

E-usluge sustava E-Građani

Milovac, Matej

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Šibenik / Veleučilište u Šibeniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:850444>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**

Repository / Repozitorij:

[VUS REPOSITORY - Repozitorij završnih radova
Veleučilišta u Šibeniku](#)



VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL POSLOVNA INFORMATIKA
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNA INFORMATIKA

Matej Milovac

E-USLUGE SUSTAVA E-GRADANI
Završni rad

Šibenik, 2022.

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL POSLOVNA INFORMATIKA
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNA INFORMATIKA

E-USLUGE SUSTAVA E-GRADANI

Završni rad

Kolegij: Poslovni informacijski sustavi

Mentor: dr.sc. Frane Urem, prof. v. š.

Student: Matej Milovac

Matični broj studenta: 0023134780

Šibenik, rujan 2022.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, **Matej Milovac**, student Veleučilišta u Šibeniku, JMBAG **0023134780** izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću i svojim potpisom potvrđujem da je moj završni rad na preddiplomskom/specijalističkom diplomskom stručnom studiju **Poslovna informatika** pod naslovom: **E-usluge sustava e-Gradani** isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

U Šibeniku, 22.09.2022.

Student/ica:

Matej Milovac

E-USLUGE SUSTAVA E-GRADANI

MATEJ MILOVAC

mmilovac@vus.hr

U ovom završnom radu će se opisati usluga e-Građani, svi njeni benefiti koje pruža građanima Republike Hrvatske, strancima u Hrvatskoj, Hrvatima u inozemstvu te kakvu ulogu igra u EU prekograničnoj suradnji. Razjasniti će se povijest sustava e-Građani, njegov razvoj te što nudi u 2022. godini. U radu je prikazano što korisniku treba da bi se prijavio u e-Građani sustav i kako izgleda korisničko sučelje. Također, navedene su sve dostupne usluge sustava e-Građani te je na kraju prikaz praktičan primjer kako korisnik može koristiti jednu od najzgodnijih usluga ovog sustava - Portal zdravlja.

(41 stranica / 17 slika / 0 tablica / 8 literaturnih navoda / jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u digitalnom repozitoriju Knjižnice Veleučilišta u Šibeniku.

Ključne riječi: razine sigurnosti, e-Građani, usluge

Mentor: dr.sc. Frane Urem, prof. v. š.

Rad je prihvaćen za obranu dana:

BASIC DOCUMENTATION CARD

Polytechnic of Šibenik

Batchelor/Graduation Thesis

Department of Business IT

Professional Undergraduate/Graduate Studies of Business IT

E-SERVICES OF E-CITIZENS SYSTEM

MATEJ MILOVAC

mmilovac@vus.hr

This final paper will describe the e-Citizens service, all its benefits that it provides to citizens of the Republic of Croatia, foreigners in Croatia, Croats abroad, and what role it plays in EU cross-border cooperation. The history of the e-Citizens system, its development and what it offers in 2022 will be clarified. The paper shows what the user needs to log in to the e-Citizen system and what the user interface looks like. Also, all available services of the e-Citizens system are listed, and at the end of the presentation is a practical example of how the user can use one of the most convenient services of this system, which is the Health Portal.

(41 pages / 17 figures / 0 tables / 8 references / original in Croatian language)

Thesis deposited in Polytechnic of Šibenik Library digital repository.

Keywords: security levels, e-Citizens, services

Supervisor: dr.sc. Frane Urem, prof. v. š.

Paper accepted:

Sadržaj

1. UVOD	1
2. SUSTAV E-GRAĐANI	2
3. VJERODAJNICE SUSTAVA E-GRAĐANI	4
4. KORISNIČKO SUČELJE SUSTAVA E-GRAĐANI.....	8
5. PODRUČJA SUSTAVA E-GRAĐANI	10
5.1. Obitelj i život.....	10
5.2. Odgoj i obrazovanje	11
5.3. Pravna država i sigurnost	13
5.4. Aktivno građanstvo.....	14
5.5. Promet i vozila.....	15
5.6. Rad.....	16
5.7. Financije i porezi	19
5.8. Branitelji.....	19
5.9. Stanovanje i okoliš.....	19
6. PORTAL ZDRAVLJA.....	22
7. PROBLEMI E-GRAĐANI SUSTAVA	30
8. ZAKLJUČAK.....	32
LITERATURA	33
PRILOZI.....	34

1. UVOD

U suvremenom, digitalnom svijetu, digitalizacija uzima sve više maha svakim novim danom. Digitaliziraju se razni procesi, uvjeti, poslovanje, obrazovanje ili administracija. Veliki niz godina, Republika Hrvatska je trebala neophodnu digitalizaciju sa svoje administrativne strane, gdje je zgodno uskočio sustav e-Građani. Ishodi digitalizacije administrativnih usluga su veća učinkovitost procesa, manji troškovi i bolja kontrola. Mnogi građani su imali konstantne poteškoće s pribavljanjem potrebne dokumentacije, koja im je trebala za bilo kakve administrativne poslove kakve su obavljali, bilo to otvaranje obrta, poduzeća, produživanje putovnice, osobne iskaznice ili slično. Sustav e-Građani svojim korisnicima na jednom mjestu objedinjuje gotovo sve administrativne usluge koje im trebaju, što u konačnici štedi vrijeme i novac. Digitalizacija je jedna od stvari koja se ne može izbjeći u 21. stoljeću, te je na korisnicima da je objeručke prihvate, iz razloga što ima bez premca olakšava njihovu svakodnevicu.

2. SUSTAV E-GRADANI

Vlada Republike Hrvatske pokrenula je inicijativu e-Građani u lipnju 2014. godine s ciljem integracije svih elektroničkih usluga za komercijalne i osobne korisnike. Uz pomoć sustava e-Građani svi građani mogu jednostavno, brzo i besplatno kontaktirati tijela državne uprave. "Središnji državni portal", "Nacionalni sustav identifikacije i autentifikacije" i "Osobni korisnički pretinac" bili su tri ključna dijela projekta kada je prvi put započeo.

Osim elektroničkih usluga, sustav omogućava slanje personaliziranih e-poruka s različitim informacijama i obavijestima u Osobne korisničke pretince (OKP) građana. Do kraja 2020.-te godine, građani su u svoje Osobne korisničke pretince mogli zaprimati 106 vrsta personaliziranih e-poruka. U 2020. godini je završena revizija svih postojećih vjerodajnica na razini Europske unije kategorizirane na tri sigurnosne razine: 'Niska', 'Značajna' te 'Visoka'. Građani mogu izvršiti prijavu unutar sustava e-Građani korištenjem sveukupno 21 vjerodajnice.

„Osobni korisnički pretinac“ postao je „Korisnički pretinac“ puštanjem u rad novoizgrađenog portala e-Građani u svibnju 2021. godine kao posebna lokacija na kojoj građanin putem svoje digitalne identifikacije može kontaktirati s državom. Ovaj redizajn potaknut je zahtjevima korisnika i načinom na koji stanovnici koriste svoje digitalne identitete. Redizajnom su usklađeni svi dometi dosadašnjih projekata. Izrađena je zajednička komponenta za upravljanje ovlaštenjima i zastupstvima, poput onih koje daju roditelji za svoju djecu i ovlaštenih pojedinaca (vlasnika) poduzeća ili obrta. Pravo zastupanja može se naći u matičnim knjigama roditelja i djece, sudu ili trgovačkom registru za trgovačke subjekte.

Digitalizacija upisnih postupaka u obrazovne ustanove omogućit će hrvatskim građanima da se upisuju u svoje programe putem interneta, da podnose jedan zahtjev i završe ga do kraja bez obzira na broj ustanova i poslovnih postupaka koji su uključeni u njegovu obradu. Sustav e-Građani služi za upis djece ili zasebnog korisnika u sve ponuđene obrazovne programe.

Ažurirani sustav e-Građani, uz objedinjeni vizualni izgled i ergonomski dizajn novih e-Građana, svoju je strukturu i dizajn prilagodio mobilnim uređajima. Dodatno, dodana je potpuno nova komponenta: navigacijska traka. Ova značajka omogućuje personaliziranu

prijavu i odjavu, modifikacije pristupačnosti (kontrast, pomoć korisnicima s disleksijom) te dohvaćanje podataka o korisniku putem OIB-a (osobnog identifikacijskog broja), bez obzira je li korisnik obična osoba ili poslovni korisnik. Novu mogućnost omogućio je obnovljeni sustav e-Građani, koji je omogućio i predstavniku tvrtke i roditelju da koriste uslugu u ime svog djeteta.

Od prvih 15 usluga koje su bile dostupne na portalu e-Građani u 2014. godini do sadašnjih 92 usluge, porasla je količina i složenost elektroničkih usluga. Složenost usluga također je uvelike porasla, a trenutno postoji mnogo e-usluga koje se mogu nositi sa svim životnim situacijama, poput prijave rođenja djeteta, otvaranja obrta itd. Stvaranje sofisticiranih i kvalitetnih e-usluga, kao i administrativno pojednostavljenje interakcija između pojedinaca i poduzeća te agencija javne uprave, ciljevi su navedeni u nacionalnim i europskim aktima strateškog planiranja.

Implementacija „Standarda razvoja javnih e-usluga u Republici Hrvatskoj“ koji je izdan krajem travnja 2021. jedan je od načina na koji se to namjerava postići. Norma opisuje standardizirani proces upravljanja i razvoja e-usluga, od analize potreba do razvoja i implementacije e-usluga.

Također su opisani glavni artefakti ili kontrolne točke koje reguliraju usklađenost sa standardom, kao i uloge i dužnosti svih povezanih strana. e-Dnevnik za roditelje, e-Radna knjižica, e-Matične knjižice, e-Potvrde iz mirovinskog sustava, EU digitalna COVID potvrda, e-Usluge MUP-a, e-Studentski status i Zdravstveni portal su najčešće korištene elektroničke usluge.

Korištenje standardnih komponenti koje su ključna komponenta mnogih e-usluga potiče se od nastanka sustava e-Građani. Ovlaštenja, plaćanje administrativnih pristojbi, priprema komponenti koje će omogućiti elektronički potpis i pečat i još mnogo toga omogućuju zajedničke komponente koje se kontinuirano razvijaju.

Približno milijun i tristo tisuća ljudi trenutno koristi portal e-Građani, a preko 59 milijuna ljudi koristilo je razne elektroničke usluge od početka rada sustava.

Kao primarni sustav informiranja i javnih elektroničkih usluga u Republici Hrvatskoj, sustav e-Građani je vođen i razvijan od strane Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva.

3. VJERODAJNICE SUSTAVA E-GRADANI

Vjerodajnice sustava e-Građani se dijele na tri razine – visoka, značajna i niska. Različite razine sigurnosti omogućuju korisniku različitu mogućnost pristupa uslugama sustava e-Građani (najviša razina sigurnosti omogućava maksimalni pristup dostupnim uslugama).

Slijedi pregled svih vjerodajnica pojedinačno:

Visoka razina sigurnosti:

- Ministarstvo unutarnjih poslova - elektronička osobna iskaznica (eOI): isključivo za državljane RH
- Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o. - Certilia poslovni certifikat, Certilia osobni certifikat, mobile.ID osobna vjerodajnica, mobile.ID poslovna vjerodajnica
- Ministarstvo unutarnjih poslova - Mobile ID osobne iskaznice: isključivo za državljane RH
- Financijska agencija - FinaCertRDC certifikat, FinaBizCert poslovni certifikat

Značajna razina sigurnosti:

- Hrvatska akademska i istraživačka mreža - mToken za e-Građane
- Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje – Pametna kartica s certifikatom
- Financijska agencija - FinaSoft certifikat
- Privredna banka Zagreb d.d. - mToken aplikacija / čitač kartice / mobilni token #withKEY
- Hrvatska poštanska banka d.d. - HPB token/mToken
- Zagrebačka banka d.d. - ZABA token/mToken
- Raiffeisenbank Austria d.d. - RBA token/mToken i CAP čitač
- Addiko Bank d.d. - Addiko token/mToken
- KentBank d.d. - mToken/token
- OTP banka d.d. - token/mToken
- Erste&Steiermärkische Bank d.d. - Erste mToken/Display kartica
- Istarska kreditna banka Umag d.d. - IKB token/mToken
- Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o. - sms.ID osobna vjerodajnica, sms.ID poslovna vjerodajnica
- Agram banka d.d. - Agram banka token

Niska razina sigurnosti:

- Financijska agencija - e-Građani ePass
- Sveučilišni računski centar - Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr
- Hrvatski zavod za zapošljavanje - korisničko ime i lozinka
- Hrvatska pošta d.d. - ePošta
- Hrvatski telekom d.d. - HT Telekom ID
- Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje - korisničko ime i lozinka
- Središnji registar osiguranika - korisničko ime i lozinka

Što se tiče posljednje tri nabrojane vjerodajnice (Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Središnji registar osiguranika i Hrvatski zavod za zapošljavanje), ove vjerodajnice su se izdavale zaključno s 2014. godinom te se od tada mogu zamijeniti za ePass. Korisnik zamjenu ovog tipa vjerodajnice može izvršiti prilikom prijave u sustav eGrađani.

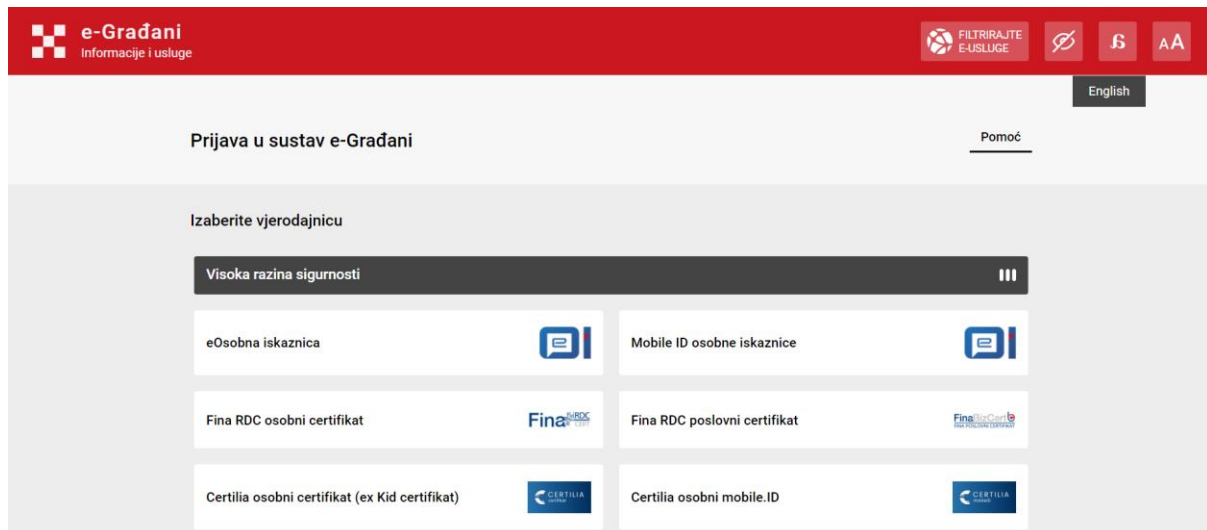
Kako bi korisnik mogao pristupiti sustavu eGrađani, isti mora posjedovati jednu od navedenih tipa vjerodajnica. Ukoliko nijednu ne posjeduje, istu može zatražiti u poslovnicu FINA-e, bez plaćanje bilo kakvog tipa naknade.

Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske svim građanima preporuča izradu eOsobneIskaznice, s kojom ostvaruju Visoku razinu sigurnosti prilikom autentifikacije u sustav eGrađani. Prije nego korisnik počne upotrebljavati eOsobnuIskaznicu, potrebno mu je sljedeće:

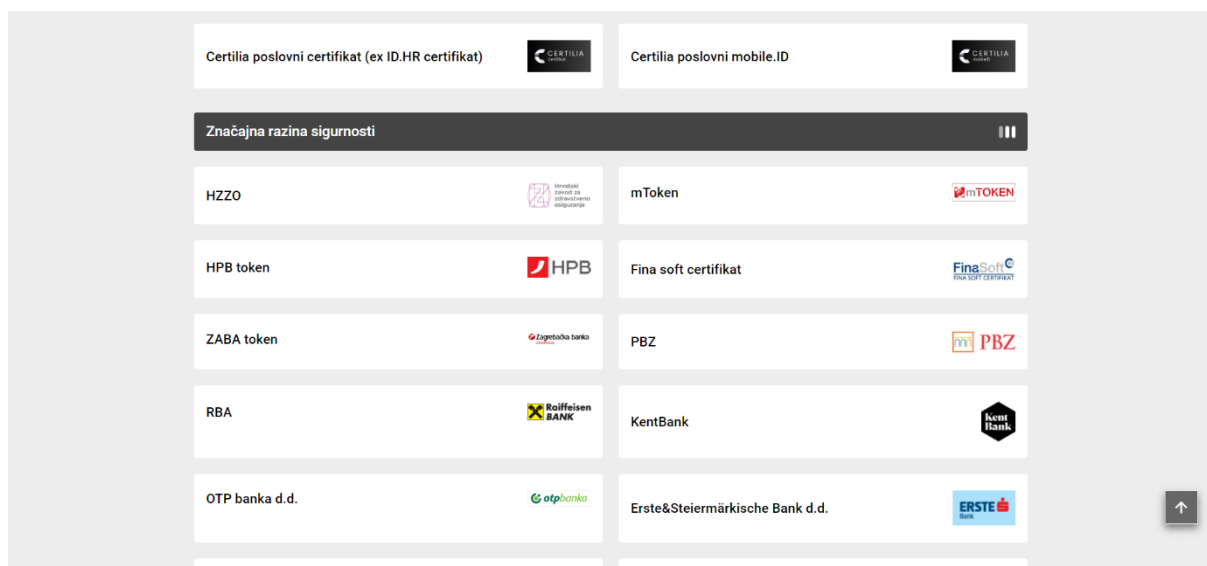
- besplatni softverski paket eID Middleware
- elektronička osobna iskaznica
- računalo s pristupom internetu
- sigurnosna omotnica koju je korisnik dobio s eOI, a koja sadrži podatke za aktivaciju eOI
- računalo s pristupom internetu
- čitač kartice

Tijekom postupka aktivacije kartice postavlja se: PIN1 za zaštitu identifikacijskog privatnog ključa, PIN2 za zaštitu potpisnog privatnog ključa i naposljetku PUK podatak koji se koristi u slučaju da je bilo koji PIN zaključan. Naravno, postoje neke stvari o kojima treba voditi računa:

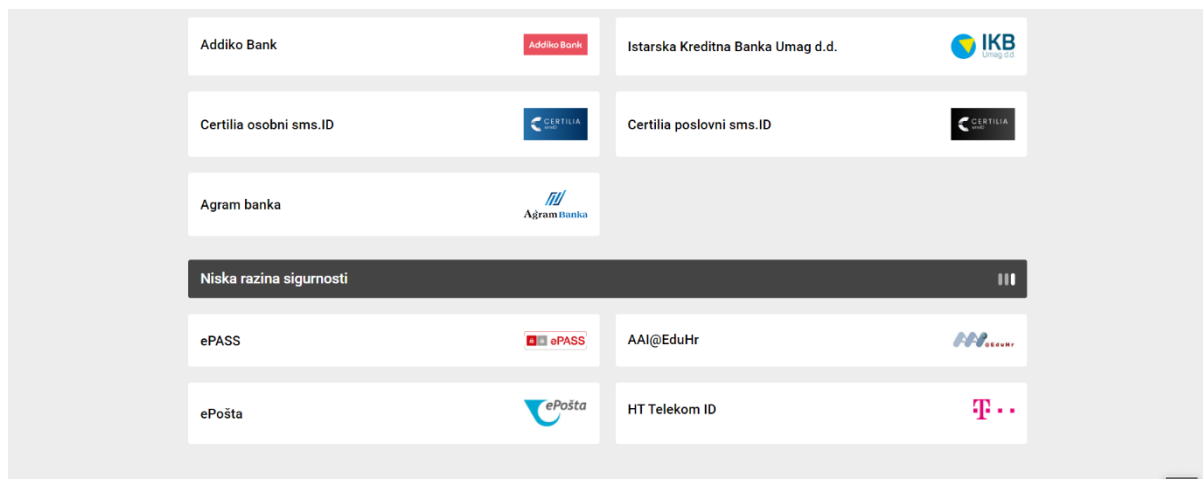
- nakon 6 uzastopnih pokušaja unosa pogrešnog PIN-a kartica će se zaključati
- zaključana kartica se može otključati korištenjem PUK vrijednosti
- nakon 6 uzastopnih pokušaja unosa pogrešnog PUK-a kartica će se blokirati i osoba mora doći u policijsku upravu ili poslovnicu gdje će autorizirana osoba izvršiti deblokadu kartice



Slika 1: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora.



Slika 2: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora.

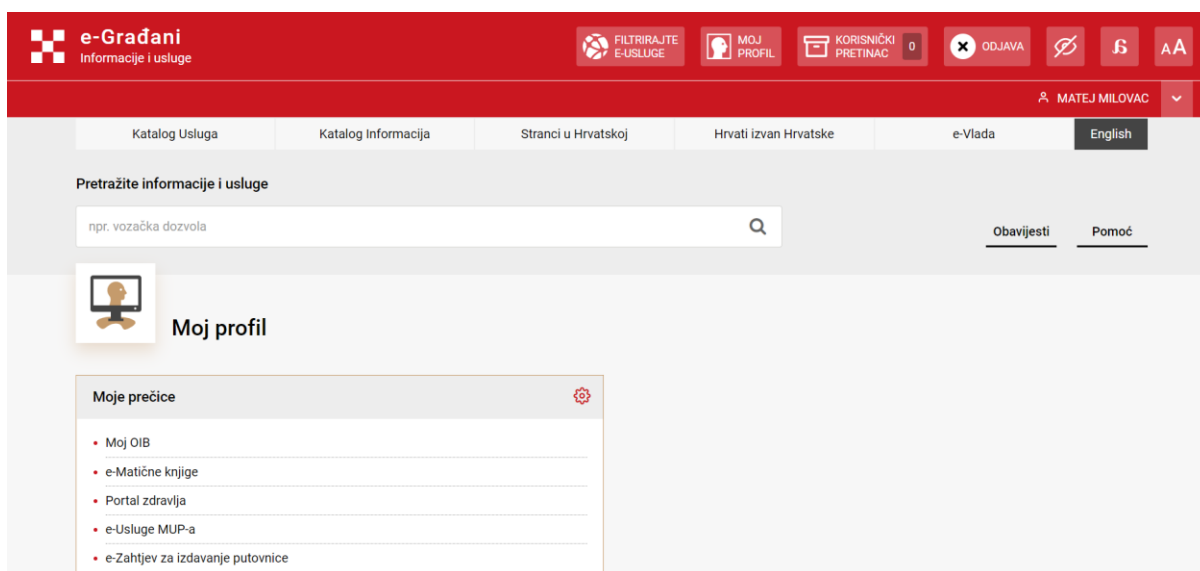


Slika 3: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora.

4. KORISNIČKO SUČELJE SUSTAVA E-GRAĐANI

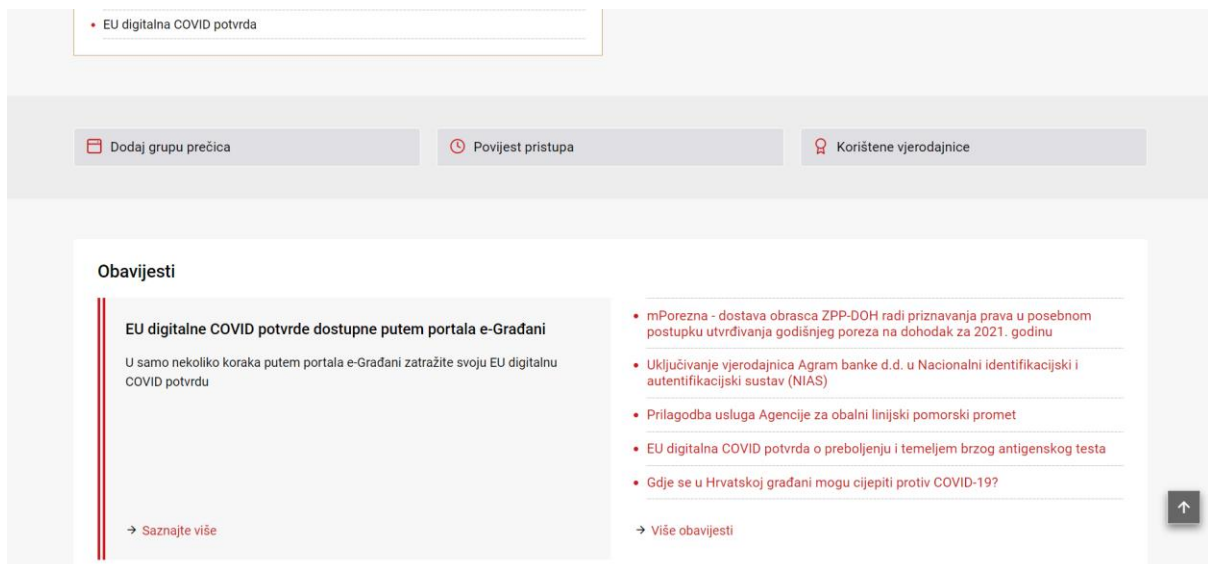
Temeljni preduvjet koji korisnik mora ispuniti da bi pristupio e-Građani portalu je posjedovanje računala ili pametnog uređaja, uz stabilnu internetsku konekciju. Nakon što je korisnik stekao pristup vjerodajnici sustava e-Građani, slijedi prijava i ulaz u portal e-Građani.

Portal e-Građani je izrađen na iznimno zgodan i poprilično jednostavan način. Korisnik koji ima potrebu nešto obaviti može u jako malo vremena doći do potrebne informacije ili obaviti ono što je taj put naumio. Na početnoj stranici se ispod stavke „Moj profil“ nalaze prečice, koje su izuzetno zgodne te predstavljaju određene stvari koje korisnici najčešće obavljaju preko sustava e-Građani. U kriticama se nalaze stavke 'Moj OIB', 'e-Matične knjige', 'Portal zdravlja', 'e-Usluge MUP-a' i 'e-Zahtjev za izdavanje putovnice'. U zaglavlju stranice se nalaze praktične kartice za filtriranje usluga sustava e-Građani, uređivanje postavki profila Korisnika, Korisnički pretinac, „widget¹“ za Odjavu iz sustava, prilagodba sučelja za slabovidne osobe, prilagodba sučelja za osobe s disleksijom i naposljetku mijenjanje veličine teksta.



Slika 4: Korisničko sučelje e-Građani sustava. Izvor: obrada autora.

¹ Eng. *Widget* – izraz za mali dio samostalnog koda koji prikazuje program ili dio programa, koji je obično prečac do veće aplikacije



Slika 5: Korisničko sučelje e-Građani sustava. Izvor: obrada autora.

E-Građani sustav ima dvanaest najpopularnijih područja kojima korisnici pristupaju, a isti će biti nadalje objašnjeni.

Također, osim Kataloga usluga, e-Građani sustav u sebi ima i Katalog informacija. U ovom segmentu sustava, korisnik može doći do vrlo vrijednih odgovora na brojna pitanja iz raznih područja, kao što su naprimjer:

- kako stupiti u radni odnos?
- koja su prava i obveze radnika
- koji je proces za dobivanje hrvatskog državljanstva?
- itd.

Nadalje, e-Građani sustav omogućava strancima u Republici Hrvatskoj uvid u one usluge kojima mogu pristupiti, a da su uključene u EU prekograničnu suradnju. Hrvati izvan Hrvatske također imaju zaseban set usluga koji je namijenjen njihovim potrebama, a važan je iz razloga što Hrvatima iz raznih zemalja omogućuje pristup uslugama za koje bi inače trebali fizički biti prisutni u Republici Hrvatskoj. Naposljetku, tu je i portal e-Vlada, koji korisnicima daje brz i jednostavan pristup uslugama i informacijama koje pružaju internetske stranice Vlade Republike Hrvatske, kao što su razni Uredi, Državni uredi i Ministarstva.

5. PODRUČJA SUSTAVA E-GRADANI

5.1. Obitelj i život

U području „Obitelj i život“ sustava e-Građani, postoji dvanaest zasebnih potpodručja:

- e-Novorođenče - usluga omogućava roditeljima upisivanje imena djeteta i reguliranje statusa rođenog djeteta u državnim evidencijama. Da bi građani stekli pristup ovoj usluzi, potrebna im je treća, najviša razina sigurnosti. Ova usluga je jedina u ovom području koja zahtjeva najvišu razinu sigurnosti.
- eHzmo - zahtjev za nacionalnu naknadu - usluga omogućava podnošenje zahtjeva za priznavanje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe. Pravo na nacionalnu naknadu za starije osobe može ostvariti hrvatski državljanin koji je navršio 65 godina života s prebivalištem na području Republike Hrvatske u neprekidnom trajanju od 20 godina neposredno prije podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava. Ova usluga zahtjeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- Potvrde iz Registra osoba s invaliditetom – tip usluge koji omogućava pribavljanje elektroničkih potvrda iz Registra osoba s invaliditetom u svrhu zapošljavanja, potvrda u svrhu subvencioniranja kredita te potvrda o upisu u Hrvatski registar o osobama s invaliditetom. Kao i prethodna, ovo potpodručje zahtjeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- e-usluge Grada Bjelovara - usluga omogućuje građanima Grada Bjelovara prijavu za dodjelu studentskih stipendija i jednokratne potpore za udruge u periodu kada su otvoreni. Za ovu uslugu je potrebna prva, niska razina sigurnosti.
- eHzmo – doplatak za djecu - usluga omogućava podnošenje zahtjeva Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje (HZMO) za priznavanje prava na doplatak za djecu. Doplatak za djecu novčano je primanje koje koristi roditelj ili druga osoba određena Zakonom radi potpore u uzdržavanju i odgoju djece. Ova usluga zahtjeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- e-Prijava životnog partnerstva - usluga omogućava partnerima da podnesu prijavu namjere sklapanja životnog partnerstva u službenim prostorijama. Ova usluga zahtjeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- E-Matične knjige – uz pomoć ove usluge, korisnik može preuzeti elektronički zapis domovnice, rodnog lista, vjenčanog lista, potvrde o životnom partnerstvu ili izvotka iz matice rođenih. Za ovu uslugu je potrebna prva, niska razina sigurnosti.

- Kalkulator doplatka za djecu - kalkulator omogućava građanima da putem ove aplikacije izračunaju uvjet dohodovnog cenzusa, pripadajuću svotu doplatka za djecu ovisno o utvrđenom cenzusu i dodatak za treće i četvrto dijete prema odredbama Zakona o doplatku za djecu. Kao i u prethodnoj usluzi, ovdje je potrebna prva, niska razina sigurnosti.
- e-Prijava vjenčanja - usluga omogućava nevjesti i ženiku podnošenje prijave o namjeri sklapanja braka u građanskom obliku, rezervaciju termina i lokacije u službenim prostorijama te online plaćanje upravnih pristojbi. Za ovu uslugu je potrebna druga, značajna razinu sigurnosti.
- e-Dječja kartica – Mudrica - usluga omogućava roditeljima da zatraže digitalnu dječju karticu, na temelju koje ostvaruju mogućnost na povoljniji pristup robama i uslugama. Korisniku je potrebna druga, značajna razinu sigurnosti.
- e-Usluge socijalna skrb - usluga omogućava dobivanje potvrde koja ukazuje je li građanin korisnik prava i/ili usluga u centru za socijalnu skrb. Uz pomoć ove usluge, omogućena je predaja zahtjeva za priznavanje prava na osobnu invalidninu (odrasla osoba), za priznavanje prava na osobnu invalidninu (dijete), za priznavanje prava na doplatku za pomoć i njegu (odrasla osoba) i za priznavanje prava na doplatku za pomoć i njegu (dijete). Potrebna je niska razina sigurnosti.
- Zahtjev za izdavanje iskaznice za pomorski prijevoz osoba s invaliditetom - usluga omogućava ostvarivanje prava osoba s invaliditetom na povlašteni prijevoz na linijama u javnom pomorskom prometu. Kao i u velikoj većini ovog područja, korisniku je potrebna druga, značajna razina sigurnosti.

Sve nabrojane usluge su dostupne građanima Republike Hrvatske.

5.2. Odgoj i obrazovanje

U području „Odgoj i obrazovanje“ sustava e-Građani, postoji osam zasebnih potpodručja:

- e-Dnevnik za roditelje – usluga namijenjena roditeljima učenika osnovnih i srednjih škola. Roditelj može pogledati ocjene, opravdane i neopravdane izostanke, bilješke, planirani raspored pisanih zadaća, osobne podatke koji su upisani i ostale podatke o djetetu koje škole vode u e-Dnevniku. Za pristup usluzi je potrebna prva, niska razina sigurnosti, a namijenjena je za građane Republike Hrvatske i za EU prekograničnu suradnju.

- ePodnesak Ministarstva znanosti i obrazovanja - usluga omogućava fizičkim i pravnim osobama registraciju poslovnog nastana² iz nadležnosti Ministarstva znanosti i obrazovanja, predaju ostalih podnesaka elektroničkim putem, pregled podnesaka, obavještanje o njihovom zaprimanju i urudžbiranju u Korisnički pretinac. Za pristup usluzi je potrebna prva, niska razina sigurnosti, a namijenjena je za građane Republike Hrvatske i za EU prekograničnu suradnju.
- AAI@EduHr - uspostava Home for Homeless servisa u sustavu AAI@EduHr. Kao i u prethodnoj usluzi, za pristup je potrebna prva, niska razina sigurnosti, a namijenjena je za građane Republike Hrvatske i za EU prekograničnu suradnju.
- e-Upisi u odgojno-obrazovne ustanove – ova usluga omogućava podnošenje i praćenje statusa zahtjeva za upis u odgojne i obrazovne ustanove (dječje vrtiće, srednje škole i učeničke domove). Za ovu uslugu je potrebna prva, niska razina sigurnosti.
- e-Zapis o statusu studenta - usluga kroz projekt e-Građani omogućava studentu dobivanje dokaza o studentskom statusu iz evidencije izdanih studentskih isprava. Da bi korisnik pristupio ovoj usluzi, potrebna mu je prva, niska razina sigurnosti.
- Prijava na diplomatske studijske programe - prilikom prijave na diplomski studij, korisnik se može prijaviti na najviše 10 studijskih programa koje nude visoka učilišta. Sustav generira rang liste i dodjeljuje upisne brojeve kandidatima koji su ostvarili pravo upisa na temelju uvjeta upisa i rezultata kandidata. Sustav čini upisni postupak potpuno transparentnim te kandidatima omogućuje prijavu na više studijskih programa i ne zahtijeva nikakvu dokumentaciju. Za pristup usluzi je potrebna prva, niska razina sigurnosti, a namijenjena je za građane Republike Hrvatske i za EU prekograničnu suradnju.
- Online Tečajevi Srca - usluga omogućava svim zainteresiranim korisnicima da putem sustava za e-učenje Tečajeva Srca bez naknade pristupaju tečajevima koje izrađuje Sveučilišni računski centar. Tečajevi su namijenjeni svima koji žele proširiti svoje znanje iz područja uporabe informacijsko-komunikacijskih tehnologija. Kako bi korisnik stekao pristup usluzi, potrebna mu je prva, niska razina sigurnosti.
- e-Razmjena studentskih ocjena – ova usluga studentima na području Republike Hrvatske omogućava preuzimanje njihovih prijepisa ocjena ostvarenih na visokom učilištu u Republici Hrvatskoj i slanje drugom visokom učilištu. Za ovu uslugu je potrebna prva, niska razina sigurnosti.

² *Nastan* – sjedište poslovanja

5.3. Pravna država i sigurnost

Što se tiče područja „Pravna država i sigurnost“ sustava e-Građani, postoji dvanaest zasebnih potpodručja:

- e-Prijava boravišta hrvatskih državljana - hrvatski državljani putem ove usluge mogu prijaviti prebivalište, dati suglasnost stanodavca za prijavu prebivališta druge osobe na adresi stana ili kuće u vlasništvu ili suvlasništvu te generirati i ispisati Obrazac suglasnosti stanodavca, koji će najmodavac, ukoliko nema mogućnost digitalnog potpisa, potpisati ručno. Za ovu uslugu je potrebna treća, visoka razina sigurnosti.
- Suglasnosti i punomoći u postupcima iz djelokruga MUP-a - usluga omogućuje davanje suglasnosti drugom roditelju da dijete dobije putovnicu, osobnu iskaznicu te suglasnost za prijavu prebivališta djeteta na adresi drugog roditelja (kada roditelji imaju prijavljeno prebivalište na različitim adresama). Također, usluga omogućuje prijavu prebivališta punoljetne osobe na adresi stana ili kuće koju vlasnik ili suvlasnik posjeduje uz dopuštenje stanodavca. Kao i u prethodnoj usluzi, za ovu uslugu je potrebna treća, visoka razina sigurnosti.
- e-Zahtjev za izdavanje putovnice - usluga omogućava podnošenje zahtjeva za izdavanje putovnice osobama koje imaju elektroničku osobnu iskaznicu, te plaćanje svih pristojbi i naknada vezanih uz postupak izdavanja putovnice online. Iako je putovnicu moguće zatražiti elektronski, korisnik je opet primoran fizički preuzeti istu. Za ovu uslugu je također potrebna treća, visoka razina sigurnosti.
- Korisnički pretinac - Korisnički pretinac je sigurno mjesto za pregled i upravljanje porukama koje upućuju tijela javnog sektora. Ova usluga omogućuje i uključuje obavijesti o prispjeloj poruci u korisnički pretinac, te isti zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- e-Birači - usluga omogućava predaju zahtjeva za promjenom nacionalnosti u registru birača te predaju zahtjeva za privremeni upis izvan mjesta prebivališta biračima koji će se na dan izbora nalaziti u nekom drugom mjestu. U usluzi se nalaze i poveznice na sve druge usluge vezane uz Registar birača. Za ovu uslugu je potrebna prva, niska razina sigurnosti.
- e-Ovrhe - usluga omogućava podnošenje prijedloga za ovrhu na temelju vjerodostojne isprave, podnošenje naknadnih ispravaka i dopuna te praćenje statusa postupka. Ova usluga je dostupna za građane i poslovne korisnike, te je potrebna značajna razina sigurnosti.

- Moj profil – navedena usluga omogućava administraciju korisničkog računa, dodavanje prečica na najčešće korištene usluge, uključenje automatskih pristanaka za razmjenu osobnih podataka kod korištenja usluga, pregled povijesti pristupa, pregled korištenja vjerodajnica. Usluga zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- e-Usluge MUP-a - usluge omogućavaju pribavljanje elektroničkih zapisa iz službenih evidencija Ministarstva unutarnjih poslova: uvjerenje o prebivalištu, uvjerenje o boravištu te uvjerenje o vlasništvu cestovnih vozila. e-Usluga MUP-a omogućavaju i pribavljanje elektroničkih zapisa na zahtjev roditelja za maloljetno dijete; potrebna je niska razina sigurnosti.
- Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak - usluga omogućuje podnošenje zahtjeva za Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak za zasnivanje radnog odnosa, ostvarivanje prava iz socijalne zaštite, ostvarivanje prava na mirovinu, ostvarivanje zdravstvenog prava, ostvarivanje prava osobe s invaliditetom ili u druge svrhe. Vjerodajnice se obrađuju i dostavljaju u korisnički pretinac korisnika, te su namijenjene za građane i poslovne korisnike uz nisku razinu sigurnosti.
- Registar birača - usluga služi za provjeru upisa u registar birača Republike Hrvatske. Korisnici putem usluge mogu podnijeti elektronički zahtjev za privremenim upisom u popis birača drugog grada ili općine. U vrijeme raspisanih izbora zahtjevi se mogu podnositi najkasnije 10 dana prije dana određenog za održavanje izbora. Usluga zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- Uvjerenje iz kaznene evidencije – ova usluga omogućava predaju zahtjeva za Uvjerenje iz kaznene evidencije. Po obradi, uvjerenja se šalju u Korisnički pretinac korisnika sustava e-Građani. Potrebna je nisku razinu sigurnosti.
- Izdavanje elektroničke isprave Grada Zagreba - usluga korisniku omogućava dohvat elektroničkih isprava izvotka procjene nekretnina koje su mu izdane unutar Grada Zagreba, te je za istu potrebna značajna razina sigurnosti.

5.4. Aktivno građanstvo

Kada su korisniku potrebne usluge iz područja „Aktivno građanstvo“, postoji pet potpodručja:

- eSavjetovanja - aplikacija e-Savjetovanja građanima omogućuje uključivanje u otvorena javna savjetovanja u postupku donošenja zakona, drugih propisa i akata, te je potrebna niska razina sigurnosti.
- Registri neprofitnih pravnih osoba - usluga omogućava dohvat elektroničkih zapisa iz

Registra udruga RH, Registra stranih udruga u RH, Registra političkih stranaka RH, Registra zaklada RH, Registra stranih zaklada u RH, Evidencije pravnih osoba Katoličke Crkve u RH, Evidencije vjerskih zajednica u RH, Registra vijeća, koordinacija vijeća i predstavnika nacionalnih manjina. Usluga zahtjeva nisku razinu sigurnosti.

- e-Prijavnice Ministarstva kulture i medija – usluga praktična za korisnike/prijavitelje na javni poziv za financiranje javnih potreba u kulturi iz djelokruga Ministarstva kulture i medija RH; zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- MojZagreb – usluga koja građanima Grada Zagreba omogućava jedinstvenu točku mobilnog i web pristupa raznim e-uslugama Grada Zagreba uz nisku razinu sigurnosti.
- Moja e-Kultura - usluga omogućava pristup digitaliziranoj građi i pregled građe koji je namijenjen građanima, znanstvenicima, studentima i AKM³ zajednici.

5.5. Promet i vozila

U području „Promet i vozila“ postoji devet potpodručja:

- E-Nautika – za građane Republike Hrvatske i EU prekograničnu suradnju uz nisku razinu sigurnosti. Usluga omogućava online prijavu dolaska stranog plovila ili hrvatskog čamca u hrvatske teritorijalne vode, radi plaćanja i preuzimanja elektroničke potvrde o uplati naknade za sigurnost plovidbe.
- e-Plovilo - usluga koja omogućava vlasnicima brodice i jahti upisanih u službene evidencije Republike Hrvatske uvid u izdane dokumente, valjanosti tehničkih pregleda te zaprimanje ispostavljenih naknada za upotrebu objekata sigurnosti plovidbe. Korisna je za građane Republike Hrvatske i EU prekograničnu suradnju uz nisku razinu sigurnosti.
- Registracija operatora bespilotnih zrakoplova - putem usluge korisnici mogu registrirati operatora bespilotnih zrakoplova; usluga zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- Otočna iskaznica - korisnici koji ostvaruju pravo na povlaštenu prijevoz brodovima obalne linije mogu koristiti uslugu za: pregled aktivnih iskaznica otoka; pregled odrađenih putovanja; podnošenje e-zahtjeva za izdavanje otočne iskaznice za osobu ili vozilo; pregledati podnesene zahtjeve; upravljanje korisničkim podacima. Za ovu uslugu je potrebna značajna razina sigurnosti.
- Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila - usluga

³ AKM – arhivi, knjižnice i muzeji

omogućuje fizičkim osobama da ispune postupke prijave, obračuna i plaćanja posebnog poreza na motorna vozila, naknade za gospodarenje otpadnim vozilima i svoje porezne obveze prema Tablici 1. Pravilnika o posebnom porezu na motorna vozila. Kako bi se pristupilo ovoj usluzi, potrebna je značajna razina sigurnosti.

- Obavijest o prekršaju u prometu - usluga omogućuje pregled obavijesti o prekršaju i fotografije prekršaja, te dostavu podataka o vozaču vozila snimljenog u prekršaju. Neophodna je značajna razina sigurnosti.
- eTahograf - usluga omogućuje profesionalnim vozačima podnošenje zahtjeva za izdavanjem kartica koje služe za identifikaciju vozača i koje omogućuju pohranu podataka o aktivnosti vozača za vrijeme upravljanja vozilom u prijevozu. Za ovu uslugu je potrebna visoka razina sigurnosti.
- e-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole - usluga omogućava podnošenje zahtjeva za izdavanje vozačke dozvole uz plaćanje pristojbi i naknada vezanih za izdavanje vozačke dozvole online. Isto kao i kod e-Zahtjeva za izdavanje putovnice, korisnik svoj dokument može zatražiti online, no oepet ga mora doći u fizičku poslovnicu i preuzeti. Potrebna je visoka razina sigurnosti.
- Dostava elektroničkih isprava za registraciju vozila u Republici Hrvatskoj – usluga omogućuje dostavu elektroničkih isprava u postupcima registracije, ispitivanja i provjere sukladnosti (homologacije) vozila. Usluga je namijenjena građanima Republike Hrvatske, poslovnim korisnicima i za EU prekograničnu suradnju uz značajnu razinu sigurnosti.

5.6. Rad

Što se tiče područja „Rad“ sustava e-Građani, postoji šesnaest zasebnih potpodručja:

- Mirovinsko osiguravajuće društvo (prijava/promjena) - ovom uslugom omogućuje se prijava/promjena mirovinskog osiguravajućeg društva (MOD) i u elektroničkom obliku. Prijava/promjena mirovinskog osiguravajućeg društva obavlja se korištenjem vjerodajnice visoke razine sigurnosti kojom se može izraditi napredni elektronički potpis. Potrebna je visoka razina sigurnosti.
- Obvezni mirovinski fond (prijava/promjena) - usluga omogućava prijavu/promjenu u obavezno mirovinsko društvo i kategoriju obaveznog mirovinskog fonda. Usluga zahtijeva korištenje naprednog elektroničkog potpisa i visoke razine sigurnosti.
- e-Osiguranje radničkih tražbina - u slučaju da njihov poslodavac pokrene stečaj, usluga

zaposlenicima omogućuje podnošenje zahtjeva za ostvarivanje prava (obrazac RPS-01). Agencija za osiguranje radničkih potraživanja zaprima zahtjev koji se rješava upravnom odlukom. Za ovu uslugu je potrebna značajna razina sigurnosti.

- e-Zahtjev za invalidsku mirovinu – ovom uslugom se omogućuje podnošenje zahtjeva Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje za priznanje prava na invalidsku mirovinu. Da bi se pristupilo usluzi, potrebna je značajna razina sigurnosti.
- Odabir mirovine (mirovina samo iz I. stupa ili mirovina iz I. i II. stupa) – ovom uslugom se omogućava odabir mirovine u elektroničkom obliku, a obzirom na to da se radi o visoko individualiziranoj usluzi, prijava je moguća uz npr. elektroničku osobnu iskaznicu (eOI), što ovu uslugu automatski rangira u uslugu za koju je potrebna visoka razina sigurnosti.
- e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza korisnika mirovine - uslugom se omogućuje podnošenje zahtjeva HZMO-u za priznanje prava na obiteljsku mirovinu iza smrti korisnika mirovine, što zahtjeva značajnu razinu sigurnosti.
- e-Zahtjev za starosnu/prijevremenu starosnu mirovinu - uslugom se omogućuje podnošenje zahtjeva Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje za priznavanje prava na starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu. Potrebna je značajna razina sigurnosti.
- e-Zahtjev za obiteljsku mirovinu iza osiguranika - uslugom se omogućuje podnošenje zahtjeva HZMO-u za priznanje prava na obiteljsku mirovinu iza smrti osiguranika. Potrebna je druga, značajna razina sigurnosti.
- e-Zahtjev za privremenu invalidsku mirovinu – ovom uslugom se omogućuje podnošenje zahtjeva Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje za priznanje prava na privremenu invalidsku mirovinu, uz značajnu razinu sigurnosti.
- Burza rada - usluga koja nezaposlenim osobama i poslodavcima omogućuje pristup uslugama zavoda za zapošljavanje putem online portala. Ovo je izrazito popularna usluga sustava e-Građani. Upotrebljavaju je građani Republike Hrvatske i poslovni korisnici, a za nju je potrebna niska razina sigurnosti.
- Elektronički zapis o radno pravnom statusu (e-radna knjižica) – navedena usluga omogućava dohvat elektroničkog zapisa iz baze podataka Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje. Omogućen je pristup evidencijama osiguranika i podnošenje zahtjeva za elektronički zapis o radnopravnom statusu (e-radna knjižica). Upotrebljava se za EU prekograničnu suradnju i za građane Republike Hrvatske, te zahtjeva nisku razinu sigurnosti.

- e-Pomorac - usluga omogućuje predaju zahtjeva za pristupanje ispitu za vođitelja brodice. Nakon položenog ispita kandidat će dobiti fizičko uvjerenje o osposobljenosti za vođitelja brodice. Koristi se za EU prekograničnu suradnju i za građane Republike Hrvatske, te zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- Korisničke stranice HZMO⁴-a - putem ove usluge korisnicima mogu: zatražiti i dobiti elektroničku presliku svojih podataka pohranjenih u bazi podataka Zavoda; steći uvid u svoje podatke o prijavama na osiguranje i odjavama iz osiguranja; dobiti uvid u svoje podatke o stažu, plaći i osnovici; pregledati svoje podatke o ostalim prihodima koje je poslodavac prijavio za pojedine godine; i saznajte gdje se trenutno nalazi vaša datoteka, tj. u kojoj je fazi procedura za korisnikov zahtjev. Kako bi ubrzao postupak ostvarivanja prava na prijevremenu ili starosnu mirovinu, korisnik treba podnijeti zahtjev za informativni izračun, provjeriti poslani izračun te ispuniti i poslati zahtjev za preddopunu (obavijest o namjeri podnošenja zahtjeva) za prijevremenu ili starosnu mirovinu. Ova usluga je korisna za EU prekograničnu suradnju i za građane Republike Hrvatske, te zahtjeva nisku razinu sigurnosti.
- e-Usluge Središnjeg registra osiguranika – REGOS – navedena usluga omogućava dohvat Izvješća o primicima i plaćenim doprinosima za mirovinska osiguranja JOPPD⁵, pregled podataka o plaćama i naknadama plaće, podataka o uplaćenom doprinosu za II. stup mirovinskog osiguranja, izdavanje duplikata prijave u obvezni mirovinski fond. Za ovu uslugu je potrebna niska razina sigurnosti.
- Moj račun – REGOS - članovima obveznog mirovinskog fonda moguć je uvid u stanje i promet osobnog računa u Središnjem registru osiguranika - REGOS, dohvat duplikata prijave u obvezni mirovinski fond, pregled izvješća o primicima i plaćenim doprinosima za mirovinska osiguranja - JOPPD, dohvat potvrda o članstvu u obveznom mirovinskom fondu, dohvat potvrda o vlasništvu udjela obračunskih jedinica. Potrebna je prva, niska razina sigurnosti.
- e-Potvrde iz mirovinskog sustava - usluga omogućava dohvat Potvrda o stažu i plaći, Obavijesti o drugom dohotku, Potvrda o statusu umirovljenika. Potrebna je prva, niska razina sigurnosti.

⁴ HZMO - Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje

⁵ JOPPD - obrazac za prikupljanje podataka o ukupno ostvarenim primicima po pojedinom poreznom obvezniku

5.7. Financije i porezi

Iz aspekta područja „Financije i porezi“, ističu se sljedeća potpodručja:

- SKDD e-Ulagatelj - usluga omogućava provjeru stanja vrijednosnih papira, promjenu PIN-a i PUK-a, pregled općih podataka, pregled tereta, pregled isplaćenih i neisplaćenih sredstava iz korporativnih akcija, narudžba i preuzimanje određenih izvještaja/obavijesti, promjena dopisne adrese i adrese oporezivanja, pregled i potvrde vezanih uz zahtjeve za registraciju. Ova usluga zahtjeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- ePorezna - omogućuje poreznim obveznicima upravljanje podacima, predaja obrazaca, podnošenje zahtjeva, izdavanja potvrda, zaprimanje akata i druge porezne usluge. Namijenjena je poslovnim korisnicima i građanima Republike Hrvatske uz nisku razinu sigurnosti.
- e-Blokade - usluga građanima omogućava dohvat informacije iz sustava provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, uz nisku razinu sigurnosti.
- Moj OIB - Evidencija o osobnim identifikacijskim brojevima - OIB-ima je jedinstveno mjesto stalno ažurnih podataka o osobama. Korisnik može dohvatiti elektronički zapis o vlastitim podacima pohranjenim u bazi podataka. Korisniku je potrebna niska razina sigurnosti kako bi pristupio ovoj usluzi.

5.8. Branitelji

Iz područja „Branitelji“, se ističe samo jedno potpodručje - predaja zahtjeva hrvatskih branitelja i članova obitelji. Ova usluga omogućava fizičkim korisnicima predaju zahtjeva za otkup stana ili kuće pod pristupačnijim uvjetima od tržišnih u pogledu kamata i rokova otplate. Namijenjena je građanima Republike Hrvatske te zahtjeva prvu, nisku razinu sigurnosti.

5.9. Stanovanje i okoliš

Kada korisnik ima potrebu zatražiti neku od usluga iz područja „Stanovanje i okoliš“, na izbor ima devet potpodručja:

- eDozvola - predaja zahtjeva za gradnju i prostorno uređenje - usluga omogućava podnositeljima elektroničku predaju zahtjeva za izdavanje dozvola za gradnju, praćenje stanja spisa, prilaganje dokumentacije, a za ovlaštene korisnike kompletno vođenje i rješavanje predmeta. Korisniku kojem je ova usluga potrebna je nužna treća, visoka razina sigurnosti, a uslugu mogu koristiti građani Republike Hrvatske i kao dio Eu

prekogranične suradnje.

- eObnova - usluga omogućava vlasnicima i suvlasnicima potresom oštećenih kuća i zgrada podnošenje zahtjeva za obnovu ili novčanu pomoć elektroničkim putem bez potrebe za prikupljanjem dokumenata i podloga u papirnatom obliku ili fizičkim odlascima u nadležne urede. Ova usluga je od vitalne važnosti građanima područja Zagreba i Banovine koji su pogođeni učincima razornih potresa u prosincu 2020. godine. Građanima je za pristup ovoj usluzi potrebna druga, značajna razina sigurnosti.
- Moja mreža - HEP Operater distribucijskog sustava - usluga omogućava dostavu očitavanja mjernih uređaja električne energije, pregled potrošnje (kilovat sate) te novim i postojećim korisnicima mreže predaju zahtjeva za priključenje na elektroenergetsku mrežu, preuzimanje izlaznih dokumenata kao i druge informacije vezane za priključak električne energije. Moja mreža je namijenjena građanima Republike Hrvatske a zahtijeva drugu, značajnu razinu sigurnosti.
- Jedinствена информацијска тачка - Sustava katastra infrastrukture - Jedinствена информацијска тачка (JIT) Sustava katastra infrastrukture (SKI) je aplikativno rješenje koje omogućava korisnicima izdavanje javnih isprava i podataka te pretraživanje metapodataka⁶ i prostornih podataka katastra infrastrukture. Putem Jedinствене информацијске тачке Sustava katastra infrastrukture omogućeno je predavanje geodetskog elaborata infrastrukture u nadležni katastarski ured na pregled i potvrđivanje elektroničkim putem te pretraživanje, zaprimanje i distribucija obavijesti o tekućim ili planiranim građevinskim radovima i eksport obavijesti vlasnicima/upraviteljima infrastrukture za objavu na njihovim web stranicama. Jedinствену информацијску тачку Sustava katastra infrastrukture upotrebljavaju poslovni korisnici i građani Republike Hrvatske, a za pristup istoj je potrebna prva, niska razina sigurnosti.
- Komunalne usluge i naknade – ova usluga omogućava korisnicima usluga Zagrebačkog holdinga brzo, jednostavno i sigurno podnošenje zahtjeve za izmjenu podataka koji se odnose na objekte u njegovom vlasništvu, odnosno jedinstvenu uplatnicu. Grad Zagreb ima mnoštvo građana koji su nezadovoljni uređenjem Komunalnih usluga, tako da im je ova usluga od izrazitog značaja. Ova usluga zahtijeva nisku razinu sigurnosti.
- Geoportal Jaska - Građani će na Geoportalu Grada Jastrebarsko moći priložiti zahtjev

⁶ *Metapodaci* - podaci koji opisuju karakteristike nekog izvora u digitalnom obliku. Korisni su kod pregledavanja, prijenosa i dokumentiranja informacijskog sadržaja.

za promjenu podataka vezanih uz komunalnu naknadu, prijaviti problem/nedostatak u komunalnoj infrastrukturi i predložiti izmjenu lokalnih prostornih planova. Geoportal Jaska zahtijeva prvu, nisku razinu sigurnosti za pristup ovoj usluzi.

- Vodne usluge Međimurskih voda – ova usluga omogućava fizičkim osobama pristup raznim podacima za potrošna mjesta označena njihovim OIB-om: pregled zaduženja i uplata, pregled upisanih stanja brojila, ispis računa. Usluga zahtijeva nisku razinu sigurnosti.
- Moj račun - Gradska plinara Zagreb-Opkrba - usluga omogućava korisnicima GPZ-Opkrbe dojavu stanja brojila, pregled potrošnje i zaprimanje računa online. Zbog novonastale situacije i poskupljenja energenata, evidentno je da će ova usluga biti od velika važnosti stanovnicima grada Zagreba u nadolazećem zimskom periodu. Za pristup ovoj usluzi je potrebna niska razina sigurnosti.
- Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra - ZIS OSS – usluga koja omogućava izdavanje izvadaka iz zemljišnih knjiga i iz knjige položenih ugovora. Također, omogućava i izdavanje kopija katastarskog plana, prijepisa/izvoda iz posjedovnog lista, te izdavanje potvrda i rješenja o kućnom broju. Digitalno potpisane isprave se izrađuju i preuzimaju uz digitalno plaćanje pristojbi, a korisna je građanima Republike Hrvatske i za EU prekograničnu suradnju, te zahtijeva prvu, nisku razinu sigurnosti.

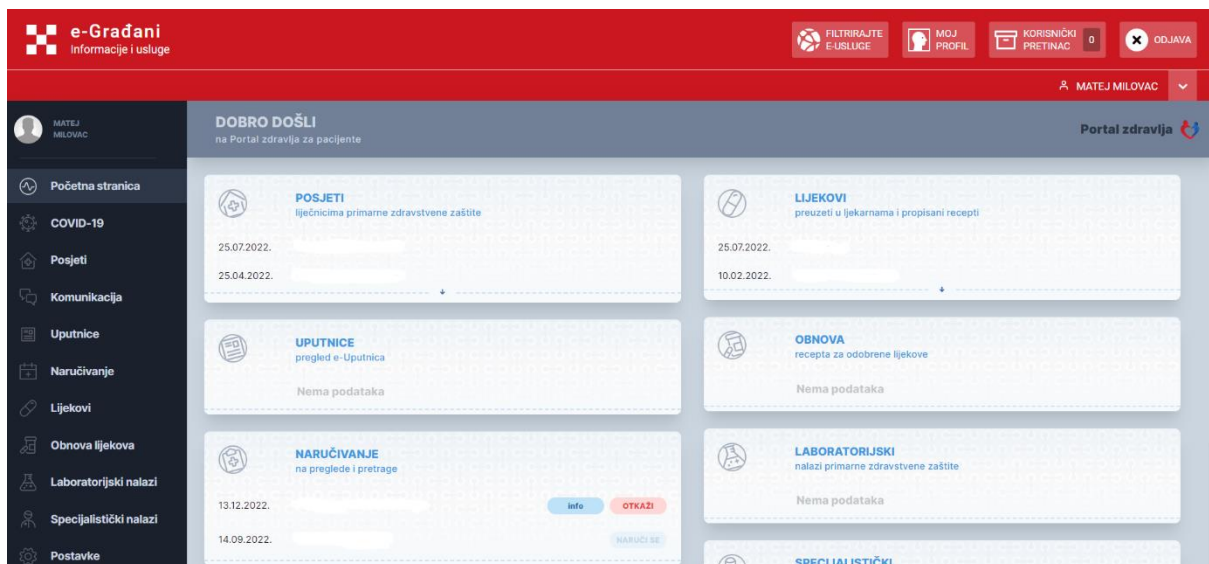
6. PORTAL ZDRAVLJA

Portal zdravlja je jedan od najzgodnijih segmenata usluge e-Građani. Državljeni Republike Hrvatske mogu pristupiti Portalu zdravlja koji je ujedno i internetska usluga koju roditelji mogu koristiti u ime svoje malodobne djece, kako bi vidjeli dio svojih osobnih zdravstvenih podataka iz Centralnog zdravstvenog informacijskog sustava Republike Hrvatske (CEZIH). Osim web stranice, Portal zdravlja dostupan je i kao mobilna aplikacija za Android i iOS platforme.

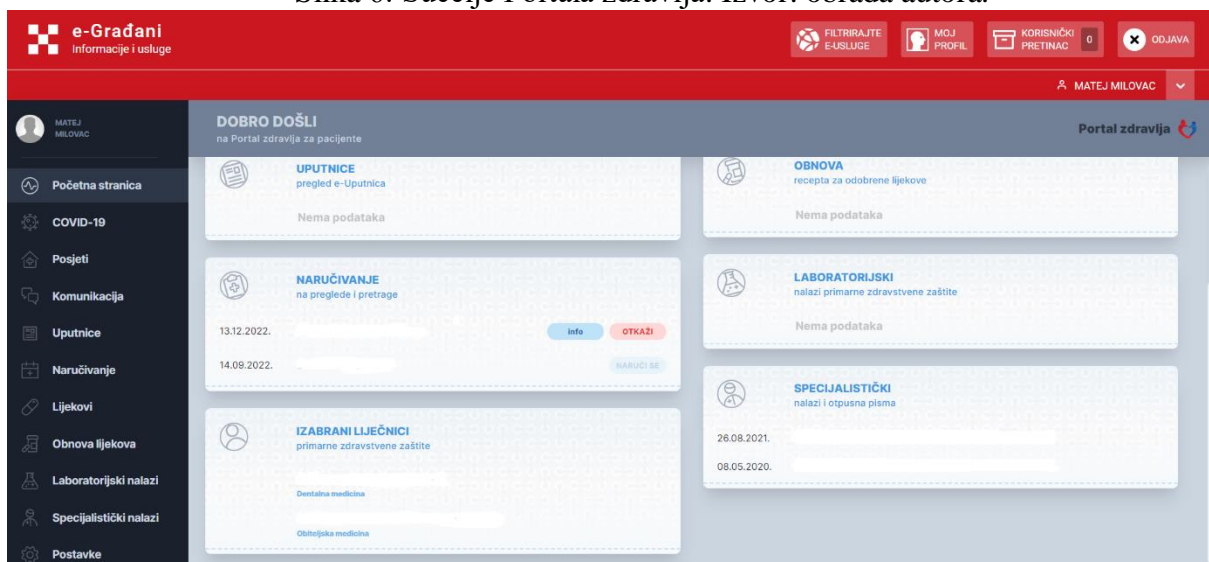
Nakon uspješne prijave na portal e-Građani pomoću tokena banke, mTokena ili elektroničke osobne iskaznice, korisnik preko Portala zdravlja :

- se može naručiti na cijepljenje protiv COVID-19 odabirom odgovarajućeg mjesta i datuma cijepljenja, a možete dobiti i sažetak informacija o svim cijepljenjima i testiranju na COVID-19.
- stiže pregled posjeta željenom liječniku primarne zdravstvene zaštite, naručivanje i otkazivanje termina kod liječnika primarne zdravstvene zaštite i uvid u to je li ordinacija omogućila naručivanje termina te je li opcija aktivirana od strane liječnika.
- ima prikaz propisanih uputnica i pregled laboratorijskih nalaza iz laboratorija primarne zdravstvene zaštite, te nalaza i poruka razmijenjenih s izabranim doktorom, ako je opcija aktivirana od strane korisnikova liječnika.
- ma prikaz podataka o lijekovima propisanim od strane izabranih liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (PZZ) kao i podataka o lijekovima preuzetih u ljekarnama te mogućnost slanja zahtjeva izabranom liječniku za propisivanje recepta za terapiju za koju je liječnik dopustio zahtjev za obnavljanjem
- koristeći aplikaciju Postavke može provjeriti i promijeniti svoje osobne podatke za kontakt, dopuštenja liječnika za pristup e-Kartonu, postavke obavijesti sustava, pristup medicinskim podacima iz prava iz drugih zemalja EU-a, uređaje s dopuštenjima pristupa i dopuštenja za pristup e-Kartonu.

Posebno je zanimljiva funkcionalnost "Promjena subjekta", koja je dostupna korisniku putem padajućeg izbornika koji se nalazi s gornje desne na Portalu zdravlja, koja omogućava roditeljima ili zakonskim zastupnicima korištenje svih prethodno navedenih mogućnosti za maloljetnu djecu.



Slika 6: Sučelje Portala zdravlja. Izvor: obrada autora.



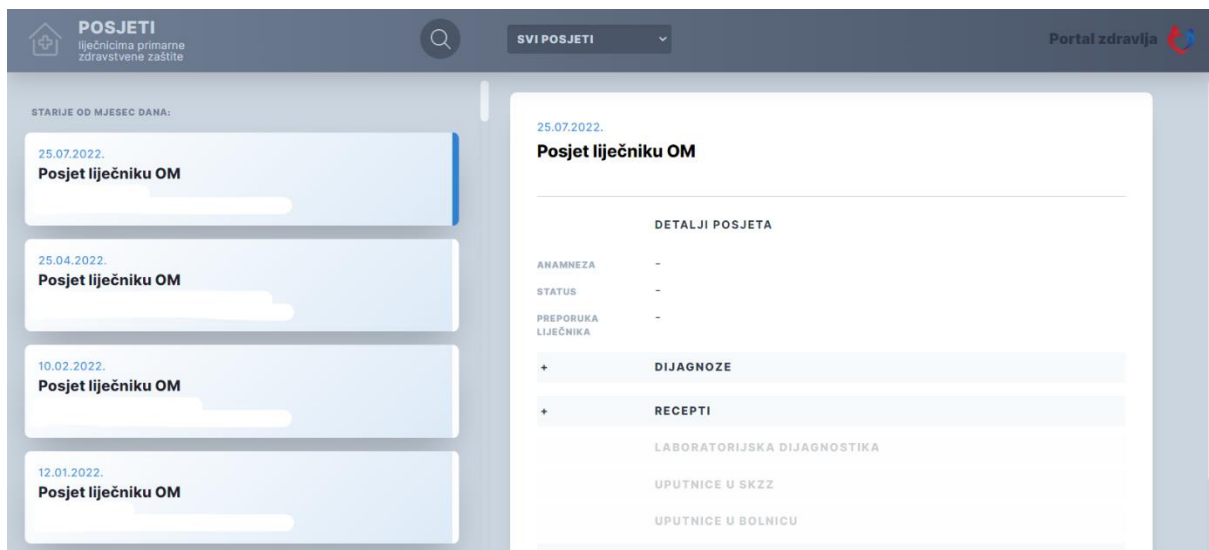
Slika 7: Sučelje Portala zdravlja. Izvor: obrada autora.

Kada korisnik stekne pristup Portalu zdravlja, otvara mu se početna stranica Portala. Kao i u svim ostalim uslugama sustava e-Građani, u zaglavlju stranice se nalaze „widgeti“ za Filtriranje usluga, pristup korisnikovu profilu, brzi pristup Korisničkom pretincu i naposljetku odjava iz sustava.

S lijeve strane, korisniku su u vertikalnom usmjerenju prikazane sve dostupne usluge s Portala zdravlja.

U glavnom dijelu portala, korisnik ima pristup bitnim informacijama koje su prikazane na vrlo zgodan i jednostavan način.

Prva stvar kojoj korisnik može pristupiti su „Posjeti liječniku“. U ovoj kartici, korisnik ima na uvid u sve posjete liječniku koje je u prošlosti obavio.



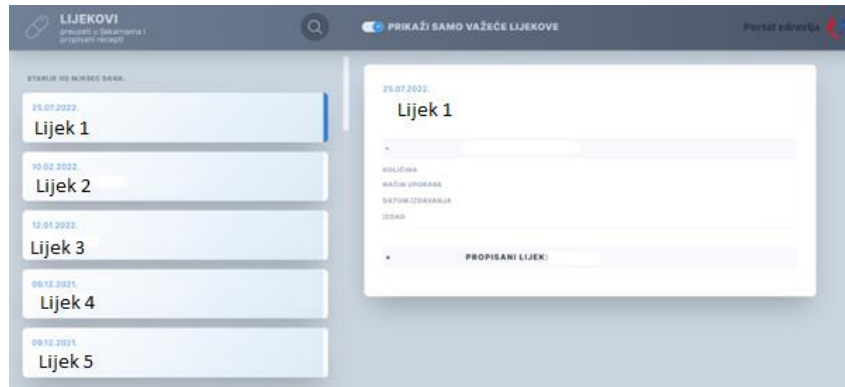
Slika 8: Kartica Posjeti. Izvor: obrada autora.

S lijeve strane kartice „Posjeti“, korisnik ima uvid u svoje posjete koje su bile kroz određeno vrijeme. Kada korisnik odabere neki od posjeta, s desne strane mu se otvara prozor u kojem su navedeni određeni detalji posjete, kao što su naprimjer dijagnoze, recepti, laboratorijska dijagnostika, uputnice u SKZZ ili pak uputnice za bolnicu. U zaglavlju kratice „Posjeti“, korisnik može odabrati nekoliko područja: svi posjeti, obiteljski liječnik, pedijatar, stomatolog.



Slika 9: odabir područja u kartici Posjeti. Izvor: obrada autora.

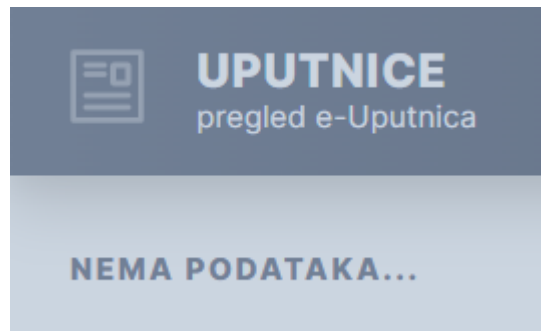
Kada se korisnik vrati na početnu stranicu Portala zdravlja, iduća kartica kojoj može pristupiti je „Lijekovi“.



Slika 10: Kartica Lijekovi. Izvor: obrada autora.

S lijeve strane se nalaze svi lijekovi koji su medicinski prepisani korisniku u posljednje vrijeme, a kada korisnik odabere nekoga od njih, otvaraju se detalji s desne strane. Detalji s desne strane daju uvid u važne informacije o lijeku, kao što su: datum izdavanja, količina, način uporabe i podaci o osobi koja je izdala lijek.

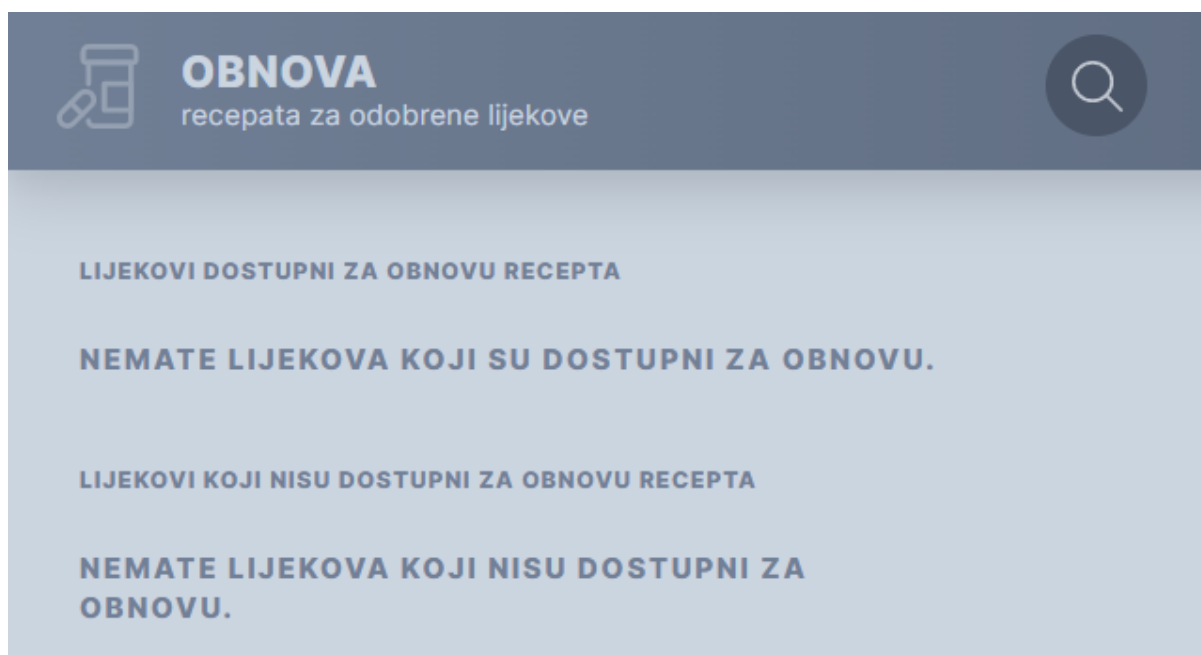
Iduća kartica sa početne stranice Portala zdravlja je „Uputnice“.



Slika 11: Kartica Uputnice. Izvor: obrada autora.

U ovom specifičnom slučaju, korisnik nema izdanih uputnica, no da ih u drugom slučaju ima, sve uputnice i detalji bi bili dostupni u ovoj grupi.

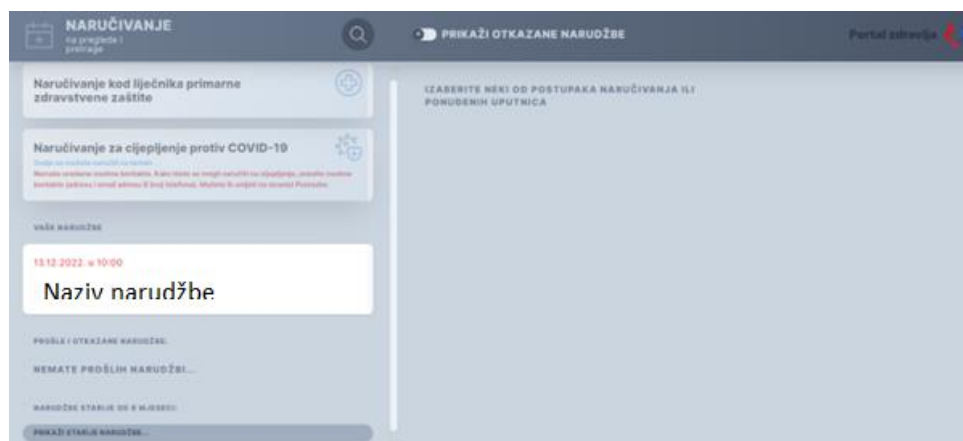
Četvrta kartica s početne stranice Portala zdravlja je „Obnova receptata za odobrene lijekove“.



Slika 12: Kartica Obnova receptata za odobrene lijekove . Izvor: obrada autora.

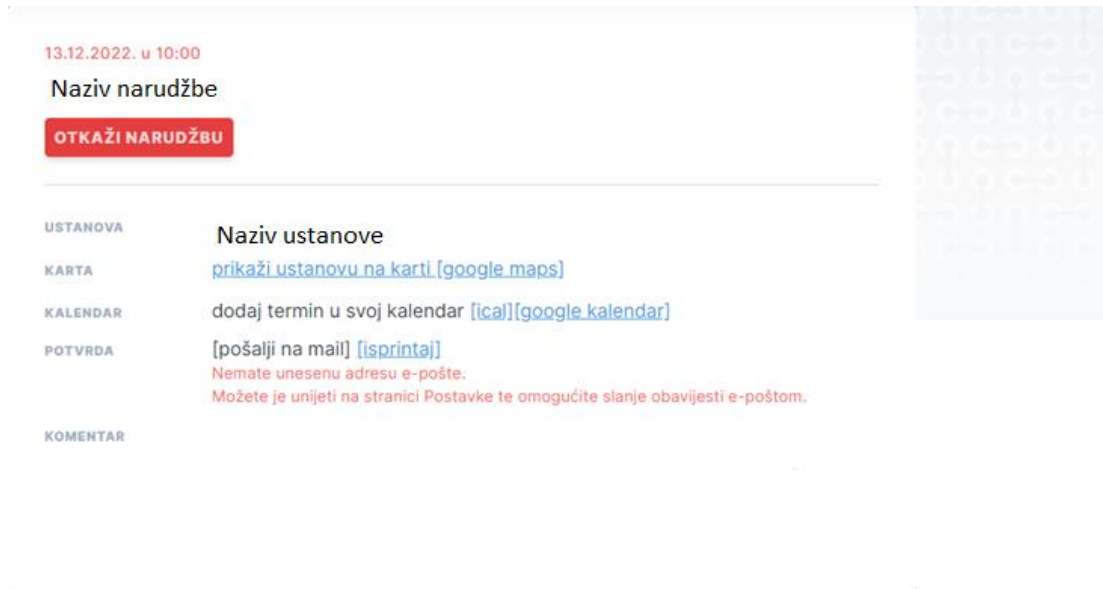
Ova kartica pruža uvid u informacije o prepisanim lijekovima koji se periodično obnavljaju. Korisnik u ovom slučaju nema lijekova koji se obnavljaju, no da ih ima oni bi bili detaljno objašnjeni u ovoj kartici. Također, tu se nalazi „povećalo“ koje omogućuje filtriranje prepisanih lijekova.

Iduća vrlo važna kartica s Portala zdravlja je „Naručivanje za preglede i pretrage“. Ona omogućuje korisniku naručivanje na određene medicinske preglede, te također nudi uvid na preglede na koje je naručen od druge strane (npr. doktora opće ili obiteljske medicine). U zaglavlju kartice se nalazi filter, ukoliko korisnik želi pristupiti nekoj određenoj narudžbi te mogućnost da mu se prikažu ili sakriju otkazane narudžbe.



Slika 13: Kartica Naručivanje za preglede i pretrage. Izvor: obrada autora.

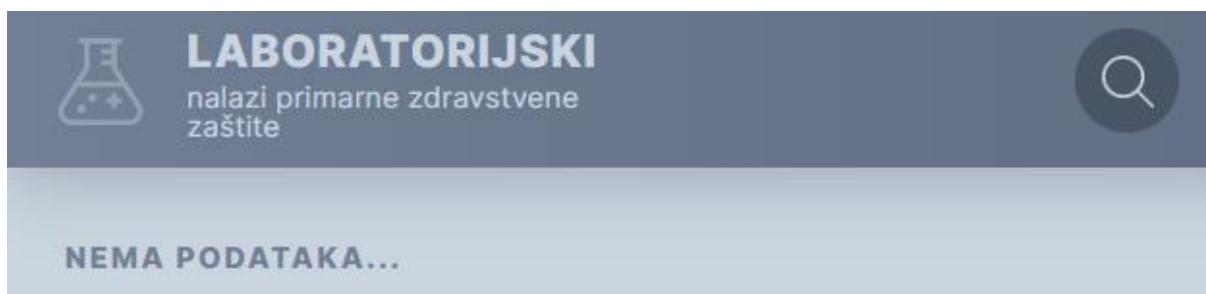
U ovom slučaju, korisnik nije u mogućnosti iskoristiti mogućnost naručivanja kod liječnika primarne zdravstvene zaštite. Također, takva mogućnost mu nije dostupna ni za naručivanje za cijepljenje protiv COVID-19. U idućoj sekciji, dostupni su mu detalji o aktivnoj narudžbi na koju je naručen.



Slika 14: Detalji o aktivnoj narudžbi. Izvor: obrada autora.

Kada korisnik odabere svoju aktivnu narudžbu, s desne strane mu se otvara prozor u kojem se nalaze razne informacije o toj narudžbi, kao što je i prikazano na slici iznad. U zaglavlju je korisniku istaknut naziv i termin narudžbe, kao i mogućnost otkazivanja iste. Nadalje, ima uvid u ustanovu u kojoj će obaviti narudžbu te istu može vidjeti na karti. Narudžba se može dodati na korisnikov kalendar (bilo da koristi Apple ili Google kalendar), te se korisniku potvrda može dostaviti na njegovu adresu elektroničke pošte, što u nekim situacijama zna biti izuzetno zgodno ukoliko mu zatreba na licu mjesta.

Iduća stvar na početnom zaslonu Portala zdravlja su „Laboratorijski nalazi primarne zdravstvene zaštite“.



Slika 15: Kartica Laboratorijski nalazi primarne zdravstvene zaštite. Izvor: obrada autora.

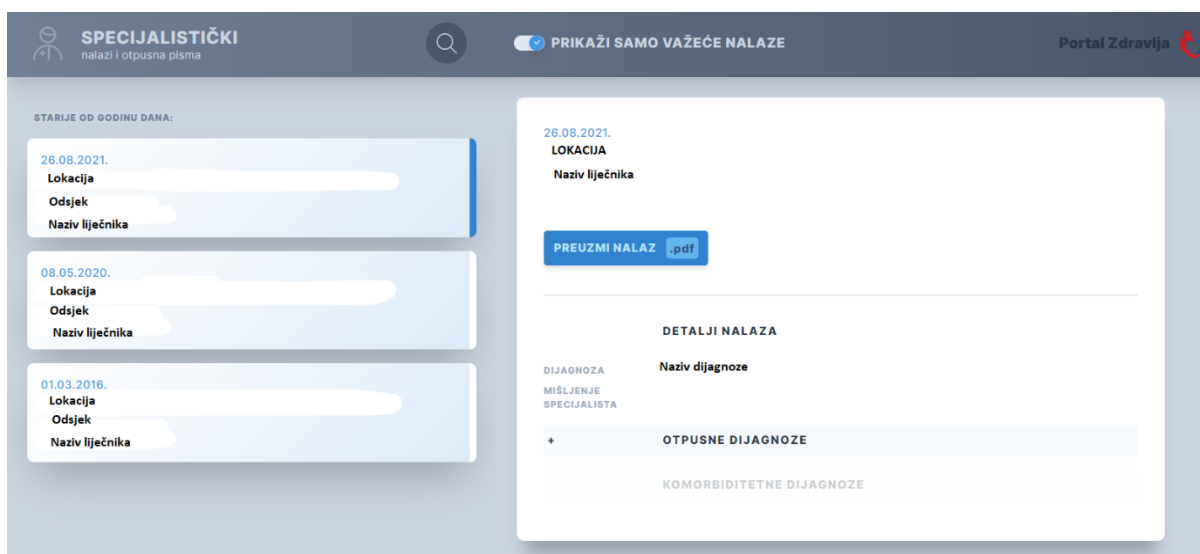
Korisnik u specifičnom slučaju nema niti jedan laboratorijski nalaz kojem može pristupiti, no da ga kojim slučajem ima, bio bi mu vidljiv zajedno s njegovim posebnostima. Ovdje se također u zaglavlju nalazi filter uz pomoć kojeg korisnik može pristupiti određenom laboratorijskom nalazu.

Pretposljednja stvar koja se nalazi na početnoj stranici Portala zdravlja je „Izabrani liječnici primarne zdravstvene zaštite“.



Slika 16: Kartica Izabrani liječnici primarne zdravstvene zaštite. Izvor: obrada autora.

Korisnik prvo stiže uvid u izabranog liječnika dentalne medicine pa odmah ispod toga ima uvid u odabranog liječnika obiteljske medicine. Posljednja kartica koja je dostupna korisniku preko Portala zdravlja je „Specijalistički nalazi i otpusna pisma“.



Slika 17: Kartica Specijalistički nalazi i otpusna pisma. Izvor: obrada autora.

Korisniku su s lijeve strane prikazani specijalistički nalazi i otpusna pisma kojima može pristupiti, a kada odabere nekoga od njih, s desne strane mu se prikazuju dodatni podaci. U vrhu prozora s informacijama se nalaze datum nalaza, lokacija gdje je izdan nalaz, ime i prezime liječnika koji je pripremio nalaz, te jedna izuzetno zgodna stvar, mogućnost preuzimanja nalaza u pdf formatu. U detaljima nalaza se nalazi naziv dijagnoze, mišljenje specijalista te otpusne i komorbiditetne dijagnoze. U zaglavlju same kartice se nalazi filter uz pomoć kojeg korisnik može pristupiti određenom nalazu na brz i jednostavan način. Također, tu je i mogućnost označavanja ili odznačavanja važećih nalaza.

7. PROBLEMI E-GRADANI SUSTAVA

Područje sustava e-Građani koje je uvijek „pod povećalom“ što se tiče nedostupnosti ili grešaka stranice je Portal zdravlja. Ukoliko Portal zdravlja zakaže, događaju se velike komplikacije koje je relativno komplicirano razriješiti. Prema Jadrijević Tomas⁷, svakodnevno u ordinacije liječnika obiteljske medicine na području Republike Hrvatske uđu deseci tisuća ljudi, a recepti im se "ispišu" elektroničkim putem. Međutim, ukoliko dođe do problema sa CEZIH-om (Centralnim zdravstvenim informacijskim sustavom Republike Hrvatske), uvijek se dogodi nezadovoljstvo pacijenata, iz razloga što im je onemogućen pristup lijekovima. Pacijenti fizički mole farmaceute da im daju lijek, vrijeđaju ih i traže preporučenu terapiju, no sustav je tu jednostavno zakazao i ljekarnici im jednostavno ne smiju davati lijekove, pa je pritisak na iste velik. Ako bi doveli u situaciju da izdaju lijek koji se isporučuje samo na liječnički recept, ne posjeduju elektronički ili pisani zapis, mogu se suočiti s oštrim kaznama.

Korisnici uvijek kada dođe do problema pitaju CEZIH što je pošlo po krivu, no CEZIH se uvijek opravdava na isti način. U principu, mrežne komponente, aplikacijsko rješenje, softver baze podataka, softver srednjeg sloja, hardver, opterećenje korisnika sustava itd. su samo neke od varijabli koje utječu na dostupnost sustava. Ericsson Nikola Tesla, jedna od većih IT tvrtki u Republici Hrvatskoj, zadužena je za upravljanje većim, pretežno aplikativnim dijelom CEZIH-a. CEZIH nije dužan održavati hardversku komponentu, mrežu, sustav za pohranu podataka, licence srednjeg sloja ili baze podataka. Također, iz CEZIH-a napominju kako se ovako važan i nadasve ekspanzivan sustav redovito prati, dok se eventualni problemi u radu promptno rješavaju. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje žurno obavještava osiguranike i ugovorne partnere na web stranici cezih.hr u slučaju bilo kakvog problema u radu sustava. Nadalje, nadležni liječnik može ispisati uputnice ili recepte na tiskanice u slučaju da se komunikacijska veza sa centralnim sustavom ne može uspostaviti ili postoje problemi s istim. Osim toga, liječnik je u mogućnosti ispisati povijest bolesti na papiru.

U praksi se na nizu primjera pokazala nestabilnost sustava koja se očituje u slučaju povećanog broja istovremenih zahtjeva koji pristupa istoj usluzi, na način da se sustav koji se našao pred preopterećenjem jednostavno rušio. Prema Urem (2022.) radi se o „staroj“ servisno

⁷ <https://sibenski.slobodnadalmacija.hr/sibenik/vijesti/hrvatska-i-svijet/zasto-pada-sustav-za-izdavanje-lijekova-u-2019-se-srusio-cak-11-puta-ovo-su-grozna-iskustva-farmaceuta-39-to-se-najcesce-dogada-petkom-pacijenti-nas-fizicki-napadaju-i-vrijeđaju-a-mi-im-nismo-nista-krivi-39-622545>

orijentiranoj arhitekturi (eng. SOAP) kod koje se skalabilnost nije uključena po definiciji tj. sustav se gradi za očekivano opterećenje koje je danas očito više od takve procjene”. Ovakvi problem najčešće susreću se u zdravstvenom području i ponekad u sustavima gdje se to pojavljuje periodično (kao što je bilo u popisu stanovništva Republike Hrvatske 2021. godine). Unaprjeđenje sustava moguće je resetiranjem postojeće infrastrukture, no to je teško za zamisliti, budući da iziskuje povećana novčana sredstva i ljudske resurse.

8. ZAKLJUČAK

Prije implementacije sustava e-Građani, građani Republike Hrvatske su bili primorani obavljati sve svoje administrativne poslove osobnim putem, koji je podrazumijevao osobni dolazak u neko od tijela državne uprave. Iz razloga što nije bilo drugog načina, ljudi su bili frustrirani iz razloga što su bili prisiljeni trošiti svoje dragocjeno vrijeme u redovima te su morali plaćati razne naknade ili pristojbe. Otkad se uveo sustav e-Građani, vidi se da je isti potpuni pogodak, iz razloga što je građanima donio razne prednosti i pogodnosti. Primarno je usluga namijenjena građanima te je istima podređena. Sustav e-Građani je olakšao svakodnevicu na svim razinama, jer korisnici mogu u nekoliko klikova mišem doći do informacija ili usluga koje su im u tom trenutku neophodne. Izuzetno je izražena brzina prikupljanja razne dokumentacije te je olakšano tržišno poslovanje. Naravno, valja spomenuti i financijski aspekt gdje je uz pomoć e-Građani sustava korisnici više ne moraju izdvajati novac za plaćanje kojekakvih naknada ili pristojbi.

Kako to često biva sa raznim tipovima elektroničkih usluga, znaju se pojaviti i određeni problemi. Najveći problem s kojim se e-Građani sustav suočio u svojih sedam godina djelovanja je popis stanovništva Republike Hrvatske iz 2021. godine, u kojem je sustav jednostavno konstantno bio preopterećen, te se korisnici putem e-Građani sustava nisu uspijevali ručno popisati, no ako bi na kraju i uspjeli u tom naumu, trebalo im je mnogo vremena za izvršavanje tog posla. Preopterećenost sustava je uobičajen problem koji se javlja na svi razinama elektroničkih usluga, no korisnici su ipak malo više očekivali od usluge s kojom prije nisu imali značajnijih problema.

Izuzmemo li navedene probleme, može se zaključiti kako je e-Građani sustav jedna od najkorisnijih stvari s kojom se građanin Republike Hrvatske susreće, te mu ista uvelike olakšava i ubrzava određene stvari iz administrativnog aspekta života ili pak poslovanja.

LITERATURA

Aktiviraj e-OI. <https://gov.hr/hr/aktiviraj-eoi/2419> (2022.), pregledano 12.09.2022.

Katalog usluga. <https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10> (2022.), pregledano 09.09.2022.

Novi portal e-Građani. <https://vlada.gov.hr/vijesti/sve-sto-vam-treba-na-jednom-je-mjestu-dobrodosli-na-novi-portal-e-gradjani/32026> (2021.), pregledano 01.09.2022.

Urem, F. (2022.). Poslovni informacijski sustavi (nastavni materijali), Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, pregledano 19. 09. 2022.

Portal zdravlja. <https://portal.zdravlje.hr/portalzdravlja> (2022.), pregledano 19.09.2022.

Postanite e-Građani. <https://gov.hr/hr/postanite-e-gradjanin/2090> (2022.), pregledano 04.09.2022.

Sedma obljetnica sustava e-Građani. <https://rdd.gov.hr/vijesti/sedma-obljetnica-e-gradjani/1840> (2021.), pregledano 02.09.2022.

Zašto pada sustav za izdavanje lijekova?

<https://sibenski.slobodnadalmacija.hr/sibenik/vijesti/hrvatska-i-svijet/zasto-pada-sustav-za-izdavanje-lijekova-u-2019-se-srusio-cak-11-puta-ovo-su-grozna-iskustva-farmaceuta-39-to-se-najcesce-dogada-petkom-pacijenti-nas-fizicki-napadaju-i-vrijedaju-a-mi-im-nismo-nista-krivi-39-622545> (2019.), pregledano 19.09.2022.

PRILOZI

Slika 1: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora

Slika 2: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora

Slika 3: Sučelje prijave u e-Građani sustav. Izvor: obrada autora.

Slika 4: Korisničko sučelje e-Građani sustava. Izvor: obrada autora.

Slika 5: Korisničko sučelje e-Građani sustava. Izvor: obrada autora.

Slika 6: Sučelje Portala zdravlja. Izvor: obrada autora.

Slika 7: Sučelje Portala zdravlja. Izvor: obrada autora.

Slika 8: Kartica Posjeti. Izvor: obrada autora.

Slika 9: odabir područja u kartici Posjeti. Izvor: obrada autora.

Slika 10: Kartica Lijekovi. Izvor: obrada autora.

Slika 11: Kartica Uputnice. Izvor: obrada autora.

Slika 12: Kartica Obnova recepata za odobrene lijekove . Izvor: obrada autora.

Slika 13: Kartica Naručivanje za preglede i pretrage. Izvor: obrada autora.

Slika 14: Detalji o aktivnoj narudžbi. Izvor: obrada autora.

Slika 15: Kartica Laboratorijski nalazi primarne zdravstvene zaštite. Izvor: obrada autora.

Slika 16: Kartica Izabrani liječnici primarne zdravstvene zaštite. Izvor: obrada autora.

Slika 17: Kartica Specijalistički nalazi i otpusna pisma. Izvor: obrada autora.