

# SUSTAV E-građani

---

**Kulaš, Mate**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*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:143:521934>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-06-14**

*Repository / Repozitorij:*

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



**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENTA**  
**PREDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT**

**Mate Kulaš**  
**SUSTAV E-GRADANI**  
**Završni rad**

**Šibenik, 2018.**

**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENTA**  
**PREDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ MENADŽMENT**

**SUSTAV E-GRADANI**

**Završni rad**

**Kolegij** : Odabrana poglavlja WWW-a

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

**Ime i Prezime** : Mate Kulaš

**Matični broj studenta** : 1219053503

**Šibenik, rujan, 2018.**

## Sadržaj

1. UVOD.....	6
2. SUSTAV E-GRAĐANI.....	7
2.1. SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL.....	9
2.2. OSOBNI KORISNIČKI PRETINAC.....	10
2.3. NACIONALNI IDENTIFIKACIJSKI I AUTENTIFIKACIJSKI SUSTAV (NIAS).....	12
3. SIGURNOST I PRIVATNOST PODATAKA .....	14
3.1. ePASS.....	16
3.2. mToken.....	20
4. USLUGE SUSTAVA E-GRAĐANI .....	23
5. STATISTIKA SUSTAVA E-GRAĐANI .....	38
6. ANALIZA SUSTAVA E-GRAĐANI.....	41
6.1. Temelji sustava e-Građani.....	41
6.2. Prednosti sustava e-Građani .....	41
6.3. Ciljevi sustava e-Građani .....	42
7. ZAKLJUČAK.....	43
LITERATURA.....	44

## **SUSTAV E-GRAĐANI**

MATE KULAŠ

Polača 376, [mkulas1@vus.hr](mailto:mkulas1@vus.hr)

### **Sažetak rada:**

Sustav e-građani pokrenut s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javne uprave te povećanja transparentnosti javnog sektora u pružanju javnih usluga. Sastoji od: osobnog korisničkog pretinca, središnjeg državnog portala i nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS). Vlada RH sklopila je ugovor s APIS IT-om koji uključuje razvoj sustava zaprimanja poruka, izradu web i mobilne aplikacije OKP-a, održavanje i udomljavanje sustava te sva unapređenja u naredne tri godine. e-Građaninom se postaje tako da se registrira u sustav uz korisničko ime i lozinku s kojima se kasnije prijavljujete. Prijavu možete napraviti u poslovnicama FINA-a ili putem interneta. Također, moramo spomenuti da se korisnikom postaje ukoliko je osoba starija od 15 godina i ima OIB. Ono što nam pruža sustav e-građa je bolja i brža komunikacija prilikom upisa u srednje škole, narudžbi pacijenata, dopunska osiguranja, uvid u burzu rada i sl. Posebnu prednost nam daju ePass i eToken. Treba naglasiti da su u sustavu e-građani osobni podaci dostupni samo korisniku. Ciljevi sustava e-građana su : povećanje interakcije Vlade i građana, poticanje sudjelovanja građana, donošenje transparentnost u procese Vladinog upravljanja, poboljšati Vladinu odgovornost prema građanima, smanjenje troškova i ulaganja koji inače odlaze u papirologiju i stacionarno, smanjenje vremena reakcije i liste čekanja.

( 38 stranica/ 8 slika / 9 literaturnih navoda/ jezik izvornika : hrvatski )

Rad je pohranjen u: Knjižnici Veleučilišta u Šibeniku

Ključne riječi: e-Građanin, E-usluge, vjerodajnica

Mentor: dr.sc. Frane Urem, prof.v.š.

Rad je prihvaćen za obranu: 03.09.2018.

## **THE E-CITIZENS SYSTEM**

MATE KULAŠ

Polača 376 , [mkulas1@vus.hr](mailto:mkulas1@vus.hr)

### **Summary :**

The e-Citizens' system is launched with the aim of modernizing, simplifying and accelerating citizen and public communication and increasing public sector transparency in providing public services. It consists of: a personal user compartment, a central state portal, and a National Identification and Authentication System (NIAS). The Government of the Republic of Croatia has concluded a contract with APIS IT, which includes the development of a system for receiving messages, creating web and mobile applications of the OKP, maintaining and hosting the system, and improving all over the next three years. The e-Citizen is becoming logged in to the system with the username and password with which they will be notified later. You can make an application at FINA or via the Internet. Also, we must mention that a user is made available if the person is over 15 and has an OIB. What gives us the e-material system is a better and faster compaction when enrolling in high school, patient orders, supplementary insurance, insight into the labor market and so on. It is important to emphasize that e-citizens have personal information available only to the user. E-Citizen Builders are: Increasing Government and Citizen Interaction, Encouraging the E-Passenger to Use ePass and eToken citizens, making transparency in Government governance processes, improving government accountability to citizens, reducing costs and investments that otherwise go to paperwork and stationary, reducing reaction time and waiting lists.

(38 pages / 8 figures / 9 references / original in Croatian language)

Paper deposited in: Library of Polytechnic in Šibenik

Keywords: E-citizen , E- services , credentials

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

Paper accepted: 03.09.2018.

## 1. UVOD

Tema ovog rada je sustav e-Građani. Internet kao tehnologija doživio je globalizaciju prije nekih 20-25 godina, točnije sredinom 90-ih prošlog stoljeća što je dovelo do velikih promjena, postanka do tad nepostojećih tehnološko-ekonomskih pravila i na taj način je postao temelj potpuno nove e-ekonomije.

Projekt Vlade RH E-građani pokrenut s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javne uprave te povećanja transparentnosti javnog sektora u pružanju javnih usluga.

Sustav se sastoji od Osobnog korisničkog pretinca, Središnjeg državnog portala i Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustav (NIAS). Sam sustav je zapravo aplikacija temeljena na internetskoj platformi, napisana skupom programskih jezika i objedinjenjem baze podataka svih potrebnih informacija na jedno mjesto. Pokretanjem internetskog portala gov.hr, građani su dobili središnje internetsko mjesto za jednostavan pristup svim informacijama iz javne uprave te sada mogu pretraživati informacije o javnim uslugama i pratiti političke aktivnosti na jednom mjestu.

Građani te sami korisnici mnogo jednostavnije mogu pronaći, podatke o promjeni osobnih dokumenata ili upisima u srednju školu, putem E-dnevnika roditelji mogu dobiti uvid u ocjene svog djeteta. Informacije se mogu tražiti pomoću ključnih riječi, po tipu ili temi.

Završni rad je podijeljen u 5 kompozicijskih cijelina. U prvom djelu rada govori se o samom sustavu e-Građani te što čini taj cijeli sustav. Rad se nastavlja sa informacijama o sigurnosti i privatnosti podataka te o vjerodajnicama. Zatim se obrađuje i opisuje koje usluge nudi sustav e-Građani. Četvrta kompozicijska cijelina vezana je uz korisnike sustava e-Građani, koliko ih je registrirano u RH te posebna analiza po županijama. U zadnjoj kompozicijskoj cijelini obrađujemo analizu sustava e-Građani. Dakle u tom djelu se govori koji su temelji sustava, koje su prednosti te koji su ciljevi samog projekta e-Građani.

## 2. SUSTAV E-GRADANI

“Sustav e-Građani uspostavljen je s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javnog sektora te povećanja transparentnosti pružanja javnih usluga. To je projekt koji je pokrenula Vlada Republike realiziran kao internetske stranice putem kojih je moguće pristupati elektroničkim uslugama”<sup>1</sup>. Kako je projekt E-gradani pokrenut, odnosno osnovan, morao je imati svoj cilj, a upravo je cilj bio povećanje transparentnosti i komunikacije građana sa javnom upravom putem interneta. Naravno, sam projekt nije besplatan, jer ipak trebalo je uložiti da bi dobili kvalitetnu uslugu koja će biti raspoloživa građanima na korištenje. Tvrtke APIS IT i FINA su tvrtke s kojima je Republika Hrvatska potpisala trogodišnji ugovor. Taj ugovor koji je potpisan vrijedan je 24 milijuna kuna (treba naglasiti da u to nije uračunat PDV). Kada se potpiše ugovor važno je, naravno, što se navodi u njemu, odnosno za što se sklopio ugovor, za koje usluge u ovom našem slučaju. Bitno je da se izvrše sve stavke koje su navedene u ugovoru, te svaka strana mora ispuniti svoje uvjete koje je postavila. Što nam pruža tvrtka APIS IT, a što FINA?

”Ugovor s APIS IT-om uključuje razvoj sustava zaprimanja poruka, izradu web i mobilne aplikacije OKP-a, održavanje i udomljavanje sustava te sva unapređenja u naredne tri godine. Uključene su i aplikacije za jednostavnije upravljanje sustavom: registar usluga, registar poruka i registar korisnika. Ugovor s FINA-om uključuje izradu i uspostavu sustava NIAS, operativno vođenje NIAS-a, pružanje usluga registracije e-Građana te pružanja usluge rada Kontaktnog centra”<sup>2</sup>. Kako se sustav e-Građana uveo došli smo do pitanja da li se trebao uvoditi. Dakle, naravno da je super stvar što je uveden sustav jer projektom e-Građani realizira se jedan od ciljeva Vlade Republike Hrvatske, a to je modernizacija, pojednostavljenje i ubrzanje komunikacije građana, ali i reforma javne uprave koja omogućuje uštedu i racionalizaciju administrativnih postupaka i procedura. Kada osnivamo nekakav projekt uvijek želimo proći sa što manje troškova, te da bi uštedijeli što više, što je naravno razumljivo. Takva je ista stvar kod projekta E-gradani gdje se žele objediniti troškovi institucija i ,u krajnjoj liniji, uštedjeti kako bi bili odgovorniji prema javnom novcu.

Što treba napraviti da biste postali E-gradanin. Prvo što treba napraviti da biste bili dio sustava odnosno da bi ste postali e-Građanin morate biti registrirani u sustavu, imati svoje korisničko

---

<sup>1</sup>Sustav e-Građani, 2018, dostupno na : <https://gov.hr/e-gradjani/o-sustavu-e-gradjani/1584>

<sup>2</sup>APIS IT, FINA , 2018, dostupno na : [https://www.gov.hr/UserDocsImages/e-Gradjani\\_dok/korisnicka\\_dokumentacija/2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf](https://www.gov.hr/UserDocsImages/e-Gradjani_dok/korisnicka_dokumentacija/2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf)



ime i lozinku: Korisničko ime i lozinka će Vam koristiti dalje kada se budete prijavljivati u sustav nakon što ste se registrirali i tako napravili svoj račun. Dakle, morate se registrirati u najbližoj poslovnicu FINA-e kako biste dobili vjerodajnicu (ePass ili mToken) s kojom možete kreirati svoj Osobni korisnički pretinac.”Detaljne informacije nalaze se na internetskim stranicama [www.gov.hr](http://www.gov.hr) u dijelu "e-Građani". Također, možete postati e-Građanin i bez odlaska u poslovnicu FINA-e: - ukoliko posjedujete vjerodajnicu prethodnu izdanu od institucija HZMO, REGOS ili HZZ tada trebate slijediti upute za zamjenu vjerodajnice navedenu na stranici <https://epass.gov.hr> - ukoliko posjedujete elektronički identitet iz sustava AAI@EDU.HR ili pametnu karticu HZZO (posjeduju je zaposlenici u zdravstvenom sustavu) tada možete odmah koristiti sustav e-Građani na adresi <https://pretinac.gov.hr>.

U sustavu e-Građani dostupne su elektroničke usluge putem kojih možete:

1. zatražiti elektroničke izvode iz matične knjige rođenih, vjenčanih ili knjige državljana
2. zatražiti elektroničke zapise uvjerenja o prebivalištu, boravištu te vlasništvu cestovnih vozila
3. predati zahtjev za izradu putovnice, vozačke dozvole
4. obaviti prijavu/upis rođenja djeteta u maticu rođenih, evidenciju državljanstva, prijaviti prebivalište novorođenog djeteta, regulirati zdravstveni status novorođenog djeteta
5. izvršiti uvid u ocjene svog djeteta u školi
6. pregledati recepte koje ste realizirali u ljekarnama u zadnjih 6 mjeseci
7. naručiti Europsku karticu zdravstvenog osiguranja
8. zatražiti elektroničku radnu knjižicu
9. registrirati se kao potencijalni posloprimac
10. provjeriti uplaćene doprinose u drugi stup mirovinskog osiguranja
11. pribaviti potvrde od REGOS-a
12. provjeriti svoju poreznu knjigovodstvenu karticu, JOPPD, pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima
13. zatražiti elektronički izvadak vlasničkog lista, kopiju katastarskog plana, prijepis/izvod iz posjedovnog lista, izvadak iz Baze zemljišnih podataka
14. pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima
15. provjeriti svoje podatke u OIB sustavu
16. sudjelovati u procesima savjetovanja sa zainteresiranom javnošću
17. pribaviti e-potvrdu koja pokazuje da se protiv korisnika ne vodi kazneni postupak za kaznena djela koja se progone po službenoj dužnosti

Sustav e-Građani čine:

1. Središnji državni portal
2. Osobni korisnički pretinac i
3. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav<sup>3</sup>.

## 2.1 .SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL

„Predstavlja javni dio sustava i središnje internetsko mjesto za jednostavan pristup svim informacijama iz javne uprave. Cilj je na sistematičan način organizirati informacije i na nedvosmislen način prezentirati strukturu, funkcije i ulogu svih tijela državne uprave. Građani nisu primorani poznavati strukturu i nadležnosti pojedinih tijela kako bi pronašli informacije, već se objedinjenjem svih informacija na jednom mjestu proces traženja olakšava i pojednostavljuje. Središnji državni portal kao takav objedinjuje sve internetske stranice Vlade, ureda Vlade, državnih ureda, ministarstva, upravnih organizacija i slično. Time se, također, riješio problem održavanja i izrade individualnih internet stranica za svako državno tijelo, što u konačnici rezultira uštedom državnog, odnosno javnog novca“<sup>4</sup>.

Hrvatska koristi internetsku domenu "gov", a to je skraćeno od government po uzoru na većinu europskih i svjetskih zemalja. Uz glavnu domenu veže se pod domena sa nazivom ministarstva ili državnog tijela, a sve to ovisno da li se radi o tijelu državne uprave ili ministarstvu. Kao primjer navest ćemo neku Internet adresu , naprimjer za ministarstvo zdravstva adresa je [zdravlje.gov.hr](https://zdravlje.gov.hr). Za centralizaciju informacija jedinstvena internetska adresa je jedan od ključnih preduvjeta.

---

<sup>3</sup>e-Građanin, 2018, dostupno na: <https://gov.hr/e-gradjani/o-sustavu-e-gradjani/1584>

<sup>4</sup>Središnji državni portal,2018, dostupno na : <https://vlada.gov.hr/sredisnji-drzavni-portal/203>

Slika 1. Središnji državni portal(Korisničko sučelje stranice)



Izvor:<https://repositorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A1632/datastream/PDF/view>

## 2.2. OSOBNI KORISNIČKI PRETINAC

„Osobni korisnički pretinac svakom građaninu, koji ima važeći OIB, omogućava primanje osobnih službenih poruka vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i osobne statuse, te njihov pregled, upravljanje i pohranu“<sup>5</sup>. Za koje se svrhe koristi, odnosno što se putem njega može?

Putem osobnog korisničkog pretinca građanin će biti informiran o njemu važnim situacijama i događajima vezanim za osobna zakonska prava. Bitno je navesti da će dobivati informacije o važnim događajima i korištenju osobnih podataka u javnom sektoru. Kako je svijet danas unapredovao, govorimo u informatičkom smislu, modernizacije i tehnološkog napretka svi danas posjedujemo mobilne uređaje, takozvane „smart“ uređaje na kojima je osobni korisnički

<sup>5</sup>Osobni korisnički pretinac,2018. dostupno na : <https://gov.hr/print.aspx?id=1584&url=print>

pretinac dostupan. Sve to imamo zahvaljujući napretku svijeta tehnologije, a i sam sustav E-gradani je dio toga.

„Poruke i obavijesti koje možete primati u svoj ‘‘Osobni korisnički pretinac’’:

- isteku osobne iskaznice, putovnice, vozačke dozvole ili registracije vozila
- biračkom mjestu
- pravima iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja
- pravima za vrijeme nezaposlenosti
- cijepljenju kućnih ljubimaca
- novom dokumentu u sustavu eSPIS
- obračunatom porezu na dohodak
- jedinstvenoj uplatnici Zagrebačkog holdinga d.o.o
- početku blokade računa i deblokadi računa

Putem Osobnog korisničkog pretinca, korisnici mogu:

- zatražiti elektroničke izvode iz matične knjige rođenih, vjenčanih ili knjige državljana
- provjeriti svoje podatke u Registru birača i uslugom e-Privremeni upis elektronički zatražiti promjenu mjesta glasovanja u RH i inozemstvu te se elektronički registrirati za glasovanje
- zatražiti elektroničke zapise uvjerenja o prebivalištu, boravištu te vlasništvu cestovnih vozila
- informirati se o ocjenama djeteta u školi putem usluge e-Dnevnik
- pregledati recepte koje su realizirali u ljekarnama u zadnjih 6 mjeseci
- provjeriti izabranog liječnika
- naručiti Europsku karticu zdravstvenog osiguranja
- zatražiti svoju elektroničku radnu knjižicu
- informirati se o očekivanom iznosu mirovine
- registrirati se kao potencijalni posloprimac
- provjeriti uplaćene doprinose u drugi stup mirovinskog osiguranja
- pribaviti potvrde od REGOS-a
- provjeriti svoju poreznu knjigovodstvenu karticu

- pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplatiteljima
- provjeriti svoje podatke u OIB sustavu
- sudjelovati u procesima savjetovanja sa zainteresiranom javnošću
- pretraživati osnovne katastarske podatke i podnositi zahtjeve za izdavanje• javnih isprava i rješavanje katastarskim uredima
- administrirati svoj elektronički identitet“<sup>6</sup>.

### 2.3.NACIONALNI IDENTIFIKACIJSKI I AUTENTIFIKACIJSKI SUSTAV (NIAS)

„Osnovni zadatak NIAS-a je sigurna i pouzdana identifikacija i autentifikacija korisnika koji putem odgovarajuće vjerodajnice pristupaju javnim elektroničkim uslugama. U svom radu, NIAS razmjenjuje samo one podatke koji su nužni za jednoznačnu identifikaciju korisnika“<sup>7</sup>.

*Slika2. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav*



Izvor: [https://www.evisitor.hr/eVisitorWiki/GetFile.aspx?Page=Javno.Oib&File=Nias\\_HR.png](https://www.evisitor.hr/eVisitorWiki/GetFile.aspx?Page=Javno.Oib&File=Nias_HR.png)

Što ustvari NIAS radi ?

Za početak, NIAS je sastavnica projekta e-Građani, a njegova zadaća je da upravlja elektroničkim identitetima u nacionalnom sustavu autentifikacije krajnjih korisnika s

<sup>6</sup>Poruke i obavijesti za OKP,2018,Dostupno na : <https://gov.hr/print.aspx?id=1584&url=print>

<sup>7</sup>Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav,2018, dostupno na : <https://gov.hr/e-gradjani/o-sustavu-e-gradjani/1584>

e-uslugama javnog sektora. Naime, sam korisnik NIAS-a ima ponuđenu listu dostupnih i prihvatljivih vjerodajnica te način prijave i sigurnosnu razinu (ima i 4) prilikom inicijalne registracije. Mjesta na koja se može otići ispuniti obrazac i zatražiti ePASS ili mToken vjerodajnicu je FINA-Financijska agencija RH. Međutim kako smo danas u svijetu tehnologije naravno da je moguće obaviti to sve preko Interneta. Pretpostavlja se, da se većina ljudi odlučuje za internetsku opciju zatraživanja vjerodajnice jer je lakše obaviti preko interneta, te nema čekanja u redu potpisivanja papira. Dakle, kad se preda zahtjev korisnik preuzima dokumente i sljedeći korak koji se radi je da putem e pošte obavlja aktivaciju za vjerodajnicu koju je zatražio. Studenti koji posjeduju svoj sveučilišni elektronički identitet koji im izdaje AAI@EduHR imaju mogućnost prijaviti se. Pristupanje putem vjerodajnica za elektroničku identifikaciju odnosno elektronički identitet koji ste dobili od AAI@EduHR osigurava da se samo određeni registrirani korisnik može prijaviti u Osobni korisnički pretinac. Znači, student se prijavljuje sa svojim korisničkim imenom i lozinkom, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje izdaje pametnu karticu sa certifikatom.

### 3. SIGURNOST I PRIVATNOST PODATAKA

Kako bi zaštitili svoj identitet, postoje protokoli koji služe za zaštićivanje. Jedan od takvih protokola je vjerodajnica koja je ujedno i glavni protokol. Tajne podatke vezane uz vjerodajnicu zna samo korisnik vjerodajnice. NIAS od izdavatelja preuzima samo OIB građana, odnosno korisnika, i niti jedan drugi podatak. Vjerodajnica je nešto što korisnik zna ili posjeduje (npr. korisničko ime/lozinka, token na mobilnom telefonu). Korisnik svoju vjerodajnicu ne smije nikome povjeravati te je treba pažljivo čuvati, jer izrazito je bitno držati privatnost. Što nam predstavlja sigurnost vjerodajnice? Sigurnost vjerodajnice predstavlja stupanj ranjivosti vjerodajnice prilikom njezinog korištenja. Razlikujemo četiri razine sigurnosti (razina 1 je najniža, razina 4 je najviša) koje su usklađene s preporukama i iskustvima stečenim kroz projekte u zemljama Europske Unije. „Općenito, elektronička vjerodajnica je skup podataka kojim se korisnik predstavlja određenom entitetu, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta (e-ID) korisnika vjerodajnice za pristup uslužnim poslužiteljima pružatelja elektroničkih usluga (e-usluga). Svaki građanin Republike Hrvatske, koji se putem NIAS-a prijavi vjerodajnicom uključenom u NIAS, imat će u okviru Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava jedinstveni elektronički identitet kojim će se koristiti u pristupu elektroničkim javnim uslugama, odnosno u elektroničkoj komunikaciji s javnim sektorom“<sup>8</sup>. Vjerodajnicu mora netko izdati, a to je izdavatelj vjerodajnice. Izdavatelj vjerodajnice je pravni subjekt koji obavlja poslove izdavanja vjerodajnice. Potrebno je napraviti i autentifikaciju. Autentifikacija vjerodajnice se obavlja na poslužitelju izdavatelja vjerodajnice koji daje potvrdu pravovaljanosti identiteta korisnika. Iz Ministarstva uprave pojašnjava se kako građanin, ukoliko već ne posjeduje elektroničku vjerodajnicu s Liste prihvatljivih vjerodajnica, može je zatražiti i dobiti na označenim šalterima u poslovnicama Financijske agencije (FINA) u Republici Hrvatskoj. Elektroničke vjerodajnice koje se izdaju u poslovnicama Financijske agencije su Epass korisničko ime i lozinka - može se zatražiti i dobiti na označenim šalterima u poslovnicama FINA-e, i mToken - aplikacija izrađena od CARNet-a za pametne telefone, može se zatražiti i dobiti na označenim šalterima u poslovnicama FINA-e.

---

<sup>8</sup>Vjerodajnica,2018,dostupno na :[https://www.gov.hr/UserDocsImages//e-Gradjani\\_dok/korisnicka\\_dokumentacija//2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf](https://www.gov.hr/UserDocsImages//e-Gradjani_dok/korisnicka_dokumentacija//2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf)

Slika 3. Lista prihvaćenih vjerodajnica

Izdavatelj vjerodajnice	Vjerodajnica za NIAS	Sigurnosna razina	Status
MUP RH – Ministarstvo unutarnjih poslova	Elektronička osobna iskaznica (eOI)	4	Trajna
CARNet – Hrvatska akademska i istraživačka mreža	mToken za e–Građane	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	e–Građani ePass	2	Trajna
SRCE – Sveučilišni računski centar	Korisničko ime i lozinka – AAI@EduHr	2	Trajna
HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje	Pametna kartica s certifikatom	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	FinaSoft certifikat	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	FinaCertRDC certifikat	4	Trajna
AKD – Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o.	Osobni identifikacijski certifikat NCP+	4	Trajna
HPB – Hrvatska poštanska banka d.d.	HPB token / mToken	3	Trajna
HP – Hrvatska pošta d.d.	ePošta	2	Trajna
ZABA – Zagrebačka banka d.d.	ZABA token/m–token	3	Trajna
PBZ – Privredna banka Zagreb d.d.	PBZ mToken/čitač kartice	3	Trajna
RBA – Raiffeisenbank Austria d.d.	RBA token/mtoken i CAP čitač	3	Trajna
KentBank d.d.	SMS jednokratni pin	3	Trajna
OTP banka d.d.	OTP token/mobilni token	3	Trajna
Hrvatski telekom d.d.	HT Telekom ID	2	Trajna
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	Erste mToken/Display kartica	3	Trajna
HZMO – Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
REGOS – Središnji registar osiguranika	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
HZZ – Hrvatski zavod za zapošljavanje	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena

Izvor: <https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667>

„Neke elektroničke vjerodajnice koje se odmah mogu koristiti za pristup sustavu su elektronička osobna iskaznica (eOI) s identifikacijskim certifikatom - elektronička javna isprava koju svakom hrvatskom državljaninu izdaje Ministarstvo unutarnjih poslova RH; sadrži identifikacijski certifikat koji je vjerodajnica najviše razine kojom se može pristupiti svim elektroničkim uslugama sustava e-Građani, pametna kartica Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (posjeduju je zdravstveni djelatnici), korisničko ime i lozinka iz sustava AAI@EDU (u nadležnosti Sveučilišnog računskog centra), HPB token/mToken Hrvatske poštanske banke d.d., korisničko ime i lozinku ePošta HP - Hrvatske pošte d.d., FinaSoft certifikat i FinaCertRDC certifikat Financijske agencije (FINA), ZABA token/m-token Zagrebačke banke d.d., PBZ mToken/čitač kartica Privredne banke Zagreb d.d., RBA Token/mToken i CAP čitač Raiffeisenbank Austria d.d., SMS jednokratni pin Kentbank d.d.. Građani koji već posjeduju korisničko ime i lozinku izdane od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje ili Središnjeg registra osiguranika REGOS-a moraju izvršiti



jednokratnu promjenu svojeg korisničkog imena i lozinke na internetskim stranicama [epass.gov.hr](http://epass.gov.hr), kako bi nesmetano mogli koristiti sustav<sup>9</sup>.

### 3.1 ePASS

ePASS korisničko ime i lozinka omogućava vam pristup javnim elektroničkim uslugama u okviru sustava e-Građani. ePASS korisnikom možete postati ako ste stariji od 15 godina na način da odete u FINA poslovnicu gdje je potrebno ispuniti obrazac za izdavanje uz predočenje osobne iskaznice.

Korisnik se također može postati jednokratnim korištenjem postojećeg korisničkog imena i lozinke koje ste ranije dobili kod HZMO, REGOS ili HZZ. Korisnik ugovara dobivanje korisničkog imena/lozinke ePASS tako da cjelovito i točno popuni Pristupnicu za dodjeljivanje ePASS korisničkog imena/lozinke. Prilikom predavanja zahtjeva, ovlaštena osoba FINE identificira korisnika provjerom u važeći službenog identifikacijskog dokumenta, fizičkom identifikacijom korisnika te usporedbom dobivenih podataka s podacima iz OIB sustava. Osobe koje mogu pristupiti postupku registracije trebaju imati navršeni 15 godina starosti i OIB. Osobe koje nisu rezidenti Republike Hrvatske mogu pristupiti postupku registracije uz prethodno ispunjene uvjete. Po provjeri podataka, djelatnik popunjava i dodatni skup podataka koji nisu dohvatljivi iz OIB sustava.

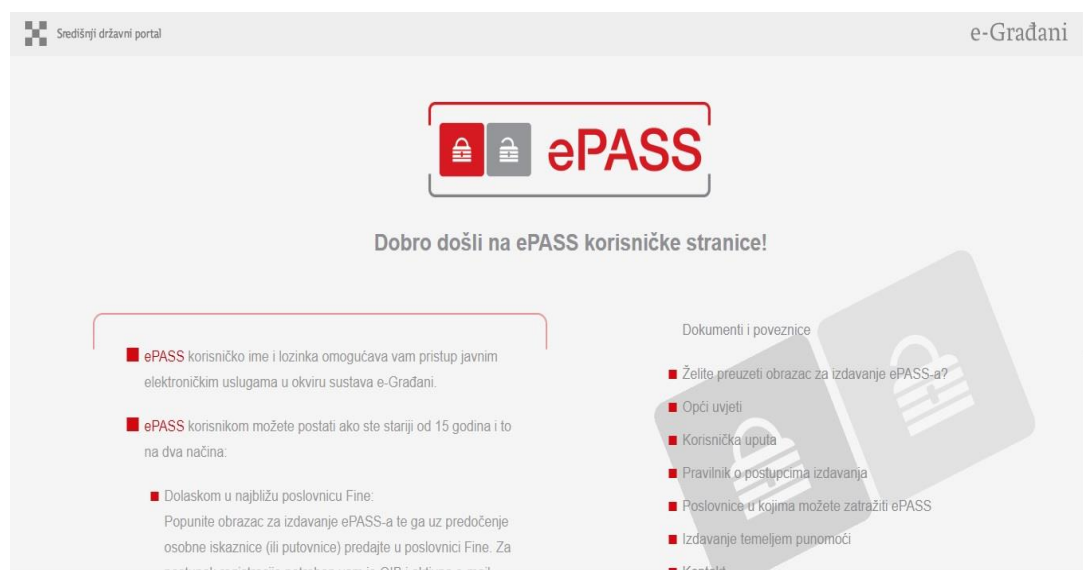
Podaci uključuju: adresu elektroničke pošte korisnika, kontakt brojeve mobilnog uređaja korisnika.

Postupak registracije se obavlja jednokratno i nije potrebno zbog toga dolaziti u Finu. Nakon uspješne registracije, HZMO, REGOS ili HZZ korisničko ime i lozinka prestaju važiti, a sve buduće prijave obavljate kao ePASS korisnik. Nakon pozitivne identifikacije i registracije korisnika, ovlaštena osoba FINE šalje upit sustavu koji generira aktivacijske podatke za korisnika kojim će korisnik moći ostvariti siguran pristup internetskoj aplikaciji gdje će odabrati svoje korisničko ime i lozinku. Aktivacijski link koji se šalje na adresu korisnikove elektroničke pošte i aktivacijski kod za aktiviranje korisničkog računa su aktivacijski podaci.

---

<sup>9</sup>ePASS,2018,dostupno na : <http://www.narodni-list.hr/posts/242375001>

Slika 4 . ePASS



Izvor: <https://epass.gov.hr/Login.aspx>

Aktivacijski kod se predaje korisniku na ruke i vrijedi 14 dana od dana izdavanja, koji korisnik vlastoručno potpisuje da je osobno preuzeo aktivacijski kod. Isti se može pokušati upotrijebiti do 5 puta, za slučajeve prekida sesije ili nepotpunog odabira korisničkog imena i lozinke. Po ispravnom i dovršenom postupku odabira korisničkog imena i lozinke, aktivacijski kod postaje neaktivan. Sljedeće što ćemo navesti i objasniti je proces korištenja korisničkog računa.

### **Korištenje korisničkog računa**

Kad se prijavi, korisnik može mijenjati određene podatke na svom profilu kao što su : adresa elektroničke pošte, kontakt broj i lozinka. Korisnik mora odgovoriti na kontrolno pitanje po vlastitom izboru, čiji odgovor zna samo korisnik. U slučaju da je korisnik zaboravio lozinku, pruža mu se mogućnost kreiranja nove, pri čemu mora točno odgovoriti na postavljeno pitanje. Ukoliko odgovor ne bude točan nakon petog pokušaja, korisnički račun se zaključava. Korisnički račun se može otključati samo pomoću novog aktivacijskog koda i aktivacijskog linka koje korisnik može dobiti isključivo u poslovnici Fine. Zatvaranje korisničkog računa je moguće kroz korisnički portal na internetu ili u poslovnici Fine. Zatvaranje je trajno i za ponovno otvaranje korisnik mora doći u poslovnicu Fine.

Kako bi mogli koristiti vjerodajnice koje imamo moramo znati koji su to opći uvjeti za izdavanje i korištenje samih vjerodajnica. U daljnjem radu ćemo ih navesti.

## **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje vjerodajnica ePass i/ili mToken za e-Građane**

„e-Građani - projekt kojeg je pokrenula Vlada Republike Hrvatske kako bi se omogućio pristup javnim informacijama i uslugama na jednom mjestu, siguran pristup osobnim podacima te elektronička komunikacija građana i javnog sektora.

Vjerodajnica- predstavlja odgovarajuće sredstvo kojim se građanin služi u procesu njegove elektroničke autentifikacije putem interneta u sustavu e-Građani.

Sigurnosna razina - razina osiguranja kvalitete autentifikacije.

Autentifikacija - proces verifikacije vjerodajnice koji rezultira potvrđivanjem/osporavanjem identiteta Korisnika.

ePass - vjerodajnica sigurnosne razine 2, u obliku "korisničko ime i lozinka".

mToken - vjerodajnica sigurnosne razine 3, u obliku aplikacije za mobilni uređaj za generiranje jednokratnih lozinki<sup>10</sup>.

Za sve gore navedene vjerodajnice potrebne je pristupnica za izdavanje istih. Podnositelj pristupnice je fizička osoba koja je navršila 15 godina i koja ima OIB. Izdavanje vjerodajnice je postupak koji obuhvaća predaju potpisane Pristupnice, fizičku identifikaciju i provjeru identifikacijskih podataka Podnositelja pristupnice / opunomoćenika, uručivanje tajnih aktivacijskih podataka Podnositelju pristupnice / opunomoćeniku te aktivaciju vjerodajnice. Pri samoj zamjeni vjerodajnice potreban je online postupak ,tipa korisničko ime i lozinka drugog prihvaćenog izdavatelja vjerodajnice u ePass vjerodajnicu..

Aktivacija vjerodajnice obavlja se online upisom uručenih tajnih aktivacijskih podataka što ujedno predstavlja završetak postupka izdavanja vjerodajnice,dok se deaktivacijom, na zahtjev korisnika trajno onemogućuje korištenje izdane vjerodajnice ePass, odnosno mToken. Nakon deaktivacije vjerodajnice fizička osoba može podnijeti Pristupnicu za izdavanje nove ePass i/ili mToken vjerodajnice za e-Građane.

Kako je sustav e-Građani stavljen na raspolaganje svim ljudima da bi se oni mogli služiti s njime moralo se omogućiti i ljudima koje imaju neke poteškoće koje ih sprečavaju da se koriste sustavom e-Građani. Sustav je omogućio da se i nepismene osobe mogu služiti sa uslugama

---

<sup>10</sup>Opći uvjeti za izdavanje i korištenje vjerodajnica,2018, dostupno na : <https://vdocuments.site/documents/epassopciuvjeti.html>

koje im sam sustav nudi. Sa time se puno postiže jer se ne zaboravlja na one koje nisu u mogućnostima koristiti neku uslugu a dio su nas.

### **Nepismene osobe i epass etoken**

Nepismene osobe svoju pristupnicu ovjeravaju stavljanjem rukoznaka (otiska prsta). Podnositelj pristupnice podnosi pristupnicu osobno ili putem opunomoćenika. Opunomoćenik uz Pristupnicu predaje punomoć s ovjerenim potpisom opunomoćitelja od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela. Podnositelj pristupnice (opunomoćenik) svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Pristupnici. Radnik Fine je na zahtjev nepismene, slijepa ili slabovidne osobe dužan istoj pročitati pristupnicu kao i njihove opće uvjete, koji se odnose na opće podatke osobe koje ispunjava pristupnicu.

Podnositelji pristupnice suglasni su s tim da Fina zatraži njihov identifikacijski broj, točnije da provjeri valjanost podataka istog, koji su prijavljeni na pristupnici. Također, ima podnositelj ima pravo odabrati hoće li tražiti jednu ili obe vjerodajnice. Podnositelju zahtjeva može se izdati samo jedna vjerodajnica tipa ePass i samo jedna vjerodajnica tipa mToken.

Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku preuzimanja aktivacijskog koda za ePass, odnosno inicijalne lozinke za mToken što podnositelj pristupnice potvrđuje svojim potpisom, odnosno rukoznakom u poslovnicu Financijske agencije. Ugovor čine gore navedeni uvjeti, korisničke upute za ePass i/ili korisničke upute za mToken te potpisana pristupnica.

Naravno kako sklopimo ugovor možemo ga i prekinuti odnosno deaktivirati te ga možemo zamjeniti, mislimo na zamjenu jedne vjerodajnice za drugu vjerodajnicu.

### **Zamjena ili deaktivacija**

Podnositelj zahtjeva određuje za koju vjerodajnicu drugog prihvaćenog izdavatelja želi izvršiti Zamjenu vjerodajnice.

Korisnik može u bilo kojem trenutku otkazati ugovor, deaktiviranjem vjerodajnice ePass na internetskoj stranici <https://epass.gov.hr>.

Ugovor je otkazan u trenutku odabira i potvrđivanja opcije za zatvaranje korisničkog računa, deaktiviranjem vjerodajnice mToken na internetskoj stranici <https://mtoken.gov.hr>.

Ugovor je otkazan u trenutku odabira i potvrđivanja opcije za deaktiviranje vjerodajnice mToken. Podnošenjem zahtjeva za deaktivaciju vjerodajnice u poslovnicu Financijske agencije

U ovom slučaju, usluga je otkazana trenutkom zaprimanja zahtjeva Korisniku koji nije izvršio Aktivaciju vjerodajnice u roku naznačenom u Pristupnici, istekom istoga, otkazuje se Ugovor.

### 3.2. mToken

Građani mToken je vjerodajnica razine sigurnosti 3. Ono od čega se sastoji mToken su mobilne i poslužiteljske aplikacije. Mobilna aplikacija pomoću kojih korisnik pristupa javnim elektroničkim uslugama služi za generiranje jednokratnih lozinkim. mToken ima razinu sigurnosti 3 i u sklopu projekta e-Građani koji za pristup zahtijeva vjerodajnice razine sigurnosti 2 i 3 namijenjen je za prijavu i pristupanje javnim elektroničkim uslugama.

Uz e-Građani mToken aplikaciju koja je namijenjena mobilnim uređajima,odnosno stavljena im je na raspolaganje i slobodno korištenje,postoji i e-Građani mToken poslužiteljska aplikacija.Na toj poslužiteljskoj aplikaciji korisnici mogu vidjeti svoje kontakt podatke, promijeniti ih i ažurirati, te na nekom drugom mobilnom uređajupomoću nje mogu aktivirati klijentsku aplikaciju. Ono o čemu se posebno vodi briga i čemu je posvećena pažnja je sigurnost aplikacije i zaštita podataka. Ono što je bitno i vrlo važno je da e-Građani mToken:

- nigdje ne pohranjuje pin korisnika
- nije moguće kopirati na drugi mobitel
- ne koristi internet vezu za generiranje jednokratne lozinke

“Aplikaciju je moguće preuzeti; za Android uređaje na Google Play Storeu, za iOS uređaje na Apple App Storeu, za Windows uređaje na Windows Phone Storeu. Aplikacija prilagodjena BlackBerry uređajima dostupna je na Amazon Storeu.

Za aktivaciju e-Građani mToken aplikacije na mobilnom uređaju, potrebno je osobno posjetiti jednu od poslovnica FINA-e. Uz pravilno popunjenu i potpisanu pristupnicu, službeniku na šalteru je potrebno pokazati na uvid važeću osobnu iskaznicu ili putovnicu”<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup>mToken,2018,dostupno na : <https://www.carnet.hr/eg-mtoken>

Fizički token u potpunosti je zamjenjen mToken-om koji je besplatna usluga u m-zabi. Ono u čemu se razlikuju ja to da mToken omogućuje:

- „fleksibilnost – jer se nalazi u mobitelu, tako da e-zabi, internetskoj kupovini ili e-građanima možete pristupiti bilo kada i bilo gdje
- slanje devizne doznake u inozemstvo putem e-zabe
- najbrže i najjednostavnije potpisivanje naloga u e-zabi – skeniranjem QR koda
- ugovaranje predodobrenog gotovinskog kredita
- sigurno plaćanje e-zabom putem napredne DFE opcije<sup>12</sup>.

*Slika 5. Prijava na mToken*



Izvor : <https://mtoken.gov.hr/citizen/auth>

Da bi mogli koristiti mToken potrebno je da posjedujemo mobilni uređaj sa iOS, Android ili Windows phone operativnim sustavom te naravno ono što je danas najvažnija stvar bez koje nitko od nas ne može je pristup internetu. U nastavku ćemo navesti neke od prednosti koje nam mToken donosi a to su:

#### 1. „Dostupnost i ušteda

Za sve klijente Token je potpuno besplatan. Ako imate pametni (smart) telefon, odaberite m-token koji će uvijek biti sa vama

---

<sup>12</sup>mToken,2018, dostupno na : <https://www.zaba.hr/home/token>

## 2. Praktičnost

Token vam omogućuje sigurnu kupovinu internetom, korištenje e-zabom i prijavu u sustav e-Građani.

3. Siguran je jer se pokreće unosom PIN-a koji znate samo vi.
4. Omogućuje prijavu u sustav e-Građani putem kojeg možete preuzimati izvode iz matičnih knjiga, elektroničke radne knjižice, porezne kartice, uvjerenja o prebivalištu ili boravištu<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup>Prednosti mTokena,2018,dostupno na : <https://www.zaba.hr/home/token>

#### 4. USLUGE SUSTAVA E-GRADANI

U nastavku rada navode se neke od usluga koje sustav E-građani pruža a grupirane su po kategorijama. Naravno broj usluga se konstantno povećava, mijenja i ažurira jer usluge koje se nude uvijek moraju biti zanimljive i aktualne i zato se puno mijenjaju i pospješuju. Jedna od usluga je zdravstvo, koje je veoma bitna stavka u svakodnevnom životu, slijedi rad koji na raspolaganje ima usluge kao što su burza rada i moj račun (REGOS). Sljedeća usluga je pravna država i sigurnost koja omogućava hrvatskim državljanima da elektronskim putem daju svoju suglasnost za izdavanje osobnih dokumenata. Poslovanje je usluga koja je vezana za obrt, poduzetništvo i osnivanje tvrtki. Nadalje usluga financije i porezi sadržava: moj OIB, ePKK, eJOPPD, fiskalizacija. Usluga koja slijedi je obitelj i život koja se sastoji od: kalkulator doplatka za djecu i E-Matične knjige. Odgoj i obrazovanje je usluga koja u sebi sadrži, odnosno pruža sljedeće usluge: e-Zapis o statusu studenta, Središnja prijava na diplomatske studije, e-Dnevnik za roditelje, Postani student, Informacijski sustav visokih učilišta, RHStudomat, e-Upisi u srednje škole, e-Lektire. Sljedeća usluga je stanovanje i okoliš koja u sebi sadrži sljedeće usluge: Komunalne usluge i naknade, Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra - ZIS OSS, Državna mreža za trajno praćenje kvalitete zraka, e-Građevinska dozvola, Katastar, Geoportal. Promet i vozila je usluga ima sljedeće usluga a to su e-Plovilo i Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila. Zadnja usluga koju ćemo navesti u ovome radu je aktivno građanstvo koje nudi sljedeće usluge: e-Savjetovanje, Informacije o putovanjima, Pregled viznog sustava, Ribolovne dozvole, Jedinostveni registar domaćih životinja zakona, drugih propisa i akata.

##### **Zdravstvo**

„Zdravstvo većini građana predstavlja veoma važan faktor svakodnevnog života. Obzirom na duge liste čekanja u zdravstvenim ustanovama, prevelikog broja pacijenata na jednog doktora i općenito premalog broja medicinskog osoblja u odnosu na broj pacijenata, e-usluge sustava e-Građani bi barem donekle, u svojoj trenutnoj fazi razvoja i implementacije, trebale olakšati i ubrzati interakciju sa zdravstvenim institucijama. Važno je da se u skorijoj budućnosti nivo razvijenosti, funkcionalnosti i broj e-usluga podigne na što višu razinu. Da se usluge neprestano usavršavaju, da se ponajprije uzimaju u obzir mišljenja samih korisnika, oslušuju potrebe, prednosti i nedostaci tih usluga i na temelju toga uvode nove i ažuriraju postojeće kako bi sustav zaista bio koristan i dugoročno održiv. U nastavku su nabrojane neke od usluga svrstane pod kategoriju Zdravstvo. (Središnji državni portal, 2014.)



## Portal zdravlja

U sustavu CEZIH (Centralni informacijski sustav zdravstva Republike Hrvatske) je upravo u tijeku implementacija središnjeg elektroničkog zdravstvenog zapisa (eKartona) kao elementa od ključne važnosti za poboljšanje kvalitete pružanja zdravstvene skrbi. Kako bi se pacijenti dodatno uključili u procese pružanja zdravstvene skrbi, kroz prve funkcionalnosti Portala zdravlja pacijentu se omogućava izravan uvid u podatke o propisanim i izdanim lijekovima te nalazima/otpusnim pismima iz bolnica i SKZZ. 19

## Otvorene narudžbe

E-usluga je namijenjena fizičkim osobama, osiguranim osobama Zavoda, i omogućuje dohvat informacija o otvorenim e-narudžbama osigurane osobe na zdravstvene postupke u zdravstvenim ustanovama te slanje zahtjeva za otkazivanjem narudžbe, uz navođenje razloga te kontakt podataka. Također omogućena je pretraga slobodnih termina. S obzirom da se radi o osobnim podacima medicinske i financijske prirode, korisnik na e-uslugu mora biti prijavljen vjerodajnicom kakva pruža viši stupanj sigurnosti identifikacije i autentifikacije osoba.

## Realizirani recepti

Ova usluga omogućuje pregledavanje realiziranih recepata u ljekarnama u proteklih 6 mjeseci.

## Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja (EKZO)

Usluga Hrvatskog zavoda za osiguranje - HZZO-a kojom se osiguranicima (građanima RH) daje mogućnost podnošenja zahtjeva za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja, kojom osiguranici imaju pravo za vrijeme svog privremenog boravka na području Europske unije, zbog privatnog ili službenog razloga, kod ugovornih liječnika, a na teret HZZO-a, koristiti neodgodive zdravstvene usluge potrebne iz medicinskih razloga, uzimajući u obzir prirodu zdravstvenih usluga i očekivanu dužinu boravka.

## Pregled izabranog liječnika

Usluga Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje - HZZO-a kojom se osiguranicima (građanima RH) daje mogućnost uvida u njihove izabrane liječnike primarne zdravstvene

zaštite prema tipu djelatnosti (opća/obiteljska medicina, dentalna medicina, ginekologija, pedijatrija). 20 Liste čekanja • Liste čekanja u zdravstvenim ustanovama

#### Automatski vanjski defibrilatori

Interaktivna karta Hrvatske s lokacijama automatskih vanjskih defibrilatora.

#### Provjera statusa obveznog i dopunskog zdravstvenog osiguranja

#### Dopunsko osiguranje

Usluga HZZO-a kojom se osiguranicima (građanima RH) daje mogućnost sklapanja police dopunskog osiguranja, dobivanja obavijesti o isteku police, provjere stanja uplata po polici i drugih vezanih obavijesti.

#### Najbliža zdravstvena ljekarna i služba

Interaktivna karta s popisom zdravstvenih ljekarni i službi.

### **Rad**

Sustav građanima daje na raspolaganje neke od osnovnih usluga vezane za kategoriju rada, zaposlenja, radno pravnog odnosa i slično. (Središnji državni portal, 2014.)

#### Burza rada

Putem Osobnog korisničkog pretinca, korisnici, posloprimci i poslodavci, mogu ući u Portal burze rada. Omogućuje unos životopisa i objavu životopisa u bazi podataka Hrvatskog zavoda za zapošljavanje - HZZ-a kako bi isti mogle pregledavati poslodavci 21 kod traženja radnika, unos životopisa nezaposlene osobe/tražitelja zaposlenja i objavu životopisa u bazi HZZ-a, kao i pregled vlastitih podataka iz evidencije Zavoda. Daje na raspolaganje popis radnih mjesta, javne pozive, trenutne brojeve oglasa, aktivnih životopisa, broja nezaposlenih, broja slobodnih radnih mjesta i osobne podatke registrirane osobe. (Portal Burza rada, 2016.).

#### Moj račun – REGOS

Komunikacija Središnjeg registra osiguranika - REGOS-a s građanima korištenjem korisničkog pretinca u kojem su dostupne obavijesti, dokumenti, informacije i sl. vezane uz obvezni mirovinski fond.

#### Sustav elektroničkih usluga REGOS-a

ENA predstavlja sustav elektroničkih usluga Središnjeg registra osiguranika - REGOSa, a omogućava uvid u stanje i promet po osobnom računu člana obveznog mirovinskog fonda.

#### Elektronički zapis o radno pravnom statusu

Elektronički radno pravni status - ERPS je aplikacija putem koje korisnici mogu elektroničkim putem zatražiti i dobiti elektronički zapis o svojim podacima evidentiranim u bazi podataka Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje. Omogućen je pristup evidencijama osiguranika i podnošenje zahtjeva za elektronički zapis.

#### Korisničke stranice HZMO-a

##### e-Pomorac

Usluga omogućuje pomorcima provjeru svojih podataka o izdanim svjedodžbama o osposobljenosti, svjedodžbama o zdravstvenoj sposobnosti i ostvarenom plovidbenom 22 stažu. Omogućeno je i pretraživanje svih tečajeva koji su u najavi od ovlaštenih pomorskih učilišta u Republici Hrvatskoj.

#### **Pravna država i sigurnost**

Suglasnosti i punomoći u postupcima iz djelokruga MUP-a

Usluga omogućava hrvatskim državljanima, koji posjeduju elektroničku osobnu iskaznicu - vjerodajnicu najviše sigurnosne razine 4, da elektronskim putem daju svoju suglasnost za:

Izdavanjem putovnice djetetu;

Izdavanjem osobne iskaznice djetetu;

Prijavu prebivališta djeteta na adresu drugog roditelja (kada roditelji imaju prijavljeno prebivalište na različitim adresama).

Usluga također omogućava davanje suglasnosti stanodavca za prijavu prebivališta punoljetne osobe na adresu stana/kuće koje je vlasnik/suvlasnik.

Usluga će se naknadno nadograditi s mogućnošću davanja punomoći punoljetnoj osobi za preuzimanje izrađenog dokumenta (osobne iskaznice, putovnice, vozačke dozvole) eGrađanina s vjerodajnicom razine 4.

#### e-Prijava boravišta hrvatskih državljana

Usluga omogućava prijavu boravišta hrvatskim državljanima, davanje suglasnosti stanodavca za prijavu boravišta druge osobe na adresu stana/kuće koje je vlasnik/suvlasnik te generiranje i ispis Obrasca suglasnosti stanodavca za prijavu boravišta, koji će stanodavac koji nema mogućnost digitalnog potpisivanja dokumenta, vlastoručno potpisati.

#### Registar birača – e-Privremeni upis

Ovom uslugom korisnici mogu elektroničkim putem zatražiti promjenu mjesta glasovanja u RH i inozemstvu te se elektronički registrirati za glasovanje (osobe bez 23 osobne iskaznice RH). Također, postoji usluga registar birača gdje korisnik može provjeriti je li upisan u registar.

#### Osobni korisnički pretinac

Glavna usluga i okosnica sustava e-Građani. Putem Osobnog korisničkog pretinca, ukoliko ima važeći OIB, korisnik može na siguran način korištenjem odgovarajuće vjerodajnice pregledati i upravljati porukama koje su mu upućene od strane tijela državne uprave, pregledavati i odabirati e-usluge koje su dostupne od strane tijela državne uprave.

#### mojID

mojID je namijenjen krajnjem korisniku bilo koje e-usluge koja za pristup traži jedinstvenu autentifikaciju putem NIAS-a. Osnova mojID usluge je jedinstvena evidencija korisničkih računa otvorenih kod različitih izdavatelja vjerodajnica uključenih u NIAS.

#### e-usluge MUP-a

e-Usluge MUP-a omogućavaju formiranje elektroničkih zapisa iz službenih evidencija Ministarstva unutarnjih poslova koji u postupcima pred državnim tijelima, tijelima lokalne samouprave te pravnim osobama s javnim ovlastima zamjenjuju najčešće tražena uvjerenja: uvjerenje o prebivalištu, uvjerenje o boravištu te uvjerenje o vlasništvu cestovnih vozila.

#### e-Predmet

e-Predmet omogućuje javni pristup osnovnim podacima o sudskim predmetima. Usluga je javna i besplatna za sve stranke, opunomoćenike i druge zainteresirane strane koje sudjeluju u sudskim postupcima. Pretragom po sudu i poslovnom broju predmeta posjetitelju se omogućuje informiranje o tijeku i dinamici rješavanja predmeta u redovnom postupku i postupku po pravnom lijeku. 24

#### e-Oglasna ploča

e-Prijava je elektronička usluga koja omogućava podnošenje prijave za registraciju prava industrijskog vlasništva putem interneta. Na taj način podnošenje prijave postaje dostupnije korisnicima neovisno o lokaciji uz mogućnost efikasnije razmjene podataka između Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo i korisnika.

#### e-Prijava - registracija prava industrijskog vlasništva

e-Prijava je elektronička usluga koja omogućava podnošenje prijave za registraciju prava industrijskog vlasništva putem interneta. Na taj način podnošenje prijave postaje dostupnije korisnicima neovisno o lokaciji uz mogućnost efikasnije razmjene podataka između Državnog zavoda za intelektualno vlasništvo i korisnika.

#### Prijava zlostavljanja djece - Red Button (engl. Crveni gumb)

Ova aplikacija namijenjena je svima, ali je posebno prilagođena djeci i omogućuje prijavljivanje sadržaja na internetu za koji sumnjate da je nezakonit i odnosi se na različite oblike iskorištavanja ili zlostavljanja djece.

#### Izračun sudskih pristojbi

Usluga obuhvaća online upute o načinu plaćanja pristojbi i obavezama stranaka u svim vrstama sudskih postupaka s konkretnim računanjem sudske pristojbe koju je potrebno uplatiti.

#### Prava potrošača

HAKOM usluge – razni kalkulatori, e-Žalbe i interaktivni portal.v

Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača - Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača namijenjen je pružanju 25 odgovora i savjeta te podnošenju zahtjeva za inspeksijskim nadzorom vezano isključivo uz prava potrošača.

## Poslovanje

Usluge vezane za poslovanje, obrt, poduzetništvo, osnivanje tvrtki, razne informacije o poslovanju i slično. (Središnji državni portal, 2014.).

### eVisitor

eVisitor je jedinstveni nacionalni online informacijski sustav koji povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj i omogućava dnevni uvid u stanje turističkog prometa, ažurnu bazu podataka o smještajnim objektima i pružateljima usluga smještaja, izvještavanje u statističke i marketinške svrhe u realnom vremenu te bolju kontrolu naplate boravišne pristojbe s ciljem ostvarivanja većih prihoda u sektoru turizma.

### Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima

Usluga omogućava vlasnicima apartmana, hotela ili odgovornim osobama u hotelima da u elektronskom obliku predaju zahtjev za registraciju objekta u kojem se pruža usluga smještaja stranim gostima, provjeru statusa podnijetog zahtjeva. Nakon registracije objekta, usluga omogućuje promjenu ili ispravak kontakt podataka ili podataka vezanih uz registrirani objekt.

### e-Obrt

Usluga omogućuje osnivanje novog obrta bez odlaska u nadležna registarska tijela, dobivanje službenih dokumenata putem OKP-a, unos svih promjena nad obrtom.

### eSavjetovanja – MINPO

Usluga omogućuje sudjelovanje korisnika u procesu savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u skladu sa Zakonom o procjeni učinaka propisa. 26 \* usluga eSavjetovanja je u nekoliko navrata bila neaktivna i nije bilo moguće pristupiti usluzi.

### Prijava administracijske barijere

Aplikacija omogućuje prijavu administrativne barijeru koja onemogućava pravodobno ostvarenje investicijskog projekta korisnika.

#### Kalkulator poticaja za nove investicije

Kalkulator za izračun poticaja temelji se na Zakonu o poticanju investicija i unapređenju investicijskog okruženja. Kalkulator se može koristiti samo u informativne svrhe za izračun mogućeg iznosa potpore za investiciju.

#### Informacije o stranim tržištima

Informacije o poslovanju na stranim tržištima. Odabirom države u izborniku, pruža se uvid u njenu opću i gospodarsku informaciju, zakonske regulative vezane uz ulaganja i međunarodne ugovore iz područja gospodarstva, aktualno stanje u gospodarstvu, te ostale važne informacije.

#### e-Carina

Nudi mogućnosti elektroničkog poslovanja i drugih usluga koje pruža carinska uprava.

#### e-Porezna

ePorezna je skup elektroničkih usluga Porezne uprave koja omogućuje svim poreznim obveznicima dostavu poreznih obrazaca elektroničkim putem, pregled njihovih statusa te uvid u porezno knjigovodstvenu karticu, a sve u cilju jednostavnijeg i bržeg ispunjavanja obaveza prema Poreznoj upravi.

#### Podaci o poticajima

Na ovim stranicama je prikazan samo sažetak koji Vam omogućava da brže pronađete poticaje za Vas. Ukoliko se želite prijaviti na projekt, preuzmite i pročitajte priloženu projektnu dokumentaciju. U njoj je detaljno opisan proces prijave, način dodjele sredstava kao i Vaše obaveze.

#### Obrtni registar

Portal obrtnog registra olakšat će i skratiti put prilikom registriranja obrta te pomoći u pronalaženju relevantnih informacija vezanih uz obrtništvo.

#### Sudski registar

Pretraživanje registra trgovačkih sudova moguće je putem MBS-a ili OIB-a ili naziva/imena subjekta.

Česte promjene u zakonima i pravilnicima vezanih za poslovanje, puno dokumentacije, zahtjeva, odobrenja i ostalih birokratskih i administrativnih barijera, su veliki izazov u rastu malog i srednjeg poduzetništva u RH. Pomalo ironično, s jedne strane, poduzetnički poticaji ohrabruju poduzetnike da se odvažavaju osnovati tvrtku i naglašavaju važnost rasta malog i srednjeg poduzetništva, dok s druge strane količina ranije spomenutih preduvjeta, obeshrabruje iste, ponekad i do točke odustajanja. Najčešći problem je nedovoljna informiranost, upućenost u najnovije zakone i procedure te neiskustvo. Ovaj sustav je veoma pogodan za rješavanje spomenutih problema. Na jednom mjestu bi pojedinac, mladi poduzetnik, osim obrta, trebao biti u mogućnosti osnovati tvrtku u svega par minuta i nekoliko klikova. Sustav, trenutno, osim obrta, ne nudi mogućnost osnivanja tvrtke, odnosno d.d.-a, d.o.o.-a i j.d.o.o.-a. Taj bi se proces osnivanja, u skorijoj budućnosti mogao i trebao svesti na što jednostavniji postupak uz što manje papirologije i u potpunosti digitalno. Također, vjerojatno i najpotrebnija usluga, ozbirom na sve ranije spomenuto je savjetovanje. Savjetovanje u vidu, potpunog i transparentnog informiranja korisnika o svim koracima osnivanja, poslovanja, zakonskih regulativa i procedura, novosti vezanih za 28 poslovanje. No ono najvažnije, korisnička služba, dostupna putem telefona, chata ili nekog drugog oblika digitalnog komuniciranja. Stručno osoblje koje u bilo kojem trenutku može odgovoriti na nebrojeno puno pitanja i nedoumica s kojima se susreće jedan poduzetnik ili obrtnik. Otvorenu formu pitanja i odgovora, sekciju „najčešće postavljana pitanja“, s mogućnošću da drugi korisnici mogu pronaći odgovore o određenom problemu.

## **Financije i porezi**

### **Moj OIB**

Pregled osobnih podataka iz Evidencije o osobnim identifikacijskim brojevima koju vodi Ministarstvo financija - Porezna uprava. Evidencija o osobnim identifikacijskim brojevima je jedinstveno mjesto stalno ažurnih podataka o osobama. Možete zatražiti i dobiti elektronički zapis o svojim podacima pohranjenim u bazi podataka.

### **ePKK - Porezno knjigovodstvena kartica**



ePKK je elektronička usluga Ministarstva financija - Porezne uprave koja svim poreznim obveznicima omogućuje jednostavan i siguran dohvat podataka iz njihovih porezno knjigovodstvenih kartica. Porezno knjigovodstvena kartica pokazuje stanje na određeni datum, a sadrži sve promjene u tekućoj godini.

### e-JOPPD

e-JOPPD je elektronička usluga Ministarstva financija - Porezne uprave koja svim građanima omogućuje uvid u ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze po pojedinim isplateljima iskazane u JOPPD obrascu.

### Fiskalizacija

Kupci, kao i svi primatelji računa, mogu u roku 30 dana od dana izdavanja računa provjeriti je li njihov račun prijavljen Poreznoj upravi.

### Obitelj i život

#### 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

#### E-Matične knjige

Na stranicama e-Matice korisnici mogu zatražiti i dobiti elektronički zapis o svojim podacima pohranjenima u bazi podataka Državnih matica. e-Domovnica, e-Rodni list, e-Izvadak iz MR, e-Vjenčani list, e-Potvrda o životnom partnerstvu. Također, korisnici mogu provjeriti vjerodostojnost elektroničkog zapisa.

### Odgov i obrazovanje

### e-Zapis o statusu studenta

Na ovoj stranici studenti mogu predati zahtjev za izdavanjem potvrde o studiranju koju mogu preuzeti u digitalnom obliku ili zatražiti dostavu putem e-mail adrese.

### Središnja prijava na diplomatske studije

Usluga pomoću koje kandidati koji žele upisati diplomski studijski program u RH mogu putem Nacionalnog informacijskog sustava prijaviti jedan od 10 studijskih programa visokih učilišta.

Sustav na temelju uvjeta upisa i rezultata kandidata generira rang liste i kandidatima koji su ostvarili pravo upisa dodjeljuje upisne brojeve. Usluga kandidatima omogućava veći broj prijave studijskih programa, ne zahtjeva slanje dokumentacije, postupak upisa čini potpuno transparentnim, smanjuje radno opterećenje radnog osoblja visokih učilišta te smanjuje troškove procesa upisa.

### e-Dnevnik za roditelje

Web aplikacija kojoj mogu pristupiti roditelji učenika škola koje koriste e-Dnevnik sustav u tekućoj školskoj godini.

Putem ove aplikacije roditelju je omogućen uvid u osobne podatke, ocjene, izostanke, bilješke, planirani raspored pisanih zadaća i lektira te ostale podatke o djetetu koje su predmetni nastavnici i razrednik unijeli u e-Dnevnik.

### Postani student – elektroničke prijave ispita državne mature i studijskih programa .

Putem ove usluge učenici završnih razreda srednje škole prijavljuju polaganje ispita državne mature te prijavljuju studijske programe na kojima žele nastaviti svoje obrazovanje

### Informacijski sustav visokih učilišta RH

ISVU (Informacijski Sustav Visokih Učilišta) je projekt Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta u sklopu programa informatizacije visokih učilišta u Republici Hrvatskoj.

### Studomat

Studomat je usluga u sklopu Informacijskog sustava visokih učilišta Republike Hrvatske. Studentima omogućava prijavu i odjavu ispita, dobivanje potvrda izvan radnog vremena studentske referade te upis godine bez čekanja u redu.

#### e-Upisi u srednje škole

Pomoću ove usluge učenici se prijavljuju i temeljem formiranih rang listi ostvaruju pravo za upis u srednju školu.

#### e-Lektire

eLektire sadržavaju cjelovita djela hrvatskih i stranih pisaca, uključujući i ona s popisa obvezne školske lektire, u elektroničkom formatu.

#### Raspored sati

Raspored sati interaktivna je web aplikacija za učenike s online rasporedom sati i najavljenim školskim događanjima, za lakše zajedničko učenje i snalaženje u školi

#### Nacionalni portal za učenje na daljinu Nikola Tesla

Nacionalni portal za učenje na daljinu Nikola Tesla je sustav koji omogućava izvođenje nastave i učenje pomoću računala upotrebom digitalnih obrazovnih sadržaja.

#### eduKnjižara

eduKnjižara je usluga koja CARNetovim korisnicima omogućuje kupovinu i preuzimanje obrazovnih knjiga i drugih obrazovnih sadržaja u digitalnom obliku.

#### Centar za online baze podataka

Centar za online baze podataka je projekt Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta (MZOS), CARNet-a i IRB-a s osnovnim ciljem osiguravanja mrežnog pristupa komercijalnim bazama podataka kao i onima u slobodnom pristupu za sve članove znanstvene i istraživačke zajednice RH (istraživače, nastavnike i studente). Pri izboru baza podataka nastoji se osigurati pristup najvažnijim bazama iz pojedinog znanstvenog područja.

#### Stanovanje i okoliš

### Komunalne usluge i naknade

Korisnik usluga Zagrebačkog holdinga može odabrati na koji način će primiti Jedinствenu uplatnicu, kuvertiranu na kućnu adresu ili u korisnički pretinac. Usluga će pružati uvid u podatke sa uplatnica i stanje duga.

### Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra - ZIS OSS

OSS (One-Stop-Shop) je javna web aplikacija koja predstavlja vezu prema postojećem zemljišnoknjižnom i katastarskom sustavu, odnosno Zajedničkom informacijskom sustavu zemljišne knjige i katastra (ZIS), a u cilju poboljšanja razine kvalitete i brzine pružanja usluga ključnim korisnicima i građanima u poslovima registriranja promjena stvarnih prava nad nekretninama.

### Državna mreža za trajno praćenje kvalitete zraka

Interaktivna karta na kojoj se mogu pronaći mjerni podaci postaja za praćenje kvalitete zraka.

### e-Građevinska dozvola

Informacijski sustav Ministarstva graditeljstva i prostornoga uređenja namijenjen izdavanju jedinstvenog akta za građenje - eDozvola. Sustav je implementiran na razini Republike Hrvatske i primjenjuje se u svim županijama, velikim gradovima i gradovima sjedištima županija koji obavljaju poslove izdavanja akata za gradnju.

### Katastar

Pretraga katastarskih podataka putem broja katastarske čestice ili putem broja posjedovnog lista. Omogućen je prikaz katastarske čestice na katastarskom planu preklopljen s digitalnim ortofotoplanom i uvid u status predmeta.

### Geoportal

Geoportal Državne geodetske uprave predstavlja središnje mjesto pristupa prostornim podacima te jedan od temeljnih elemenata Nacionalne infrastrukture prostornih podataka.

### e-Izvadak

Besplatni javni pristup osnovnim podacima o nekretninama, (opis nekretnine, vlasništvo i teret) građanima pretragom po ZK ulošku, broju katastarske čestice i nazivu katastarske općine. Dana je mogućnost i dohvata neovjerenog zemljišno knjižnog izvataka.

#### ISZO - Informacijski sustav zaštite okoliša

Informacijski sustav zaštite okoliša Republike Hrvatske (ISZO) je niz međusobno povezanih elektroničkih baza podataka i izvora podataka o stanju i opterećenjima pojedinih sastavnica okoliša, prostornim obilježjima i drugim podacima i informacijama važnim za praćenje stanja okoliša na nacionalnoj razini.

#### Kakvoća mora u Republici Hrvatskoj

Interaktivna karta kakvoće mora. Odabirom pojedine točke ispitivanja dostupan je pregled konačne, godišnje i pojedinačne ocjene kakvoće mora za kupanje na plažama u RH.

### **Promet i vozila**

#### e-Plovilo

Usluga omogućuje vlasnicima brodica i jahti upisanih u službene evidencije Republike Hrvatske uvid u izdane dokumente, valjanosti tehničkih pregleda te zaprimanje ispostavljenih naknada za upotrebu objekata sigurnosti plovidbe.

#### Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila

Usluga omogućuje fizičkim osobama elektroničko podnošenje porezne prijave za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila prilikom uvoza, unosa, kupnje od trgovca rabljenim motornim vozilima u RH radi registracije i uporabe na cestama u RH. Obuhvaća i dobivanje obavijesti o poreznom rješenju s informativnim primjerkom rješenja.

### **Aktivno građanstvo**

## e-Savjetovanje

Aplikacija e-Savjetovanja omogućuje uključivanje u otvorena javna savjetovanja u postupku donošenja zakona, drugih propisa i akata.

## Informacije o putovanjima

Informacije o trenutnoj sigurnosnoj situaciji u zemlju destinacije za putovanje

## Pregled viznog sustava

Osnovne informacije o viznom sustavu koji vrijedi između Hrvatske i drugih država

## Ribolovne dozvole

Ova usluga omogućava mrežnu kupnju dnevnih, višednevnih te godišnjih dozvola za rekreacijski ribolov na moru, dozvolu za lov tune, igluna i iglana te za sportski ribolov za moru.

## Jedinstveni registar domaćih životinja zakona, drugih propisa i akata

Jedinstveni registar domaćih životinja sastoji se od aplikacija za posjednike, veterinare, Hrvatsku poljoprivrednu agenciju te Agenciju za plaćanja<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup>Usluge sustava,2018,dostupno na : <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>

## 5. STATISTIKA SUSTAVA E-GRADANI

Slika 6. Službeni statistički izvještaj NIAS



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO UPRAVE  
Uprava za e-Hrvatsku

### STATISTIČKI IZVJEŠTAJ IZ NACIONALNOG IDENTIFIKACIJSKOG I AUTENTIFIKACIJSKOG SUSTAVA (NIAS) OD 01.06.2014. DO 02.08.2018.

#### C) Korisnici sustava e-Građani

C.1) Ukupno registriranih vjerodajnica u sustavu e-Građani <sup>9</sup>	857.825
---	---------

<sup>9</sup> Ukupno registriranih vjerodajnica - zbroj predanih pristupnica za vjerodajnice ePass i/ili mToken na šalterima Fine, plus broj korisnika koji su uspješno konvertirali svoje HZMO, HZZ ili REGOS vjerodajnice u ePass, plus broj korisnika koji su se autentificirali kroz NIAS pomoću vjerodajnica AAI@EduHr, HZZO, ePošta, banke i dr.

C.2) Broj jedinstvenih korisnika u sustavu e-Građani <sup>10</sup>	583.810
--	---------

<sup>10</sup> Broj jedinstvenih korisnika u sustavu e-Građani - ukupni broj različitih OIB-ova koji su se barem jednom prijavili na bilo koju od e-usluga putem NIAS-a.


Izvor: <http://data.gov.hr/dataset/e-gradjani-statistika>

Prema podacima, od lipnja 2014.godine kada se sustav e-Građani pustio u javnu uporabu do kolovoza 2018. godine vidimo(Slika 6.) da je ukupan broj registriranih vjerodajnica u sustavu e-Građani iznosio 857 825. U to spada zbroj predanih pristupnica za vjerodajnice(ePass ili mToken) na šalterima Fine,na to su još nadodani i korisnici koji su kenvertirali uspješno svoje HZNO,HZZ vjerodajnice u ePass, te korisnici koji su se autentificirali kroz NIAS pomoću vjerodajnica kao što su AAI@EduHr,HZZO,ePošta i dr.Broj jedinstvenih korisnika u sutavu E-gradana je od početka uporabe sustava pa do kolovoza 2018.godine iznosio 583 810, a u to se ubraja zbroj svih koji su se bar jednom prijavili sa različitim OIB-ima na bilo koju od e-usluga putem NIAS-a. U odnosu na broj stanovnika u Republici Hrvatskoj, negdje oko 13,99% svih stanovnika koristi, odnosno prijavljeno je u, sustav e-Građani koji je u funkciji do danas oko 4 godine. Možemo reći da je to mali postotak ljudi koji koriste sustav e-Građani s obzirom na usluge koje pruža te lakoću korištenja istih. Broj korisnika polako raste i novim uslugama koje se razvijaju nastoji se privući nove korisnike.

Usluge koje je najveći broj korisnika koristio (preko 140.000 jedinstvenih korisnika) su osobni pretinac kroz koji korisnicima dolaze obavijesti od strane državnih tijela, e-Matice za ispis dokumenata poput rodnog lista, HZMO usluga o uplatama u mirovinski sustav te e-usluge MUP-a za ispis potvrde i izmjene boravišta i slično.

Uz navedene usluge koje su brojčano najposjećenije, usluga koja se najčešće koristi je usluga e-Dnevnika kojeg koriste roditelji, učenici i profesori za izostanke i ocjene u školama. Oni koji su koristili uslugu e-Dnevnika, u prosjeku su ga otvorili 18 puta što je daleko najviše naprema drugim uslugama.

Slika 8. Broj korisnika sustava e-Građani



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO UPRAVE  
Uprava za e-Hrvatsku

**STATISTIČKI IZVJEŠTAJ IZ  
NACIONALNOG IDENTIFIKACIJSKOG I AUTENTIFIKACIJSKOG SUSTAVA (NIAS)  
OD 01.06.2014. DO 25.06.2018.**

Naziv Županije	Broj jedinstvenih korisnika <sup>18</sup>	Udjel (%) <sup>19</sup>
Grad Zagreb	177.271	31,21%
Splitsko-dalmatinska	46.037	8,11%
Primorsko-goranska	45.160	7,95%
Zagrebačka	39.840	7,01%
Osječko-baranjska	32.224	5,67%
Istarska	31.519	5,55%
Varaždinska	23.514	4,14%
Sisačko-moslavačka	17.382	3,06%
Zadarska	16.901	2,98%
Krapinsko-zagorska	15.458	2,72%
Vukovarsko-srijemska	15.446	2,72%
Međimurska	15.408	2,71%
Brodsko-posavska	13.513	2,38%
Koprivničko-križevačka	13.064	2,30%
Dubrovačko-neretvanska	12.253	2,16%
Karlovačka	12.162	2,14%
Bjelovarsko-bilogorska	10.072	1,77%
Šibensko-kninska	9.110	1,60%
Virovitičko-podravska	7.278	1,28%
Požeško-slavonska	6.236	1,10%
Nepoznato	4.324	0,76%
Ličko-senjska	3.768	0,66%
<b>UKUPNO</b>	<b>567.940</b>	<b>100,00%</b>

Izvor: <http://data.gov.hr/dataset/e-gradjani-statistika>

Nakon što smo spomenuli koliko je ukupno registriranih vjerodajnica u sustavu e-Građani , te koliko ima korisnika sada preko Slike 8. možemo vidjeti koliko koja županija broji korisnika , te udjel u postotcima. Ovdje ćemo izdvojiti prvih 10 županija koje imaju najviše korisnika:

1. Grad Zagreb 177 271 (31,21%)
2. Splitsko-dalmatinska 46 037 (8,11%)



3. Primorsko-goranska 45 160 (7,95%)
4. Zagrebačka 39 840 (7,01%)
5. Osječko-baranjska 32 224 (5,67%)
6. Istarska 31 519 (5,55%)
7. Varaždinska 23 514 (4,14%)
8. Sisačko-Mosovačka 17 382 (3,06%)
9. Zadarska 16 901 (2,98%)
10. Krapinsko-zagorska 15 458 (2,72%)

## 6. ANALIZA SUSTAVA E-GRADANI

U ovoj cijelini napraviti ćemo analizu sustava e-Građani. Spomenuti ćemo koji su to temelji sustava e-Građani, te koje su prednosti koje posjeduje sustav e-Građani. Nadalje, ono što je bitno navesti, odnosno obrazložiti su ciljevi sustava e-Građani.

### 6.1. Temelji sustava e-Građani

- Korištenje ICT-a donosi jednostavnost u upravljanju kroz elektronsku dokumentaciju, online podnošenje zahtjeva, online dostavu usluga itd
- Donosi određenu vrstu moralne vertikale (sprječava podmićivanje itd.)
- Vlada se smatra odgovornom jer su svi podaci i informacije Vlade dostupni online za razmatranje svakom građaninu, nevladinim organizacijama i medijima
- Zbog smanjene papirologije i povećane brzine komunikacije te smanjenja komunikacijskog vremena, državne agencije postaju responzivnije
- Povećan pristup informacijama čini građanima više informiranima

### 6.2. Prednosti sustava e-Građani

1. **Brzina** - Tehnologija čini komunikaciju bržom. Internet, telefoni, mobiteli smanjili su vrijeme komunikacije naspram „obične“ komunikacije.
2. **Smanjenje troškova** - Većina državnih izdataka prisvojena je prema troškovima stacionarnog. Komunikacija zasnovana na papirologiji treba puno stacionarnih uređaja, pisaača, računala, itd., što zahtjeva kontinuiranu veliku potrošnju i ulaganja. Internet i telefoni omogućuju jeftiniju komunikacije te štede novac i Vladi i građanima.
3. **Transparentnost** - korištenje ICT-a pridonosi transparentnosti. Sve informacije Vlade bit će dostupne na Internetu. Građani mogu vidjeti informacije kad god žele. Ali to je moguće samo kad se svaki podatak Vlade prenese na Internet i bude dostupan javnosti da prouči. Trenutno to još nije potpuno provedeno, te ovdje ostaju mnogi načini prikrivanja informacija od ljudi odnosno građana.

4. **Odgovornost** - nakon što se proces upravljanja transparentno provodi, Vlada je automatski odgovorna. Ta odgovornost predstavlja odgovornost Vlade prema ljudima

### 6.3. Ciljevi sustava e-Građani

1. Izgraditi informirano društvo
2. Povećati interakciju Vlade i građana
3. Poticati sudjelovanje građana
4. Donijeti transparentnost u procese Vladinog upravljanja
5. Učiniti Vladu odgovornom prema građanima
6. Smanjiti troškove i ulaganja koji inače odlaze u papirologiju i stacionarno
7. Smanjiti vrijeme reakcije i lista čekanja

## **7. ZAKLJUČAK**

IT tehnologija u današnje vrijeme jako brzo napreduje, što nam u konačnici donosi nove usluge i mogućnosti do tad nezamislive da bi uopće mogle postojati. Sustav e-Građani sustav je sa velikim potencijalom razvijen od strane Vlade RH i podosta je zastupljen u našem gospodarstvu. Dokumenti koji su građanima najviše potrebni se teško i sporo kreiraju i čekanja su u većini slučajeva jako duga, a usluga e-Građani fokusirana je upravo na taj segment; pa tako građani lakše dolaze do potrebnih dokumenata kao što su e-rodni list, e-domovnica, e-osobna i mnogih drugih. U velikoj mjeri zastupljeni su i e-Dnevnici koji se koriste u školama, te omogućuju praćenje i kontroliranje uspjeha i ocjena učenika u obrazovanju. Dvije najveće prednosti sustava e-Građani su zasigurno brzina i smanjenje troškova. Brzina korištenja ovog sustava i pribavljanja potrebnih dokumenata gotovo je neusporediva sa „starim“ načinom pribavljanja papirologije po gradovima i općinama; što također dovodi i do znatnog smanjenja troškova, pošto se ne troši toliko novca na stacionarne uređaje kao što su računala, pisari itd. Prema svemu navedenom sustav e-Građani odlično je osmišljen sustav jer donosi dobro i građanima i samoj upravi odnosno Vladi, smanjenjem troškova administrativnih poslova u gradovima i općinama.

## LITERATURA

1. <https://gov.hr/e-gradjani/o-sustavu-e-gradjani/1584>
2. [https://www.gov.hr/UserDocsImages//e-Gradjani\\_dok/korisnicka\\_dokumentacija//2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf](https://www.gov.hr/UserDocsImages//e-Gradjani_dok/korisnicka_dokumentacija//2014-06-24-FAQ-e-Gradjani.pdf)
3. <https://vlada.gov.hr/sredisnji-drzavni-portal/203>
4. <https://gov.hr/print.aspx?id=1584&url=print>
5. <http://www.narodni-list.hr/posts/242375001>
6. <https://vdocuments.site/documents/epassopciuvjeti.html>
7. <https://www.carnet.hr/eg-mtoken>
8. <https://www.zaba.hr/home/token>
9. <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>