p>e. Ivana.KristicBuntic@uprava.hr</p>	<p>Dražen Božić</p> <p>Voditelj Službe za razvoj i standardizaciju</p> <p>Ministarstvo uprave</p> <p>Uprava za e-Hrvatsku</p> <p>Sektor za infrastrukturu</p> <p>Maksimirska 63,</p> <p>HR-10000 Zagreb</p> <p>t. +385 1 2357 524</p> <p>f. +385 1 2357 693</p> <p>e. Drazen.Bozic@uprava.hr</p>	<p>Tomislav Vračić</p> <p>Načelnik Sektora za infrastrukturu</p> <p>Ministarstvo uprave</p> <p>Uprava za e-Hrvatsku</p> <p>Maksimirska 63,</p> <p>HR-10000 Zagreb</p> <p>t. +385 1 2357 522</p> <p>f. +385 1 2357 693</p> <p>e. Tomislav.Vracic@uprava.hr</p>
---	---	---