

SMJERNICE ZA IZRADU INTERNETSKOG MJESTA

**PRISTUP INFORMACIJAMA IZ JAVNE
UPRAVE REPUBLIKE HRVATSKE**

SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL

DODATAK DOKUMENTACIJI ZA NADMETANJE:

**NABAVA PROGRAMSKE APLIKACIJE ZA PROGRAM
POTPORA - FAZA 2**

ZAGREB, OŽUJAK 2013.

PRAVNI IZVORI

Ustav Republike Hrvatske

<http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html>

Zakon o Vladi Republike Hrvatske

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_12_150_3084.html

Zakon o Registru zaposlenih u javnom sektoru

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_03_34_763.html

Zakon o sustavu državne uprave

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_12_150_3086.html

Zakon o elektroničkim komunikacijama

<http://www.zakon.hr/z/182/Zakon-o-elektroni%C4%8Dkim-komunikacijama> http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_12_133_2824.html

Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstva i drugih središnjih tijela državne uprave

<http://www.zakon.hr/z/410/Zakon-o-ustrojstvu-i-djelokrugu-sredi%C5%A1njih-tijela-dr%C5%BEavne-uprave>

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_02_22_568.html

Zakon o sigurnosno-obavještajnom sustavu

<http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/127655.html>

Zakon o pravu na pristup informacijama

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_25_403.html

Zakon o procjeni učinaka propisa

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_08_90_1918.html

Zakon o proračunu

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_12_136_2878.html

Zakon o javnoj nabavi

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_08_90_1919.html

Uredba o nadzoru nad provedbom Zakona o javnoj nabavi

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_01_10_278.html

Pravilnik o popisu obveznika primjene Zakona o javnoj nabavi

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_02_19_538.html

Zakon o pučkom pravobranitelju

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_07_76_1761.html

Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_11_140_3402.html

Odluka o osnivanju Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora

<http://www.uprava.hr/UserDocsImages/Odluka.pdf>

Poslovnik Vlade Republike Hrvatske

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_01_7_110.html

Uredba o Uredu predsjednika Vlade Republike Hrvatske

http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_01_5_77.html

LITERATURA

United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012

http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media, December 2010

<http://bit.ly/TivHvt>

The European eGovernment Action Plan 2011-2015, Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, Brussels, 15 December 2010

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

Communication from the Commission to the European Parliament and The Council on the Main Findings of the Comprehensive Monitoring Report on Croatia's state of preparedness for EU membership

http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2012/package/hr_rapport_2012_en.pdf

ICT for Societal Challenges

http://ec.europa.eu/information_society/tl/qualif/ict_for_societal_challenges.pdf

Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People

<http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>

Proactive Transparency: The future of the right to information?, Helen Darbishire

http://siteresources.worldbank.org/WBI/Resources/213798-1259011531325/6598384-1268250334206/Darbishire_Proactive_Transparency.pdf

Web Accessibility

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/web-accessibility>

White House launches new digital government strategy

<http://radar.oreilly.com/2012/05/white-house-launches-new-digit.html>

EU: eGovernment Benchmark Survey 2010

<http://www.epractice.eu/en/library/5283331>

Setting Europe's Digital Agenda

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

Digital Agenda: more EU citizens benefitting from online public services

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/206&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

Best Practices for Government Websites

<http://www.howto.gov/web-content/requirements-and-best-practices/best-practices>

Government Digital Service Design Principles

<https://www.gov.uk/designprinciples>

Public Sector Information - Raw Data for New Services and Products

http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/index_en.htm

10 "proročanstava" za e-Government

<http://www.infotrend.hr/e-government/10-prorocanstava-za-e-government,1683.html>

Content Management Systems Used by Government Agencies

<http://www.howto.gov/tech-solutions/agency-cms-products>

Michael O. Leavitt, Ben Shneiderman Research-Based Web Design & Usability Guidelines

http://www.usability.gov/guidelines/guidelines_book.pdf

ICT for Public Services

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm

Odluka o osnivanju partnerstva za otvorenu vlast

[http://vlada.hr/hr/naslovnica/sjednice_i_odluke_vlade_rh/2012/5_sjednica_vlade_republike_hrvatske/5_04/\(view_online\)/1#document-preview](http://vlada.hr/hr/naslovnica/sjednice_i_odluke_vlade_rh/2012/5_sjednica_vlade_republike_hrvatske/5_04/(view_online)/1#document-preview)

Akcijski plan za provedbu inicijative Partnerstva za otvorenu vlast u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2012.-2013., Zagreb 2012

http://www.uzuvrh.hr/userfiles/file/Akcijски%20plan-Partnerstvo%20za%20otvorenu%20vlast-5_4_2012_.pdf

Lajkanje na Mjesec, Tportal

<http://www.tportal.hr/komentari/komentatori/202291/Lajkanje-na-mjesec.html>

Mediascope Europe - Rezultati za Hrvatsku

<https://www.dropbox.com/s/mjvaji78yx051t1/IAB%20Europe%20Mediascope%20HR%20Launch%20Presentation.pdf>

PREGLED KORIŠTENIH POJMOVA

VLAST je izborima legitimno uspostavljen sustav kojim se kroz određene odluke uspostavlja autoritet u provođenju politika prema građanima.

VLADA Vlada Republike Hrvatske obavlja izvršnu vlast u skladu s Ustavom i zakonom. Vladu čine predsjednik, jedan ili više potpredsjednika i ministri. Vlada predlaže zakone i druge akte te državni proračun i završni račun, provodi zakone i druge odluke Hrvatskoga sabora, donosi uredbe za izvršenje zakona, vodi vanjsku i unutarnju politiku, usmjerava i nadzire rad državne uprave, brine o gospodarskom razvitku zemlje, usmjerava djelovanje i razvitak javnih službi te obavlja druge poslove određene Ustavom i zakonom.

POSLOVI DRŽAVNE UPRAVE su neposredna provedba zakona, donošenje propisa za njihovu provedbu, obavljanje upravnog nadzora te drugi upravni i stručni poslovi. Poslove državne uprave obavljaju tijela državne uprave.

TIJELA DRŽAVNE UPRAVE Ministarstva, državni uredi, državne upravne organizacije i uredi državne uprave u županijama. U ovom dokumentu radi prirode projekta pojam se odnosi na središnja tijela državne uprave (ministarstva i državne urede).

UPRAVNA ORGANIZACIJA Odnosi se na organizacije unutar ministarstava (npr. Carinska uprava, Porezna uprava). Razlikuju se od državnih upravnih organizacija.

JAVNE USLUGE Uobičajeni poslovi koje građani obavljaju u uredima općina, gradova, županija, agencija, zavoda i ministarstva, a putem kojih podnose zahtjeve da bi dobili određene isprave (rodni list, domovnica, uvjerenje o prebivalištu, uvjerenje o nekažnjavanju, vlasnički list...) ili rješenja za ostvarenje pojedinih prava (upis u vrtić, upis u školu, upis na fakultet, pravo na gradnju, pravo na dječji doplatak, pravo na naknadu za nezaposlene, pravo na mirovinu...).

JAVNA UPRAVA Skup javnih službi što osiguravaju izvršavanje brojnih zadaća od značenja za državu u cilju ostvarivanja javne koristi (javne usluge).

UMREŽENA UPRAVA Pojam označava situaciju u kojoj su administrativna tijela javne uprave umrežena pomoću informacijske tehnologije te na taj način omogućuju jednostavno, brzo i efikasno obavljanje javnih usluga.

INTEROPERABILNOST Usklađeno djelovanje različitih sustava u ostvarenju zajedničkih ciljeva.

HTML Vrsta teksta za stvaranje i prikaz sadržaja putem internet preglednika.

INTERNET STRANICE Prikaz sadržaja i informacije u obliku HTML-datoteke koja sadrži tekst, poveznice na druge lokacije i definicije sadržanih slika i multimedijских elemenata.

INTERNET SJEDIŠTE Zbir povezanih internet stranica koje čine manje ili više složen sustav, odnosno cjelinu.

PREDLOŽAK Vizualna prezentacija sadržaja i ideja, odnosno izgled i raspored tj. način na koji su informacije prikazane unutar internet stranice.

SEGMENTI Segmenti internet sjedišta zapravo su vizualni prikazi grupe pojedinih informacija koji se mogu ili ne moraju prikazivati na internetskom sjedištu, stvarajući tako dojam drugačijih, specifičnih predložaka.

INFORMACIJE TIJELA DRŽAVNE UPRAVE Odnosi se na sve informacije koje postoje unutar internetskih stranica Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, ureda Vlade, Državnih ureda i upravnih organizacija.

INFORMACIJE JAVNE UPRAVE Odnosi se na informacije o javnim uslugama (obuhvaćene unutar portala mojauprava.hr).

SADRŽAJ

1. UVOD	5
2. CILJEVI	6
3. E – GOVERNMENT, INOZEMNA ISKUSTVA	8
3.1. E-government danas	8
3.2. Internetske adrese	9
3.3. Stranice kao servis - upotrebljivost	9
3.4. Sistematizacija informacija	10
3.4.1. Tražilice	10
3.4.2. Kategorije	10
3.4.3. Najčešća pitanja	11
3.4.4. Stranice usmjerene isključivo na poduzetnike i investiture	11
3.4.5. Dostupnost ostalih informacija	11
3.5. Komunikacija i savjetovanja	15
3.6. Pristup sadržajima, standardi	15
3.7. Identifikacija ceo	17
3.8. Mobilne i prenosive tehnologije	17
3.9. Newsletter	17
4. E-GOVERNMENT U RH	19
4.1. Analiza trenutne situacije	19
4.2. Pristupi informacijama u javnoj upravi	23
4.3. Pravni i programski temelj za prezentaciju informacija na internetu u hrvatskoj	23
4.3.1. Program vlade republike hrvatske	23
4.3.2. Akcijski plan “partnerstva za otvorenu vlast”	23
4.3.3. Zakon o pravu na pristup informacijama	24
4.3.4. Zakon o javnoj nabavi	25
4.3.5. Zakon o procjeni učinaka propisa	25
4.3.6. Zakon o pučkom pravobranitelju	25
4.3.7. Zakon o proračunu	25
4.3.8. Komunikacija europskom parlamentu i vijeću o glavnim nalazima sveobuhvatnog izvješća praćenju spremnosti republike hrvatske za članstvo u eu	25
4.3.9. Europska direktiva o privatnosti elektroničkim komunikacijama - smjernice za korištenje “kolačića” i sličnih tehnologija	25
4.3.10. Europska direktiva o dostupnosti internet stranica za tijela javna javnog sektora	25
4.3.11. Povjerenstvo za informatizaciju	25
4.3.12. Norme za objavu službenih dokumenata	26
4.3.13. Središnja tijela javne uprave	26
4.4. Hrvatska modernizira način kojim tretira informacije	27
4.4.1. Stranice vlade republike hrvatske	27
4.4.2. Stranice mojauprava.hr	30
4.4.3. Načini i navike objave informacija tijela državne uprave	37
4.4.3.1. Internet stranice institucije	37
4.4.3.2. Internet stranice u nadležnosti institucije	46
4.4.3.3. Rezultati	50
4.4.3.4. Internet stranice vladinih ureda i državnih ureda	52
4.4.3.5. Internet stranice upravnih organizacija	54
4.4.3.5.1. Policija	54
4.4.3.5.2. Carinska uprava	54
4.4.3.5.3. Porezna uprava	54
5. SAŽETAK	55

1. UVOD

Dokument sadrži analizu prisutnosti informacija Vlade i tijela državne uprave na internetu te u obliku preporuka rezimira strategije, analize i naputke domaćih i međunarodnih institucija o toj temi, kao i obaveze koje su naglašene različitim zakonima i uredbama.

Mnoge zemlje, pa tako i Republika Hrvatska, već niz godina konstantno rade na informatizaciji javne uprave, odnosno procesima koji bi olakšali protok, spremanje i pristup informacijama iz javne uprave. Umjesto razvoja rješenja po prioritetima tijela državne uprave, značajan je pomak uočen u **razvoju rješenja temeljenih na potrebama građanki i građana**. Jedan dio informatizacije javne uprave odnosi se i na pružanje informacija i usluga preko globalne podatkovne i računalne mreže - interneta. Radi se o mogućnostima komunikacije s tijelima državne uprave i ostvarenju javnih usluga preko interneta.

Prepoznajući potrebu za informatizacijom, odlukom Vlade Republike Hrvatske Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora¹ dobilo je za cilj usmjeravati razvoj i koordinaciju svih poslova i projekata primjene informacijske i komunikacijske tehnologije u javnom sektoru, a s ciljem racionalizacije sustava uz istovremeno povećanje kvalitete javnih usluga. Shvaćajući relevantnost komunikacije na internetu, mandatom nove Vlade Ured predsjednika, unutar Službe za odnose s javnošću, dobio je Odjel za online komunikaciju².

Kako bi se projekti informatizacije i informiranja lakše ostvarili, potrebno je stvoriti **objedinjen odnos prema načinu prezentacije i objave svih informacija**. To se uvelike odnosi i na **načine komunikacije i prezentacije informacija tijela državne uprave preko interneta**. U različitim fazama informatizacije javne uprave potrebno je promijeniti odnos prema obrascima kroz koje se informacije prezentiraju na internetu. Očekivano je ostvariti zaokret u kompletnom pristupu informatizacije preko interneta i rješenjima koja će pogodovati korisničkom iskustvu građanki i građana. **Model modernizacije postojećih vizualnih rješenja ili pokušaj kopiranja realnog načina rada nekog tijela, ustrojstva ili papirologije - nisu poželjni**. Kroz razvoj različitih ideja nastoji se **povećati efikasnost u dostavljanju traženih podataka te skratiti rokove za dobivanje pojedinih dokumenta, podataka i informacija**. Time bi se umanjili troškovi rada javne uprave, a **istovremeno povećalo iskustvo u odnosu građana prema tijelima državne uprave**.

Stvaranjem međunarodno prepoznatljive internetske odrednice Republike Hrvatske, odnosno stvaranjem središnjeg državnog portala, mijenja se odnos i odgovornost prema građankama i građanima Hrvatske, no još je bitnije, time se istovremeno stvara prepoznatljiva internetska odrednica u inozemstvu te ocjenjuje nastup i odgovornost Republike Hrvatske unutar međuvladinih organizacija.

Ovaj dokument obuhvaća: postavljanje smjernica, propisivanje standarda i **jedinstvenog sustava za upravljanje sadržajem internet stranica** Vlade Republike Hrvatske, ureda Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, državnih ureda i pojedinih stranica vezanih uz ranije navedene institucije **te implementaciju i modernizaciju sadržaja postojećeg portala mojauprava.hr - portala za informacije i usluge javne uprave prema građanima i poslovnim subjektima**.

Dakle, sustav za upravljanje sadržajem nastoji se postaviti za središnji državni portal koji obuhvaća **internet stranice o javnim uslugama** koje su do sada postojale u okviru projekta Moja uprava. Kroz tako objedinjenu platformu nastoje se i sistematizirati informacije djelovanja najviših instanci izvršne vlasti. **Jedinstvenim i centralnim rješenjem nastoji se sistematizirati sve informacije javne uprave na jednom mjestu, a istovremeno smanjiti troškove koji se na godišnjoj razini izdvajaju radi sličnih ciljeva**.

S obzirom na prirodu projekta, isti se provodi suradnjom Ureda predsjednika Vlade, točnije Odjela za online komunikaciju unutar Službe za odnose s javnošću i Ministarstva uprave te predstavnicima drugih tijela državne uprave.

¹ Odluka o osnivanju Povjerenstva za koordinaciju informatizacije javnog sektora

² Uredba o Uredu predsjednika Vlade Republike Hrvatske <http://bit.ly/yshYej>

2. CILJEVI

Kako bi sistematizirali i olakšali pristup informacijama cjelokupne izvršne vlasti, nastoji se postaviti centralno internetsko rješenje za informacije vlasti na svim razinama - središnji državni portal. Središnji državni portal, poput sličnih portal u inozemstvu nalazio bi se na internetskoj adresi gov.hr. Cilj je na internetu nedvosmisleno, jednostavno, moderno i sistematično prezentirati strukturu, funkciju i ulogu Vlade, tijela državne uprave i informacija javne uprave, te tako i tehnički prema javnosti osigurati lako dostupan protok svih oblika informacija o provedbi politika i programa, donošenju odluka, provođenju zakona, upravljanju i nadziranju rada javne uprave. Prioritet je građanima, odnosno prosječnom korisniku interneta, osigurati laku dostupnost informacija s bilo kojeg mjesta, u bilo kojem vremenu, na bilo kojem uređaju. Planiranim aktivnostima nastoji se potaknuti uspješnije provođenje odluka na koje se Vlada Republike Hrvatske obvezala zakonima i međunarodnom suradnjom, a istovremeno se nastoje smanjiti troškovi takvih internetskih projekata.

Na temelju preporuka međunarodnih i međuvladinih organizacija, a u načelima promicanja **otvorenosti i transparentnosti**, potrebno je stvoriti prepoznatljivu i **nadnacionalno respektabilnu mrežu usluga i servisa Vlade Republike Hrvatske**. Točnije, u okvirima djelokruga rada i nadležnosti izvršne vlasti potrebno je objediniti informacije organizacija za vođenje poslova državne uprave i drugih državnih institucija, koje bi u manirima javno dostupnih sadržaja na internetu, dvosmjerno komunicirali prema građanima stvarajući tako činjenično točan, jasan i povjerljiv odnos.

Za uspješniju digitalizaciju i transparentnost informacija te njihovu komunikaciju kroz internetske usluge prema javnosti, potrebno je tehnički i planski ujednačiti središnje upravljanje komunikacije u funkcionalno-organizacijskom smislu s podjedinicama **ministarstava**, državnih ureda i drugih državnih upravnih organizacija. Informacije o aktivnostima Vlade i javne uprave moraju se u cijelosti **provoditi na moderan, siguran i isplativ način**.

Cilj je prema javnosti maksimalno **pojednostaviti ostvarivanje prva na pristup informacijama preko internetskih resursa** te pojednostaviti načine kojima se preko ove mreže uspostavlja komunikacija prema vlasti i njenim institucijama. Sadržaje je bitno prilagoditi različitim grupama, različitim načinima korištenja i pristupa internet uslugama (preko računala, preko mobilnih uređaja), a izuzetno je bitno prilagoditi se **brzom razvoju i promjenama prezentacije informacija na internetu** (razvoj baza podataka, veći utjecaj društvenih mreža, dvosmjernost, porast multimedije).

Za učinkovitiju suradnju, potrebno je utvrditi jedinstveno tehničko rješenje i pravila postupanja za sve institucije, te urediti način i ljudstvo za koordiniranu i

jednostavnu komunikaciju informacija prema javnosti. **Razvijanjem tehničkih rješenja stvoriti jasnu distinkciju između vođenja politike u smislu korespondencijskih i drugih odgovornosti predstavnika Vlade te odluka vlasti i institucija koje iste provode kroz poslove javne uprave i time direktno utječu na svakodnevni život građanki i građana.**

Državni uredi, Vladini uredi, državne upravne organizacije i ministarstva, kroz svoj su rad prepoznali potrebu za stvaranjem informacijskih servisa prema javnosti. Međutim, vizualno, sadržajno i strukturalno ne postoji kohezija pa tako od strane šire javnosti takva rješenja nisu prepoznatljiva, odnosno nisu prilagođena interesima i navikama prosječnih internet korisnika i korisnika.

Kako postoji aktivni interes za poboljšanjem svih servisa prezentacije rada državnih institucija prema javnosti, stvara se potreba za stvaranjem **identičnih okvira, naputaka i tehničkih rješenja na svim razinama**. Na taj način državne institucije bitno je postaviti kao **relevantan, točan i dostupan izvor objektivnih informacija**. Informacija koje su zanimljive, intuitivne, angažiraju i pokreću.

Sistematizacijom **svih postojećih sadržaja i informacija na jednu odredišnu točku očekuje se porast broja internet korisnika koji preko takvih, službenih, stranica mogu pronaći točne i korisne informacije**. Od učenika osnovne škole kojeg zanima upis u srednju školu do prava umirovljenika. Informacije za sve dobne, rodne, nacionalne, vjerske i druge skupine.

Glavni cilj jest ostvariti provedbu propisa reguliranih zakonima, od kojih su mnogi usklađeni s direktivama Europske unije, te u skladu s **preporukama međuvladinih organizacija osigurati dostupnost informacija i veću transparentnost** iz čega će posljedično biti smanjena korupcija, a povećana ravnopravnost tržišta u sferama natječaja javnog prema privatnom sektoru. Jedan od glavnih ciljeva jest **smanjiti troškove prezentacija javne uprave i njenih cjelina na internetu te istovremeno osigurati suvremene i funkcionalne standarde**.

Projekt se temelji na uspostavi rješenja izgleda (rasporeda sadržaja, modula) novog središnjeg državnog **portala – gov.hr** odnosno prezentaciji informacija Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, državnih ureda i Ureda Vlade, specifičnih upravnih organizacija (Porezna uprava, Carinska uprava, Policija) te sadržajima sadašnjeg portala mojauprava.hr. Dakle, navedeni cilj je potrebno postići provedbom **integracije stranica vlada.hr i mojauprava.hr** u sklopu **portala gov.hr** te pripadajućih stranica **ministarstava, državnih ureda, ureda Vlade i pripadajućih upravnih organizacija objedinjavanjem sustava za upravljanje, pripremu i uređivanje sadržaja**. Vizualno rješenje internetskih stranica mora slijediti tu ideju.

Radi se o promjeni tretmana svih informacija iz izvršne vlasti gdje centralno mjesto zauzima jak pretraživački sustav i kategorizacija svih postojećih i budućih informacija.

Sve informacije moraju biti dostupne na jednom mjestu i dostupne kroz mali broj koraka. Iako gotovo sva tijela državne uprave u Hrvatskoj objavljuju vrlo slične grupe informacija i dokumenata oni nisu jasno sistematizirani. Dakle, podaci se mogu podijeliti na:

- 1) Informacije tijela države uprave - Odnosi se na sve informacije vezane uz aktivnosti državnih službenika, organizacije tijela, javnih rasprava, donošenja zakona i propisa (unutar internetskih stranica Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, ureda Vlade, Državnih ureda i upravnih organizacija)
- 2) Informacije javne uprave - Odnosi se na informacije o javnim uslugama (obuhvaćene unutar portala mojauprava.hr)

U ovome trenutku sve informacije koje je potrebno prezentirati nalaze se unutar portala mojauprava.hr i već navedenih stranica tijela državne uprave.

Neki sadržaji s internetskih stranica tijela državne uprave bit će pridodani informacijama javne uprave jer se odnose na javne usluge.

Ovaj projekt treba se gledati kao dio kontinuirane strategije informatizacije javne uprave koje provodi Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora, odnosno Ministarstvo uprave. Informatizacija dostupnosti usluga javne uprave preko interneta provodi se, međutim u ovoj fazi ne ulazi u ovaj projekt.

Stvaranjem središnjeg državnog portala očekuje se:

- 1) Stvaranje boljeg poslovnog okruženje u Republici Hrvatskoj te rast produktivnosti i efikasnosti tijela državne uprave**
- 2) Smanjenje gužvi po uredima javne uprave zbog zahtjeva o informacijama o načinima ostvarenja svojih prava (generalno gledajući osigurat će se kvalitetnija usluga građanima)**
- 3) Jačanje dobrog upravljanja i povećanje participacije građana u demokratskim procesima**

Ovim planom u prvoj fazi objedinjuju se internet stranice tijela državne uprave, a nastoji se:

- 1) kreirati hrvatsku nadnacionalno vizualno i strukturalno prepoznatljivu polazišnu točku na internetu - središnji državni portal (gov.hr)**
- 2) stvoriti jedinstveno i prepoznatljivo internet odredište za sve informacije vlasti i javne uprave uvođenjem jedinstvenog sustava za upravljanje sadržajem - objediniti što je moguće više institucija pod zajednička rješenja koja postavljaju standarde i obaveze u načinu prezentacije informacija, povećati efikasnost rada**
- 3) revitalizirati i modernizirati informacije koje se nalaze unutar dosadašnjeg portala mojauprava.hr kao relevantnog dijela u središnjem državnom portalu - kroz informacije o servisima javnih usluga kontinuirano osigurati dobavu svih potrebnih informacija**
- 4) razviti rješenja razvoja demokracije u smislu povećanja dvosmjernosti, odnosno komunikacije između tijela vlasti i građana republike hrvatske,**

a koji se često manifestiraju upitima i sudjelovanjima u javnim raspravama i savjetovanjima

3. E – GOVERNMENT, INOZEMNA ISKUSTVA

Provedena su mnoga istraživanja koja ispituju načine povezivanja građana i vlasti preko interneta, odnosno način na koji građani dolaze do informacija iz javne uprave. U ovom su dijelu izdvojeni pozitivni primjeri koji sumiraju glavnu ideju promjene prezentacije informacija prema javnosti.

3.1. E- GOVERNMENT DANAS

E-Government (skraćenica za 'electronic government', poznato i kao e-gov, digital government, online government, ili connected government) predstavlja **digitalne veze i interakcije između vlade i građana**, vlade i poduzeća, vlade i njenih zaposlenika u širem smislu, te između vlade i njenih institucija.³

U mnogim slučajevima vlade stavljaju fokus na takav, digitalni, odnos građana i vlasti, odnosno na **pametnu isporuku informacija i informatičkih usluga, na pametno upravljanje informacijama** te pametnu nabavu i uvođenje informatičke opreme. U doba krize mnoge vlade razmatraju alternativne modele da osiguraju potrebne usluge, kao dio nastojanja da se prilagode dugoročnijoj financijskoj strogoći i ostvare ravnotežu **između isporuke usluga u uvjetima smanjene potrošnje**.⁴

IDC Government Insights, tvrtka koja se bavi istraživanjem, analizama i preporukama za korištenje informacijskih tehnologija u javnom sektoru, izdala je predviđanja za javni sektor u EMEA regiji, za godinu 2012., između ostalog i sljedeće⁵:

1. Zbog percepcije nižih troškova i veće fleksibilnosti povećat će se interes državnih institucija za **'open source' softver**.
2. Kako će se nastavljati "stezanje remena", značajno će se **povećati uporaba zajednički korištenih servisa na svim razinama u vladinim institucijama**, te u svim organizacijama, odjelima i funkcijama iz javnog sektora.
3. Da bi se smanjio rizik od neopravdanih izdataka u javnom sektoru, u 2012. očekuje se kako će sve više i više ugovora sadržavati odredbe o plaćanju vezanom za prioritete i mjerljive rezultate.
4. **Količina digitalnih informacija će i dalje rasti**, no u svijetu tehnologija koje se stalno mijenjaju i povećanoj sofisticiranosti prijetnji, **vlade će sve više i više investirati u organizaciju, upravljanje i zaštitu podataka**.
5. Vlade će **pripremiti planove za laki pristup i analizu podataka i ostalih sadržaja, da bi se pronašli načini za najprikladniju distribuciju resursa** za društvenu i zdravstvenu skrb te naobrazbu.

E-government je zapravo način korištenja informacijskih tehnologija kako bi se **olakšao promet informacija i savladale fizičke prepreke tradicionalnih sistema**. Jedna od definicija jest korištenje tehnologije kako bi se povećala dostupnost i olakšalo izvršenje usluga javne uprave u korist građana, poslovnih subjekata i drugih zaposlenika državne uprave. **Ne radi se o automatizaciji i preslikavanju postojećih rješenja već sistemu koji će dovesti do novog načina pružanja usluga i informacija, novih stilova upravljanja, novih načina raspravljanja i određivanja strategija i obavljanja poslova**.

Države s niskim prihodima nastavljaju se boriti s **tradicionalno ograničenim ulaganjima u informacijsku i komunikacijsku tehnologiju** te s nedostatkom tehničkih znanja, visokim cijenama tehnologije i neučinkovitom vladinom regulacijom.

Za građane se tako najveća prednost očituje u boljoj komunikaciji i lakšem stupanju u kontakt sa administracijom kao i kroz **neograničenu pristupačnost informacijama, nezavisnost od radnog vremena tj. slobodi izbora vremena za komunikaciju**. Time građani izbjegavaju duge puteve i procedure u interakciji sa državnim upravom.

Istraživanje UN-a⁶ vrlo iscrpno analizira doseg i kvalitetu takvih digitalnih, online usluga, razvoj telekomunikacijske infrastrukture (brzinu i broj građana koji koriste internet) i ljudski kapital (razina obrazovanja i ekonomska situacija) te postavlja jasne prednosti pojedinih rješenja neke zemlje naspram drugih.

Navedeno istraživanje konstatira kako državna uprava koristi i proizvodi mnogo informacija. Stvaranjem **novih informacija i zasebnim pokušajima sistematizacije sadržaj je građanima postao teže dostupan**, zatrpan na nepoznatoj internetskoj adresi ili u kompleksnom izborniku s nekoliko podrazina pristupa. Prosječan građanin zato je često neinformiran i ne zna na koji način može zatražiti informacije o svojim obvezama prema državi ili servisima koje mu je država dužna omogućiti. Na takav se način smanjuje kvaliteta e-governementa. Zato je jedan od prioriteta zemalja povećati dostupnost javnih resursa te povećati **uvid u raspoređivanje ekonomskih i socijalnih resursa**.

Neke su zemlje stvaranjem objedinjene baze **podataka sistematizirale sve dokumente koji se stvaraju iz javnog sektora**, a informacije su grupirali po temama umjesto po državnim organizacijama kako bi ljudima koji nisu upoznati sa strukturom i načinom rada javne uprave pomogli pronaći odgovor na pitanja ili tražene informacije.

Navedeno istraživanje UN-a u obzir uzima "online service index" – **pristup nacionalnoj internet stranici, nacionalnom centralnom portalu**, portalu e-servisa i e-participacije te pristupima ministarstvima obrazovanja, rada, financija, socijalne politike, zdravlja i zaštite okoliša. Također, više se **buduje dostupnost informacija** (način prezentacije informacija), a ne samo prisutnost istih. Prema ovom istraživanju jedan od prvih koraka je **identificirati nacionalnu adresu**, početnu točku za građane neke zemlje. Mnoge su zemlje na takvim internetskim stranicama jasno napisale da se **radi o centralnom internetskom mjestu**. Ako su digitalne usluge prisutne i na nižoj (lokalnoj) razini u obzir se uzima dostupnost informacije kroz centralni internet portal.⁷

Povećanje integracije internetskih portala se povećava. Iako su neke zemlje ponudile više ulaznih adresa za pojedine skupine građana, uvijek se traži jedna ulazna točka prema sadržajima iz vlasti.

³ Jeong Chun Hai @Ibrahim. (2007). Fundamental of Development Administration. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0

⁴ EMEA Government Sector 2010 Top 10 Predictions <http://bit.ly/XPVgeC>

⁵ IDC Government Insights EMEA 2011 Top 10 Jan Duffy za EMEA regiju <http://bit.ly/XPVhzi>

⁶ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

⁷ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

Tablica 1. Načini ocjenjivanja e-governmenta u zemljama svijeta prema istraživanju UN-a⁸

Opća prisutnost i bazične informacije, poveznice na glavne cjeline
Dostupnost informacija, politika, zakona, uredbi i baza podataka
Dvosmjernost, veza između institucija i građana, način komunikacije i digitalne usluge koje građani mogu obaviti preko interneta (npr. osobni dokumenti)
Sudjelovanje u donošenju odluka, ispitivanje mijenja o politikama, javne rasprave, savjetovanja i 'peticije'

UN-ovo istraživanje pokazalo je kako su mnoge države učinile znatan pomak s decentraliziranog organizacijskog modela e-governmenta **na integrirani opći model za sve. Centralizacija svih informacija i tehničkih rješenja.** Ovaj novi pristup podržava jačanje institucionalnih veza s međusobno povezanim odjelima i sektorima; veću djelotvornost i učinkovitost upravljačkog sustava i bolje pružanje javnih usluga.

Dakako, na napore zemalja na svim razinama razvoja još uvijek utječe nedostatak **integriranog administrativnog pojednostavljenja** s planom razvoja e-governmenta, nedostatak infrastrukture i kapaciteta ljudskih resursa, kao i jaz između ponude i potražnje e-usluga.

Iako je nekoliko zemalja pokušalo **integrirati informacije i državne službe na jednom mjestu**, tek neke od njih uspjele su se približiti tom cilju. Republika Korea, Ujedinjeni Arapski Emirati i Ujedinjeno Kraljevstvo takve su zemlje.

Ujedinjeno Kraljevstvo od predstavljanja rezultata spomenutog istraživanja UN-a dodatno je moderniziralo način odnosa prema informacijama koje se predstavljaju na internetu. Iako je njihova državna administracija mnogo šira, moduli sistematizacije informacija o javnim uslugama i podacima o radu tijela dužnosnika iz tijela državne uprave unutar portala gov.uk postavlja novu ljestvicu standarda za zemlje u svijetu.

3.2. INTERNETSKJE ADRESE

Domene, imenski prostori na internetu, sastoje se od naziva i točkom odvojenog nastavka. Mnoge zemlje u domenama vlada i institucija povezanih s vladom i javnim uslugama koriste prepoznatljivu skraćenicu 'gov' (od 'government'). Primjerice **Australija - australia.gov.au, Ujedinjeno Kraljevstvo - gov.uk, Singapur - gov.sg, Crna Gora - gov.me, Republika Srbija - srbija.gov.rs, Republika Slovenija - gov.si.** Neke zemlje koriste druge domenske skraćnice na svim javnim servisima kako bi na takav način razvili prepoznatljivost i u adresama naglasili da se radi o javnoj upravi. Odabir jedinstvene internetske adrese odgovara nastojanjima o stvaranju centralnog mjesta svih informacija. Važno je znati da je naziv stranica polazna točka svih ključnih servisa i informacija. Cilj je prenijeti konzistentnu i korisnu informaciju bez zbunjivanja korisnika.

Poddomene se u nekim slučajevima koriste za sadržajne cjeline unutar vlade ovisno o ustavnom i unutarnjem uređenju.

3.3. STRANICE KAO SERVIS - UPOTREBLJIVOST

Neke su zemlje postavile jedan veliki portal koji zapravo prikuplja informacije sa svih portala nudeći tako mnogo informacija na jednom mjestu. Cilj takvih portala jest olakšati građanima navigaciju i korištenje dostupnih sadržaja.

Iz perspektive građana radi se o potraživanju informacije bez potrebe da se upoznaje sa strukturama vlasti ili nadležnosti pojedine institucije. **Čak i pri procesima koji uključuju nekoliko institucija građanin mora imati samo jednu točku ('one-stop') putem koje se obraća državi.** Jedan od načina kako se približiti tome cilju jest **limitirati broj internet stranica na kojima se mogu pronaći informacije**, a drugi je način **implementacija snažne pretraživačke tehnologije** koja indeksira internet lokacije svih institucija.⁹

Francuska je, primjerice, za cilj ministarstvima postavila smanjenje broja internet stranica koje koriste. **Odlučeno je za desetinu smanjiti broj**

internet stranica državnih institucija. U 2010. godini iz istog su razloga "ugasili" 63 stranice.¹⁰

E-usluge u Malti, Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, Estoniji i Danskoj osobito su dobro ocijenjene po pitanju transparentnosti pružanja usluga, višekanalnog pružanja usluga, zaštite privatnosti, jednostavnosti korištenja te zadovoljstva korisnika. Ujedinjeno kraljevstvo, Francuska, Malta, Nizozemska, Španjolska i Portugal imaju **najbolje portale po pitanju upotrebljivosti, dizajna usredotočenog ka korisniku ('user-centric') i objedinjavanju usluga.**

Centralni internet portal Ujedinjenog Kraljevstva, gov.uk, jednostavan je za korištenje, koristi jednostavan jezik i ne zbunjuje korisnike žargonom ili stručnim jezikom. Gov.uk pristupom osvještava korisnike o važnost informacija i usluga u svakodnevnom životu. Cilj je očarati korisnika pažnjom usmjerenom na usluge koje mu se pružaju, a ne kompliciranim procesima u strukturi uprave. Pružiti uslugu predviđenu za korištenje u 21. stoljeću. Portal je upućen svim korisnicima u državi i šire. Cilj je izgraditi odnos povjerenja, a isti treba biti i informativan i razumljiv.

Kako nije moguće točno izmjeriti stvarnu uporabljivost državnih stranica i portala, istraživanja procjenjuju **koliko nevladinih (ali i državnih) internet stranica vodi na druge državne stranice** te se na temelju toga procjenjuje relevantnost izvora. Prema podacima 144 zemlje (75% od 190 ispitane zemlje) imaju više od 10 internetskih stranica koje se povezuju sa središnjim vladinim portalom. Na taj se način mjeri korištenje portala i informacija vlade od strane državnih i nedržavnih subjekata ili izvora u privatnom sektoru.

Iako mnoge zemlje još nisu ostvarile ovakvo umrežavanje, UN-ovo istraživanje uzima u obzir i kretanje ka tom smjeru: **koliko državnih stranica vodi na glavni portal vlade ili javnog servisa. Ispituje se koliko državne stranice svojom strukturom pomažu građanima pronaći informacije**, ali i koliko surađuju u internetskoj sferi. Čak 123 zemalja članica ima oko 10 stranica koje vode na centralnu državnu stranicu, a samo 20 zemalja nema takav način umrežavanja.¹¹



Slika 1. Gov.uk¹² Internet stranice Malte¹³, Švedske¹⁴ i Nizozemske¹⁵ objedinjuju na jednom mjestu informacije javnih usluga i rad vlade. Stranice Norveške identično prezentiraju informacije.

¹⁰ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media, 2010, <http://bit.ly/TlvHvt>

¹¹ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

¹² Internet sjedište Ujedinjenog Kraljevstva, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/>

¹³ Internet sjedište Malte, prosinac 2012 <http://www.gov.mt/en/Pages/gov.mt%20homepage.aspx>

¹⁴ Internet sjedište Švedske, prosinac 2012 <http://www.sweden.gov.se/sb/d/573>

¹⁵ Internet sjedište Nizozemske, prosinac 2012 <http://www.government.nl/>

⁸ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

⁹ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

3.4. SISTEMATIZACIJA INFORMACIJA

Načini na koji se informacije oblikuju i prezentiraju na internetu mnogo su puta relevantnije od samog poštivanja pravih okvira. Dostupnost i način na koji se dolazi do podataka govori više o prioritetima i načinima na koji javna uprava percipira svoj odnos prema građanima.

Stručnjaci polažu očekivanja u **korisničko iskustvo**. Iako je u većini primjera količina informacija i interaktivnost zadovoljavajuća, mnoge zemlje kaskaju za kvalitetom i uporabljivošću. 'User-centric', odnosno stavljanje korisnika i njihovih potreba u centar pri razvijanju sadržaja i stranica, rezultiraju teškom i nerazumljivom navigacijom, te informacijama koje možda nisu nužno one potrebne i tražene. Dizajn stranica mora biti unificiran i prepoznatljiv, a usmjeren korisniku (u službi lakše koristivosti platformi).¹⁶

Državne stranice danas se rade 'mainstream', odnosno u maniri trendova i popularnih stranica kako bi posjetitelji imali poznato okruženje. Međutim, naglasak u osmišljavanju rješenja jest napraviti ga za jednostavno, brzo i lako korištenje na svim platformama. Na taj način targetirati više skupina korisnika osim onih kojima su stranice vlade nužne za posao (pravnici, novinari, državni službenici). **Jasno je da se istim mora postići i veća posjećenost odnosno relevantnost izvora informacija.**

Austrija, Norveška, Turska, Španjolska, Slovenija, Češka, Danska, Portugal i Estonija imaju rješenja iznimno prilagođena korisnicima ('user-centric'). Njihovi portali odlikuju se personalizacijom, visokim stupnjem interaktivnosti, prilagođenom pružanju informacija i automatizacijom. Korisnik prima i vidi ono što mu je važno: specifična zakonodavstva dana su na razmatranje, podnese se zahtjevi za dozvolama, različiti formulari i ostalo. ePlaćanje (ePayment), ePotpis (eSignature) i „track-and-trace“ funkcije također su integrirane. Ovakvi portali uključuju, angažiraju i osnažuju korisnika te olakšavaju teret pokretanja poslova što pridonosi ekonomskom razvoju kao rezultat.¹⁷

Korisnici prepoznaju vrijednost kvalitetno sprovedenih usluga, preporučuju ih te ponovo koriste. Ukoliko su internet stranice vješto osmišljene, jednim klikom potiču i inspiriraju korisnike. Korisnici potiču ostale internet korisnike na uključivanje u ove procese.

Često se procjenjuje koliko stranice vlade (državne stranice) pružaju dostupnost i posebnih digitalnih informacija i servisa odnosno skalul interaktivnih, transakcijskih i umreženih usluga. Također, procjenjuje se vrijednost informativnog kanala i reakcija građana na te procese.



Slika 2. Internetska tražilica za stranice javne uprave u Meksiku¹⁸ integrira opciju prevođenja sadržaja na strane jezike pomoću "Google translate"

3.4.1. TRAZILICE

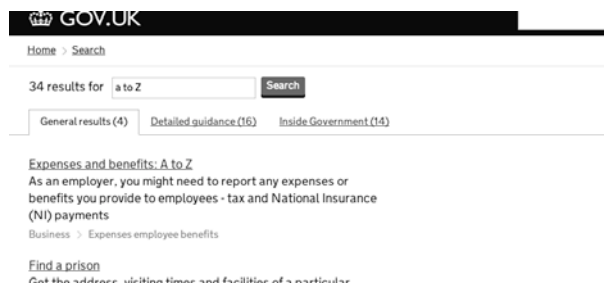
Prema UN-ovom istraživanju mnoge vlade razvile su posebne servise za traženje informacija među stranicama javnih tijela (vlade, ministarstava i drugih institucija). **Tražilice su često naglašene na naslovnim stranicama.** Tražilica bi trebala biti što efektivnija i sistematizirati rezultate, odnosno

omogućiti pronalazak unutar određenih vremenskih okvira ili unutar pojedine kategorije. Ta bi funkcija bila olakšana ako bi se svakom obavljanom sadržaju (tekstu i dokumentu) pridruživale ključne riječi.

Takav pristup vrijedi za sve informacije i dokumente javne uprave. Meksiko ima pristup pretraživanju i dostupnosti državnih podataka putem tražilice koja je doslovna kopija servisa Google. Sadržaji se mogu filtrirati po tipu (slike, tekst, video) te po vremenskom razdoblju. Centralni vladini portali obično uključuju opcije naprednog pretraživanja koji pretražuju nekoliko državnih internet stranica odjednom. Usa.gov uključuje sve ove značajke.

3.4.2. KATEGORIJE

Sadržaj stranica s javnim informacijama, odnosno informacijama o javnim uslugama, često je organiziran na sljedeći način: podijeljen na profile korisnika koji pristupaju (građani, gospodarstvo, uprava...); na teme koje obrađuje (obrazovanje, zdravlje, rad...), a pristup člancima izveden je na takav način da se u nekoliko koraka može doći do tražene informacije. Također, internet stranice moraju biti dobro povezane s portalima na kojima se nalaze obrasci, e-usluge...



Slika 3. Internetska tražilica gov.uk¹⁹ omogućuje grupaciju sadržaja na one koje se odnose na cjeloukupne informacije javne uprave ('mainstream results'), detaljne smjernice iz javne uprave ('detailed results') te na sadržaje koje se tiču objava iz tijela državne uprave ('government results')

Jedan od čestog pristupa kod sistematizacije sadržaja jest grupacija oko životnih tema i/ili određene publike, primjerice sadržaj se dijeli na onaj za mlade, starije osobe, žene, nezaposlene, studente ili se dijeli po temama na poduzetništvo, zdravlje, obitelj, ekologiju, obrazovanje, zaposlenost i sl. Često se kod objava informacija iz tijela državne uprave sav sadržaj kategorizira po politikama, temama koje se vežu uz obveze političkog programa Vlade.

Južna Koreja uspjela je stvoriti portal gdje građani mogu pronaći gotovo sve servise i informacije koje traže. **Sadržaj se može grupirati po temama, pojmu ili po unosu starosti korisnika i spolu.**

Neke internetske stranice unutar tekstova novosti poveznicaama posjetitelju omogućuju odlazak na neki od sličnih sadržaja ili dokumenata, a vezanim uz ostale javne usluge. Ovaj dio odnosi se na uređivanje sadržaja, stoga bi te opcije trebale biti omogućene u sustavu za upravljanje sadržajem.

"Građanin", dio portala Mauricijusa organiziran je prvenstveno oko ključnih usluga, ali i grupaciju tema po grupama korisnika te kazalom od A do Z. Ono što građanima pomaže jesu i "Brzi linkovi", "Vezani sadržaji" te **direktoriji koji se može prikazivati hijerarhijski ili po abecednom nazivu ministarstva ili ureda.**

Takav raspored sličan je i za Ujedinjeno kraljevstvo gov.uk. Sadržaji iz javne uprave (informacije o javnim servisima) podijeljeni su po određenim kategorijama, a sve novosti, vijesti, dokumenti, multimedija i publikacije (informacije iz tijela državne uprave) podijeljeni su po političkim područjima. Prilikom pretraživanja informacije se mogu pronaći po grupaciji onih koje se odnose na javne usluge, na detaljne smjernice te informacije o radu tijela iz državne uprave. Smjernice su kategorije sadržaja koje jasno objašnjavaju neke postupke i promjene, primjerice poreze.

Jednako tako, **većina zemalja pruža informacije o politikama i zakonima za svaku ključnu temu unutar svoje internetske stranice.**

¹⁶ <http://bit.ly/PY2whZ>

¹⁷ (prema: Digitizing Public Services in Europe, 2010: 7)

¹⁸ Meksički pretraživač, prosinac 2012 <http://www.gob.mx/>

¹⁹ Internet sjedište Ujedinjenog kraljevstva, prosinac 2012 <http://bit.ly/X4WNPr>

Te zemlje stavljaju za građane bitne informacije iz svih prilika života na jasno vidljiva mjesta na stranicama, a za **općenite aktivnosti članova vlade koriste sadržajne cjeline**.

All categories	
Benefits Includes tax credits and eligibility	Driving, transport and travel Book your driving test or get a tax disc online, find out the legal requirements if owning, importing or scrapping a car or motorcycle, and read about your right responsibilities as a driver.
Births, deaths, marriages and care Includes civil partnerships, splitting up and Lasting Power of Attorney	Education and learning Get help if you're at school, planning to go on to further or higher education, or training or interested in a student or career development loan.
Businesses and self-employed Information about starting up and running a business in the UK, including help if you're employed or a sole trader.	Employing people Includes pay, contracts and hiring
Citizenship and life in the UK Includes voting and how government works	Housing and local services Your legal obligations and rights when renting, buying or owning a home, plus about Council Tax, what to do if you're homeless and where to get help if you have a dispute.
Crime, justice and the law Legal processes, courts and the police	Money and tax Includes VAT, debt and inheritance tax

Slika 4. Teme po kojima su kategorizirane informacije iz javne uprave na gov.uk²⁰

All issues ordered by policy area	
	Search for an issue
Issues by policy area	Issues in alphabetical order
- Agriculture, Nature and Environment - Economy, Finance and Industry	- Education, Culture and Science - Government and State - Housing, Spatial Development and Transport - International and Development Cooperation - Law and Justice - Social Policy, Work, Health and Sports
Agriculture, Nature and Environment	Back to top
- Agriculture and livestock - Biotechnology	- Environment - Food and food safety - Nature, biodiversity and rural areas
Economy, Finance and Industry	Back to top
- Budget - Commissariat for Military Production - Energy	- European economic and monetary policy - Export controls of strategic goods - Financial policy - Second World War - Transport

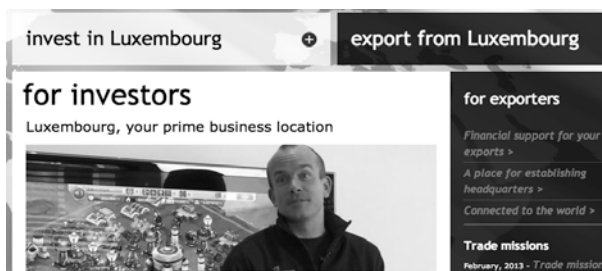
Slika 5. Kategorije tema i javnih usluga na središnjem Nizozemskom internet mjestu²¹

3.4.3. NAJČEŠĆA PITANJA

Za slučaj u kojem građanin ne može dobiti informaciju postoji sveobuhvatan, **pretraživ FAQ** (‘učestalo postavljana pitanja’). Kroz pitanja se obuhvaća najčešća problematika pa tako u konačnici stranica mnoge informacije **od tehničke podrške do bitnih političkih pitanja**.

3.4.4. STRANICE USMJERENE ISKLJUČIVO NA PODUZETNIKE I INVESTITORE

Mnoge stranice u svojim su centralnim portalima pobrinuli istaknuti informacije relevantne za poduzetnike i strane investitore. Luxemburg ima jednu od najboljih ‘start-up’ stranica odnosno pristupa informacijama i motivacije prilikom otvaranja poslovanja u njihovoj zemlji. Sadrži vrlo jasan pregled registracijskih koraka i prezentira informacije na vrlo privlačan način.



Slika 6. Primjer stranica usmjeren isključivo na poduzetnike i investitore (Luxemburg)²²

U mnogim zemljama portali za pokretanje poslovanja (‘start up’ portali) još nisu usredotočeni na korisnika, imaju kompliciranu navigaciju i ponuđene informacije nisu primjerene (preopširne, prešture, previše razvučene, stari izvori). Kvaliteta usluga ovisi o uključenim administratorima i sistematizaciji informacija. Iskustvo pokazuje da za završetak procesa građani često moraju otići na neki drugi portal, pa uspješnost završetka procesa i kvaliteta usluge kod ovog često predstavlja ozbiljan izazov.²³

3.4.5. DOSTUPNOST OSTALIH INFORMACIJA

Nisu sve informacije jednako relevantne za procjenu transparentnosti i način poslovanja državne uprave. Radi se o informacijama iz tijela državne uprave. Tako su financijski izvještaji i poslovanja države svakako jedne od informacija koje mogu pogodovati otvaranju tržišta.

Transparentnost proračuna (otvoreni proračun) podrazumijeva mogućnost građana da dobiju informacije o proračunu koje su potpune, bitne, točne, pravovremene i predstavljene na razumljiv način. Istraživanja pokazuju da **države s transparentnijim proračunima imaju bolji pristup međunarodnim financijskim tržištima i niže troškove zaduživanja**. Temeljem transparentnosti i otvorenosti bilo bi **dobro jasno istaknuti proračun te polugodišnja izvješća i revizije, odnosno tok novca u mjeri kojoj je moguće**.

Također, procesi javne nabave, odnosno poslovi koji se ugovaraju s tijelima državne uprave pod posebnom su regulacijom i nadzorom stoga je potrebno osigurati jasnu dostupnost takvih dokumenata.

Ujedinjeno Kraljevstvo u prezentaciji informacija iz tijela javne uprave koristi različite module ovisno o vrsti informacijama. Na naslovnici nekog od tijela državne uprave prikazuju se vijesti, zatim područje politika koje institucija obuhvaća, a zatim su jasno podijeljeni sadržaji poput onih o javnoj nabavi, pravu na pristup informacijama i dužnosnicima. Na taj način takve grupacije informacija mogu se “gasiti” ili prikazivati ovisno o potrebama kod različitih tijela javne uprave.

Stranice tijela državne uprave bitno je napraviti vizualno i strukturalno identičnima kako bi se pri korištenju po intuiciji kretalo kroz stranice. Stranica mora nuditi odgovore na moguća pitanja, a korisnik mora do njih lako i jednostavno doći. Ljudima treba ponuditi jasna stajališta i podatke o njezinim vodećim ljudima, politikama i aktivnostima. Internet stranica je od velike pomoći kada se šalju političke poruke i najbitnije: kada komunicira s građanima. **Potrebno je stvoriti naviku posjeta, vraćanja na stranicu, stoga je potrebno stvarati sadržaje koji su privlačni i koji se lako distribuiraju.**



Slika 7. Način prikaza detaljnih smjernica iz tijela javne uprave unutar portala gov.uk²⁴

²⁰ Internet sjedište Ujedinjenog kraljevstva, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/browse>

²¹ Internet sjedište Nizozemske, prosinac 2012 <http://www.government.nl/issues>

²² Internet stranice Luxemburga usmjeren poduzetnicima i investitorima, prosinac 2012 <http://www.investinluxembourg.lu/>

²³ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

²⁴ Internetno sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <http://bit.ly/15Hxwhi>



Quick answer

VAT rates

The standard VAT rate is

20%

VAT rates for goods and services

--	--	--

Guide

VAT Returns

Part 1
Overview

Part 2
[Fill out your return](#)

Part 3
[Send your return](#)

Part 4
[Pay your VAT](#)

Part 5
[Deadlines](#)

Part 1

Overview

Usually, you send a VAT Return to HM Revenue & Customs (HMRC) every 3 months. This period of time is known as your 'accounting period.'

The VAT Return records things for the accounting period like:

- your total sales and purchases
- the amount of VAT you owe
- the amount of VAT you can reclaim
- what your VAT refund from HMRC is

Other relevant links

[VAT registration](#)

[Send your VAT Return online](#)

[VAT registration thresholds](#)

[More from the Money and tax category](#)

This replaces



Service

Apply for free school meals

Check with your local council to see if your child qualifies for free school meals and find out how to apply.



Enter a UK postcode

e.g. SW1A 2AA

Find

Slika 8. Način prikaza javnih sadržaja na gov.uk grupira se u: Brzi odgovor ('Quick answer')²⁵, Vodič ('Guide')²⁶, Servis ('Service')²⁷

²⁵ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/vat-rates>

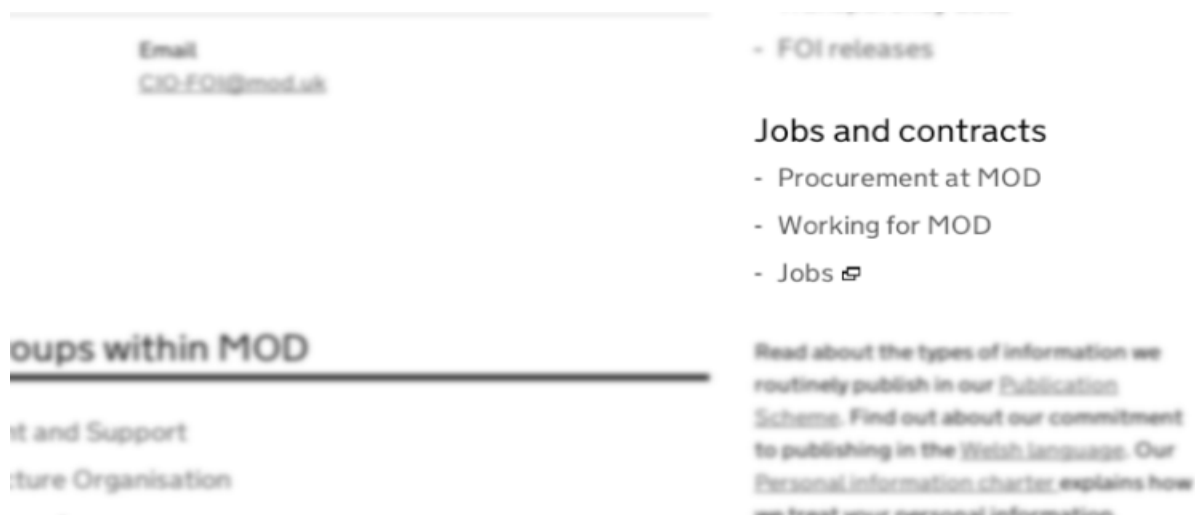
²⁶ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/vat-returns>

²⁷ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/apply-free-school-meals>

Tablica 2. Teme po kojima su grupirane politike, objave i svi dokumenti na gov.uk

Poduzetništvo i obrt
Promjena klime
Društvo i zajednica
Potrošačka prava i problemi
Kaznena djela i zakon
Obrana i vojska
Ekonomski rast
Zaposlenost
Okoliš
Jednakost, prava i državljanstvo
Europa
Vanjski poslovi

Daljnje obrazovanje i vještine
Visoko obrazovanje
Stambeno zbrinjavanje
Međunarodna pomoć i razvoj
Zakon i sudstvo
Lokalna uprava
Nacionalna sigurnost
Planiranje i izgradnja
Javna sigurnost i izvanredna stanja
Promjena regulacija
Znanost i inovacija
Trgovina i investiranje
Prijevoz



Slika 9. Primjer podjele sadržaja na stranicama ministarstava i nižih upravnih organizacija Ujedinjenog Kraljevstva²⁸



Contents

- How to sell to defence
- How to sell goods and services overseas
- Disposals Services Authority
- Ministry of Defence Payment Performance
- Invoice processing
- Revenue processing

Procurement at MOD

Details of Ministry of Defence purchasing arrangements and information for those who become a supplier or contractor.

How to sell to defence

[MOD Defence Contracts Online \(MOD DCO\)](#) is the only official contract opportunities with the Ministry of Defence (MOD).

Slika 10. Javna nabava kod Ministarstva obrane Ujedinjenog Kraljevstva²⁹

²⁸ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-defence>

²⁹ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-defence/about/procurement>

Policies

You can use the filters to show only results that match your interests

Contains

keywords

Topic

All topics
Business and enterprise
Climate change
Community and society
Consumer rights and issues

Department

All departments
Department for Business, Innovation & Skills
Cabinet Office

Boosting private sector employment in England

BIS Economic growth

Bringing people together in strong, united communities

DCLG Community and society

Controlling defence, security and dual-use strategic exports

BIS, DFID, FCO and MOD

Business and enterprise, Defence and armed forces, Trade and investment

Countering weapons proliferation

BIS, DFID, DECC, FCO and MOD

Defence and armed forces, Foreign affairs, National security, Trade and investment

Developing a new high speed rail network

DFT Economic growth, Transport

Publications

You can use the filters to show only results that match your interests

Contains

keywords

Publication type

All publication types

Topic

All topics
Business and enterprise
Climate change
Community and society
Consumer rights and issues

Department

Department for Transport equality monitoring

8 January 2013 DFT Corporate report

Part of a series: Department for Transport staff surveys

Fire and rescue bulletin: 29/2013

8 January 2013 DCLG Circular, letter or bulletin

Part of a series: Fire and rescue bulletins

Surveillance organisations

8 January 2013 DFT FOI release

Electronic devices to staff

8 January 2013 DFT FOI release

Advertising campaigns

8 January 2013 DFT FOI release

feed

Announcements

You can use the filters to show only results that match your interests

Contains

keywords

Topic

All topics
Business and enterprise
Climate change
Community and society
Consumer rights and issues

Department

All departments
Advisory Committee on Conscientious Objection
Airports Commission

Press Release: Chief Executive Designate appointed to the Competition and Markets Authority

8 January 2013 BIS News article

Pilots prepare for landing on Royal Navy's new carriers

8 January 2013 MOD News article

Green light for driving tests at Halfords

8 January 2013 DSA News article

Soldier from 28 Engineer Regiment killed in Afghanistan

8 January 2013 MOD Fatality notice Field of operation: Afghanistan

2013 should be 'year of peace' for people in the Middle East

7 January 2013 FCO News article

feed

Slika 11. Načini sistematizacije svih informacija i dokumenata iz tijela državne uprave na gov.uk Vijesti, priopćenja, multimedija i ostali dokumenti pretraživi su po temama, tipu dokumenata i tijelima državne uprave, a postoji i mogućnost pretraživanja po ključnim riječima

3.5. KOMUNIKACIJA I SAVJETOVANJA

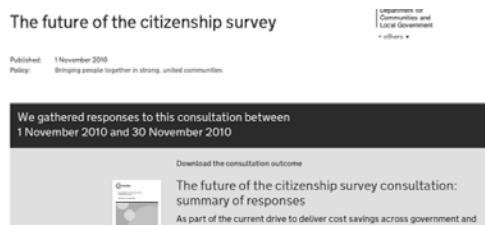
Stranice moraju imati jasno istaknute kontakte prema institucijama i njihovim službenicima. Neke se stranice to riješile komunikacijskim obrascima (slanje upita s jednog mjesta), međutim stranice moraju sadržavati podatke poput adresa e – pošte i telefona.

Kod obrazaca se često radi o formi koja omogućuje zahtjev (pitanja) za isporukom informacija od strane nadležnog ministarstva (vladinog ureda) po principu polja za unos teksta i odabira nadležne institucije iz izbornika.³⁰ U tom slučaju radi se o izrazito jednostavnim obrascima³¹. Personalizacija je također vrlo bitna u prihvaćanju nacionalnog portala kao relevantnog i provjerenog izvora. Korisnik mora znati tko koristi njegove podatke i na koji su način oni zaštićeni.

Osim komunikacije s institucijama najviše se pažnje posvećuje i savjetovanjima odnosno načinima kojima se građani mogu uključiti u oblikovanje politika. Sam način provođenja drugačiji je ovisno o legislativama i zakonima, međutim Ujedinjeno kraljevstvo u tom pogledu, kao i kod sistematizacije dokumenta, ima jednostavan i pregledan način objava svih javnih rasprava. **Prikazuju: početak savjetovanja, zatvorena savjetovanja i izvješće o završenom savjetovanju.**

Australijski portal ističe se time što omogućuje niz postavki koje građanima omogućuju da se uključe u političke procese donošenja odluka. Na naslovnoj stranici portala mogu davati prijedloge ministarstvima. No, osim toga, svako se ministarstvo očituje na temelju ranije prikupljenih prijedloga. Australiju karakterizira i Twitter račun državnih institucija preko kojih komuniciraju s građanima.³²

Bahrein, Brazil, Kanada, Hrvatska, Egipat, Finska, Francuska, Njemačka, Islamska Republika Iran, Izrael, Japan, Kazahstan, Malezija, Malta, Mongolija, Maroko, Oman, Republika Koreja, Republika Moldavije, Singapur, Slovenija, Švicarska, Tajland, Ujedinjeni Arapski Emirati i Ujedinjeno Kraljevstvo zemlje su koje pružaju povratnu informaciju na prijedloge građana kojima poboljšavaju usluge.³³



Slika 12. Izvješće o provedenoj javnoj raspravi unutar gov.uk³⁴



Slika 13. Izvješće o zatvorenoj javnoj raspravi unutar gov.uk³⁵



Slika 14. Centralne internetske stranice Australije³⁶

3.6. PRISTUP SADRŽAJIMA, STANDARDI

Dvosmisleni 'linkovi' odnose se na više internetskih poveznica koji imaju isti ili sličan tekst, ali vode na različita odredišta. Oni koji pregledavaju stranice možda neće moći razlikovati takve poveznice. Slično, **grafički materijali koji nemaju opisni tekst ili ispravnu oznaku mogu izgledati besmisleno za korisnika.** Značajke koje zahtijevaju naredno poznavanje računala ili isključivo korištenje miša, mogu pojedine građane staviti u nepovoljan položaj, **kao i nepostojanje prilagodbe većine teksta ili promjena kontrasta za slabovidne osobe.**

Kraljevina Bahrain je uvela je i značajku "Slušaj" koji omogućuje osobama s vizualnim invaliditetom čuti bilo koji tekst s državnih internet stranica jednim 'klikom'. Jedna od pohvaljenih opcija je preuzimanje alatne trake za internet preglednik ('toolbar' za 'browser') kojim se omogućava izravna e-usluga i RSS feed informacija bez potrebe za odlaskom na glavni portal. (prema: United Nations, 2012: 38)

Za internet stranice vlasti rade se ispitivanja kako bi se procijenilo koliko su kompatibilni s **World Wide Web Consortium (W3C)** standardima promovirani pod **Web Accessibility Initiative (WAI)** i uklopljeni u **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), verzija 2.0.** Softver koji provjerava pridržavanje takvih smjernica najčešće se odnosi na one koje se mogu automatizirano provjeriti. Traži, među ostalim, zastarjele mogućnosti, dvosmislene linkove, grafičke materijale kojima nedostaje opisni tekst i mogućnosti kojima se može pristupiti samo mišem.

Pod zastarjelim značajkama podrazumijevaju se HTML (HyperText Markup Language, što znači prezentacijski jezik za izradu internet stranica) elementi koje W3C predlaže da se izbjegavaju i **koje će možda biti uklonjene iz budućih verzija HTML-a.** Neke značajke zastarjele su jer ne podržavaju pristup sadržaju ili više HTML funkcija. (prema: United Nations, 2012: 93)

Prema istraživanju UN-a softver za provjeru e-dostupnosti pronašao je da u 98 posto nacionalnih internet stranica koje je pretražio u 193 zemlje ima zastarjele mogućnosti, 74 posto ima dvosmislene linkove, 63 posto ima grafičke materijale bez opisnog teksta, 48 posto ima ne značene elemente stranice ('unlabelled form elements'), a 35 posto ima značajke koje se mogu koristiti samo s mišem. **WCAG klasifikacija dijeli svoje zahtjeve u one prvog prioriteta i drugog prioriteta. Zahtjevi prvog prioriteta moraju se ispuniti kako bi internet stranica bila u skladu s WCAG-om, a zahtjevi drugog prioriteta odnose se na gore navedene kriterije.** Dakle, ukoliko stranica nije u skladu s prvim prioritetom on postaje "nemoguć" za pristup nekim korisnicima. Ukoliko nije u skladu s drugim prioritetom znači da postoje "značajne prepreke" u pristupu stranice. Zemlje su uspješne u usklađivanju s prvim prioritetom, što implicira mogućnost za napredak u postavljanju servisa e-dostupnosti za osobe s poteškoćama. Također, nastoji se omogućiti podjeteinike i obavijesti ('push' tehnologije) i ne samo putem e-pošte.

Potrebno je omogućiti razumijevanje sadržaja prosječnom internet korisniku. Internetske stranice moraju biti intuitivne, nuditi korisniku vezane dokumente i informacije kako bi do njih brže došao. Dizajn posvećen korisnicima rezultira u češćem korištenju takvih izvora. (prema: United Nations, 2012: 65). **Visoko rangirane zemlje ističu se jasno istaknutom sistematizacijom, sveobuhvatnu navigaciju i konzistentan vizualni prikaz internet stranica.**

Također, prijevod na engleski jezik trebao bi biti jasan i jednostavan s ciljem odbacivanja premisa o diskriminaciji na temelju nacionalnosti/jezične barijere.

³⁰ <http://bit.ly/WcljOZ>

³¹ <http://bit.ly/IA8zOI>

³² United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

³³ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, <http://bit.ly/zIEWox>

³⁴ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <http://bit.ly/UAAUgrs>

³⁵ Internetsko sjedište Ujedinjeno Kraljevstvo, prosinac 2012 <http://bit.ly/X7baCj>

³⁶ Internet sjedište Australije, prosinac 2012 <http://australia.gov.au/>



Slika 15. Pojašnjenje dostupnosti za osobe s tjelesnim oštećenjima na stranicama Brazila³⁷

Contact MOD

Office address

Whitehall
London
SW1A 2HB

General enquiries
020 7218 9000

National and international media enquiries (24 hours)
020 7218 7907

Freedom of Information requests

CIO-SPP-IR Ops Team
1st floor, Zone N
Main Building
Whitehall
London
SW1A 2HB

Email
CIO-FOI@mod.uk

Corporate information

Access our information

- Complaints procedure
- Our governance
- Statistics at MOD
- Our energy use
- Corporate reports
- Transparency data
- FOI releases

Jobs and contracts

- Procurement at MOD
- Working for MOD

Slika 16. Dostupnost informacija na stranicama tijela državne uprave Ujedinjenog Kraljevstva³⁸

Tablica 3. Besplatni sustavi za upravljanje sadržajem i primjeri pri kojima se koriste

Wordpress	Drupal	Joomla
Irska http://www.gov.ie/services/ UK PM: http://www.number10.gov.uk/ The Government Digital Service http://digital.cabinetoffice.gov.uk/ Brazilian Culture Ministry http://www.cultura.gov.br/site/ Administrative Conference of the United States http://www.acus.gov/ National Center for Preservation Technology and Training http://ncptt.nps.gov/ United Nations University Centre http://unu.edu/ Mission of the United States of America http://geneva.usmission.gov/	Francuska: http://www.gouvernement.fr/ Makedonija: http://vlada.mk/ PM Australia http://www.pm.gov.au/ Australian Competition and Consumer Commission http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/142 White House http://www.whitehouse.gov/ House of Representatives - Committee on Ethics http://ethics.house.gov/ House of Representatives - Committee on Science http://science.house.gov/ Department of Education - Data.ED.Gov http://data.ed.gov/ Department of Commerce - National Telecommunications and Information Administration http://www.digitalliteracy.gov/ European Space Agency http://multimedia.esa.int/ Ministry of Defense - EPNER http://www.defense.gouv.fr/ Ministry of Agriculture - Planning portal http://www.territoires.gouv.fr/ Department of Commerce http://www.commerce.gov/ Department of Commerce - Open Government http://open.commerce.gov/ General Services Administration - How To http://www.howto.gov/ Department of Conservation http://mdc.mo.gov/	UK Institute for Innovation and Improvement http://www.institute.nhs.uk/ Delegation of the European Union to the United States of America http://www.eurunion.org/eu/ European Forest Data Center http://efdac.jrc.ec.europa.eu/ European Maritime Safety Agency http://www.emsa.europa.eu/ Forest Data and Information Systems http://forest.jrc.ec.europa.eu/ Ministero dello Sviluppo Economico http://www.sviluppoeconomico.gov.it/ Predsjednik Makedonije http://www.president.gov.mk/ Ministarstvo javne uprave za djecu http://www.otroci.gov.si/ Vijeće za nuklearnu sigurnost Španjolske http://www.csn.es/

³⁷ Internetsko sjedište Brazila, prosinac 2012 <http://www.brasil.gov.br/menu-de-apoio/sobre-o-site/acessibilidade-1>

³⁸ <https://www.gov.uk/government/organisations/ministry-of-defence>

3.7. IDENTIFIKACIJA CEO

Ono što se uzima u obzir prilikom ocjene cjelokupnog online pristupa vlade jest: 1) identifikiranje vladinog CIO ('Chief Information Officer' ili ekvivalenta 2) broj poveznica do i od Vlade ka drugim državnim razinama i regionalnim/lokalnim internet stranicama 3) nudi li se 'one-stop-shop'. Zemlje koje su imale ispunjene ove uvjete više su rangirane iako su imale niže razvijene online usluge. (prema: United Nations, 2012: 61)

Povećani je slučaj imenovanja vladinih CIO i inzistiranje na "one-stop-shop". **Čak i kod zemalja koje pokazuju relativno niske razine digitalnog razvoja postoji jasna tendencija integracije svih vladinih resursa i informacija.**

Takva nastojanja ovise o tehničkim izazovima pojedine zemlje, različitim podrijetlom ranijih rješenja, tehničkoj složenosti do sustava za autentifikaciju i sigurnosne sustave, troškovima, političkim organizacijama i nastojanjima vlade i različitih državnih institucija za kooperativnost. (prema: United Nations, 2012: 61)

Parametri koji se također uzimaju u obzir jesu **korištenje otvorenog koda**, internet alati za analizu i Web 2.0 tehnologije. **U istima se primjerice ističe Island.** (Prema: Digitizing Public Services in Europe, 2010: 76)

Brzi napredak tehnologije iznova postavlja izazove za postavljanje različitih informativnih platformi. **Mediji poput društvenih mreža, alati za online sudjelovanje i najnovija paradigma "otvoreni podaci" u državnoj su upravi sporo prihvaćeni. Vlade se sporo prilagođavaju ovakvim novim pojmovima otvorenosti i interakcije. Istovremeno raste broj dostupnih uređaja, poput pametnih mobilnih telefona i tableta koje koristi sve više građana.** Pronalaženje ravnoteže između aplikacija za uređaje i pametno investiranje u određene platforme je težak zadatak s kojim se državni susreću prilikom osmišljavanja različitih platformi za dostup informacijama.³⁹

3.8. MOBILNE I PRENOSIVE TEHNOLOGIJE

Danas s bilo kojeg mjesta u bilo kojem trenutku možete pronaći i poslati informaciju. Tableti i mobiteli su računala u malom. Ne samo da vam omogućuju pronaći informacije već njegovi alati omogućuju da informacija pronađe vas. Oni vas neprestano ometaju, zvone i signaliziraju.

Studija koju je proveo hrvatski ured Nokia Siemens Networks pokazuje da u Hrvatskoj postoji 30.000 korisnika tableta i 500.000 korisnika pametnih mobilnih telefona (onih koji imaju pristup internetu i društvenim mrežama). Istraživanje provedeno od strane GfK u siječnju 2011., pokazalo je da je prosječan broj mobitela u Hrvatskoj po kućanstvu čak 2,5 komada. Istraživanje GfK o korištenju Interneta u Hrvatskoj na kraju 2011. **godine pokazuju da je informacijska i komunikacijska tehnologija zastupljena u oko 70% kućanstava Hrvatske (posjeduju stolno ili prijenosno računalo), te da skoro dvije trećine građana starijih od 15 godina koristi Internet.**

Pametni mobilni telefoni otvorili su tržište za razvoj različitih programa namijenjenih uporabi na mobitelu - aplikacija. Od uređivanja dokumenata, fotografija, video i audio materijala do lokacijskih aplikacija koje spašavaju živote.

Američki demokrati razvili su mobilnu aplikaciju koja građanima olakšava komuniciranje problema na lokalnoj razini. SeeClickFix (<http://bit.ly/fixGov>) aplikacija je koja omogućuje slanje poruka o problemima putem interneta i mobilnih telefona, a omogućava i slanje fotografije s mjesta problema i pridodavanje lokacije. Lokalne vlasti tako na dnevnoj bazi dobivaju fotografije, primjerice uništenog nogostupa, a koje se slažu po lokaciji. Raspodjela sredstava time je postala mnogo učinkovitija. I ne samo to, s obzirom na ostavljene podatke, obnovu nogostupa možete povratno iskomunicirati građanima kojima je taj slučaj predstavljao problem.

Korištenje mobilnih telefona za prenošenje poruka pravi je primjer dobrog poznavanja navika stanovništva. Ne samo informiranje već i poziv na aktiviranje po pitanju važnih pitanja. Mobitelima se građani pozivaju online kako bi glasali o prijedlogu zakona i prije no što se stavi na glasanje u parlament.

Ključni razlog kontinuirane prednosti Južne Koreje u području 'e-governmenta' **leži u razvoju i pružanju lako dostupnih mobilnih aplikacija s centralnog portala.** Aplikacije za iPhone i Android razvijene su za e-učenje, zaposlenje (otvoreni natječaji), te promjene zakonskih regulativa.⁴⁰

Mobilne tehnologije, tehnologije su koje se najbrže prilagođavaju za pružanje e-usluga, igrajući središnju ulogu kod zemalja u razvoju ili pristupu u manje razvijenim područjima. Ruralna područja tako bez velikih investicija mogu preko mobilnih uređaja pristupiti javnim servisima. Prema ovom istraživanju **25 zemalja razvilo je zasebne m-stranice, odnosno 'm-government' internet stranice koje su prilagođene prikazu preko mobilnih telefona, a čak 24 zemlje omogućile su plaćanja preko mobitela.**⁴¹

Limitacije mobilnih uređaja trebaju se uzeti u obzir prilikom razvoja i adaptacije novih kanala komunikacije. **Primijećeno je da su mnoge stranice prilagođene isključivo za pregled preko desktop računala što uzrokuje neiskoristivost i negativno iskustvo prilikom pristupa kroz drugačiju vrstu uređaja. Stranice se ne prikazuju kako je zamišljeno, ograničena veličina ekrana i materijala koji se istovremeno prikazuju utječe na kontekst i preglednost. Time se i zakida dio populacije koji možda ne koristi računalo, ali koristi tablet ili mobilni uređaj. Mobilni uređaji zato ne podnose duge forme, ali su iskoristivi za objavu bitnih informacija u kriznim situacijama ('push' tehnologije).**

Mobilni telefoni danas su uređaji koji se ponašaju kao prenosiva računala. To iz temelja mijenja način na koji građani komuniciraju s državnim institucijama. U nekim slučajevima građani mogu pristupiti javnim servisima koristeći komercijalne aplikacije na svojim telefonima. Iste nude različite korisne podatke poput lociranja najbližeg taksija, najbliže banke ili nekog državnog ureda.⁴²

Državni su sustav preusmjerili korisniku ('user-centric' pristup) koji su vidljivi na način da su **pristup istim informacijama omogućili kroz nekoliko različitih kanala od kojih svaki ima informaciju o prikazu na različitoj platformi te kroz isporuku informacija kroz suradnju državnih institucija.**

Neke od zemalja u razvoju otkrile su kako preskočiti tradicionalne razvojne cikluse uvođenjem mobilnih tehnologija kojima su premostile digitalne razvojne razlike među građanima.

Znači da ista informacija osim na internet stranici biva dostupna i preko mobitela te kroz primjerice informativne kioske. Građani su korisnici i potražitelji određenih usluga od države te ih moraju dobiti bez preferencija određenih kanala, a opet integriranih u svakodnevne navike korisnika. Velika Britanija pruža usluge putem internet portala, mobilnih portala, nacionalni telefonski kontakt centar, servisne centre i kioske.⁴³

U tehničkom smislu preporuke su raditi stranice 'responsive', odnosno omogućiti prilagođavanje preglednicima i rezoluciji ekrana (tableta, mobitela, različitih računala).

Svaka platforma mora imati zasebno razvijenu vrstu prikaza na mobilnom telefonu ili tabletu. (CSS 3 Media Queries, "Responsive Web design"). Preporučuje se izrada aplikacije koja omogućuje korištenje centralnog portala isključivo pametnim mobilnim telefonom. Također, preferira se i telefonski centar za korisnike koji nemaju pametne mobilne telefone, a traže informacije.

3.9. NEWSLETTER

'Newsletter' nije ništa drugo nego moderni letak ili brošura. Također, koriste se kako bi povećali promet na neke druge resurse, internet stranice ili društvene mreže. Newsletter svaki put ima priču koja kontekstom stvara poveznicu između organizacije i čitatelja, korisnika, građanina, susjeda, prijatelja. **Postavlja pitanja, nudi rješenja i traži pomoć.**

Pogrešno je vjerovati da građani žele čitati informacije o političarima, žele čitati o odlukama koji se tiču njihovih života. Zato 'newsletter' često treba gledati kao

³⁹ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

⁴⁰ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

⁴¹ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

⁴² United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

⁴³ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

sredstvo edukacije i alata za uspostavljanje interaktivnosti na nekoj od internetskih platformi.

'Newsletteri' se oslanjaju na postojanje velikog broja adresa e-pošte. Taj osnovni podatak koji ima svaki korisnik interneta, sakuplja se kroz obrasce na internet stranicama i putem društvenih mreža.

Svakom od tih ljudi, tisućama, desecima tisuća njih tako je moguće u istome trenutku bez novinara i ostalih posrednika jasno prenijeti svoju poruku – gotovo besplatno.

Za pravilno stvaranje i održavanje newslettera iznimno je bitna kvaliteta analitika s posebnim poveznicama preko kojih je moguće odrediti stupanj interakcije takvih poruka. Uz pomoć kvalitetne analitike, a obzirom na postavke

grupe kojoj se 'newsletter' šalje, moguće je bitno povećati efikasnost 'newslettera'.

Trebatu voditi računa o tome da kvalitetno vođenje 'newslettera' kao zasebnog dijela odnosa s javnošću (dakle, ne kao prenositelja postojećih vijesti) iziskuje angažman nekoliko ljudi stalno posvećenih analiziranju i prilagodbi sadržaja. Dakle, postojeće sustave treba nadograđivati na način da razvija upotrebljive pretraživačke alate koji bi omogućili što detaljnije filtriranje podataka. Takva baza pretvara se u bitno komunikacijsko sredstvo koje ne samo da informira već i motivira na q

4. E-GOVERNMENT U RH

4.1. ANALIZA TRENUTNE SITUACIJE

Tablica 4. Trenutne prednosti u načinima komunikacije i pristupa informacijama preko interneta

Vlada se svojim Programom obavezala na transparentnost i otvorenost rada tijela javne vlasti te uključivanje građana u oblikovanje javnih politika. ⁴⁴
Značajan je pomak učinjen ranijom Promjenom Ustava RH (Narodne novine, 76/2010 i 85/2010-pročišćeni tekst), čime je pravo na pristup informacijama postalo ustavom zajamčeno pravo.
Po prvi je puta osnovan Odjel za online komunikaciju kao dio Službe za odnose s javnošću koji između ostalog obavlja poslove pružanja informacija građanima i javnosti o aktivnostima i politici Vlade preko Internet portala i službenih računa Vlade na društvenim mrežama. ⁴⁵
Vlada je (Ured za udruge) angažirana za prijedloge građana u vidu objave javnih rasprava i savjetovanja, posebice u slučajevima suradnje s civilnim sektorom. ⁴⁶
U svojim ciljevima, a u skladu s preporukama međuvladinih institucija Vlada RH spremna je prilagoditi se savjetima i preporukama koje idu na korist povećanja transparentnosti rada i prava na informacije, posebice u smislu otklanjanja korupcije. ⁴⁷
Vlada je član Partnerstva za otvorenu vlast, a u akcijskom dokumentu tog partnerstva niz je područja u kojima se Vlada obavezala javno i transparentno komunicirati s javnosti u vidu objave informacija i ulaganja u digitalizaciju usluga javne uprave.
Po izvješću UN-a iz 2012. Hrvatska je na 10. mjestu prema brzini razvoja e-governmenta, a nakon Španjolske i Slovenije vodeća u južnoj Europi. Prva smo zemlja među zemljama u postkonfliktnom okruženju. ⁴⁸
Predsjednik Vlade, na sastanku s predstavnicima civilnog društva obvezao se poštivati Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću. Poslovnik Vlade RH promijenjen je i državna središnja tijela dužna su uz nacrt prijedloga zakona i drugih propisa priložiti izvješća o provedenom savjetovanju. ⁴⁹
Pomoćnik ministra Uprave za e-hrvatsku Darko Parić na sjednici Vlade imenovan nacionalnim promicateljem digitalnog društva. ⁵⁰
U Hrvatskoj je na internetu 63% građana starijih od 15 godina. ⁵¹
Zamjetan rast korisnika koji se na internet spajaju mobilnim telefonima. ⁵² Novi posjetitelji internetskih stranica Vlade sve češće dolaze putem mobitela. ⁵³
Vlada Republike Hrvatske je kao institucija najviše rangirana prema transparentnosti i informativnosti internetskih stranica. ⁵⁴
Većina državnih institucija već posjeduje aktivne internetske stranice. ⁵⁵
Vlada Hrvatske predstavljena je kao jedna od najpovezanijih i najkomunikativnijih na svijetu u kontekstu korištenja društvenih mreža te se u tom okviru i predstavlja kao vodeća među zemljama u regiji. ⁵⁶
Vlada Republike Hrvatske na društvenoj mreži Facebook po objavi ima doseg od 20 000 do 70 000 Facebook korisnika, a tjedni doseg između 500 000 i 800 000 korisnika. ⁵⁷
Postoje naslijeđena iskustva i rješenja pružanja informacija i usluga preko interneta (MojaUprava, "postani student", e-matica, e-upisi...).
Postoje službe za informiranje, odnosno osobe koje su "in house" zadužene za dostupnost informacija. Službenici za informiranje i zaposlenici u odnosima s javnošću upoznati su s važnošću prezentacije informacija i komunikacije preko internetskih servisa, a na to su i obvezane Zakonom. ⁵⁸
U institucijama postoji osoba zadužena za internet stranice te postoji navika rada s velikom količinom dokumenata i različitom vrstom multimedije na internetu. ⁵⁹
Održavaju se mjesečne koordinacije s glasnogovornicima državnih institucija s ciljem umrežavanja i jasnijeg prenošenja informacija.
Postoji interes od ostalih ministarstava za direktnom komunikacijom internetom (trenutno su na društvenim mrežama dostupni Vlada RH, Ministarstvo mirovinskog sustava, Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, Ministarstvo obrta i poduzetništva te veći broj ministara, ali i Hrvatski zavod za zapošljavanje).
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava koristi platformu za prikupljanje prijedloga (javne rasprave), Ministarstvo obrta i poduzetništva želi omogućiti e-konzultacije za poduzetnike s ciljem otklanjanja administrativnih prepreka prilikom otvaranja obrta i sl. ⁶⁰
Postoji želja za preuzimanjem jeftinih i otvorenih rješenja koje idu ka racionalizaciji bez izdvajanja velikih proračunskih sredstava odnosno potrebu za snažnim uštedama kroz racionalizaciju troškova. ⁶¹
Vlada od građana preko interneta dobiva podršku za svaki vid prilagođavanja i unaprjeđivanja prenošenja informacija i komunikacije građana i vlasti.
Tek 18% građana vjeruje medijima, dok njih čak 60% gotovo uopće nema povjerenja u medije. Građani ne poznaju točan izvor informacija. ⁶²

44 Program Vlade Republike Hrvatske, 2011 <http://bit.ly/YfVGuz>

45 Uredba o Uredu predsjednika Vlade Republike Hrvatske <http://bit.ly/yshYeJ>

46 Uredba o Uredu za udruge Vlade RH, čl.2 <http://bit.ly/Rsxd2h>

47 Main Findings of the Comprehensive Monitoring Report on Croatia's state of preparedness for EU membership <http://bit.ly/QScOEf>

48 United Nations E-Government Survey 2012 <http://bit.ly/zIEWox>

49 Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću <http://bit.ly/UbkY90>, stranice Vlade <http://bit.ly/SprMUB>, Polugodišnji izvještaj o otvorenosti Vlade <http://bit.ly/XRAKern>, Izmjene Poslovnika Vlade <http://bit.ly/UOnDYS>

50 72. Sjednica Vlade Republike Hrvatske <http://bit.ly/11rYyd7>

51 Istraživanje GFK: Informatička pismenost u Hrvatskoj, prosinac 2011 <http://bit.ly/ucTmCy>

52 Istraživanje GFK: Potražnja za pametnim telefonima u Europi veća nego ikad prije <http://bit.ly/UxAkqA>

53 Odjel za online komunikaciju / interne statistike

54 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

55 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

56 Istraživanje Twiplomacy, srpanj 2012 <http://bit.ly/MMqyZr>

57 Odjel za online komunikaciju / interne statistike

58 Zakon o pravu na pristup informacijama <http://bit.ly/GRFMSJ>

59 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

60 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

61 Obrazloženje državnog proračuna i financijskih planova izvanproračunskih korisnika za 2012. i projekcije za 2013. i 2014. godinu <http://bit.ly/YrevwH>

Tablica 5. Slabosti u dosadašnjem odnosu prema objavi informacija

Vlada u ovom mandatu nema objedinjenu provedbu projekta u smislu poboljšanja dostupnosti informacija internetskim uslugama prema građanima, a koji bi demonstrirao provedbu zadataka na koje se obvezala Programom vlade, korespondencijama ⁶³ i partnerstvom s međuvladinim organizacijama ^{64 65}
Posao Odjela za online komunikaciju percipira se samo kroz rad na društvenim mrežama. Društvene mreže pogrešno se pretvaraju u internetski servis građana jer po svojim tehničkim mogućnostima nisu za to predviđene. Zakinuti su ostali oblici razvoja komunikacije s javnosti preko interneta. ⁶⁶
Sa 65% Hrvatska je ispod Europskog prosjeka (82%), uzimajući u obzir cjelokupnu online prisutnost i dostupnost pojedinih informacija i servisa. Hrvatska je krajem 2010. po tim kriterijima zauzela 27. mjesto od ukupno 32 ispitane zemlje. ⁶⁷
Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću ne provodi se dosljedno po svim temama. ⁶⁸
Ne postoji dokument koji bi propisivao jasne smjernice i kriterije prilikom izrade rješenja za digitalizaciju pristupa informacija i usluga od strane tijela zaduženih za upravne poslove pa tako niti sadržaj, obveza objave pojedinih informacija, izgled i tehnologije nisu standardizirane. ⁶⁹
Vrlo mali broj internet stranica institucija zadovoljava kriterije izrazite transparentnosti (ukupno 3), a najveći broj institucija smatra se transparentnim i nedovoljno transparentnim. Takav rezultat ukazuje na potrebu daljnjeg angažiranja institucija u aktivnoj objavi informacija.⁷⁰ Institucije nisu sklone na internetskim stranicama objavljivati financije, ugovore o javnim nabavama, te proračuna s kojim raspolažu i koliko ga odgovorno troše. Zakon o pravu na pristup informacijama još se uvijek ne percipira kao ključni alat za prevenciju korupcije u javnom sektoru.⁷¹ Korisnici interneta uz društvene mreže najviše posjećuju portale (Index, Net, Jutarnji, 24sata) pa informacije i o radu Vlade dobivaju kroz internetske portale.^{72 73} Stranice institucija vlasti slabo su posjećene. Stranice Vlade mjesečno posjeti oko 80 000 korisnika.^{74 75} Postoji prevelik broj stranica za predstavljanje projekata institucija. Informacije su defragmentirane. Nalaze se na mnogo više mjesta, a nisu jednostavno pretražive. Većina stranica nije prilagođena pristupu preko mobilnih i drugih uređaja.^{76 77} Internetski prostor vezan uz vlast i njene institucije nema istovjetnu i prepoznatljivu internetsku domenu.^{78 79} Ne postoji jasna internetska platforma koja bi sistematizirala i olakšavala uključivanje u javne rasprave.⁸⁰ Ne postoji jasan komunikacijski obrazac koji bi s jednog mjesta (lakše) omogućio slanje pitanja građana prema institucijama. Ne postoji objava (najčešćih) pitanja i odgovora na svim razinama.⁸¹ Ne postoji središnje mjesto gdje bi se usluge javnog sektora jednostavno i točno prezentirale građankama i građanima, odnosno ne postoji umreženi sustav koji bi davao u vid objavljene informacije iz svih institucija.⁸² Ne postoji jasna platforma koja bi sistematizirala prijedloge građana. Građani daju prijedloge preko društvenih mreža, međutim isti se ne vrednuju i teško ih je povratno komunicirati obzirom da društvene mreže nemaju svojstvo arhive niti su predviđene za interakcije isključivo preko pitanja i odgovora.⁸³ Porast korisnika društvenih mreža Vlade RH otežava komunikaciju i smanjuje omjer odgovora na objave i pitanja korisnika zbog sveukupne količine informacija i objava korisnika.⁸⁴ Iako institucija na svojim stranicama objavljuju velik broj dokumenata, baza i registra ti podaci nisu objavljeni u lako pretraživim formatima koje korisnici mogu dalje obrađivati sukladno vlastitim interesima i potrebama, a bez dodatnog opterećivanja tijela javnih vlasti za proizvodnjom novih informacija.^{85 86}
Ne postoje kriteriji niti sistematizacija sadržaja koju osobe "in-house" mogu objavljivati na postojećim internet stranicama. Informacije koje se objavljuju na internetskim stranicama državnih institucija većinski su opisi poslova voditelja institucija, a manje se temelje na odlukama koje se direktno odnose na građane. Sadržaji su često nejasni. Ne postoji standardizirani način odgovaranja na upite. Institucije nisu vremenski ujednačene u davanju odgovora. Čak 37% tijela javne vlasti ne poštuje zakonski rok za odgovore.⁸⁷
Internetske stranice javnog sektora u potpunosti su rađene proizvodno: različiti izvođači, različita cijena i nedostatak jasnih smjernica i struktura te slaba prilagodba stvarnim potrebama korisnika. Postoje velike varijacije u troškovima gotovo identičnih projekata i preferencija prema jednom izvođaču. Potrebna je racionalizacija i smanjenje nepotrebnih troškova. Razvoj zasebnih rješenja i daljnji razvoj istih finansijski je trošak.
U Vladu ima povjerenja tek oko 11% građana. U državnu upravu / administraciju vjeruje samo oko 9% građana.⁸⁸ Građani većinom nisu upoznati s postojećim uslugama preko interneta niti načinima komunikacije s vladom i ostalim institucijama. Iz tog razloga, često su nezadovoljni jer specifičan

62 Gfk: Povjerenje u profesije/institucije, jesen 2011 http://www.gfk.hr/public_relations/press/press_articles/009409/index.hr.html

63 Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću <http://bit.ly/UbkY90>, Internet stranice Vlade <http://bit.ly/SprMUB>

64 Main Findings of the Comprehensive Monitoring Report on Croatia's state of preparedness for EU membership, str. 3 i 4 <http://bit.ly/QScOEIV>

65 Akcijski plan za provedbu inicijative 'Partnerstvo za otvorenu vlast' u RH za razdoblje od 2012. do 2013. <http://bit.ly/QQ15H0>

66 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

67 Digitizing Public Services in Europe <http://bit.ly/TZo8fw>

68 Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću <http://bit.ly/UbkY90>, Članak <http://bit.ly/SprMUB>, Polugodišnje izvještaj o otvorenosti Vlade <http://bit.ly/XRAXem>, Izmjene Poslovnika Vlade <http://bit.ly/U0nDYS>

69 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

70 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

71 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

72 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

73 Podaci servisa alexa.com <http://bit.ly/9NMPmS> Podaci servisa Gemius audience <http://bit.ly/8vExXr>

74 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

75 Podaci servisa alexa.com <http://bit.ly/9NMPmS> Podaci servisa Gemius audience <http://bit.ly/8vExXr>

76 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

77 United Nations E-Government Survey 2012, str. 12, 32 i 35 <http://bit.ly/zlEWox>

78 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

79 United Nations E-Government Survey 2012, str. 12, 32 i 35 <http://bit.ly/zlEWox>

80 Uredba o Uredu za udruge Vlade RH, čl.2 <http://bit.ly/Rsxd2h>

81 Istraživanje GFK: Informatička pismenost u Hrvatskoj, prosinac 2011 <http://bit.ly/ucTmCy>

82 Istraživanje GFK: Informatička pismenost u Hrvatskoj, prosinac 2011 <http://bit.ly/ucTmCy>

83 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

84 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

85 Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama <http://bit.ly/V1RYqc>

86 United Nations E-Government Survey 2012, str. 12, 32 i 35 <http://bit.ly/zlEWox>

87 Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama <http://bit.ly/V1RYqc>

88 Istraživanje GFK: Informatička pismenost u Hrvatskoj, prosinac 2011 <http://bit.ly/ucTmCy>

odgovor očekuju preko društvenih mreža čime se obim posla i odgovornost svodi samo na Odjel za online komunikaciju Vlade RH.⁸⁹

Tablica 6. Prilike u postojećoj situaciji

Na temelju postojećih smjernica iz međunarodnih institucija⁹⁰ i drugih zemalja lako je prihvatiti i prilagoditi sistematizaciju pristupa objavi i načinu prezentacije informacija na internetu.^{91 92 93} Od načina pristupa sadržaju do dizajna i sistematizacije.⁹⁴ Mnoge inozemne strategije javne su i otvorene javnosti.⁹⁵

Načini objave i prezentacije informacija mogu se olakšati, objediniti i učiniti pristupačnijim internet korisnicima.⁹⁶

Internet građani najviše koriste u svrhu informiranja o dnevnim događanjima. Postoji interes za odluke i novitete iz državnih institucija.⁹⁷

Stranice ministarstava mogu se povezati s informacijama javnih servisa koje koriste građanima pa tako širi sadržaj može dobiti pažnju.⁹⁸

Posjećenost društvenih mreža raste.⁹⁹ Na istima se zato mogu lakše reklamirati sistematizirane informacije i digitalne usluge. Čak 36% građana smatra da su stranice na društvenim mrežama vrlo važne za praćenje političkih događanja.¹⁰⁰

Aplikacije i servisi za komunikaciju i usluge popularizirane su pametnim telefonima i predstavljaju komunikacijski zasebno područje ostvarivo putem aplikacija specifičnih za mobilne telefone.^{101 102 103}

Prelaskom na objedinjenu domenu, vlast kao servis građana može biti prepoznatljiv na svim razinama.¹⁰⁴

Otvorenost prema prijedlozima može dobiti opipljiviju i prepoznatljivu formu u vidu građanskih prijedloga putem jednostavnih i besplatnih rješenja.¹⁰⁵

Prelaskom na isti sustav za upravljanje sadržajem (CMS) umrežavaju se baze podataka i informacije svih većih vladinih institucija. Na taj način informacije su dostupne na više razina.

Stvaranjem centralne platforme dostupnih sadržaja i usluga vladinih institucija postavljaju se mogućnosti za mnoge internet kampanje.

Zajedničkim upravljačkim sustavom (CMS), odnosno razvojem obrazaca za komunikaciju i specifične interakcije između građana i vlasti, upiti građana mogu se lakše sistematizirati i kontrolirati.

Umrežavanjem tehnologija umrežavaju se i zaposlenici javnog sektora na svim razinama. Zajednički je tako lakše koordinirati i stvarati sadržaj od kojeg građani imaju koristi. Kolaboracija i umrežavanje ljudstva proizaći će iz umreženog sustava za upravljanje sadržajem (CMS).

Zaposlenici institucija dobivaju moderniji i jednostavniji sustav (CMS) za upravljanje sadržajima (bilo da se radi o upitima i/ili prezentaciji aktivnosti).

Mogućnosti usavršavanja zaposlenih i prilika za nova iskustva, pristupe u radu i načinu oblikovanja i objave informacija.

Postoji velik broj usluga i informacija koje se mogu digitalizirati.

Postoje otvoreni, odnosno besplatni sustavi za upravljanje sadržajem koji se prihvaćaju vlasništvom cijele internet zajednice. U trošak ne ulazi razvoj sustava, već implementacija i prilagodba sustava.¹⁰⁶

Otvoreni su sustavi za prezentaciju 'data' podataka.¹⁰⁷

Postoje otvoreni, odnosno besplatni sustavi za prikupljanje i sistematizaciju peticijskih građana.¹⁰⁸

Objedinjavanjem projekata i stavljanjem projekta u vlasništvo svih građana države, odnosno otvaranjem koda opravdava se početni trošak i utječe na besplatan razvoj korisnih aplikacija od strane zajednice.

Korištenje društvenih mreža i internet platformi u načelu je besplatan alat komunikacije.

Stvaranje servisa koji su od izuzetne koristi građanima pomažu ostvariti kvalitetan odnos između vlasti i javnosti. Građani su prihvatili otvorenost i komunikaciju preko društvenih mreža, no traže pomake u komunikaciji s Vladom. Voljni su sudjelovati u osmišljavanju i testiranju ideja.¹⁰⁹

Novi sustav omogućuje kreiranje baze podataka ljudi koji komuniciraju s Vladom, jača se međusobni odnos za daljnju komunikaciju (u kriznim situacijama).

89 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

90 The European eGovernment Action Plan 2011-2015 <http://bit.ly/hRluoN>

91 UK Government design principles <http://bit.ly/HFJFds>

92 Usability.gov Guidelines <http://1.usa.gov/VccYw>

93 HowTo.gov Accessibility guidelines <http://1.usa.gov/tXiExj>

94 Gov.uk Content principles <http://bit.ly/lcyYwU>

95 White House: Digital government strategy <http://1.usa.gov/LFNKB9>

96 GONG, Godišnje istraživanje o primjeni Zakona o pravu na pristup informacijama, rujan 2012 <http://bit.ly/V1RYqc>

97 Istraživanje GFK: Informatička pismenost u Hrvatskoj, prosinac 2011 <http://bit.ly/ucTmCy>

98 HowTo.gov Accessibility guidelines <http://1.usa.gov/tXiExj>

99 Popularnost društvenih mreža, istraživanje GFK <http://bit.ly/R5CVKS>

100 Pew Internet: Politics on Social Networking Sites <http://bit.ly/TfKP2i>

101 Istraživanje GFK <http://bit.ly/ucTmCy>

102 Potražnja za pametnim telefonima u Europi veća nego ikad prije, istraživanje GFK <http://bit.ly/UxAkqA>

103 Bez telefona se ne može, istraživanje GFK <http://bit.ly/qRZmdW>

104 United Nations E-Government Survey 2012, str. 12, 32 i 35 <http://bit.ly/zIEWox>

105 White House open sources "We the People" petition app <http://bit.ly/Susq30>

106 Open Public app <http://bit.ly/gMx69Y>

107 Data.gov Releases Open Source Software <http://1.usa.gov/WeSY7E>

108 White House open sources "We the People" petition app <http://bit.ly/Susq30>

109 Odjel za online komunikaciju / interni upitnik

Tablica 7. Moguće opasnosti u pokušajima informatizacije javne uprave

Nedovoljna politička volja unutar institucija da se ostvare planirani ciljevi. Otpor prema otvaranju i transparentnom prikazivanju državnih podataka i troškova, financijskih detalja.
Neusklađena kvaliteta i vremenske razlike u postizanju ciljeva.
Velika količina upita, nespremnost na uspostavljanje komunikacije. Negativne reakcije bit će popraćene u medijima.
Nepoštivanje Zakonskih obaveza prema pristupu informacijama biti će uočljivija.
Prezentacija troškova i opravdanosti troška, odnosno opravdati potrebitost ovog projekta nad drugima jer je lako dostupan i uočljiv.
Doseg informacija i utjecaj istih može biti teško mjerljiv.
Korištenje društvenih mreža i internet platformi u načelu je besplatan alat komunikacije.
Nemogućnost provedbe umrežavanja na svim razinama, odnosno sistematizacija ljudskih resursa.
Potreba za stalnom edukacijom posebice viših razina kadrova koji će objavljivati, provjeravati i spravljati informaciju.
Održavanje sustava mogu raditi vanjske tvrtke, monopolizacija.
Nepoštivanje Zakonskih obaveza prema pristupu informacijama biti će uočljivija.
Nedovoljna informiranost građana o mogućnostima.
Krajnji rezultat možda neće osigurati očekivano korisničko iskustvo u radu s ponuđenim rješenjima.

4.2. PRISTUPI INFORMACIJAMA U JAVNOJ UPRAVI

Različitim legislativama i zakonima pravo na pristup informacijama koje posjeduju tijela javne vlasti omogućeno je gotovo svakom građaninu na svijetu¹¹⁰. Načini kojima se ostvaruju takva prava i politike nisu identični u svakoj zemlji niti se provode jednako.

U ostvarivanju takvih prava, internet, kao brzorastuće komunikacijsko sredstvo, preuzeo je veliku ulogu. Unutar programa Instituta Svjetske banke o pravu na pristup informacijama¹¹¹, razvoj digitalizacije i načina prenošenja informacija građanima preko interneta nametnuo je neke standarde sadržaja koji bi se trebali građanima omogućiti preko interneta.

Tablica 8. Obveze objave sadržaja na internetskim stranicama po preporukama Instituta Svjetske banke

Informacije o institucijama: pravna osnova institucije, unutarnji propisi, funkcije i nadležnosti
Informacije o organizaciji: Organizacijska struktura uključujući informacije o osoblju i imena i kontaktne informacije dužnosnika
Operativne informacije: Strategija i planovi, propisi, aktivnosti, procedure, izvještaji i procjene - uključujući činjenice i druge dokumente i podatke koji su korišteni prilikom izrada izvještaja i procjena
Odluke i akti: Odluke i formalni akti, osobito oni koji se direktno tiču javnosti - uključujući podatke i dokumente koji su korišteni za donošenje odluka i akata
Informacije o javnim servisima: Opisi servisa koji se nude javnosti, upute, letci, kopija formulara, informacije o naknadama i rokovima
Informacija o proračunu: Predviđeni proračun, stvari prihodi i rashodi (uključujući informacije o plaćama) i druge informacije o financijama i nalazima revizije
Informacije o sastancima: Informacije o sastancima, uključujući one koji su otvoreni za javnost i informacije kako istima prisustvovati
Načini donošenja odluka i uključivanje javnosti: Informacije o procesu donošenja odluka uključujući mehanizme konzultiranja i uključivanja javnosti u isti proces
Informacije o poticajima: Informacije o korisnicima poticaja, njihovom cilju, iznosu i implementaciji istih
Informacije o javnoj nabavi: Detaljni informacije o procesu javne nabave, kriterijima, rezultatima natječaja, kopije ugovora i izvještaji o izvršavanju ugovora
Liste, registri, baze podataka: Informacije o listama, registrima i bazama podataka koje posjeduje javno tijelo. Informacije koje od istih su dostupne online i kojima javnost može pristupiti
Katalog informacija: Registar dokumenata/informacija koje tijelo ima uključujući informacije koje se drže u bazama podataka
Informacije o publikacijama: Informacije o izdanim publikacijama, uključujući informacije jesu li publikacije besplatne ili ih se mora kupiti
Informacije o pravu na pristup informacijama: Informacijama o ostvarivanju prava na pristup informacijama, uključujući kontakt službenika za informiranje

4.3. PRAVNI I PROGRAMSKI TEMELJ ZA PREZENTACIJU INFORMACIJA NA INTERNETU U HRVATSKOJ

Planirana tehnička rješenja trebaju omogućiti ostvarivanje planova i zakona. U mnogočemu se radi o kombinaciji zakonskih zahtjeva iz Zakona o pristupu informacijama, drugih relevantnih zakona te razvijenih međunarodnih standarda.

4.3.1. PROGRAM VLADE REPUBLIKE HRVATSKE

Program Vlade spominje reforme javne uprave, a obuhvaća i informatizaciju javne uprave: “Cilj reforme javne uprave je postići **veću učinkovitost i kvalitetu pružanja usluga javne uprave**. Reorganizacija sustava javne uprave treba rezultirati **postupnim smanjenjem ukupnih troškova**. To će se **postići reorganizacijom i racionalizacijom postojećeg sustava** (smanjenje broja ureda, zavoda i agencija, unaprjeđenje procesa, redefiniranje standarda usluga, **informatizaciju**).... kao i pravo građana na objektivno i kvalitetno informiranje, ostaje naša trajna zadaća. U suvremenom svijetu internet nije samo izvor informiranja, on uz pomoć društvenih mreža povezuje ljude, a predstavlja i nezaobilazno pomagalo u obrazovnim i radnim procesima na svim razinama. Besplatan internet dostupan svima zato nije samo cilj naše kulturne politike, nego i one obrazovne i gospodarske koje Hrvatsku i njezine građane moraju u kratkom vremenu osposobiti za globalnu konkurenciju.”

“Provodeći zajedništvo s građanima u vođenju i nadzoru javnih politika, **aktivno ćemo djelovati i u provedbi globalne međunarodne inicijative Partnerstvo za otvorenu vlast**. U tom kontekstu posebno ćemo se posvetiti **jačanju fiskalne transparentnosti, što će uključivati pravodobnu i trajnu javnu dostupnost temeljnih proračunskih dokumenata i transakcija na razini svih tijela državne uprave**, učinkovit **sustav pristupa informacijama**, javnost imovinskih kartica dužnosnika te **uključivanje građana i civilnoga društva u procese donošenja i provedbe javnih politika**, u zaštitu građanskih sloboda. O snažiti ćemo informatizaciju javne uprave i izdavanje on-line dokumenata korisnicima. Razvoj informacijske tehnologije važan je za gospodarski i industrijski razvoj, jednako kao i za reformu javne uprave. Uvođenje novih tehnologija u rad javne uprave donijet će uštedu, ali i učinkovitiji i otvoreniji rad.”

“Vladinu IT politiku provodit ćemo i **unificiranjem internetskih sadržaja i sličnih sadržaja državnog aparata uvođenjem informatičkih sustava kako bi se smanjili troškovi njihovoga održavanja, a istodobno omogućio izravan rad na javnim sadržajima državne uprave.**”

4.3.2. AKCIJSKI PLAN “PARTNERSTVA ZA OTVORENU VLAST”

Akcijskim planom “Partnerstva za otvorenu vlast” planiran je napredak na području **ostvarivanja prava na pristup informacijama ostvarivanjem namjere za redovitim javnim objavljivanjem informacija od javnog interesa**, posebice informacija koje se tiču **trošenja javnih sredstava**, osiguravanja vjerodostojnosti i javne objave informacija o financiranju političkih aktivnosti i izborne promidžbe, javne nabave, dodjeljivanja javnih sredstava i ugovora o javnim poslovima.

U tom planu ističe se kako informacijske tehnologije promoviraju i podržavaju dobro upravljanje na tri osnovna načina: 1) **povećavajući transparentnost**, 2) **olakšavajući procese donošenja odluka i građanske participacije** i 3) **unaprjeđujući efikasnost pružanja javnih dobara i usluga**.

Kao jedna od mjera spominje se i rješenje za portal Moja uprava, po kojem sva tijela državne uprave imaju educirane osobe i koriste portal Moja uprava za objavu javnih informacija, uspostavljen organizacijski sustav unutar državne uprave za uređivanje portala Moja uprava i povećanje broj korisnika na 10.000 korisnika mjesečno do kraja 2013. godine. **Međutim, dokument ne donosi rješenja ili ideje u načinu prezentacije i sistematizacije svih informacija prema javnosti.**

Naglašeno je i uspostaviti jedinstveni internetski sustav za savjetovanje s javnošću u donošenju novih zakona, drugih propisa i akata.

Obveze koje su također preuzete: **Pristup informacijama, sudjelovanje javnosti u oblikovanju javnih politika, informacijske tehnologije – uprava na usluzi građanima, transparentnost postupaka javnih nabava, javnost podataka o imovini dužnosnika i rukovodećih državnih službenika, povećana transparentnost financiranja političkih stranaka, uspostavljeni mehanizmi za jačanje integriteta i otvorenosti u radu javnih poduzeća, napredak prema fiskalnoj transparentnosti.**

¹¹⁰ Right2Info. Access to Information Laws: Overview and Statutory Goals <http://bit.ly/X6B0V5>

¹¹¹ Proactive Transparency: The future of the right to information?, Helen Darbishire <http://bit.ly/bAaylc>

Tablica 9. Obveze koje proizlaze iz Akcijskog plana "Partnerstva za otvorenu vlast"

Fiskalna transparentnost – Objave proračunskih dokumenata, objave poslovanja trgovačkih društava, tumačenja proračunskih dokumenata
Poboljšati pristup informacijama
Poboljšati dostupnost podataka o trošenju javnih resursa
Korištenje informacijskih tehnologija - Osiguravanje transparentnosti rada tijela javne vlasti u funkciji ostvarenja prava građana, objedinjavanje i povezivanje svih informacija koje se tiču statusa fizičkih i pravnih osoba, a o kojima evidencije vode pojedina tijela javne vlasti; postavljanje sheme informacija drugih tijela državne uprave
Veća suradnja s građanima i civilnim društvom - Podupirati otvorene javne rasprave i savjetovanja s građanima i organizacijama civilnoga društva kako bi se identificirali prioriteta i raspodjeli proračunskih sredstava
Poboljšati praksu savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u donošenju novih zakona, drugih propisa i akata

Tablica 10. Provedbene aktivnosti iz Akcijskog plana "Partnerstva za otvorenu vlast" koje bi trebalo omogućiti i novim rješenjima sustava za upravljanje sadržajem

Objava proračunskih dokumenata
Mjesečni izvještaji o izvršenju državnog proračuna
Polugodišnji izvještaj o izvršenju državnog proračuna
Godišnji izvještaj o izvršenju državnog proračuna
Godišnja izvješća o poslovanju trgovačkih društava od posebnog državnog interesa
Za ključne proračunske dokumente izrađivati jednostavne i građanima razumljive sažetke – vodiče za građane
Na internetskoj stranici www.javnabavna.hr objediniti i javno objaviti popis poveznica na pojedinačne objavljene „Registre ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma“.
Objaviti sklopljene ugovore o javnoj nabavi i okvirne sporazume od strane Državnog ureda za središnju javnu nabavu na internetskim stranicama Državnog ureda
Stvoriti preduvjete za objavu podataka o financijskoj i nefinancijskoj imovini kojom upravlja država
Objavu javno pretražive baze podataka o izvršenim plaćanjima s jedinstvenog računa državnog proračuna sukladno propisanim proračunskim klasifikacijama
Predvidjeti obvezu javne objave financijskih izvještaja neprofitnih organizacija kroz Registar neprofitnih organizacija
Sadržajno i tehničko unaprjeđenje portala Moja uprava kao funkcionalnog servisa koji sadržava sve informacije o tome kako građani, odnosno korisnici mogu ostvariti svoja prava pred tijelima državne uprave.
Objedinjavanje i povezivanje svih informacija koje se tiču statusa fizičkih i pravnih osoba, a o kojima evidencije vode pojedina tijela javne vlasti
Postavljanje sheme informacija drugih tijela državne uprave na portal Moja uprava
Uspostaviti i redovito unaprjeđivati sustav pružanja javnih usluga putem interneta

4.3.3. ZAKON O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA

U objašnjenju prijedloga zakona sumirano je: "Pravo na pristup informacijama temelji se na načelima javnosti i slobodnog pristupa, pravodobnosti, potpunosti i točnosti informacija, načelu jednakosti te načelu raspolaganja informacijom, koja moraju poštivati tijela javne vlasti u provedbi Zakona. Uvodi se obveza tijela javne vlasti u čijoj je nadležnosti izrada nacrt zakona i podzakonskih akata **da nacrt propisa objavljuju na internetskim stranicama radi provođenja javnog savjetovanja sa zainteresiranom javnošću.**"

Zakonom se detaljno propisuje obveza tijela javne vlasti da na lako pretraživ način objavljuju informacije na svojim internetskim stranicama.

Propisuje se obveza tijelima javne vlasti da određene dokumente dostavljaju i u Središnji katalog službenih dokumenata Republike Hrvatske radi njihove trajne dostupnosti i ponovne uporabe, koji vodi Hrvatska informacijsko-dokumentacijska referalna agencija (HIDRA). Način ustrojavanja i vođenja Središnjeg kataloga pravilnikom će propisati ministar nadležan za opće uprave.

Zakon propisuje dužnost tijela javne vlasti u čijoj je nadležnosti izrada nacrt zakona i podzakonskih akata, da **na svojim internetskim stranicama objavljuju, uz godišnji plan normativnih aktivnosti i plan savjetovanja o nacrtima zakona, drugih propisa i akata koje donosi čelnik tijela, radi informiranja javnosti.** Nacrt zakona, drugog propisa ili akta o kojem se provodi javno savjetovanje sa zainteresiranom javnošću objavljuju se na internetskim stranicama u pravilu u trajanju od 30 dana, uz navođenje razloga za njihovo donošenje. **Nakon provedenog savjetovanja tijela javne vlasti su dužna obavijestiti javnost o prihvaćenim i neprihvaćenim primjedbama i prijedlozima, i na internetskim stranicama objaviti izvješće o provedenom savjetovanju te isto dostaviti Vladi Republike Hrvatske.**

Tablica 11. Obveze o sadržajima koji se objavljuju na internetskim stranicama po prijedlogu Zakona o pravu na pristup informacijama

Zakone i ostale propise koji se odnose na njihovo područje rada
Opće akte i odluke koje donose, kojima se utječe na interese korisnika, s razlozima za njihovo donošenje
Nacrt zakona i drugih propisa ili akata koje donose
Neslužbene pročišćene tekstove propisa ako su izrađeni
Godišnje planove, programe, strategije, mišljenja, upute, izvještaje o radu, financijska izvješća i druge odgovarajuće dokumente koji se odnose na područje rada tijela javne vlasti
Podatke o izvoru financiranja, proračunu i izvršenu proračuna
Informacije o dodijeljenim potporama, bespovratnim sredstvima ili donacijama uključujući popis korisnika i visinu iznosa
Informacije o svom unutarnjem ustrojstvu, s imenima čelnika tijela i voditelja ustrojstvenih jedinica i njihovim kontakt podacima
Zapisnike i zaključke sa službenih sjednica tijela javne vlasti i formalnih radnih tijela iz njihove nadležnosti i službene dokumente usvojene na tim sjednicama
Informacije o postupcima javne nabave i dokumentaciji za nadmetanje te informacije o izvršavanju ugovora
Obavijesti o raspisanim natječajima te natječajnu dokumentaciju
Postojeće registre i baze podataka ili informacije o postojećim registrima i bazama podataka iz njihove nadležnosti i načinu pristupa
Obavijesti o načinu ostvarivanja prava na pristup informacijama i ponovnoj uporabi informacija s kontakt podacima službenika za informiranje
Visinu naknade za pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija
Najčešće tražene informacije
Ostale informacije (vijesti, priopćenja za javnost, podaci o drugim aktivnostima)

Tablica 12. Obveze objavljivanje dokumenata u svrhu savjetovanja s javnošću po Zakonu o pravu na pristup informacijama

Tijela javne vlasti u čijoj je nadležnosti izrada nacrt zakona i podzakonskih akata dužna su radi informiranja javnosti na svojim internetskim stranicama objaviti uz godišnji plan normativnih aktivnosti i plan savjetovanja o nacrtima zakona, drugih propisa i akata koje donosi čelnik nadležnog tijela, a kojima se uređuju pitanja i zauzimaju stavovi od interesa za opću dobrobit.
Tijela javne vlasti dužna su objaviti na internetskoj stranici nacrt zakona, drugog propisa ili akta, o kojem se provodi javno savjetovanje sa zainteresiranom javnošću u pravilu u trajanju od 30 dana, uz objavu razloga za donošenje i ciljeva koji se žele postići savjetovanjem.
Nakon provedenog savjetovanja tijela javne vlasti dužna su o prihvaćenim i neprihvaćenim primjedbama i prijedlozima obavijestiti zainteresiranu javnost putem svoje internetske stranice na kojoj trebaju objaviti izvješće o provedenom savjetovanju sa zainteresiranom javnošću koje dostavljaju Vladi Republike Hrvatske.

Tablica 13. Načini ostvarivanja prava na pristup informacijama

Tijela javne vlasti obvezna su omogućiti pristup informacijama: pravodobnim objavljivanjem informacija o svome radu na primjeren i dostupan način, odnosno na internetskim stranicama tijela javne vlasti ili u javnom glasilu i Središnjem katalogu službenih dokumenata Republike Hrvatske, radi informiranja javnosti.
Tijelo javne vlasti ne naplaćuje naknadu za ponovnu uporabu informacija ako iste informacije objavljuje besplatno putem interneta.
Tijelo javne vlasti je dužno unaprijed putem internetske stranice objaviti sve uvjete za ponovnu uporabnu naknadu.

4.3.4. ZAKON O JAVNOJ NABAVI

Tablica 14. Obveze objave sadržaja o javnoj nabavi na internetskim stranicama

Naručitelj je obavezan na svojim internetskim stranicama objaviti popis gospodarskih subjekata s kojima je predstavnik naručitelja ili s njime povezane osobe. Ukoliko naručitelj ne posjeduje internetske stranice, navedeni popis dužan je objaviti u službenom glasilu ili na oglasnoj ploči ili ga na drugi način učiniti stalno dostupnim zainteresiranoj javnosti.
Javni naručitelj obavezan je plan nabave objaviti na internetskim stranicama u roku 60 dana od dana donošenja proračuna, odnosno financijskog plana. Sve izmjene i dopune plana nabave javni naručitelj odmah objavljuje na internetskim stranicama.
Objavljeni plan nabave i sve njegove izmjene i dopune moraju na internetskim stranicama biti dostupne najmanje do 30. lipnja sljedeće godine.
Javni naručitelj dužan je središnjem tijelu državne uprave nadležnom za sustav javne nabave odmah dostaviti podatke o internetskim stranicama na kojima je objavljen plan nabave te mu dostaviti svaku kasniju izmjenu tih podataka. Središnje tijelo državne uprave nadležno za sustav javne nabave objedinjuje na svojim internetskim stranicama popis poveznica internetskih stranica na kojima su dostupni planovi nabave svih javnih naručitelja.
Naručitelj je obavezan objaviti registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma na internetskim stranicama.
Od dana objave poziva na nadmetanje javni naručitelj obavezan je dokumentaciju za nadmetanje i svu moguću dodatnu dokumentaciju koja se odnosi na otvoreni postupak javne nabave neograničeno i u cijelosti elektronički staviti na raspolaganje u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske. U pozivu na nadmetanje navode se internetske stranice na kojima je dostupna ta dokumentacija.
Ako je potrebno, gospodarski subjekti mogu za vrijeme roka za dostavu ponuda zahtijevati dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju, a javni naručitelj dužan je dodatne informacije i objašnjenja bez odgađanja staviti na raspolaganje na isti način i na istim internetskim stranicama kao i osnovnu dokumentaciju bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva.
Javni naručitelj objavljuje zahtjev za prikupljanje ponuda na internetskim stranicama. Zahtjev mora biti dostupan na internetskim stranicama najmanje 60 dana od dana njegove objave.
U slučaju kada je u otvorenom postupku javne nabave izjavljena žalba na dokumentaciju za nadmetanje ili izmjenu dokumentacije za nadmetanje, naručitelj je, po primitku primjerka žalbe, obavezan bez odgađanja na isti način i na istim internetskim stranicama na kojima je objavljena osnovna dokumentacija za nadmetanje objaviti informaciju da je izjavljena žalba i da se zaustavlja postupak javne nabave.

4.3.5. ZAKON O PROCJENI UČINAKA PROPISA

Tablica 15. Obveze objave sadržaja na internetskim stranicama po Zakonu o procjeni učinaka propisa

Stručni nositelj izrade propisa dužan je Prijedlog plana objaviti na svojoj internetskoj stranici radi informiranja javnosti u trajanju od najmanje 15 dana, u razdoblju od 1. rujna do 30. rujna tekuće godine za sljedeću godinu.
U svrhu provedbe savjetovanja, Nacrt prijedloga iskaza s tezama za sadržaj propisa objavljuje se na internetskim stranicama Stručnog nositelja izrade

propisa.

Nakon provedenog savjetovanja, Stručni nositelj izrade propisa je putem svog Koordinatora dužan razmotriti sve primjedbe, prijedloge i mišljenja javnosti i zainteresirane javnosti na Nacrt prijedloga iskaza te o prihvaćenim i neprihvaćenim primjedbama i prijedlozima obavijestiti javnost i zainteresiranu javnost putem svoje internetske stranice.

4.3.6. ZAKON O PUČKOM PRAVOBRANITELJU

Tijela državne uprave dužna su na svojim službenim internetskim stranicama objaviti informaciju o mogućnostima obraćanja pučkom pravobranitelju.

4.3.7. ZAKON O PRORAČUNU

Po ovom zakonu, institucije su dužne polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju proračuna i polugodišnji i godišnji izvještaj o izvršenju financijskog plana objaviti na internetskim stranicama Vlade Republike Hrvatske, odnosno internetskim stranicama jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

4.3.8. KOMUNIKACIJA EUROPSKOM PARLAMENTU I VIJEĆU O GLAVNIM NALAZIMA SVEOBUHVRATNOG IZVJEŠĆA PRAĆENJU SPREMNOSTI REPUBLIKE HRVATSKE ZA ČLANSTVO U EU

Po izvješću Hrvatska nije efikasno implementirala mjere za suzbijanje sukoba interesa, odnosno način klasifikacije tajnih podataka i načine po kojima se ostvaruje pristup informacijama. Po istom izvješću osim promjene Zakona o pravu na pristup informacijama, **očekuje se puna provedba i osnaživanje administrativnog okvira za pristup informacijama.**

4.3.9. EUROPSKA DIREKTIVA O PRIVATNOSTI ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA - SMJERNICE ZA KORIŠTENJE "KOLAČIĆA" I SLIČNIH TEHNOLOGIJA

U svibnju 2011. U Europskoj uniji na snagu je stupila regulacija uporabe "kolačića" odnosno **reguliran je način za pohranu podataka ili za pristup već pohranjenim podacima u terminalnoj opremi pretplatnika ili korisnika usluga.**¹¹² U 2003. godini na snagu je stupila Europska direktiva - 2002/58/EC, koja obuhvaća temu privatnosti u domeni elektroničkih komunikacija. Direktiva je 2009. dopunjena Direktivom 2009/136/EC koja se bavi regulacijom i spomenutih "kolačića". U tumačenju odredbi izdato je temeljito objašnjenje i upute kojih se treba pridržavati.¹¹³

4.3.10. EUROPSKA DIREKTIVA O DOSTUPNOSTI INTERNET STRANICA ZA TIJELA JAVNA JAVNOG SEKTORA

Internetske stranice dužne su se pridržavati smjernica, odnosno 'Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0)' izdane od strane 'World Wide Web Consortium (W3C)'.¹¹⁴ Europski standardi usklađeni su s navedenim¹¹⁴ (international standard ISO/IEC 40500:2012¹¹⁵). Međutim, primjena tih standarda, odnosno dostupnost stranica još je uvijek na niskoj razini¹¹⁶. Iz tog je razloga EU uputila prijedlog direktive koja regulira smjernice, predstavke potrebne u zakonima i upravna rješenja.¹¹⁷ Na taj će način Europa detaljnije regulirati već postojeće svjetske standarde. Iz tog razloga nije dozvoljeno odstupati od već postojećih smjernica.

4.3.11. POVJERENSTVO ZA INFORMATIZACIJU

¹¹² New EU cookie law (e-Privacy Directive) <http://bit.ly/eQZdln>

¹¹³ New EU cookie law <http://bit.ly/MCjint>

¹¹⁴ <http://bit.ly/WclSbu>

¹¹⁵ <http://bit.ly/J58wh9>

¹¹⁶ <http://bit.ly/pVkn9G>

¹¹⁷ <http://bit.ly/T8cTOU>

Program Vlade Republike Hrvatske za mandatno razdoblje 2011.-2015. godine, u dijelu reforme javne uprave, ima za cilj uspostavu nove javne uprave koja će postati učinkovit servis građana i poslovnih subjekata.

U tom pravcu, Vlada Republike Hrvatske je osnovala Povjerenstvo za koordinaciju informatizacije javnog sektora¹¹⁸. Time je osigurala da se s jednog mjesta koordinira uvođenje informacijske i komunikacijske tehnologije u javni sektor te stvore preduvjeti za brz i ujednačen razvoj elektroničkih usluga.

4.3.12. NORME ZA OBJAVU SLUŽBENIH DOKUMENATA

Međunarodna norma objave dokumenata pod oznakom 'Otvoreni format dokumenta' (ISO 23600:2006) prihvaćena je kao hrvatska 2008. godine.¹¹⁹

4.3.13. SREDIŠNJA TIJELA JAVNE UPRAVE

U prvoj fazi ovoga plana nastoje se sumirati informacije o radu ministarstava, državnih ureda i ureda Vlade te veće upravne organizacije u sastavu ministarstava (policija, carina, porezna uprava). **Državne upravne organizacije i agencije pridružiti će se projektu u drugoj fazi.**

Tablica 16. Pregled ministarstva

1. Ministarstvo financija
2. Ministarstvo obrane
3. Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
4. Ministarstvo unutarnjih poslova
5. Ministarstvo pravosuđa
6. Ministarstvo uprave
7. Ministarstvo gospodarstva
8. Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije
9. Ministarstvo poduzetništva i obrta
10. Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava
11. Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture
12. Ministarstvo poljoprivrede
13. Ministarstvo turizma
14. Ministarstvo zaštite okoliša i prirode
15. Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja
16. Ministarstvo branitelja
17. Ministarstvo socijalne politike i mladih
18. Ministarstvo zdravlja
19. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta
20. Ministarstvo kulture

Tablica 17. Državni uredi

1. Državni ured za trgovinsku politiku
2. Državni ured za središnju javnu nabavu
3. Državni ured za upravljanje državnom imovinom
4. Državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske

Tablica 18. Državne upravne organizacije

1. Državna geodetska uprava
2. Državni hidrometeorološki zavod
3. Državni zavod za intelektualno vlasništvo
4. Državni zavod za mjeriteljstvo
5. Državni zavod za statistiku

6. Državni inspektorat
7. Državni zavod za radiološku i nuklearnu sigurnost
8. Državna uprava za zaštitu i spašavanje.

Tablica 19. Uredi Vlade

Ured za zakonodavstvo,
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina,
Ured za ravnopravnost spolova,
Ured za udruge,
Ured za razminiranje,
Ured za suzbijanje zlouporabe droga,
Ured za opće poslove Hrvatskoga sabora i Vlade Republike Hrvatske,
Ured za protokol
Ured za unutarnju reviziju
Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost
Ured zastupnika Republike Hrvatske pred Europskim sudom za ljudska prava
Ured predsjednika vlade

¹¹⁸ <http://bit.ly/13m0h1R>

¹¹⁹ Hrvatski zavod za norme <http://bit.ly/WclU30>

4.4. HRVATSKA MODERNIZIRA NAČIN KOJIM TRETIRA INFORMACIJE

Hrvatska kao buduća članica Europske unije dužna je pridržavati se određenih direktiva koje se tiču načina isporuke informacija preko interneta. Sve treba biti podređeno potrebama i pravima građana.

Po istraživanjima UN-a¹²⁰ Hrvatska je na 30. mjestu od 190 ispitanih zemalja po razvoju indeksu e-governmenta (prvo Koreja, drugo Nizozemska, slijede Ujedinjeno Kraljevstvo, Singapur, USA, Kanada, Finska).

Po istom istraživanju Hrvatska je na 10. mjestu prema brzini razvoja e-governmenta, a nakon Španjolske i Slovenije vodeća u južnoj Europi. Prva smo zemlja u postkonfliktnom okruženju.

Sa 65% Hrvatska je ispod europskog prosjeka (82%), uzimajući u obzir cjelokupnu internet prisutnost i dostupnost informacija i servisa. Hrvatska je krajem 2010. po tim kriterijima zauzela 27. mjesto od ukupno 32 ispitane zemlje.¹²¹

Prema podacima iz Registra .hr domena¹²² središnja tijela državne uprave imaju preko 250 .hr registriranih domena, čime su stvorene značajne komunikacijske prepreke za brzi i ujednačen pristup korisnika u potrazi za informacijama. Ova činjenica još je značajnija promatrajući se podaci Državnog zavoda za statistiku iz 2011. godine¹²³ prema kojima 36% korisnika interneta želi koristiti usluge e-uprave. Stoga je dužnost nadležnih tijela državne uprave osigurati provjerenu, točnu i brzu informaciju korisnicima putem službenih internetskih stranica. Naime, u nedostatku vremena građani ne mogu gubiti vrijeme pretražujući pojedinu internetsku stranicu kako bi došli do tražene informacije. Stoga se građanima informacije trebaju predstaviti na jednostavan način i na jednom mjestu jer sve što građani žele jesu informacije (informacije o njihovim pravima, provjera vlastitih osobnih podataka ili pristup javnim informacijama...).

Jedna od bitnih razlika prilikom analize sadržaja stranica vlada jest ta da se gledajući prisutnost i sadržaj na internetu pojam 'government' u **većini zemalja tretira kao sustav informacija vezan uz Vladu kao najviše državno tijelo kojeg reguliraju propisi, odluke i nadležnosti vlastitih tijela te servisi javne uprave** (odnosno engl. 'governance'), dok se na stranicama zemalja poput Srbije, Makedonije, Crne Gore i Bosne i Hercegovine pojam 'Vlada' veže uz aktivnosti i korespondencije dužnosnika Vlade, a informacije o radu i odlukama često su teško dostupne i nalaze se u različitim potkategorijama što ne odgovara prioritetima obvezujućih dokumenata koje vrijede za Hrvatsku u smislu dostupnosti i prava na pristup informacijama. **Hrvatska kao buduća članica Europske unije dužna je pridržavati se određenih direktiva koje se tiču načina isporuke informacija preko interneta.**

Mnoge zemlje koje su vodeće u e-governmentu na naslovnim stranicama objavljuju informacije o javnim službama, važeće propise i informacije kako ostvariti određena prava po servisima javne uprave.

4.4.1 STRANICE VLADE REPUBLIKE HRVATSKE

Postojeći internetski portal Vlade (www.vlada.hr), napravljen je 2007. godine. Kroz vrijeme je nadograđivan sukladno potrebama, međutim rješenje napravljeno prije 6 godina ne odgovara suvremenim načinima kategorizacije i prezentacije podataka prema građanima. Zbog povećanog obima informacija, gotovo je nemoguće snaći se u postojećim sadržajima. Naglasci su stavljani na vijesti i multimediju, dok većina posjetitelja zapravo traga za sadržajima u

drugim kategorijama, poput odluke sa sjednica Vlade, adrese i kontakte, te općenite informacije o radu Vlade i ministrima.

Postojeći izbornik organiziran je u dvije razine. Uz njega se na pojedinim stranicama javlja pomoćni izbornik ili mogućnost filtracije sadržaja. Većina posjeta sadašnjih stranica www.vlada.hr kreće se unutar druge razine glavnog izbornika pod kategorijom 'Naslovnica'. Najposjećenije time postaju 'Sjednice i odluke Vlade' (8,3%), 'O Vladi' (5,0%) te 'Priopćenja za javnost' (3,1%). Ostale poveznice prve razine sudjeluju u manje od 1% prometa osim 'Adresar i linkovi' (4,3% klikova). Brojem posjeta prednjače i najave događanja u kalendaru (u prosjeku 5,9%).

Na drugoj trećini stranica postotak klikova na poveznice opada na ispod 5% (iznimno za fotografije koje imaju 5,5% i obrasca za postavljanje pitanja Vladi 5,9%).

Unutar najčitanijih sadržaja (Sjednice vlade) svi pridodani dokumenti rijetko se otvaraju (posebice oni za koje je potrebno dodatno kliknuti (redom manje od 0,1% otvaranja). Bitni dokumenti poput Programa Vlade ne čitaju se i nisu valjano prezentirani.

Zastarjeli sustav koji je i tehnički i strukturno nadograđivan bez planova, nikako ne zadovoljava osnovne za promptan i otvoren rad. Osim nepostojanja jasne sistematizacije i podijele većina korisnika ne pronalazi interesantan sadržaj i odlazi sa stranica.

Ne postoji jasna podjela sadržaja. Struktura stranica ne odgovara interesima posjetitelja. Posjetitelji žele upoznati Vladu, zanimaju ih adrese ministarstava i odluke koje se donose. Najčešće preskaču novosti, ali ne i najave.

Na stranice Vlade većinom se dolazi preko internetskih tražilica (promet pretraživanja 67,51%), preko drugih poveznica (21,52%) i izravnom prometom (10,97%).

¹²⁰ United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People, United Nations, New York, 2012, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm

¹²¹ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media, December 2010, <http://bit.ly/TivHvt>

¹²² <http://www.dns.hr/>

¹²³ <http://bit.ly/WksuQS>

Tablica 20. Posjećenost dijelova portala www.vlada.hr za razdoblje od prosinca 2011. do prosinca 2012.

	Odredišna stranica	Posjeta	Stranice/posjet	Trajanje posjeta	Postotak novih posjeta	Broj posjeta jednoj stranici
1	/	161.864	3,99	0:03:32	42,73%	29,00%
2	/hr/naslovnica/sjednice_i_odluke_vlade_rh	6.365	3,52	0:03:29	44,90%	32,73%
3	/hr/naslovnica	5.752	3,31	0:04:17	26,03%	40,30%
4	/hr	3.389	2,89	0:03:39	31,10%	49,60%
5	/live-stream/embed/	3.21	1,12	0:00:23	84,92%	94,95%
6	/en	2.521	2,81	0:01:46	70,05%	62,08%
7	/hr/adresar_i_linkovi/ministarstva	1.868	3,19	0:02:58	49,57%	47,75%
8	/hr/naslovnica/priopcenja_za_javnost	1.053	4,06	0:07:39	25,55%	32,19%
9	/hr/naslovnica/o_vladi_rh	917	5,36	0:05:03	48,96%	49,29%
10	/hr/naslovnica/sjednice_i_odluke_vlade_rh/2012/7_sjednica_vlade_republike_hrvatske	878	2,94	0:03:06	68,68%	59,00%

Tablica 21. Posjećenost i navike posjetitelja portala www.vlada.hr za razdoblje od prosinca 2011. do prosinca 2012.

Ukupan broj posjeta	2.208.114
Ukupan broj jedinstvenih korisnika	980.951
Prosječan mjesečan broj jedinstvenih korisnika	81.754
Prosječan broj pregledanih stranica po posjetu	3.5
Prosječno trajanje posjeta	00:02:49
Posjet prema samo jednoj stranici	46.54%
Postotak posjetitelja čije je vremensko trajanje posjeta do 10 sekundi	52.54%
Broj posjetitelja koji se vraćaju na stranicu	58.97%

Tablica 22. Posjećenost portala www.vlada.hr preko mobilnih uređaja za razdoblje od prosinca 2011. do prosinca 2012.

Apple iPhone 42.548	2,43	00:01:54	45,46%	55,14%
Apple iPad 16.621	3,37	00:02:32	44,61%	45,30%
(not set) 13.511	2,00	00:01:37	68,20%	67,78%
SonyEricsson LT15i Xperia Arc 3.466	2,23	00:01:41	64,20%	65,09%
Samsung GT-I9100 Galaxy S II 2.887	2,17	00:01:33	53,72%	64,15%
HTC Desire 1.749	2,13	00:01:32	59,81%	65,81%
Samsung GT-I9000 Galaxy S 1.621	2,37	00:01:42	60,58%	62,99%
Samsung GT-I9001 1.214	2,02	00:01:28	58,65%	67,22%
SonyEricsson E15i Xperia X8 1.194	1,98	00:01:39	64,15%	66,08%
Samsung GT-S5570 Galaxy Mini 1.060	2,11	00:01:51	63,49%	63,96%

Tablica 23. Internetski preglednici kojima se najčešće pristupa portalu www.vlada.hr u razdoblju od prosinca 2011. do prosinca 2012.

Internet Explorer	986.670	44,68%
Firefox	620.070	28,08%
Chrome	408.022	18,48%
Safari	88.271	4,00%
Android Browser	40.640	1,84%
Opera	38.527	1,74%

Tablica 24. Ključne riječi kojima se najčešće pristupa portalu www.vlada.hr u razdoblju od prosinca 2011. do prosinca 2012.

Ključne riječi	Broj posjetitelja	Postotak posjetitelja
vlada rh	254.427	17,07%
(not provided)	222.313	14,91%
vlada	182.819	12,26%
sudski registar	42.268	2,84%
vlada.hr	38.566	2,59%
vlada hr	23.937	1,61%
vlada republike hrvatske	15.364	1,03%

Tablica 25. Prikaz trenutne navigacije, odnosno sistematizacije sadržaja unutar glavnog izbornika na www.vlada.hr

Naslovnica	Aktualne teme i projekti	Multimedija i fotogalerije	Preuzimanja	Kutak za medije	Adresar i linkovi
- Sjednice i odluke Vlade RH - Novosti i najave - Priopćenja za javnost - Intervjui - Iz tiska - Natječaj - O Vladi (Ministri i njihov životopis)	- Novosti iz ministarstva - Projekti Vlade RH i TDU	- Fotogalerije - Video - Video snimke sjednica Vlade RH - Audio snimke sjednica Vlade RH	- Stajališta pregovaračkog procesa - Referendum za ulazak u EU - Odluke Vlade RH i dokumenti - Publikacije - Pozadine i Screensaver - razno	(potrebna prijava)	- Članovi Vlade - Vlada RH i Uredi Vlade RH - Ministarstva - Državni uredi - Uredi državne uprave - Državne upravne organizacije - Javni sektor - EU institucije i fondovi - Županije - Gradovi - Općine - Veleposlanstva RH u svijetu - Pravosudne institucije - Korisni linkovi - Besplatni telefoni javne uprave

Tablica 26. Poveznice u podnožju www.vlada.hr

Sekundarni izbornik	Prečaci
- Natječaj javne nabave - Natječaj za zaposlenja - O portalu Vlade RH - Web bilten	- Pitajte Vladu RH - Pojmovnik - Upute i vodiči - Pravo na pristup informacija - Katalog informacija 2012 - Mapa weba

Pregled 1. Postojeća struktura www.vlada.hr

NASLOVNICA

- Sjednice i odluke Vlade RH
- Novosti i najave
- Priopćenja za javnost
- Intervjui
- Iz tiska
- Najčešći
- O Vladi (Ministri i njihov životopis)
- o Članovi Vlade (Ministarstva i kontakti)
- o Uredi Vlade
- Ured za zakonodavstvo (statično)
- Ured za protokol Vlade RH (statično)
- Ured za opće poslove Hrvatskog sabora i Vlade
- RH (statično)
- Ured za nacionalne manjine (statično)
- Ured za udruge (statično)
- Ured za ljudska prava (statično)
- Ured za razminiranje (statično)
- Ured za suzbijanje zlouporabe droga (statično)
- Ured za ravnopravnost spolova (statično)
- Ured za središnju javnu nabavu Vlade RH
- (statično)
- o Otvorena Vlada
- Odlučivanje u Vladi (statično)
- Sjednice Vlade RH (statično)
- Aktivnosti Vlade RH (statično)
- O Vladi RH (statično)
- o Ministarstva (djelatnosti)
- Ministarstvo gospodarstva (statično)
- Ministarstvo socijalne politike i mladih (statično)
- Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova
- Europske unije (statično)
- Ministarstvo financija (statično)
- Ministarstvo obrane (statično)
- Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
- (statično)
- Ministarstvo unutarnjih poslova (statično)
- Ministarstvo pravosuđa (statično)
- Ministarstvo uprave (statično)
- Ministarstvo poduzetništva i obrta (statično)
- Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava
- (statično)
- Ministarstvo pomorstva, prometa i
- infrastrukture (statično)
- Ministarstvo poljoprivrede (statično)

- Ministarstvo turizma (statično)
- Ministarstvo zaštite okoliša i prirode (statično)
- Ministarstvo graditeljstva i prostornoga
- uređenja (statično)
- Ministarstvo branitelja (statično)
- Ministarstvo zdravlja (statično)
- Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta
- (statično)
- Ministarstvo kulture (statično)
- Prethodne Vlade RH (statično)
- o Prethodne Vlade RH
- 11. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 10. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 9. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 8. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 7. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 6. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 5. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 4. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 3. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 2. Vlada Republike Hrvatske (statično)
- 1. Vlada Republike Hrvatske (statično)

AKTUALNE TEME I PROJEKTI

- Aktualne teme
- o Investicijski ciklus 2012.-2015.
- o Proračun 2012
- o Hrvatska i EU
- o Međunarodni odnosi
- o Referendum za ulazak u EU
- o HKO - Hrvatski kvalifikacijski okvir
- o Digitalna televizija
- o Evidencija ulaganja
- Novosti iz ministarstva
- Projekti Vlade RH i TDU
- o Moja uprava - Središnji portal javne uprave
- o Osobni identifikacijski broj (OIB)
- o Antikorupcijska kampanja
- o HITRO.hr
- o e-REGOS
- o Informacijski Sustav Visokih Učilišta
- o StuDOM - Ustroj lokalnih računalnih mreža
- studentskih domova
- o Centralna e-oglasna ploča sudova
- o Hrvatska kulturna baština

- o culturnet.hr
- o ePorezna
- o Katastar odlagališta
- o Digitalne zemljišne knjige
- o Sudski registar trgovačkih društava u RH
- o Registar udruga RH
- o Nacionalni program za Rome
- o e-poslovanje
- o e-Katastar
- o ePDV

MULTIMEDIJA I FOTOGALERIJE

- Fotogalerije
- Video
- Video snimke sjednica Vlade RH
- Audio snimke sjednica Vlade RH

PREUZIMANJA

- Stajališta pregovaračkog procesa
- Referendum za ulazak u EU
- Odluke Vlade RH i dokumenti
- Publikacije
- Pozadine i Screensaver
- razno

Kutak za medije
(potrebna registracija)

ADRESAR I LINKOVI

- Članovi Vlade
- Vlada RH i Uredi Vlade RH
- Ministarstva
- Državni uredi
- Uredi državne uprave
- Državne upravne organizacije
- Javni sektor
- EU institucije i fondovi
- Županije
- Gradovi
- Općine
- Veleposlanstva RH u svijetu
- Pravosudne institucije
- Korisni linkovi
- Besplatni telefoni javne uprave

4.4.2. STRANICE MOJAUPRAVA.HR

Informatizacija je obuhvatila i proces uspostave vlastitih internetskih stranica koje danas imaju sva tijela državne uprave i na kojima se predstavljaju građanima. To je svakako smanjilo potrebu za fizičkim obilaskom ureda jer se do kontakt telefona ili adrese elektroničke pošte pojedinog ureda javne uprave moglo doći i putem interneta te na taj način i brže doći do tražene informacije.

U ovom trenutku možemo reći da su **gotovo sve javne usluge koje pružaju tijela državne uprave dostupne u nekom elektroničkom obliku putem interneta** (u obliku informacije, kroz obrasce, kroz dvostranu komunikaciju) bilo na stranicama pojedinih tijela državne uprave ili putem postojećeg Središnjeg portala uprave – Moja uprava.

Središnji portal javne uprave Moja uprava pokrenut je kao projekt Vlade nakon višemesečnih priprema u listopadu 2007. godine objavom profila Građani. Iz perspektive Uredništva rad na pripremi i objavi sadržaja počeo je u lipnju, nakon niza radionica na kojima je definiran i razrađen sadržaj Portala te uspostavljena struktura upravljanja sadržajem u tijelima državne uprave.

Objavljivanjem sve većeg broja javnih informacija jača se transparentnost javne uprave, a građani na taj način mogu kontrolirati kako javna uprava troši sredstva poreznih obveznika te davati svoje prijedloge o unapređenju pojedinih postupaka ili komentirati prijedloge odluka na javnoj raspravi. Tijela javne uprave u Republici Hrvatskoj relativno su rano prepoznala mogućnost provedbe modernizacije komunikacije sa strankama (građanima i gospodarstvom) uz pomoć računala i informacijske tehnologije te su među prvim počeli uspostavljati vlastite internetske stranice. **No, razvojem tehnologije, internetske stranice na kojima se povremeno osvježavaju novi sadržaji, a kojih je svakim danom sve više, zapravo samo stavljaju građane u još veći problem kako se snaći među svim tim brojem internetskih stranicama.**

Također, u nedostatku vremena građani ne mogu gubiti vrijeme pretražujući pojedinu internetsku stranicu kako bi došli do tražene informacije. Stoga se

građanima informacije trebaju predstaviti **na jednostavan način i na jednom mjestu. Građani žele podatke** (podatke o njihovim pravima, provjerama vlastitih osobnih podataka ili pristup javnim informacijama...). Svojevrsna reorganizacija takvog načina komunikacije javne uprave s građanima započela je uspostavom portala Moja uprava 2007. godine čijim se daljnjim razvojem očekivao prestanak potreba za pojedinim stranicama tijela javne uprave. Stranice javne uprave na taj bi se način uklanjale, a sadržaj ugradio u središnji portal. Na takav način građani bi trebali pamtit i samo jednu adresu.

Ovakav sustav informacija dobar je temelj za višu razinu integracija informacija Vlade i javne uprave, odnosno dobra je polaznica za stvaranje središnjeg državnog portala. Pored mogućnosti da građani na jednom mjestu saznaju sve informacije potrebne za obavljanje neke javne usluge, koncept umrežene uprave može se realizirati i na političkoj razini informiranja.

Međutim, unatoč ambicioznim planovima, projekt zbog pomanjkanja političke volje nije proveden u cijelosti. Prva faza u razvoju Moje uprave okupila je 30-tak tijela državne uprave i, inicijalno, gotovo stotinu suradnika u pripremi i odobravanju sadržaja. Velik dio njih prošao je i obuku za korištenje sustava za upravljanje sadržajem (CMS) te tečaj pisanja za internetske stranice. Rad na Portalu bio je organiziran programski: ulogu sponzora i "stakeholder managera" imao je Središnji državni ured za e-Hrvatsku, dok je APIS IT bio partner u programu koji je osiguravao tehničku i stručnu podršku, a za svoj rad odgovarao sponzoru. U složenoj strukturi upravljanja Portalom, Uredništvo je u svom radu ovisilo o "stakeholder manageru", čija je zadaća bila osigurati suradnike za pripremu sadržaja u tijelima državne uprave, organizirati sastanke i održavati redovite kontakte sa svim dionicima, odgovarati na pristigle upite korisnika te od nadležnih tijela ishoditi odobrenja za objavu sadržaja. Moguće probleme u suradnji s ostalim dionicima u programu Uredništvo je moglo eskalirati prema sponzoru, odnosno državnom tajniku Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku.

Zamah se počeo gubiti nakon promjena koje su se na čelu Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku dogodile 2008. godine. Nakon izbora 2011. godine i promjene broja i djelokruga ministarstava došlo je do osipanja preostalih dionika koji u toj reorganizaciji prerazmješteni ili skinuti s rada na Portalu. Središnji državni ured za e-Hrvatsku je postao dio Ministarstva uprave.

Od tada do danas došlo je do zastoja u komunikaciji s dionicima, a Uredništvo je –u nedostatku jasnog mandata i uputa od sponzora – radilo na održavanju Moje uprave, pripremi vijesti i važnih datuma, te odgovaranju na pristigle upite korisnika. S obzirom na činjenicu da Uredništvo ne može intervenirati u

tekstovima koji su odobreni od strane nadležnog ministarstva, ažuriranje tema svelo se na promjenu poveznica i povlačenje članaka za koje postoji sumnja da više nisu točni, tako da je u zadnjem ažuriranju u listopadu povučeno 10 članaka iz 8 tema na profilima Građani i Gospodarstvo.

Tablica 27. Pregled posjećenosti sadržaja portala Moja uprava od lipnja 2009. godine do studenoga 2012.

		Sadržaj objavljen	Broj posjeta
1	Razvod braka	Da	25645
2	Pregled zakona i propisa	Da	15523
3	O državnoj upravi	Da	13878
4	Ostavinska rasprava	Da	13658
5	Alimentacije	Da	11813
6	Uvoz vozila	Da	11597
7	Upis u srednju školu	Da	10672
8	Izračun mirovine	Da	7772
9	Kako koristiti portal	Da	6571
10	Osobni dokumenti	Da	6124
11	Prijava rođenja djeteta	Da	6035
12	Domovnica	Da	5953
13	Promjena osobnih dokumenata	Da	5898
14	Pisanje životopisa	Da	5611
15	Izvanbračna zajednica	Da	5603
16	Iznos naknade plaće	Da	5464
17	Pomoć za opremu novorođenog djeteta	Da	5214
18	Kupnja stana ili kuće	Da	4987
19	Dionice i udjeli	Ne	4832
20	O lokalnoj samoupravi	Da	4763
21	Osobna iskaznica	Da	4745
22	Pravo na povrat poreza	Ne	4629
23	Rodiljne i roditeljske potpore	Da	4541
24	Dopunsko osiguranje HZZO-a	Da	4339
25	Upisnik poljoprivrednih gospodarstava	Da	4293
26	Domovi za starije i nemoćne osobe	Da	4199
27	Sklapanje braka	Da	4154
28	Dokumentacija za gradnju	Da	4089
29	Redoviti otkaz	Da	4039
30	Upis u katastar	Da	3830
31	Mirovinska prava	Da	3677
32	Ostvarenje prava na pomoć	Da	3676
33	Izvanredni otkaz	Da	3585
34	Putovnica	Da	3506
35	Izrada poslovnog plana	Da	3484
36	Putovanje s kućnim ljubimcima	Da	3358
37	Bolonjski proces	Da	3253
38	Raskid ugovora o radu	Da	3227
39	Javni bilježnici	Da	3177
40	Jednokratna pomoć	Da	3092
41	Vozačka dozvola	Da	3050
42	Poticaji novim poduzetnicima	Da	2996
43	Postupak kod smrtnog slučaja	Da	2959
44	Prava i obveze u braku	Da	2956
45	Nasljeđivanje	Da	2945
46	Jednokratna novčana pomoć	Da	2934
47	Doplatak za djecu	Da	2896
48	Odjava vozila	Da	2879
49	Porez na promet nekretnina	Da	2853
50	Međunarodna vozačka dozvola	Da	2843
51	Građevinska i urbanistička inspekcija	Da	2822
52	Kupnja rabljenih vozila	Da	2782
53	Promjena liječnika	Da	2761
54	Stalna pomoć	Da	2699
55	Prava za vrijeme nezaposlenosti	Da	2684
56	Izbor imena	Da	2652
57	Prava zaposlenih	Da	2628
58	Poništenje braka	Da	2578
59	Obveze prije početka radova	Da	2549
60	Odabir liječnika	Da	2546

61	Porez na nasljedstva i darove	Da	2505
62	Tko podnosi poreznu prijavu	Da	2465
63	Isplata naknade	Da	2453
64	Izbori	Da	2431
65	Registracija motornih vozila	Da	2430
66	Ozljede na radu	Da	2427
67	Odabir srednje škole	Da	2424
68	Poticanje samozapošljavanja	Da	2412
69	Oporuka	Da	2339
70	Narušavanje javnog reda	Da	2323
71	Bespovratna sredstva iz fondova EU-a	Da	2317
72	Izdavanje rješenja o uvjetima građenja	Da	2268
73	Hrvatska i EU	Da	2241
74	Registracija obrta	Da	2241
75	Porez na osobne automobile	Da	2197
76	Vrste mirovina	Da	2178
77	Pristupačnost Moje uprave	Da	2160
78	Samohrani roditelji	Da	2145
79	Reklamacije proizvoda i usluga s nedostatkom	Da	2102
80	Kunska i devizna štednja	Da	2069
81	Pravo na bolovanje 1	Da	2062
82	Obiteljski centri	Da	2059
83	Registracija plovila	Da	2023
84	Unos lijekova	Da	2007
85	Sveučilišni i/ili stručni studij	Da	2003
86	Stož u dvostrukom trajanju	Da	1997
87	Ograničenje brzine	Da	1987
88	Prekvalifikacija i dokvalifikacija	Da	1982
89	Najam nekretnine	Da	1911
90	Prodaja stana ili kuće	Da	1894
91	Udomiteljstvo	Da	1892
92	Profesionalne bolesti	Da	1861
93	Bijeli telefon	Da	1831
94	Prijenos novca preko granice	Ne	1757
95	Putni nalog	Da	1742
96	Upis u dječji vrtić	Da	1742
97	Novi akademski i stručni nazivi i novi studiji	Da	1735
98	Prava djeteta	Da	1703
99	Carinski broj	Da	1684
100	Promjena škole	Da	1666
101	Pravo na stambeno zbrinjavanje	Da	1659
102	Prijava kaznenog djela	Da	1658
103	Registri	Da	1642
104	Krediti	Da	1634
105	Upis u prvi razred	Da	1623
106	Jamstveni list	Da	1599
107	Planiranje putovanja	Da	1598
108	Zaštita dostojanstva radnika	Da	1566
109	Registracija tvrtke	Da	1505
110	Stipendije i školarine	Da	1472
111	Obvezno osiguranje	Da	1452
112	Pomoć u kući	Da	1447
113	Poticaji i potpore za zapošljavanje	Da	1439
114	Oslobođenje od plaćanja pristojbi	Da	1427
115	Obiteljski domovi	Da	1418
116	Carinske i porezne olakšice	Da	1393
117	Prijava javnog okupljanja	Da	1381
118	Osnovna škola	Da	1369
119	Premještanje na drugo radno mjesto	Da	1369
120	Platne kartice	Da	1367
121	Sustav socijalne skrbi	Da	1351
122	Liste prvenstva	Da	1348
123	Program predškole	Da	1299
124	Povreda prava	Da	1271

125	Jaslice ili čuvanje djeteta kod kuće?	Da	1233
126	Programi školovanja za učenike s teškoćama u razvoju	Da	1232
127	Provjera boniteta	Da	1231
128	Unos ručne prtljage u zrakoplove	Da	1219
129	Ocjenjivanje i provjere znanja	Da	1201
130	O nama	Da	1200
131	Prijava i odjava gostiju	Da	1190
132	Kategorizacija ugostiteljskih objekata	Da	1178
133	Prijava u HZZO	Da	1151
134	Upis na studij	Da	1142
135	Zaštita potrošača	Da	1124
136	Gimnazija ili strukovna škola	Da	1120
137	Prelazak na drugi studij i usporedno studiranje	Da	1102
138	Vrste strukovnih škola	Da	1060
139	Carine - uvozna davanja	Da	1058
140	Označavanje proizvoda	Da	1053
141	Opskrbnina	Da	1037
142	Prednost pri zapošljavanju	Da	1036
143	Uvjeti zapošljavanja	Da	1028
144	Cijepljenje	Da	1019
145	Rad trudnica i majki	Da	1013
146	94 - Hitna medicinska pomoć	Da	984
147	Zahtjev za dodjelu kredita	Da	969
148	Mobbing	Da	961
149	Privatni boravak u inozemstvu	Da	939
150	Akcije, sniženja i rasprodaje	Da	934
151	Porez na dohodak	Da	926
152	E-crew	Da	922
153	Pripadnici HVO-a	Da	917
154	Liste lijekova	Da	912
155	Internetsko bankarstvo	Da	904
156	Udruge proistekle iz Domovinskog rata	Ne	893
157	Priprema za razgovor s poslodavcem	Da	878
158	Procjena vlastitih mogućnosti	Da	878
159	Poticaji za proizvodnju	Da	869
160	Bez participacije	Da	861
161	Zbirke osobnih podataka	Da	851
162	Posvojenje	Da	848
163	Nadležnost sudova	Da	841
164	Nasilje u obitelji	Da	841
165	Radna knjižica	Da	834
166	Inspeksijski nadzor	Da	833
167	Kako postati volonter	Da	826
168	Rad kod kuće	Da	824
169	Iznos kredita i rokovi otplate	Da	820
170	Pregled zakona i propisa	Da	815
171	Zdravstvena zaštita	Da	802
172	Stručno osposobljavanje	Da	796
173	Prijava u HZMO	Da	780
174	Cestarine	Da	779
175	Ugovor o radu	Da	771
176	Dnevni boravci	Da	770
177	Liječenje i lijekovi bez participacije	Da	766
178	Uvjeti korištenja Moje uprave	Da	763
179	Rad na određeno i neodređeno vrijeme	Da	760
180	112 - Jedinstveni europski broj za hitne službe	Da	757
181	Obvezna primjena OIB-a	Da	755
182	Sudske pristojbe	Da	747
183	Podnošenje zahtjeva za kredit	Da	745
184	Državne stipendije	Da	732
185	Kredit i poticaji za turizam	Da	730
186	Pješaci u prometu	Da	730
187	Ulaganje u dionice	Da	722
188	Autorska prava	Da	719
189	Besplatni udžbenici	Ne	719
190	Investicijski fondovi	Da	716
191	Prehrana novorođenčeta	Da	707
192	Ugovor o radu	Da	705
193	Kredit	Da	703

194	Zadruge branitelja	Da	701
195	Pokop uz vojne počasti	Da	697
196	Dokazi sposobnosti	Da	690
197	Gradite s nama Moju upravu	Ne	688
198	Vrste osiguranja	Da	685
199	Državna matura	Da	683
200	Pravo na smještaj uz dijete u bolnici	Da	683
201	Stambena štednja	Da	669
202	Postupci javne nabave	Da	663
203	Uređenje groba s nadgrobnim spomenikom	Da	658
204	Prednost pri zakupu poslovnog prostora	Da	645
205	Zaštita medicinskih podataka	Da	644
206	Na službenom putu	Da	643
207	Sustav mirovinskog osiguranja	Da	637
208	Elektroničko plaćanje	Da	630
209	Račun	Da	627
210	Mladi vozači	Da	621
211	Energetska učinkovitost	Da	619
212	Prehrana i prijevoz učenika	Da	616
213	66 posto birača za pristup Hrvatske EU	Ne	615
214	Sudjelovanje u troškovima zdravstvenih usluga	Da	604
215	Factoring	Da	594
216	Pravo na naknadu	Da	594
217	Zaštita vaših podataka	Da	590
218	Volonteri u međugeneracijskoj solidarnosti	Ne	580
219	Bez carine do 1000 kuna	Ne	579
220	Zaštita osobnih podataka	Da	578
221	Poduzetničke i slobodne zone	Da	568
222	Potpore za samozapošljavanje	Ne	568
223	Pregledi u trudnoći	Da	567
224	Zapošljavanje preko HZZ-a	Da	562
225	Potpore pojedinačnim projektima	Da	556
226	Kupnja putem interneta	Ne	552
227	Poslovne dozvole za strance	Da	549
228	Autoškole	Da	546
229	Prijava poreza na dohodak	Ne	542
230	Inspekcija zaštite okoliša	Da	535
231	Nacionalna lista čekanja	Da	535
232	Jamstva i garancije	Da	530
233	Poslije poroda	Da	527
234	Za vrijeme rada, usavršavanja ili obrazovanja	Da	527
235	Škola u prirodi	Da	520
236	Proglašenje bračnog druga umrlim	Da	514
237	Dodjela stana ili kuće u državnom vlasništvu	Da	509
238	Subvencionirani smještaj	Da	509
239	Prijava poreza na dohodak	Ne	508
240	Nastava u kući i zdravstvenoj ustanovi	Da	504
241	Kako glasovati	Ne	504
242	Darovito dijete	Da	503
243	Psihosocijalna pomoć	Da	497
244	Policija u zajednici	Da	491
245	Telekomunikacije	Da	489
246	Udruge i savjetovišta	Da	488
247	Smještaj u studentski dom	Da	481
248	Studentski kredit	Da	476
249	Djeca s teškoćama u razvoju	Da	473
250	Reakcije na traumatski događaj	Da	468
251	Natječaji	Da	464
252	Prava žrtava	Da	445
253	Dogovor o minimalnoj plaći	Ne	442
254	Ostali načini zapošljavanja	Da	434
255	Biciklisti u prometu	Da	423
256	Upućivanje na liječenje u inozemstvo	Da	421
257	e-Registar godišnjih financijskih izvještaja	Da	419
258	Postupci javne nabave	Da	419
259	Razvoj seoskog turizma	Da	418
260	Prijava neetičnog ponašanja službenika	Ne	418
261	Azbestoza	Da	417
262	Rješavanje sporova	Da	411

263	e-PDV	Ne	402
264	Javne nabave	Da	399
265	Ulaganje u obveznice	Da	398
266	Medicinska rehabilitacija	Da	396
267	Investicijska potpora za kapitalna ulaganja	Da	385
268	Ekonomski učinak e-Poslovanja u poduzećima	Da	384
269	Prava volontera	Da	377
270	Fina kompenzacija	Da	376
271	e-Mirovinsko	Da	375
272	Defenzivna vožnja	Da	374
273	ugovor o djelu	Da	373
274	Javni bilježnici	Da	364
275	Uvjeti pružanja usluge	Da	363
276	9155 - Služba traganja i spašavanja na moru	Da	361
277	e-Regos	Da	358
278	Otpadna vozila i gume	Da	354
279	Opskrba električnom energijom	Da	353
280	Recikliranje	Da	352
281	Ubrzavanje postupka ostvarenja mirovine	Ne	351
282	Naknada troškova za zdravstvenu zaštitu	Da	344
283	Regionalni centri za psihotraumu	Da	341
284	Načela interoperabilnosti	Da	337
285	Prevladavanje traume	Da	318
286	Leasing	Da	316
287	Ograničenja u obradi osobnih podataka	Da	313
288	Opskrba pitkom vodom	Da	313
289	Radna dozvola	Da	310
290	Liječnička povjerenstva	Ne	307
291	Certifikacija sustava informacijske sigurnosti u e	Ne	302
292	Nadležne institucije u Hrvatskoj	Da	296
293	e-Porezna	Da	295
294	Elektronički pretraživač oglasa javne nabave	Ne	294
295	Odlaganje neopasnog otpada	Da	293
296	Zloporaba platnih kartica	Da	292
297	Krađe automobila	Da	291
298	Ugovor o volontiranju	Da	290
299	Program SAPARD	Da	283
300	Razbojstva	Da	283
301	Upravljanje informacijskom sigurnošću	Da	283
302	Registracija domene	Da	276
303	Informacijski posrednici	Da	274
304	Kakvoća zraka i mora	Da	270
305	Provale	Da	267
306	Ugovor o pristupanju objavljen na vlada.hr	Ne	265
307	Stambeni krediti	Da	260
308	EORI sustav	Ne	260
309	Moja uprava putem daljinskog upravljača	Da	257
310	Hrvatski okvir za interoperabilnost	Da	251
311	Ukidanje administrativne pristojbe	Ne	250
312	Neopravdano naplaćena zdravstvena usluga	Da	249
313	Osnove informacijske sigurnosti	Da	246
314	Zdravstvena zaštita u hitnom slučaju	Da	244
315	Toplinska energija	Da	240
316	Zbrinjavanje opasnog otpada	Ne	233
317	E-poslovanje i konkurentnost gospodarstva	Da	232
318	testna vijest	Ne	232
319	Pravo na pratitelja	Da	231
320	Centar za krizna stanja	Da	230
321	Motociklisti i mopedisti u prometu	Da	230
322	Sportski susreti umirovljenika	Ne	228
323	Novi kriteriji za upis u Policijsku škol	Da	223
324	Dividenda braniteljima	Ne	223
325	Zahtjev za doplatu za djecu u 2010.	Da	222
326	Obnova zahtjeva za doplatu za djecu	Ne	220
327	Naknade za legalizaciju	Da	215
328	Ortopedska i druga pomagala	Da	213
329	Uredba o legalizaciji	Ne	210
330	Priznavanje visokoškolskih inozemnih kvalifikacija	Ne	208
331	Prijava poreza na dohodak	Da	203

332	Biootpad	Da	200
333	Potpore za stručno osposobljavanje	Da	199
334	Poticaji za samozapošljavanje branitelja	Da	197
335	Smještaj u učenički dom	Da	197
336	Strategije i politike RH	Ne	196
337	Obveze volontera	Da	195
338	Sistematski pregledi	Da	195
339	Rad djece i malodobnika	Da	193
340	Akreditacija i certifikacija	Da	185
341	ISVU-Informacijski sustav visokih učilišta	Da	185
342	Kreditne unije	Da	185
343	Kako postati organizator volontiranja	Da	184
344	Postupak mirjenja i arbitraža u HGK-a	Da	183
345	Besplatna prva godina studija	Da	181
346	Međunarodna vozačka dozvola	Ne	178
347	Osiguranje od šteta	Da	177
348	Poslovanje u EU	Da	176
349	HITRONet	Da	172
350	Mjere za samozapošljavanje branitelja	Da	172
351	Bespovratna sredstva za male i srednje poduzetnike	Ne	171
352	Prevenција ovisnosti kod djece i mladih	Da	169
353	Medicinski otpad, boje i lakovi	Da	168
354	Poticaji za samozapošljavanje branitelja	Da	168
355	Zakon o sigurnosti prometa na cestama	Ne	167
356	Električni i elektronički otpad	Da	165
357	Plaće državnih službenika	Da	165
358	Uvjeti za prijam	Da	163
359	Informacijska sigurnost	Ne	163
360	Upisi na visoka učilišta	Ne	158
361	Pravna zaštita	Da	156
362	Liječenje u inozemstvu	Da	154
363	Sudska praksa	Da	152
364	CIO EIB	Da	151
365	Potpore za osposobljavanje branitelja	Ne	151
366	Polaganje stručnog ispita	Da	148
367	Uskrs po julijanskom kalendaru	Da	148
368	Gospodarstvenici	Ne	146
369	Priznavanje inozemnih kvalifikacija	Ne	146
370	Hitni slučajevi	Da	145
371	Poticaji za osnivanje zadruga	Da	145
372	Dodjela studentskih stipendija	Da	138
373	Upis na visoka učilišta	Ne	138
374	Europski oglasnik javnih nabava	Da	137
375	Javni poziv za samozapošljavanje branite	Ne	135
376	Poticaji za osnivanje zadruga	Da	133
377	fondovi	Ne	133
378	Državni službenici i namještenici	Da	132
379	Prijevoz umrle osobe	Da	132
380	Upisi na visoka učilišta	Ne	128
381	Dodjela studentskih stipendija	Da	127
382	Djeca u prometu	Da	127
383	Zabrana pušenja u kafićima	Da	127
384	Dan spomena na hrvatske žrtve	Ne	124
385	Upravljanje kontinuitetom rada u e-poslovanju	Da	123
386	Subvencionirana prehrana	Da	122
387	Državne stipendije za studente	Ne	121
388	Povećanje mirovina za 2,55 posto	Ne	121
389	Najčitanije u listopadu: Osobni dokumenti	Ne	120
390	Krenuli prvi povratni poreza na dohodak	Ne	119
391	probna velika gospodarstvo	Ne	119
392	Zaštita informacijske sigurnosti	Ne	119
393	Prvi specijalistički pregled	Ne	118
394	Nova tema: Potrošači	Ne	117
395	Natječaj za program Erasmus	Da	116
396	Bespovratna sredstva	Ne	116
397	Mjesec sajmovia poslova	Ne	115
398	MOBMS na novoj adresi	Ne	114
399	Prvi natječaj za zapošljavanje u EU institucijama	Ne	113
400	Zabrana pušenja u javnim prostorima	Ne	113

401	Hrvatski zavod za norme	Da	112
402	Vježbenički programi	Da	111
403	Raspisani parlamentarni izbori	Ne	107
404	Najčitanije u kolovozu	Ne	106
405	Odabir sigurnosnih kontrola u e-poslovanju	Da	104
406	Struktura državnog stručnog ispita	Da	104
407	Natječaj Inteligentna energija u Europi	Ne	104
408	MORH-ove stipendije	Ne	103
409	Odlazak na hemodijalizu	Da	102
410	Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radn	Da	102
411	CIP ICT	Da	99
412	Postupak prijama	Da	99
413	Sabor izglasao povjerenje novoj Vladi	Ne	97
414	Potpore za poduzetništvo u kulturi	Da	96
415	Natječaj za studentski dom	Ne	96
416	Natječaj za subvenciju smještaja	Da	95
417	Nova tema: Socijalna skrb	Ne	95
418	Obnova zahtjeva za doplatka za djecu	Ne	95
419	Bespovratni poticaji za obrtnike i poduzetnike	Ne	94
420	Godišnji plan bespovratnih potpora	Ne	94
421	Potpore za samozapošljavanje	Ne	94
422	Baterije i akumulatori	Da	93
423	Otpadna maziva ulja	Da	92
424	Pripremni tečajevi za djecu branitelja	Da	92
425	O ulozi GSV-a	Da	91
426	Prva banka matičnih stanica	Ne	91
427	Sajam stipendija	Da	90
428	Početak subvencioniranih kredita za stan	Da	87
429	Najčitanije u rujnu: Razvod braka	Ne	87
430	Otpad koji sadrži azbest	Da	86
431	Povećanje neoporezivog dijela plaće	Ne	86
432	Studom	Da	85
433	Prava i obveze	Da	84
434	Zimsko računanje vremena	Ne	84
435	Natječaj za program Erasmus	Da	83
436	Pripremni tečajevi za djecu branitelja	Ne	81
437	Normirna i standardizacijska tijela	Da	80
438	Potpore za poduzetništvo u kulturi	Da	80
439	U Sloveniju s novim osobnim ili putovnic	Ne	80
440	HŽ-ov novi vozni red	Ne	79
441	Dan pobjede i domovinske zahvalnosti	Da	78
442	Prijave ispita državne mature	Da	77
443	Strategije i politike EU	Da	75
444	Upisi u srednje škole	Ne	75
445	Biometrijske putovnice u cijeloj zemlji	Da	74
446	Mjeriteljstvo	Da	74
447	Mjesec sajмова poslova	Ne	74
448	E-prijava na zdravstveno osiguranje	Ne	73
449	Odgoda i odustanak	Da	71
450	Uvjeti osnivanja	Da	71
451	Nagrada Mojoj upravi	Ne	71
452	ITU	Da	70

453	HBOR-ovi krediti za bolju likvidnost	Ne	70
454	Potpore za samozapošljavanje branitelja	Ne	69
455	vgh	Ne	69
456	Liječenje u hiperbaričnoj komori	Da	68
457	Studijski dopusti	Da	68
458	Zimski uvjeti - savjeti vozačima	Da	68
459	Bespovratne potpore poduzetnicima	Ne	68
460	Raspisani predsjednički izbori	Ne	68
461	Popis stanovništva	Ne	67
462	Potpore za zapošljavanje branitelja	Ne	67
463	Povišena osnovica za socijalna davanja	Ne	67
464	Opća uprava za poduzetništvo i industriju	Da	66
465	Prilagodbeni programi	Da	66
466	Poticaji za zapošljavanje	Ne	66
467	Postupak mirenja u HUP-u	Da	65
468	Konstituiran šesti saziv Sabora	Ne	65
469	Mjesec sajмова poslova	Ne	65
470	Državna matura	Da	64
471	Lista poreznih dužnika	Da	64
472	Stipendije za studente-kadete	Da	64
473	Obveze organizatora	Da	63
474	Registracija	Da	63
475	Služenje vojnog roka	Ne	63
476	Državne stipendije	Da	62
477	Postupak mirenja u HOK-u	Da	62
478	Stipendije za branitelje i njihovu djecu	Ne	62
479	Upisi na visoka učilišta	Ne	62
480	Uveden e-recept	Da	61
481	Natječaj za mjere iz IPARD-a	Ne	61
482	Potpore za jačanje konkurentnosti	Ne	60
483	Osnivački akti	Da	59
484	Poticaji za projekte zadruga	Da	59
485	Prijevoz za studente s invaliditetom	Da	59
486	Najčitanije prošloga tjedna: Kako tražiti posao	Ne	59
487	Natječaji za studentske domove	Ne	59
488	Potpore za književno stvaralaštvo	Da	58
489	Potpore za izdavanje knjiga	Da	58
490	Potpore za poduzetništvo u kulturi	Da	58
491	Geoportal	Da	55
492	Dan mladih	Da	54
493	Dan pogibije Josipa Jovića	Da	54
494	Prostorni plan Šibensko-kninske županije	Ne	54
495	Stipendije darovitim studentima	Da	53
496	Novosti u postupku javne nabave	Ne	53
497	MORH-ove studentske stipendije	Da	52
498	Cadial	Ne	52
499	Praznik rada	Ne	52

Tablica 28. Pregled podjele sadržaja u 4 glavna područja (Građani, Gospodarstvo, Javna uprava, Društvo) kroz 25 tema. Prikazane su i Brze poveznice.

Građani	Gospodarstvo	Javna uprava	Društvo	Brze poveznice
Obrazovanje Stanovanje i okoliš Rad Zakon i red Osobne financije Promet i vozila Obitelj Branitelji i posljedice rata Treća dob Potrošači Volonteri	Pokretanje poslovanja Financije i poticaji Zaposlenici Poslovni odnosi Elektroničko poslovanje Izvoz/Uvoz Turizam Poljoprivreda	Javna služba Stručno usavršavanje i obrazovanje Informatizacija javne uprave	Osnivanje i registracija neprofitnih organizacija Financijsko poslovanje Promjene i prestanak djelovanja organizacija	Pronađite tijela javne vlasti Pregled zakona i propisa Javni bilježnici Osobni dokumenti

Pregled 2. Postojeća struktura sadržaja portal mojauprava.hr

GRADANI					
•	Obrazovanje	•	Procjena vlastitih mogućnosti	o	Vrste pomoći
o	Predškolski odgoj i obrazovanje	•	Pisanje životopisa	•	Ostvarenje prava na pomoć
•	Upis u dječji vrtić	•	Priprema za razgovor s poslodavcem	•	Stalna pomoć
•	Program predškole	•	Uvjeti zapošljavanja	•	Jednokratna pomoć
o	Osnovno obrazovanje	o	Radna knjižica	•	Na putovanju
•	Osnovna škola	•	Radni odnos	o	U inozemstvu
•	Upis u prvi razred	•	Prava zaposlenih	•	Planiranje putovanja
•	Prehrana i prijevoz učenika	•	Povreda prava	•	Putovanje s kućnim ljubimcima
•	Ocjnjivanje i provjera znanja	•	Rad djece i malodobnika	•	Unos lijekova
•	Škola u prirodi	•	Rad trudnica i majki	•	Plaćanje carine
•	Nastava u kući i zdravstvenoj ustanovi	•	Rad kod kuće	•	Unos ručne prtljage u kabinu zrakoplova
•	Promjena škole	•	Ugovor o radu	•	Izvanredna stanja i punomoć
o	Srednje obrazovanje	•	Premještanje na drugo radno mjesto	o	Službe za zaštitu i spašavanje
•	Odabir srednje škole	•	Rad na određeno i neodređeno radno vrijeme	•	112 - Jedinstveni europski broj za hitne službe
•	Gimnazija ili strukovna škola	o	Prekid ugovora o radu	•	94 - Hitna medicinska pomoć
•	Vrste strukovnih škola	•	Izvanredni otkaz	•	9155 - Služba traganja i spašavanja na moru
•	Upis u srednju školu	o	Redoviti otkaz	o	Žrtve zločina
•	Državna matura	•	Nezaposleni	•	Reakcije na traumatski događaj
•	Smještaj u učenički dom	•	Prava za vrijeme nezaposlenosti	•	Prevladavanje traume
o	Visoko obrazovanje	o	Prekvalifikacija i dokvalifikacija	•	Prava žrtava
•	Bolonjski proces	•	Mirovina	LJUDI	
•	Sveučilišni i/ili stručni studij	•	Vrste mirovina	•	Obitelj
•	Upis na studij	•	Sustav mirovinskog osiguranja	o	Brak i izvanbračna zajednica
•	Novi akademski i stručni nazivi i novi studiji	o	Izračun mirovine	•	Sklapanje braka
•	Prelazak na drugi studij i usporedno studiranje	•	Međuljudski odnosi	•	Prava i obveze u braku
•	ISVU - informacijski sustav visokih učilišta	•	Mobbing	•	Izvanbračna zajednica
•	Državne stipendije	•	Zaštita dostojanstva radnika	•	Razvod braka
•	Studentski krediti	o	Zakon i red	•	Poništenje braka
•	Smještaj u studentski dom	•	Javni red i mir	•	Proglašenje bračnog druga umrlim
•	Subvencionirani smještaj	•	Narušavanje javnog reda i mira	o	Roditeljstvo
•	Subvencionirana prehrana	•	Prijava javnog okupljanja	•	Prijava rođenja djeteta
•	Prijevoz za studente s invaliditetom	o	Policija u zajednici	•	Posvojenje
•	Stanovanje i okoliš	•	Prevenција	•	Jaslice ili čuvanje djeteta kod kuće?
o	Kupnja, prodaja ili najam nekretnine	•	Provale	•	Samohrani roditelji
•	Kupnja stanja ili kuće	•	Razbojništvo i razbojničke krađe	•	Alimentacije
•	Prodaja stana ili kuće	•	Krađe automobila	•	Prava djeteta
•	Najam nekretnine	•	Džepne krađe	o	Prava i naknade
o	Gradnja obiteljske kuće	•	Zloporaba platnih kartica	•	Pomoć za opremu novorođenog djeteta
•	Dokumentacija za gradnju	o	Prijava nezakonitog djela	•	Rodiljne i roditeljske potpore
•	Izdavanje rješenja o uvjetima građenja	•	Prijava kaznenog djela	•	Doplatka za djecu
•	Obveze prije početka radova	o	Osobni dokumenti	o	Pomoć i savjetovanje
•	Upis u katastar	•	Domovnica	•	Obiteljski centri
•	Gradevinska i urbanistička inspekcija	•	Osobna iskaznica	•	Nasilje u obitelji
o	Brige o okolišu	•	Putovnica	•	Prevenција ovisnosti kod djece i mladih
•	Energetska učinkovitost	•	Promjena osobnih dokumenata	o	Prije i nakon smrti
•	Kakvoća zraka i mora	•	Zaštita osobnih podataka	•	Postupak kod smrtnog slučaja
•	Inspekcija zaštite okoliša	o	Osobne financije	•	Oporuka
o	Postupanje s otpadom	•	Prijava poreza	•	Nasljedivanje
•	Recikliranje	•	Tko podnosi poreznu prijavu	•	Ostavinska rasprava
•	Otpadna vozila i gume	o	Upravljanje dugovima	•	Doniranje organa
•	Odlaganje neopasnog otpada	•	Platne kartice	•	Branitelji i posljedice rata
•	Biootpad	o	Krediti	o	Prava branitelja i obitelji
•	Zbrinjavanje opasnog otpada	•	Porezi i ostala davanja	•	Dionice i udjeli
•	Zdravlje	•	Porez na nasljedstva i darove	•	Staž u dvostrukom trajanju
o	Zdravstveno osiguranje	•	Porez na promet nekretnina	•	Mirovinska prava
•	Obvezno osiguranje	•	Porez na osobne automobile	•	Pripadnici HVO-a
•	Dopunsko osiguranje HZZO-a	•	Porez na kuće za odmor	•	Prednost pri zakupu poslovnog prostora
•	Sudjelovanje u troškovima zdravstvenih usluga	o	Porez na dohodak	•	Stipendije i školarine
•	Usluge na teret HZZO-a	•	Štednja i ulaganje	•	Besplatni udžbenici
•	Osobni podaci o zdravlju	•	Kunsa i devizna štednja	•	Osllobodenje od plaćanja pristojbi i naknada
o	Prava iz obveznog osiguranja	•	Stambena štednja	•	Pokop uz vojne počasti
•	Odabir liječnika	•	Ulaganje u dionice	•	Uređenje groba s nadgrobnim spomenikom
•	Promjena liječnika	•	Ulaganje u obveznice	o	Stambeno zbrinjavanje
•	Liste lijekova	•	Investicijski fondovi	•	Pravo na stambeni kredit
•	Nacionalna lista čekanja	o	Kreditne unije	•	Zahtjev za dodjelu kredita
•	Bijeli telefon	•	Osiguranja	•	Iznos kredita
o	Bolovanje	o	Vrste osiguranja	•	Kamatne stope i rokovi otplate
•	Utvrđivanje prava na bolovanje	•	Plaćanje internetom	•	Liste prvenstva
•	Naknada plaće za vrijeme bolovanja	•	Internetsko bankarstvo	•	Organizirana izgradnja
•	Isplata naknade	o	Promet i vozila	•	Dodjela stana ili kuće u državnom vlasništvu
o	Troškovi i pravo na povrat	•	Dozvole za upravljanje vozilima	o	Pomoć, olakšice, subvencije
•	Naknada troškova hitne medicinske pomoći	•	Vozačka dozvola	•	Carinske i porezne olakšice
•	Neopravdano naplaćena zdravstvena usluga	•	Međunarodna vozačka dozvola	•	Opškrbnina
•	Naknada troškova u inozemstvu	o	Autoškole	•	Jednokratna novčana pomoć
•	Troškovi prijevoza	•	Kupnja i prodaja vozila	•	Potpore za proširenje postojeće djelatnosti
o	Zdravlje djece i majki	•	Kupnja rabljenih vozila	•	Zadruga branitelja
•	Pregledi u trudnoći	•	Uvoz vozila	•	Potpore projektima braniteljskih zdruaga
•	Poslije poroda	o	Odjava vozila	o	Zdravlje, invalidi
•	Prehrana novorođenčeta	•	Registracija	•	Zdravstvena zaštita
•	Cijepljenje	•	Registracija motornih vozila	•	Medicinska rehabilitacija
•	Pravo na smještaj uz dijete u bolnici	o	Upis brodice	•	Ortopedska i druga pomagala
o	Zdravlje na radu	•	Sigurnost u prometu	•	Liječenje i lijekovi bez participacije
•	Profesionalne bolesti	•	Ograničenje brzine na cestama	•	Liječenje u inozemstvu
•	Ozljede na radu	•	Pješaci u prometu	•	Liječenje u hiperbaričnoj komori
•	Bolesti izazvane azbestom	•	Biciklisti u prometu	•	Besplatni sistematski pregledi
o	Zdravstvena zaštita u inozemstvu	•	Motociklisti i mopedisti u prometu	o	Centri za pomoć
•	Službeni put	•	Mladi vozači	•	Centri za psihosocijalnu pomoć
•	Rad, stručno usavršavanje ili obrazovanje	•	Defenzivna vozila	•	Centar za krizna stanja
•	Privatni boravak u inozemstvu	o	Djeca u prometu	•	Regionalni centri za psihotraumu
•	Upućivanje na liječenje u inozemstvo	•	Cestarine	o	Zapošljavanje
•	Rad	•	Cestarine	•	Stručno osposobljavanje
o	Kako tražiti posao	o	Socijalna skrb	•	Prednost pri zapošljavanju
•	Uključivanje na tržište rada	•	Djelatnosti	•	Poticanje samozapošljavanja
			Sustav socijalne skrbi	o	Udruge, okupljanje

- Udruge proistekle iz Domovinskog rata
- Treća dob
- o Starenje u vlastitom domu
- Dnevni boravci
- Pomoć u kući
- Volonteri u međugeneracijskoj solidarnosti
- o Skrb izvan obitelji
- Smještaj u domove za starije i nemoćne osobe
- Smještaj u obiteljske domove
- Udomiteljstvo
- Potrošači
- o Vaša prava
- Zaštita potrošača
- Udruge i savjetovališta
- Rješavanje sporova
- o Prije kupnje
- Označavanje proizvoda
- Akcije, sniženja i rasprodaje
- o Nakon kupnje
- Račun
- Reklamacije proizvoda i usluga s nedostatkom
- Jamstveni list
- Inspekcijski nadzor
- o Javne usluge
- Uvjeti pružanja usluge
- Opskrba električnom energijom
- Opskrba pitkom vodom
- Telekomunikacije
- Toplinska energija
- Volonteri
- o Volontiranje
- Kako postati volonter
- Prava volontera
- Obveze volontera
- o Organizatori volontiranja
- Kako postati organizator volontiranja
- Obveze organizatora volontiranja
- Ugovor o volontiranju

Izdvojeno:

- Izbori
- O lokalnoj samoupravi
- O državnoj upravi
- Hrvatska i EU

GOSPODARSTVO

- Pokretanje poslova
- o Prije pokretanja posla
- Izbor imena tvrtke
- Izrada poslovnog plana
- Poslovne zone
- o Registracija poslovne aktivnosti
- Registracija tvrtke
- Registracija obrta
- Prijava zdravstvenog osiguranja
- Prijava mirovinskog osiguranja
- Poslovne dozvole za strance
- Financije i poticaji
- o Prikupljanje financijskih sredstava
- Poticaji i potpore
- Jamstva Hamaga
- Kreditni vodič
- Bespovratna sredstva iz fondova EU
- o Upravljanje financijama
- Izvještavanje srednjih i velikih poduzeća
- Faktoring
- Leasing
- Prebijanje dugovanja
- Zaposlenici
- o Zapošljavanje
- Poticaji i potpore za zapošljavanje
- Zapošljavanje preko HZZ-a
- Ostali načini zapošljavanja
- Zapošljavanje stranaca
- o Radni odnosi
- Sklapanje ugovora o radu
- Sklapanje ugovora o djelu
- Raskid ugovora o radu
- Poslovni odnosi
- o Zaštita osobnih podataka
- Zbirke osobnih podataka
- Obrada osobnih podataka
- o Rješavanje sporova
- Postupak mirenja i arbitraže u HGK
- Postupak mirenja u HOK-u
- Postupak mirenja u HUP-u
- Nadležnost sudova
- Sudske pristojbe
- Sudska praksa
- Elektroničko poslovanje
- o Značaj e-poslovanja
- Ekonomski učinak e-poslovanja
- E-poslovanje i konkurentnost gospodarstva
- o Nacionalna infrastruktura i projekti
- Elektroničko plaćanje
- Informacijski posrednici
- Registar godišnjih financijskih izvještaja
- e-Regos
- Sustav ePorezna
- e-Mirovinsko
- o Politički, institucionalni i pravni okvir
- Nadležne institucije u Hrvatskoj
- Strategije i politike EU-a
- Nadležne EU institucije

- o Financiranje i potpore
- CIP EIP
- CIP ICT PSP
- o Norme i interoperabilnost
- Načela interoperabilnosti
- Sustav normizacije
- Akreditacija i certifikacija
- Mjeriteljstvo
- Normizacijska tijela
- o Sigurnost e-poslovanja
- Osnove informacijske sigurnosti
- Upravljanje sigurnosnim rizicima
- Odabir sigurnosnih kontrola
- Upravljanje kontinuitetom e-poslovanja
- Izvoz/uvoz
- o Nastup na stranim tržištima
- Hrvatska izvozna ofenziva
- Informacije o stranim tržištima
- Gospodarska diplomacija
- o Isprave i potvrde za izvoz
- Carinski broj
- Upis u izvoznički registar
- Izvozna dokumentacija
- Vanjska proizvodnja
- o Porezne i carinske olakšice
- Bescarinski privremeni izvoz
- Povrat PDV-a
- Djelatnost
- Turizam
- o Obveze u poslovanju
- Kategorizacija ugostiteljskih objekata
- Prijava i odjava gostiju
- Prijava posade i putnika na plovilima (e-Crew)
- o Krediti i potpore
- Krediti i poticaji
- Razvoj seoskog turizma
- Poljoprivrede
- o Prava i obveze
- Upisnik poljoprivrednih gospodarstava
- Osiguranja od šteta
- o Mogućnosti
- Poticaji za proizvodnju
- Investicijska potpora za kapitalna ulaganja
- Natječaj
- Program SAPARD

Izdvojeno:

- O ulozu GSV-a
- Poslovanje i EU

JAVNA UPRAVA (beta)

- Javna služba
- o Prijam u državnu službu
- Uvjeti za prijam u državnu službu
- Postupak prijama
- Probni rad
- Stručno osposobljavanje bez radnog odnosa
- o Državni službenici
- Državni službenici i namještenici
- Prava i obveze državnih službenika
- Plaće državnih službenika
- Stručno usavršavanje i obrazovanje
- o Vježbenički i prilagodbeni programi
- Vježbenički programi
- Prilagodbeni programi
- Studijski dopusti
- o Polaganje državnog stručnog ispita
- Polaganje državnog stručnog ispita
- Rokovi i mjesto polaganja
- Struktura državnog stručnog ispita
- Odgoda i odustanak
- Popravni ispit i ponavljanje
- Informatizacija javne uprave
- o Okviri i projekti
- Hrvatski okvir za interoperabilnost
- HITRONet

DRUŠTVO (beta)

- Osnivanje i registracija neprofitnih organizacija
- o Osnivanje udruga
- Uvjeti osnivanja
- Osnivačka skupština
- Osnivački akti
- Tijela udruge i ovlašteni predstavnici
- Registracija
- Registracija stranih udruga
- Djelatnost udruge
- Financijsko poslovanje
- o Imovina organizacije
- Imovina udruge i odgovaranje za obveze
- Raspolaganje imovinom
- o Neprofitno knjigovodstvo
- Otvaranje žiro-računa
- Plaćanja u gotovini
- Plaćanja virmanskom doznakom
- Blagajnički maksimum
- Plaćanja i naplata s inozemstvom
- Kompenzacije, prijeloji i cesije
- Obvezne knjigovodstvene evidencije
- Obvezni knjigovodstveni i statistički izvještaji
- Ostale obvezne evidencije
- o Porezne i carinske obveze
- Oporezivi i neoporezivi prihodi

- Obveznici poreza na dobit
- Obveznici poreza na dodanu vrijednost
- Promjene i prestanak djelovanja
- o Nadzor i promjene
- Prijava promjena
- Prekršaji i novčane kazne
- Nadzor nad djelovanjem
- o Prestanak djelovanja
- Zabrana djelovanja
- Likvidacijski i stečajni postupak
- Brisanje iz Registra

VIJESTI

VAŽNI DATUMI (Sve obljetnice, obilježja, dani, blagdani...)

BRZE POVEZNICE

- Pronađite tijela javne vlasti
- o Zakonodavna vlast
- o Izvršna vlast
- o Sudbena vlast i pravosuđe
- o Ustanove Javnog Sektora
- o Poduzeća od javnog interesa
- o Diplomatska predstavništva
- o Lokalna i regionalna samouprava
- Pregled zakona i propisa
- o Pretraživanje objavljenih zakona i propisa
- o E-Doc baza Hrvatskog sabora (
- o Pretraživanje E-kataloga službene dokumentacije Republike Hrvatske
- o Interaktivni preglednik propisa iz područja poreza, prireza i doprinosa
- Javni bilježnici
- o Popis i pretraživanje javnih bilježnika u Hrvatskoj (otvara novi prozor).
- o Pravidnik o privremenoj javnobilježničkoj tarifi
- o Pravidnik o visini nagrade i naknade troškova javnog bilježnika kao povjerenika suda u ostavinskom postupku
- Osobni dokumenti
- o Osobna iskaznica
- o Putovnica
- o Vozačka dozvola
- o Promjena osobnih dokumenata
- o Domovnica

4.4.3. NAČINI I NAVIKE OBJAVE INFORMACIJA TIJELA DRŽAVNE UPRAVE

Za jasniji uvid u postojeću situaciju, ministarstva, državni uredi i uredi Vlade koji imaju internet stranice dobili su zadatak u studenom 2012. godine odgovoriti na pitanja kojima bi se lakše ispitalo u kojoj se mjeri ispunjavaju preporučene međunarodne i nacionalne zakonske obveze prema vrsti i načinu prezentacije informacija prema javnosti na svojim internetskim stranicama. Kako su tijela državne uprave sama analizirala ispunjavaju li tražene mogućnosti, ovo istraživanje uzima se kao okvirni pokazatelj trenutne situacije. **Napomena, mnoga tijela u svojim internetskim rješenjima nisu imali tehničke mogućnosti udovoljiti nekim zahtjevima što ide u prilog inicijativi promjene u načinu prezentacije informacija.**

U rezultatima istraživanja prilikom obrade podataka u većem djelu u obzir su uzimana ministarstva jer, osim što su veća institucionalna cjelina, gotovo sva mogu dati odgovore na postavljena pitanja. Uredi Vlade i državni uredi variraju u ustrojstvu, načinu komunikacije prema javnosti i količini informacija. Njihove specifičnosti uzimane su u obzir, ali su naprema ministarstvima i državnoj upravi u cijelosti, njihove specifičnosti lakše prilagodljive cjelokupnom kontekstu. Takva prednost, odnosno njihove aktivnosti vođenja poslova državne uprave, unutar unificirane cjeline bit će stavljen u fokus i širi kontekst.

Istraživanje je fokusirano na:

- a) internet stranice institucije
- b) internet stranice koje su u vlasništvu institucije
- c) internet stranice ureda Vlade i državnih ureda

Prema odgovorima 'Da' ili 'Ne' bodovana su područja: Adrese i dostupnost, Pravni temelj, Organizacija institucije, Pravo na pristup informacijama, Savjetovanja sa zainteresiranom javnošću, Javna nabava, Informacije o radu institucije i objave dokumenta, troškovi rada, načini financiranja i dodjele financija, Sadržaji i oblikovanje sadržaja.

4.4.3.1. INTERNET STRANICE INSTITUCIJE

Tablica 29. Rezultati upitnika ministarstava na pitanja internetskih adresa i dostupnosti korisnicima

ADRESE I DOSTUPNOST // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Postoje li adrese internetskih stranica vaše institucije koje bi zbog novog ustrojstva mogle zbuniti korisnike	10	10	50	50
Sadrži li stranica vašeg ministarstva tražilicu	20	0	100	0
Da li je stranica prilagođena osobama s posebnim potrebama?	5	15	25	75
Postoje li sadržaji stranice ili neki njeni dijelovi na drugim jezicima?	16	4	80	20
Da li je vaša stranica prilagođena za pregled na drugim uređajima?	10	10	50	50

Čak polovina stranica institucija zbog novog ustrojstva povezuje se s internetskim adresama iz prošlih mandata vlasti. **Potrebno je ukinuti stare i duplicirajuće domene institucija i stvoriti prepoznatljivo polazišno mjesto za informacije tijela državne uprave.**

Kod pitanja prilagodbe osobama s posebnim potrebama, u većini slučajeva radi se o mogućnosti povećanja veličine teksta, dok samo jedno ministarstvo spominje mogućnost promjene kontrasta (Ministarstvo socijalne politike i mladih). Većina stranica svoj sadržaj prevodi na engleski jezik, tek Ministarstvo gospodarstva dijelove stranica posjeduje i na njemačkom jeziku. Stranice koje su prilagođene drugim uređajima u većini slučajeva prilagođeni su za pregled na pametnim telefonima i tabletima. Međutim, provjerom pristupa stranicama preko mobilnih telefona niti jedna stranica zapravo nema zasebno razrađen pregled koji je prilagođen za pametni telefon ili tablet, osim stranica Ministarstva socijalne politike i mladih.

Na svim stranicama potrebno je poštivati standarde u HTML-u, standarde za osobe s posebnim potrebama te osigurati prijevod sadržaja na engleski jezik, kao i kvalitetan i koristan pristup preko svih uređaja.

Tablica 30. Rezultati upitnika ministarstava na pitanja vezana uz informacije o pravnom temelju

PRAVNI TEMELJ // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Sadrže li stranice opis nadležnosti ministarstva?	17	3	85	15
Koristite li u opisima nadležnosti citate zakona/propisa?	14	6	70	30
Imate li objavljene Zakone i podzakonske akte (pravilnike, uredbu), a vezane uz pravi temelj ministarstva?	19	1	95	5

Za sva ministarstva potrebno je osigurati i specificirati objavu pravnih temelja.

Tablica 31. Rezultati upitnika o predstavljanju organizacijske structure ministarstava

ORGANIZACIJA INSTITUCIJE // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Da li na stranicama ministarstva imate navedenu organizaciju ministarstva?	20	0	100	0
Da li je struktura organizacije jasno vidljiva iz izbornika stranice?	16	4	80	20
Da li su uz strukturu navedeni brojevi zaposlenika po organizacijskim jedinicama?	4	16	20	80
Jesu li uz strukturu navedena imena zaposlenika?	12	8	60	40
Imate li objavljena imena dužnosnika?	20	0	100	0
Imate li objavljene životopise dužnosnika?	18	2	90	10
Imate li objavljene kontakte dužnosnika?	20	0	100	0

Imena zaposlenika najčešće se navode do razine načelnika sektora odnosno voditelja odjela. **Potrebno je navesti organizacijsku strukturu ministarstva i broj zaposlenika.**

Tablica 32. Rezultati upitnika o dostupnosti informacija

PRAVO NA PRISTUP INFORMACIJAMA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Imate li objavljen katalog informacija?	17	3	85	15
Imate li objavljen kontakt službenika za informiranje?	19	1	95	5
Postoji li objavljen popis najčešće postavljanih pitanja i odgovora?	13	7	65	35
Objavljujete li informacije o podnesenim zahtjevima, predstavkama, peticijama i prijedlozima koje su korisnici poduzeli prema instituciji?	2	18	10	90
Objavljujete li natječajnu dokumentaciju?	20	0	100	0

Građani ministarstva u većini slučajeva mogu kontaktirati preko adrese e-pošte, međutim postoje i kombinacije s automatiziranim obrascima (formama). Iako kontakti postoje, kod različitih ministarstava nalaze se na različitim mjestima i različitim grupama. **Potrebno je unificirati kontakt pristup s jednog referentnog mjesta. Osigurati pregledan adresar koji se može grupirati po kategorijama, abecedi, institucijama.**

Tablica 33. Validacija koda internetskih stranica prema W3C standardu

	Broj grešaka	Broj upozorenja
Ministarstvo gospodarstva	0	0
Ministarstvo socijalne politike i mladih	13	1
Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije	7	3
Ministarstvo financija	4	0
Ministarstvo obrane	4	0
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	39	4
Ministarstvo unutarnjih poslova	19	3
Ministarstvo pravosuđa	19	3
Ministarstvo uprave	5	0
Ministarstvo poduzetništva i obrta	1	0

Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava	9	0
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	2	0
Ministarstvo poljoprivrede	1	0
Ministarstvo turizma	0	0
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	20	1
Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	20	1
Ministarstvo branitelja	2	1
Ministarstvo zdravlja	30	1
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	21	15
Ministarstvo kulture	8	1
Vlada Republike Hrvatske	18	11
Moja uprava	0	1

Tablica 34. Rezultati upitnika o savjetovanjima

SAVJETOVANJA SA ZAINTERESIRANOM JAVNOŠĆU // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Objavljujete li informacije o postupku savjetovanja?	18	2	90	10
Objavljujete li nacrt prijedloga propisa?	17	3	85	15
Postoji li internet forma (aplikacija/ obrazac) kojom se jednostavno mogu upisivati i slati prijedlozi i komentari?	11	9	55	45
Postavljate li izvješća o završenim savjetovanjima na internet stranice?	10	10	50	50

Iako većina ministarstva objavljuje javne rasprave i savjetovanja, prilažući i prijedloge propisa, način prikupljanja prijedloga nije ujednačen. Također, najbitniji dio rasprave, **odnosno krajnje izvješće o završenom savjetovanju u većini se slučajeva ne objavljuje**. Po zakonu izvještaj o savjetovanju obaveza je priložiti izvještaj Vladi, ali i **objaviti na internet stranicama**.

Tablica 35. Rezultati upitnika o podacima javnih nabava

JAVNA NABAVA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Imate li objavljen i ažuriran plan postupka javne nabave za tekuću godinu?	20	0	100	0
Objavljujete li i ažurirate popis sklopljenih poslova javne nabave?	19	1	95	5
Jesu li takvi popisi pretraživi?	13	7	65	35
Objavljujete li izjave o nepostojanju sukoba interesa?	17	3	85	15
Objavljujete li sklopljene ugovore i dodatke ugovoru?	14	6	70	30
Jesu li takvi popisi pretraživi?	9	11	45	55
Objavljujete li izvještaje o izvršenju ugovora o javnoj nabavi?	13	7	65	35

Popisi poslova javne nabave i ugovora, ako se objavljuju, objavljuju se dokumentima formata poznatog kao pdf. Po Zakonu o javnoj nabavi, gotovo svaki aspekt javne nabave mora se objaviti i na internetu. Iako vrlo bitna stavka, posebice kada se radi o ocjenama transparentnosti i davanja informacija, kod nekih se ministarstava teško pronalazi u izbornicima. Iako ista pravila vrijede za sve institucije (naručitelje) proces objave i količina informacija nije usklađena. **Unificirati način i pravila objave javne nabave za svaku instituciju.**

Tablica 36. Rezultati upitnika o informacijama o radu institucije

INFORMACIJE O RADU INSTITUCIJE I OBJAVE DOKUMENATA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Objavljujete li aktualnosti institucije (učestale objave/ vijesti)?	20	0	100	0
Kategorizirate li objave aktualnosti (učestale objave/vijesti)?	18	2	90	10
Objavljujete li promjene Zakona, podzakonskih akata, pravilnika i uredbi koje se odnose na područja nadležnosti vaše institucije?	19	1	95	5
Objavljujete li izvještaje/evaluacije? Izvještaj o radu institucije, izvještaj o radu pojedinih odjela, inspekcije i sl.	11	9	55	45
Objavljujete li sve strateške dokumente?	17	3	85	15

Sadržaj koji se često objavljuje najčešće se kategorizira u 'Vijesti', 'Najave', 'Priopćenja', 'Novosti iz medija' i zapravo je uzorak **koji se gotovo identično ponavlja kod stranica ministarstava**.

Tablica 37. Rezultati upitnika o financijama

TROŠKOVI RADA, NAČINI FINANCIRANJA I DODJELA FINANCIJA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Postoji li objavljen proračun vaše institucije za tekuću godinu?	7	13	35	65
Postoji li izvještaj o izvršenju proračuna za proteklu godinu?	6	14	30	70

Objavljujete li izvještaje revizije za protekle godine?	1	19	5	95
Objavljujete li popis korisnika donacija?	7	13	35	65
Objavljujete li iznos dodijeljenih donacija po korisniku?	8	12	40	60

Kada se radi o financijama, iako postoje zakonske obaveze, **objave resursa i načina korištenja često izostaju. Ovo područje zapravo je po ocjenama najlošije kada se radi o transparentnosti informacija.** Iako nadležna državna tijela objavljuju sve ključne dokumente državnog proračuna (strategiju vladinih programa za trogodišnje razdoblje, smjernice ekonomske i fiskalne politike za trogodišnje razdoblje, državni proračun s projekcijama, mjesečne izvještaje o izvršenju državnog proračuna, polugodišnje i godišnje izvještaje o izvršenju državnog proračuna i izvanproračunskih fondova, izvještaj o obavljenoj reviziji godišnjeg izvještaja o izvršenju državnog proračuna Državnog ureda za reviziju), postoji prostor za poboljšanja u njihovom sadržaju, ali i izradi popratnih dokumenata, primjerice vodiča za građane, čime bi se doprinijelo fiskalnoj transparentnosti kao bitnoj sastavnici djelotvornijeg upravljanja javnim resursima te jačanju gospodarskog rasta.

Tablica 38. Rezultati upitnika o oblikovanju sadržaja

SADRŽAJI, OBLIKOVANJE SADRŽAJA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Postavljate li uz sadržaje 'ključne riječi'?	4	16	20	80
Da li uz tekstualne informacije objavljujete i slike?	20	0	100	0
Da li uz tekstualne informacije (aktualnosti) objavljujete dokumente?	19	1	95	5
Objavljujete li uz tekstove drugu multimediju?	14	6	70	30
Da li u tekstove postavljate poveznice na druge dijelove vaših stranica?	20	0	100	0
Da li u tekstove postavljate poveznice na druge internet stranice? Organizacija, drugih institucija, stranice institucija vašeg resora...	19	1	95	5
Postoje li uz objave opcije dijeljenja sadržaja na društvenim mrežama? Primjerice 'Like' opcija, 'Share' opcija, 'Tweet' opcija	4	16	20	80
Postoje li istaknute poveznice (ili 'banneri') koje vode na stranice drugih institucija/projekata?	18	2	90	10
Postoji li na stranicama vaše institucije istaknuta poveznica na stranice Vlade Republike Hrvatske?	11	9	55	45

Unutar sadržaja, ali kao i zasebne kategorije postavljaju se fotografije, video i audiomaterijali te prezentacije i dokumenti. Iako većina institucija posjeduje tražilicu, iste su upitne kvalitete jer se sadržaji često ne označavaju ključnim riječima ili nemaju mogućnost filtracije po tipu sadržaja i vremenu. **Čak 80% ministarstava ne koristi ključne riječi prilikom objave informacija.** Čak niti tražilice poput Googlea ne indeksiraju takav sadržaj. Često se prilikom pretraga pojavljuju rezultati iz prošlih mandata Vlade, a ne najnovije informacije vezane uz temu.

Iako većina tijela državne uprave posjeduje slične informacije, velike količine informacija iziskuju i kompleksnost strukture pojedinih ministarstava. Svaka je institucija na vlastiti način pokušala sistematizirati vlastite sadržaje i iako zapravo vrlo slični, takvi su pokušaji rezultirali različitim strukturama i izbornicima po internet stranicama ministarstava. **Građani ne razmišljaju o strukturi javne uprave kada pokušavaju doći do informacija. Koriste ključne riječi kojima pokušavaju doći do sadržaja.**

Tražilica i ključne riječi, kao i način sistematizacije sadržaja ključni su za snalaženje i dostupnost informacija.

Tablica 39. Postojeće arhive starijih sadržaja i stranica

ARHIVE SADRŽAJA // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Postoji li u ovom trenutku arhiva ranijih stranica/sadržaja koju posjedujete?	13	7	65	35
Da li je takva arhiva ranijih sadržaja javno dostupna?	9	11	45	55

Sav postojeći sadržaj potrebno je prebaciti u nove internetske stranice ili ga pravilno arhivirati.

Tablica 40. Postojanje baza podataka

BAZE PODATAKA, DIGITALIZIRANE USLUGE // Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Da li su takve baze podataka javne (da) ili se koriste 'inhouse'?	14	6	80	20
Postoje li istaknute informacije o bazama podataka na internet stranicama i upute kako im pristupiti?	13	7	65	35

Planirate li neke baze podataka uskoro učiniti dostupnima?	13	7	65	35
Planirate li uskoro neke usluge učiniti dostupnima preko interneta?	8	12	40	60

Mnoga ministarstva koriste baze podataka i voljna su dati ih na korištenje. Od navedenih baza podataka, iste se mogu grupirati prema tipu u kojem su objavljeni. U takvim podacima pronalazimo dokumente (tekstualni podaci objavljeni u pdfu), objavljene sadržaje koji ulaze u usluge i informacije javne uprave (javna uprava) te **aplikacije (neovisni dio internetskih stranica koje u prvoj fazi treba zasebno istaknuti na stranici svakog ministarstva pojedinačno i kao kategoriju u cijelosti).**

Tablica 41. Podaci koje su ministarstva navela kao korisne baze podataka

Ministarstva	Naziv baze	Prijedlog klasifikacije	Javnost baze	Internetska adresa baze	Baze koje će postati dostupne u budućnosti
Ministarstvo gospodarstva	Registar stranih predstavništava u RH	Javna uprava / Dokumenti	javna	http://www.mingo.hr/default.aspx?id=3264	
	Registar obnovljivih izvora energije	Javna uprava			
Ministarstvo socijalne politike i mladih	Adresar ustanova socijalne skrbi	Javna uprava	javna	http://www.mspm.hr/adresar_ustanova	
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	Karta projekata	Aplikacija	javna	http://www.mrrfeu.hr/maps/	
	Index razvijenosti	Dokumenti	javna	http://www.mrrsvg.hr/default.aspx?ID=405	
	Lista prvenstva za stambeno zbrinjavanje	Dokumenti	javna	http://www.mrrsvg.hr/default.aspx?id=657	
Ministarstvo financija	Registar neprofitnih organizacija	Aplikacija	javna	https://banovac.mfin.hr/rnopr/	
	Liste dužnika	Aplikacija	javna	http://duznici.porezna-uprava.hr/	
	Porezni registri	/	nisu javni		
Ministarstvo obrane	Popis odsjeka za poslove obrane	Dokumenti	javna	http://www.morh.hr/hr/karijera-u-morh-a-i-os-rh/uredi-za-obranu/popis-odjela-i-odsjeka-za-poslove-obrane.html	
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	Katalog publikacija	Dokumenti	nije navedeno	nije navedeno	Prijava viza preko interneta
	Pregled viznog sustava	Javna uprava	nije navedeno	nije navedeno	
	Info o putovanjima	Javna uprava	nije navedeno	nije navedeno	
	Prijevod pravnih popisa RH	Dokumenti (827)	nije navedeno	nije navedeno	
	Prijevod pravne stečevine EU	Dokumenti	nije navedeno	nije navedeno	
Ministarstvo unutarnjih poslova	nisu napisali imena	Dokumenti/ Javna uprava	nije navedeno	http://www.mup.hr/main.aspx?id=11	Provjera kaznenih bodova
	nisu napisali imena	Dokumenti	nije navedeno	http://www.mup.hr/10.aspx	Provjera ukradenih vozila po registraciji i broju prometne dozvole
	nisu napisali imena	Javna uprava	nije navedeno	http://www.mup.hr/12.aspx	Plaćanje kazne i uplata upravnih pristojbi za izradu dokumenata
	nisu napisali imena	Aplikacija/ Sadržaj	nije navedeno	http://www.mup.hr/13.aspx	
Ministarstvo pravosuđa	Sudski registar trgovačkih društava	Aplikacija	javna		Uvid u elektronički spis
	Registar udruga	Aplikacija	javna	http://www.mprh.hr/registri	
	E-izvadak iz zemljišnih knjiga	Aplikacija	javna	http://e-izvadak.pravosudje.hr/home.htm	
Ministarstvo uprave	Popisi birača	Aplikacija	javna	http://www.appluprava.hr/sduzu92b/index1.php	Dorađuje se sustav matica, knjige državljana i popisa birača
	Državne matice	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11858	
	Registar političkih stranaka	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	

	Registar udruga	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Registar stranih udruga	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Zakladna knjiga	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Evidencija pravnih osoba Katoličke Crkve u Republici Hrvatskoj	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Evidencija vjerskih zajednica u Republici Hrvatskoj	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Registar vijeća, koordinacija vijeća i predstavnika nacionalnih manjina	Aplikacija	javna	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Upisnik predstavništva stranih zaklada i fundacija	Aplikacija	javne	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=11857	
	Natječaj i interni oglasi	Natječaj	javne	http://www.uprava.hr/default.aspx?id=541	
Ministarstvo poduzetništva i obrta	Podaci o poticajima	Aplikacija	javna	http://poticaji.minpo.hr/	
	Dodijeljeni poticaji	Aplikacija	javna	http://poticaji.minpo.hr/	
	Obrtni registar	Aplikacija	javna	http://www.portor.hr/	
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	Popis posrednika za zapošljavanje	Dokument	javna	http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2012/11/popis-posrednika-za-zaposljavanje.pdf	Baza podataka korisnika mjera za poticanje zapošljavanja
	Popis agencija za privremeno zapošljavanje	Dokument	javna	http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2012/11/popis-agencija-za-privremeno-zaposljavanje.pdf	Baza podataka korisnika kupona za sezonski rad u poljoprivredi
	Popis srednjoškolskih ustanova s dozvolama za posredovanje za povremeni rad	Dokument	javna	http://www.mrms.hr/wp-content/uploads/2012/11/popis-srednjeskolskih-ustanova-s-dozvolama-za-posredovanje-za-povremeni-rad.pdf	Pretražive baze na stranicama
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	Registar cestovnih prijevoznika	Aplikacija	javna	https://nrcp.mppi.hr/apex/f?p=nrcp:55:1220795745240938:::	Elektronski upisnik brodova
	Info materijali za prijevoznike		nije javna		
	Invalidska smart kartica		nije javna		
	Redovi vožnje i letova i plovidbe	Vanjska poveznica	javna	http://www.agencija-zolpp.hr/Brodskelinije/tabid/1267/Default.aspx	
Ministarstvo poljoprivrede	Fitosanitarni informacijski sustav	Vanjska poveznica	javna	http://www.tisup.mps.hr/	Dio je već dostupan, ostale su samo za registrirane korisnike tj. za one kojima služi (npr. GIS i VMS za ribare)
	Veterinarski informacijski sustav	Aplikacija	javna	http://vcp.mps.hr/login.php	
	TISUP	Aplikacija	javna	http://fis.mps.hr/trazilicaszb/	
Ministarstvo turizma	Središnji registar kategoriziranih objekata (turizam, ugostiteljstvo, iznajmljivači)	Dokument	javna	http://www.mint.hr/default.aspx?id=371	Puno uspostavljanje središnjeg registra objekata u turizmu
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	Nacionalna Baza podataka o kakvoći mora za kupanje	Aplikacija	javna	http://www.izor.hr/kakvoca/kakvoca.html	Baza ovlaštenika za izradu PUO
	Državna mreža za praćenje kvalitete zraka	Aplikacija	javna	http://zrak.mzoip.hr/	
	Zaštićene prirodne vrijednosti i kulturna dobra	Aplikacija	javna	http://195.29.218.202/ZASTITA_PRIRODE/	
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	Suglasnosti za obavljanje djelatnosti građenja	Aplikacija	javna	http://www.mgipu.hr/default.aspx?id=7769	Sustav e-dozvola, portal prostornih planova
	Registar osoba ovlaštenih za energetske preglede i energetske certificiranje zgrada	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Graditeljstvo/Registar_certifikatora.htm	
	Nositelji Programa izobrazbe za osobe koje provode energetske preglede i energetske	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/default.aspx?id=8260	

	certificiranje zgrada				
	Popis revidenata	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Popis_REVIDENATA.pdf	
	Popis ovlaštenih pravnih osoba za nostrifikaciju projekata	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Graditeljstvo/Nostrifikacija_2012.pdf	
	Popis tvrtki kojima su izdane suglasnosti za obavljanje svih stručnih poslova prostornog uređenja	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Prostorno/Popis_tvrtki_2011.pdf	
	Evidencija ovlaštenih osoba za obavljanje poslova izdavanja potvrda o sukladnosti građevnih proizvoda	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Gradevni_Proizvodi_Tab1.pdf	
	Evidencija ovlaštenih osoba za obavljanje poslova izdavanja potvrda o tvorničkoj kontroli proizvodnje građevnih proizvoda	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Gradevni_Proizvodi_Tab2.pdf	
	Evidencija ovlaštenih osoba za obavljanje poslova ocjenjivanja sukladnosti građevnih proizvoda	Dokument	javna	http://www.mgipu.hr/doc/Gradevni_Proizvodi_Tab3.pdf	
	Evidencija osoba koje obavljaju djelatnost upravljanja projektom gradnje	Ne radi	javna	http://www.mgipu.hr/default.aspx?id=8415	
Ministarstvo branitelja	Registar branitelja	Aplikacija	javna	http://registar.branitelji.hr/	
Ministarstvo zdravlja	Liste čekanja	Ne radi	javna	http://www.hzzo.hr/e_listei.htm	
	Registar ugovora o javnoj nabavi	Javna nabava	javna	http://www.zdravlje.hr/natjecaji_i_javna_nabava/javna_nabava	
	Natječaji za zapošljavanje	Javna nabava	javna	http://www.zdravlje.hr/natjecaji_i_javna_nabava/natjecaji_zaposlavanje	
	Zdravstvene ustanove u RH	Javna uprava	javna	http://www.zdravlje.hr/ministarstvo/zdravstvene_ustanove_u_republici_hrvatskoj	
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	Upisnike i popise (npr. vrtića, OŠ i SŠ, visokih učilišta, znanstvenih ustanova,...)	Aplikacija	javna	http://www.mzos.hr/dbApp/pregled.aspx?appName=Vrtici http://pregledi.mzos.hr/ustanove_VU.aspx http://pregledi.mzos.hr/Ustanove_Z.aspx	Podaci iz sustava e-Matice
	pravnih propisa iz područja djelatnosti MZOS-a	Dokumenti / Vanjska poveznica	javna	http://public.mzos.hr/Default.aspx?sec=3138	Podaci o ustanovama i nastavnim programima bit će javno dostupni
Ministarstvo kulture	Registar kulturnih dobara	Aplikacija	javna	http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=31	
	GIS preglednik kulturnih dobara RH	Aplikacija	javna	http://195.29.218.202/ISKB/	
	Web tražilica kulturnih dobara RH	Aplikacija	javna	http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=6212	
	Upisnik knjižnica	Aplikacija	javna	http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=202	
	Očevidnik kazališta	Aplikacija	javna	http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=2868	
	Katalog knjižnice Ministarstva kulture	Aplikacija	javna	http://min-kulture.zaki.com.hr/	
	Baza podataka projektnih prijedloga za natječaje u sklopu programa Kultura (2007.-2013.)	Vanjska poveznica	javna	http://www.culturenet.hr/default2.aspx?id=57	
	Baza prijevoda djela hrvatske književnosti - trenutno neaktivne zbog rekonstrukcije stranica	Vanjska poveznica	javna	http://www.culturenet.hr/default2.aspx?id=23	
	Statistika - trenutno neaktivne zbog rekonstrukcije stranica	Vanjska poveznica	javna	http://www.culturenet.hr/default.aspx?id=23552	

Tablica 42. Obaveze izrade stranica prema projektima EU

Pitanje	Odgovor "Da"/ N	Odgovor "Ne"/ N	Odgovor "Da"/ %	Odgovor "Ne"/ %
Da li ste se nekim programom prema EU obvezali napraviti internetske stranice određenog projekta?	9	11	45	55

U upitniku su ministarstva priložila statistike posjećenosti, međutim kako u pojedinim slučajevima nije bilo moguće odrediti točne podatke, u procjenu su uzimani podaci relevantnosti prometa po servisu Alexa.com. Ti podaci ne predstavljaju broj psojeta, već relevantnost stranica u internet prostoru - što je broj veći, pozicija (rang) relevantnosti je niži.

Tablica 43. Posjećenost internet stranica ministarstva prema service Alexa.com i prema internim podacima

Ministarstva	Pozicija prema Alexa.com	Broj mjesečnih posjeta (interni upitnik)
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	458.212	50.000
Ministarstvo socijalne politike i mladih	815.165	14.418
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	1.553.352	17.340
Ministarstvo financija	751.806	/
Ministarstvo obrane	977.781	31.340
Ministarstvo unutarnjih poslova	271.742	11.7731
Ministarstvo pravosuđa	838.293	/
Ministarstvo uprave	755.692	51.000
Ministarstvo gospodarstva	1.137.310	16.500
Ministarstvo poduzetništva i obrta	666.829	12.972
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	54.96.966	/
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	1.278.475	35.000
Ministarstvo poljoprivrede	477.747	29.377
Ministarstvo turizma	477.125	20.000
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	1.951.118	144.971
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	838.707	39.770
Ministarstvo branitelja	271.877	10.000
Ministarstvo zdravlja	1.364.297	22.131
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	421.344	85.000
Ministarstvo kulture	922.768	32.093

Tablica 38. Pozicija, odnosno rang internet stranica prema servisu Alexa.com

	Opći rang	Rang u Hrvatskoj
Ministarstvo unutarnjih poslova	271.742	533
Ministarstvo branitelja	271.877	173
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	421.344	972
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	458.212	1,616
Ministarstvo turizma	477.125	1,262
Ministarstvo poljoprivrede	477.747	1,944
Ministarstvo poduzetništva i obrta	666.829	1,987
Ministarstvo financija	751.806	1,883
Ministarstvo uprave	755.692	1,966
Ministarstvo socijalne politike i mladih	815.165	1,360
Ministarstvo pravosuđa	838.293	2,066
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	838.707	1,803
Ministarstvo kulture	922.768	2,159
Ministarstvo obrane	977.781	1,973
Ministarstvo gospodarstva	1.137.310	3,646
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	1.278.475	2,705
Ministarstvo zdravlja	1.364.297	1,847
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	1.553.352	3,562
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	1.951.118	6,878
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	5.496.966	/

Tablica 44. Pozicija, odnosno rang prema mjesečnoj posjećenosti

Ministarstvo branitelja	10.000
Ministarstvo poduzetništva i obrta	12.972
Ministarstvo socijalne politike i mladih	14.418
Ministarstvo gospodarstva	16.500
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	17.340
Ministarstvo turizma	20.000
Ministarstvo zdravlja	22.131
Ministarstvo poljoprivrede	29.377
Ministarstvo obrane	31.340
Ministarstvo kulture	32.093
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	35.000
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	39.770
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	50.000
Ministarstvo uprave	51.000
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	85.000
Ministarstvo unutarnjih poslova	117.731
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	144.971
Ministarstvo financija	/
Ministarstvo pravosuđa	/
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	/
UKUPNO	729.643

4.4.3.2. INTERNET STRANICE U NADLEŽNOSTI INSTITUCIJE

Tablica 45. Pregled i sistematizacija stranica koje su u vlasništvu ministarstava

MINISTARSTVO	REGISTRIRANE DOMENE	STRANICE NAVEDENE U UPITNIKU	PRIJEDLOG ADRESE	STRANICE U NADLEŽNOSTI KOJE OSTAJU KAO VANJSKE POVEZNICE	UKIDAJU SE	UGRAĐUJU SE PO ZASEBNOM PREDLOŠKU ("MIKROWEB")	UGRAĐUJE SE U STRUKTURU STRANICE MINISTARSTVA	SADRŽAJ SE UGRAĐUJE I U CENTRALNE STRANICE JAVNE UPRAVE	Napomene
Ime ministarstva	Domene iz registra registriranih domena	Domene internetskih stranica iz internog upitnika	Prijedlozi novih domena (promjenjivo)	Izrađene sklopu EU projekta ili funkcioniraju kao zasebna cjelina	Stranice koje su nepostojeće, nisu dostupne, ili koriste sadržaj stariji od 10 godina	Stranica nezavisna o strukturi stranica ministarstva, s vlastitim izbornikom i samostalnim sadržajem	Stranica i njen sadržaj se uklapa i prilagođava strukturi i sadržaju ministarstva	Sadržaj se prilagođava centralnom portalu javne uprave	Posebni dodaci i specifičnosti koje treba uzeti u obzir
Ministarstvo gospodarstva	mingorp.hr mingo.hr javnanabava.hr regionalna-konkurentnost.hr	www.javnanabava.hr potrosac.mingorp.hr	gospodarstvo.gov.hr mingo.vlada.hr	www.regionalna-konkurentnost.hr		www.javnanabava.hr	potrosac.mingorp.hr	potrosac.mingorp.hr	-informacije o javnoj nabavi kao vrlo važnoj cjelini objavljuju se na stranicama svakog ministarstva i općim informacijama javne uprave
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	mrrfeu.hr	strukturnifondovi.hr	razvojfondovi.gov.hr mrrfeu.gov.hr	strukturnifondovi.hr	povratak.hr				
Ministarstvo financija	mfin.hr	mfin.hr carina.hr porezna-uprava.hr	financije.gov.hr mfin.gov.hr			CARINA.HR POREZNAUPRAVA.HR — prijedlog adrese financije.gov.hr/carina financije.gov.hr/poreznauprava		carina.hr poreznauprava.hr	-specifičnosti: porezni kalendar, e-porezna - ugraditi sadržaj sadržaj i u centralni portal
Ministarstvo obrane	morh.hr osrh.hr hrvatski-vojnik.hr	hrvatski-vojnik.hr osrh.hr iros.morh.hr	obrana.gov.hr morh.gov.hr		iros.morh.hr		hrvatski-vojnik osrh.hr		
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	mvep.hr	37 stranica veleposlanstva www.eu-pregovori.hr www.mvep.hr/ei/default.asp?jezik=1 www.eu-referendum.hr/hhgd.mvpei.hr www.mvep.hr/MVP.asp?pcpid=81 www.mvep.hr/hmiu/ www.mvep.hr/pre www.mvep.hr/zakoni/ www.mvep.hr/nato.aspx?mh=214&mv=1222	vanjskiposlovi.gov.hr mvep.gov.hr			37 stranica veleposlanstva	www.eu-pregovori.hr www.mvep.hr/ei/default.asp?jezik=1 www.eu-referendum.hr/hhgd.mvpei.hr www.mvep.hr/MVP.asp?pcpid=81 www.mvep.hr/hmiu/ www.mvep.hr/pre www.mvep.hr/zakoni/ www.mvep.hr/nato.aspx?mh=214&mv=1222		
Ministarstvo unutarnjih poslova	mup.hr policija.hr forenzika.hr nestali.hr epassport.hr (u planu) eid.hr (u planu)	www.forenzika.hr, www.nestali.hr www.dzmup.hr www.policija.hr, www.policija.hr/4542.aspx www.policija.hr/27.aspx 213.147.100.7/ug/	unutarnjiposlovi.gov.hr mup.gov.hr	www.nestali.hr		POLICIJA.HR — prijedlog adrese unutarnjiposlovi.gov.hr/policija 20 stranica policijskih uprava — prijedlog adrese unutarnjiposlovi.gov.hr/policija/zagreb	www.dzmup.hr pod mup.gov.hr h213.147.100.7/ug/ u mup.gov.hr/policija www.policija.hr/4542.aspx pod mup.gov.hr/policija www.forenzika.hr pod	sadržaji s mup.hr	-policija nije strukturom i izbornikom vezana uz ministarstvo - uklopljene policijska akademija, granična policija i forenzika - servise, dokumente treba ugraditi u centralni portal

							unutarnjiposlovi.gov.hr/poli cija		
Ministarstvo pravosuđa	mprh.hr pravosudje.hr antikorupcija.hr pak.hr	pravosudje.hr mprh.hr sudreg.pravosudje.hr uzs.pravosudje.hr mirenje.pravosudje.hr e-izvadak.pravosudje.hr www.dsv.pravosudje.hr sudovi.pravosudje.hr antikorupcija.hr	pravosudje.gov.hr mprh.gov.hr	uzs.pravosudje.hr mirenje.pravosudje.hr www.dsv.pravosudje.hr zrtveisvjedoci.pravosudje.hr sudovi.pravosudje.hr		sudreg.pravosudje.hr e-izvadak.pravosudje.hr	antikorupcija.hr	antikorupcija.hr	-antikorupcija ugraditi sadržaj u centralni portal - žrtve i svjedoci sadržaj ugraditi sadržaj u centralni portal
Ministarstvo uprave	uprava.hr		uprava.gov.hr						- dosta sadržaja može se primjeniti i u centralnom portalu
Ministarstvo poduzetništva i obrta	minpo.hr	http://eposlovanje.eu/ http://cabbsproject.hr/ http://www.smepass.hr/ http://www.icpr3.org/hr/	poduzetnistvo.gov.hr minpo.gov.hr						
Ministarstvo rada i mirovinskog sustava	www.mrms.hr	http://socijalno- partnerstvo.hr/	radmirovine.gov.hr mrms.gov.hr				http://socijalno- partnerstvo.hr/		
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	mppi.hr mmpi.hr mmtp.hr pomorstvo.hr caacro.hr komunikacije.hr telekom.hr elektroničke- komunikacije.hr elektroničekomunikacije. hr postanske-usluge.hr postanskeusluge.hr road.hr ceste.hr cestovni-promet.hr zeljeznicki-promet.hr zeljeznica.hr zracni-promet unplovdba.hr inlandnavigation.hr otoci.hr nasljeđeno- prijenos prava ili nova registracija prijenos na nadležno Ministarstvo za regionalni razvoj		pomorstvopromet.go v.hr mppi.gov.hr		caacro.hr komunikacije.hr telekom.hr elektroničke- komunikacije.hr elektroničekom unikacije.hr postanske- usluge.hr postanskeusluge. hr road.hr ceste.hr cestovni- promet.hr zeljeznicki- promet.hr zeljeznica.hr zracni-promet unplovdba.hr inlandnavigation. hr (nepostoje)				
Ministarstvo poljoprivrede	mps.hr arkod.hr dmssa.hr drveniugljen.hr ekoetno.hr fitoinspekcija.hr lovstvo.hr oiv2009.hr		poljoprivreda.gov.hr	http://www.arkod.hr/Forms/ ModulLpis/NewsList.aspx http://www.appmrr.hr http://ekoetno.hr/	drveniugljen.hr http://www.fitoin spekcija.hr/ lovstvo.hr oiv2009.hr stocarstvo.hr sumarstvo.hr zastita-bilja.hr	ribarstvo.hr			- ugraditi sadržaj u centralni portal

	poljoprivreda.hr ribarstvo.hr stocarstvo.hr sumarstvo.hr veterinarstvo.hr zastita-bilja.hr				veterinarstvo.hr				
Ministarstvo turizma	mint.hr turizam.hr htz.hr hrvatska.hr (na cca 20 jezika)		turizam.gov.hr	odrzivi.turizam.hr					
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	mzoip.hr zastita-prirode.hr	http://www.zastita-prirode.hr/ www.gmo.hr	prirodaokolis.gov.hr mzoip.gov.hr				http://www.zastita-prirode.hr/ www.gmo.hr		
Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja	mgipu.hr graditeljstvo.hr construction.hr	www.apn.hr www.dgu.hr www.fzoeu.hr geoportal.dgu.hr/preglednik/?fsb=false www.ee.undp.hr	graditeljstvo.gov.hr mgipu.gov.hr	www.apn.hr www.ee.undp.hr www.dgu.hr	graditeljstvo.hr	geoportal.dgu.hr/preglednik/?fsb=false	www.fzoeu.hr		- ugraditi sadržaj u centralni portal
Ministarstvo branitelja	branitelji.hr domovinski-rat.hr		branitelji.gov.hr		domovinski-rat.hr				
Ministarstvo socijalne politike i mladih	mspm.hr		mpsm.gov.hr socijalnapolitika.gov.hr						
Ministarstvo zdravlja	miz.hr mrss.hr mzss.hr e-zdravstvo.hr prehrana-kretanje.hr socskrb.hr trziste-rada-i-zaposljavanje.hr zdravizubi.hr zdravlje.hr zenskestranice.hr zrtve-i-sudionici-rata.hr		zdravlje.gov.hr		e-zdravstvo.hr prehrana-kretanje.hr trziste-rada-i-zaposljavanje.hr zdravizubi.hr zenskestranice.hr zrtve-i-sudionici-rata.hr				
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	aaiedu.hr djelozivotno-ucenje.hr cmj.hr contel.hr cro-ngi.hr drzavnamatura.hr eduid.hr eduroam.hr euraxess.hr eurostudent.hr festivalznanosti.hr foresight.hr fp7.hr geologia-croatika.hr informatika.hr isvu.hr kvalifikacije.hr mzos.hr nis.hr niska.hr	aaiedu.hr djelozivotno-ucenje.hr cmj.hr contel.hr cro-ngi.hr drzavnamatura.hr eduid.hr eduroam.hr euraxess.hr eurostudent.hr festivalznanosti.hr foresight.hr fp7.hr geologia-croatika.hr informatika.hr isvu.hr kvalifikacije.hr mzos.hr nis.hr niska.hr online-baze.hr	mzos.gov.hr obrazovanje.gov.hr	aaiedu.hr = eduid.hr +eduroam.hr cro-ngi.hr djelozivotno-ucenje.hr cmj.hr contel.hr euraxess.hr festivalznanosti.hr foresight.hr = http://www.hit.hr/web/ = fp7.hr geologia-croatika.hr isvu.hr niska.hr postani-student.hr preventivni.hr semep.hr skole.hr smarb.hr student.hr	eurostudent.hr informatika.hr kvalifikacije.hr nis.hr online-baze.hr prizvuk.hr rektorski-zbor.hr szi.hr upisi.hr znanstvenici.hr				

	online-baze.hr postani-student.hr preventivni.hr prizvuk.hr rektorski-zbor.hr semep.hr skole.hr smartx.hr student.hr studij.hr szi.hr ukf.hr upisi.hr znanstvenici.hr	postani-student.hr preventivni.hr prizvuk.hr rektorski-zbor.hr semep.hr skole.hr smartx.hr student.hr studij.hr szi.hr ukf.hr upisi.hr znanstvenici.hr		studij.hr ukf.hr					
Ministarstvo kulture	animafest.hr crolib.hr culturenet.hr kultura.hr mediadesk.hr min-kulture.hr narodne-knjiznice.hr splitsko-ljeto.hr sskranjcevic.hr wam.hr zagrebtheatrefestival.hr	animafest.hr crolib.hr culturenet.hr kultura.hr mediadesk.hr min-kulture.hr narodne-knjiznice.hr splitsko-ljeto.hr sskranjcevic.hr wam.hr zagrebtheatrefestival.hr	kultura.gov.hr	kultura.hr animafest.hr culturenet.hr mediadesk.hr splitsko-ljeto.hr sskranjcevic.hr wam.hr zagrebtheatrefestival.hr	narodne- knjiznice.hr	crolib.hr			

4.4.3.3. REZULTATI

Tablica 46. Pregled bodova po kategorijama i ministarstvima

Bodovi / Kategorije	Ukupan postotak	Ukupan broj bodova	Adrese i dostupnost	Pravni temelj	Organizacija institucije	Pravo na pristup informacijama	Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću	Javna nabava	Informacije o radu institucije i objave dokumenata	Troškovi rada, načini financiranja i dodjela financija	Sadržaji, oblikovanje sadržaja
Ukupan broj mogućih bodova	100	54	5	3	7	5	4	7	5	5	9
Ministarstvo gospodarstva	70	38	4	3	7	4	3	7	5	0	5
Ministarstvo socijalne politike i mladih	67	36	4	3	5	4	3	7	4	0	6
Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova EU	57	31	2	3	5	3	1	7	3	0	7
Ministarstvo financija	61	33	4	3	4	3	3	4	4	2	6
Ministarstvo obrane	65	35	5	3	4	3	3	5	5	0	7
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	54	29	2	0	7	4	0	4	4	4	4
Ministarstvo unutarnjih poslova	78	42	4	3	5	2	4	7	5	5	7
Ministarstvo pravosuđa	57	31	3	3	5	3	2	5	3	2	5
Ministarstvo uprave	81	44	4	3	7	4	4	7	4	5	6
Ministarstvo poduzetništva i obrta	72	39	2	3	5	3	4	7	4	2	9
Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava	72	39	3	3	5	5	4	4	5	2	8
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	67	36	3	3	5	3	4	4	4	4	6
Ministarstvo poljoprivrede	67	36	4	2	6	3	2	7	5	0	7
Ministarstvo turizma	74	40	5	2	6	5	4	3	4	2	9
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	65	35	2	3	4	4	3	6	5	2	6
Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	61	33	2	3	5	3	3	5	5	0	7
Ministarstvo branitelja	56	30	1	2	6	4	4	3	3	0	7
Ministarstvo zdravlja	56	30	1	2	5	3	3	4	5	0	7
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	69	37	4	3	6	4	4	4	4	2	6
Ministarstvo kulture	70	38	3	3	7	4	3	4	4	3	7
UKUPAN PROSJEČNI REZULTAT	66	35.6	3.1	2.65	5.45	3.55	3.05	5.2	4.25	1.75	6.6

Po ukupnom postotku bodova cjelokupna slika internet stranica po ovim kriterijima **ostvaruje tek 66 posto bodova odnosno dobiva jedva prolaznu ocjenu**. I iako pojedina ministarstva po određenim kategorijama ostvaruju vrlo dobar prosjek bodova u cijelosti niti jedne stranice ministarstva ne zadovoljavaju sve uvjete koji bi trebali ispuniti po nadolazećim zakonima i preporukama međunarodnih i nadvladinih organizacija. **Volja za objavom informacija postoje no nekad radi naslijeđenih rješenja i struktura internetskih stranica neka su ministarstva zakinita u mogućnostima što ide u prilog ideji o obavezama nove strukture ministarstava.**

Gledajući prosječne ocjene po kategorijama sadržaja jasno je da načini financiranja i dodjela financija najčešće izostaju, no zbrinjava način pristupa internetskim adresama i dostupnost osobama s posebnim potrebama. Također, pregled internet stranica sa različitim uređaja nije prilagođen. Također, pravi temelj i pravo na pristup informacijama ne ostvaruju zadovoljavajuću ocjenu. Očekuje se da bi sva ministarstva trebala postići 100% bodova u svakoj od kategorija po pravnim temeljima, a tek na taj način dodavati dodatne opcije prezentacije informacija.

Tablica 47. Ostvarene prosječne ocjene po kategorijama

Način financiranja i dodjela financija	35%
Adrese i dostupnost	62%
Pravni temelj	71%
Pravo na pristup informacijama	71%
Sadržaji, oblikovanje sadržaja	73%
Javna nabava	74%
Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću	76%
Organizacija institucije	77%
Informacije o radu institucije i objave dokumenta	85%

Sva se pravila u većoj ili manjoj mjeri već ostvaruju ili su prisutni na internetskim stranicama no radi zastarjele strukture nisu valjano prezentirani. Način prezentacija informacija i podataka nije prilagođen za građane pri čemu se **cjelokupna prezentacija informacija vlasti smatra nepouzdanom i kompliciranom**.

Kategorizacija sadržaja nije jasno provedena pa bi trebalo osigurati mogućnost jasnog grupiranja informacija, napose dokumenata (zasebno novosti, zasebno priopćenja sa sjednica Vlade, zasebno dokumenti koji se tiču uredbi, agencija, zakona, savjetovanja). Neka stranice Vlade budu sistematiziran izvor svih prijedloga i odluka koje odlaze na Sabor.

Korisnici traže integrirane javne usluge na jednom mjestu na Internetu, razumljive i prilagođene informacije o javnim uslugama, preglednost i jednostavnost. Trenutno ima previše internetskih stranica uprave za kvalitetno snalaženje. Neujednačene su u kvaliteti i prezentaciji informacije o različitim životnim situacijama (za javnu upravu su to međuresorske teme) u povezivanju jedne informacije ili javne usluge s drugom (tematski srodnom ili ne).

Prilikom osmišljavanja vizualnog rješenja posebnu pažnju treba usmjeriti na osmišljavanje načina kategorizacije svih dokumenata i pisanih obavijesti sadržaja. Kategorije koje se posebno gledaju jesu informacije o financiranjima i javnoj nabavi.

Tablica 48. Rang ministarstava po osvojenim bodovima

Ministarstvo uprave	81%
Ministarstvo unutarnjih poslova	78%
Ministarstvo turizma	74%
Ministarstvo poduzetništva i obrta	72%
Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava	72%
Ministarstvo gospodarstva	70%
Ministarstvo kulture	70%
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	69%
Ministarstvo poljoprivrede	67%
Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture	67%
Ministarstvo socijalne politike i mladih	67%
Ministarstvo obrane	65%
Ministarstvo zaštite okoliša i prirode	65%

Ministarstvo financija	61%
Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja	61%
Ministarstvo pravosuđa	57%
Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije	57%
Ministarstvo branitelja	56%
Ministarstvo zdravlja	56%
Ministarstvo vanjskih i europskih poslova	54%

Po rezultatima ovog upitnika, kriterije najbolje zadovoljavaju stranice Ministarstva uprave, Ministarstvo unutarnjih poslova i Ministarstvo turizma, a najlošije Ministarstvo branitelja, Ministarstvo zdravlja i Ministarstvo vanjskih i europskih poslova.

4.4.3.4. INTERNET STRANICE VLADINIH UREDA I DRŽAVNIH UREDA

Iako uredi Vlade obavljaju poslove iz djelokruga Vlade i aktivno formaliziraju provođenje odluka, zbog nepoznavanja ustrojstva vlasti njihov je rad često ostavljen na periferiji. Za pojedine urede bilo bi poželjno na temelju ostvarenih projekata, zaduženja i rezultata inkorporirati podatke u informacije rada Vlade. Kako mnogi uredi imaju različita zaduženja i varijacije u obimu obveza prema javnosti, samo neka od njih koriste internetske stranice.

Od 4 državna ureda internetske stranice koriste. Državni ured za središnju javnu nabavu i Državni ured za upravljanje državnom imovinom. Ostali državni uredi imaju potrebu naglasiti bazične informacije i kontakte. Uredi Vlade u većini slučajeva koriste objave vijesti i dokumenata no u manjoj mjeri nego ministarstva. Ti se sadržaji mogu sistematizirati kao i kod stranica ministarstava.

Tablica 49. Uredi Vlade i pripadajuće internetske adrese

Naziv institucije	Adresa postojeće internet stranice	Predložena internetska adresa (promjenjivo)
Ured za zakonodavstvo	vlada.hr/zakonodavstvo	gov.hr/uredivlade/zakonodavstvo
Ured za protokol		gov.hr/uredivlade/protokol
Ured za udruge	uzuvrh.hr	gov.hr/uredivlade/udruge
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina	ljudskaprava-vladarh.hr	gov.hr/uredivlade/ljudskaprava
Ured za suzbijanje zlouporabe droga	uredzadroge.hr nijd.uredzadroge.hr programi.uredzadroge.hr.	gov.hr/uredivlade/suzbijanjedroga
Ured za unutarnju reviziju		gov.hr/uredivlade/unutarnjarevizija
Ured za ravnopravnost spolova	ured-ravnopravnost.hr	gov.hr/uredivlade/ravnopravnostspolova
Ured za razminiranje	mine.vlada.hr	gov.hr/uredivlade/razminiranje
Ured za opće poslove Hrvatskog sabora i Vlade Republike Hrvatske		gov.hr/uredivlade/opcposlovi
Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost		gov.hr/uredivlade/nacionalnasigurnost
Ured zastupnika Republike Hrvatske pred Europskim sudom za ljudska prava	http://www.vlada.hr/hr/uredi/ured_zastupnika_rh_pred_europskim_sudom_za_ljudska_prava	gov.hr/uredivlade/zastupnicipredeusudomzajudskaprava
Ured predsjednika Vlade	http://www.vlada.hr/hr/adresar_i_linkovi/vlada_rh_i_uredi_vlade_rh/ured_predsjednika_vlade_republike_hrvatske	gov.hr/uredivlade/uredpredsjednikavlade

Tablica 50. Državni uredi i pripadajuće internetske adrese

Naziv institucije	Postojeće internet stranice	Prijedlog adrese
Državni ured za trgovinsku politiku		gov.hr/drzavniuredi/trgovinskapolitika
Državni ured za središnju javnu nabavu	sredisnjanabava.hr	gov.hr/drzavniuredi/sredisnjanabava
Državni ured za upravljanje državnom imovinom	duudi.hr	gov.hr/drzavniuredi/dzavnaimovina
Državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske		gov.hr/drzavniuredi/hrvatiizvanrh

4.4.3.5. INTERNET STRANICE UPRAVNIH ORGANIZACIJA

Upravne organizacije sadrže mnoge informacije koji se po vrsti mogu rasporediti u sadržaje iz javne uprave (podaci o javnim uslugama), međutim po svojoj veličini i organizaciji, sadržaji takvih upravnih organizacija mogu se po nekim podacima tretirati i kao tijela državne uprave, odnosno imaju sadržaje poput redovitih vijesti, najava, prikaza organizacije, financiranja i javne nabave.

4.4.3.5.1. POLICIJA

Policija, kao javni servis, trebala bi se odlikovati najvišim stupnjem organizacije, međutim dosadašnje informacije uklopljene su u strukturu rada Ministarstva unutarnjih poslova pa gotovo da niti ne postoji razlika između informacija o aktivnosti tijela državne uprave i javnih usluga. Zato je, uz informacije o javnim uslugama, koje se moraju naći uz sve ostale informacije iz javnih usluga unutar objedinjenog portala, potrebno kao cjelinu izdvojiti organizaciju Policije u

cijelosti (kroz vijesti, dokumente, ravnateljstvo,) odnosno tretirati takav dio informacija poput informacija iz tijela državne uprave.

4.4.3.5.2. CARINSKA UPRAVA

Usluge Carinske uprave također se mogu opisati unutar informacija o javnim uslugama, gdje se precizno mogu postaviti odgovori na sva moguća pitanja o takvoj vrsti javnih usluga. Dodatni dokumenti, vijesti, povijesti uprave, novosti i unutarnja organizacija, kao i u slučaju policije mogu prikazati kao i informacije tijela državne uprave.

4.4.3.5.3. POREZNA UPRAVA

Porezna uprava također izdaje mnoge informacije koje bi se trebale oblikovati u osnovne naputke za građane unutar ostalih informacija iz javne uprave. Međutim, kako kao i kod ostalih uprava postoje određene novosti u radu, organizacijska struktura i vijesti, one se također mogu oblikovati u prepoznatljiv predložak stranica tijela državne uprave.

5. SAŽETAK

U informatizaciji načina rada vlasti, internetske prezentacije informacija nezamjenjiv su način otvaranja prema građanima. Iako su takva nastojanja očita kroz akcijske planove, zakone i uredbe, ostvarenje tih zamisli tek treba dobiti svoj prepoznatljiv oblik.

Internetske prezentacije tijela državne uprave velik su sustav na koji se godišnje troše financijska sredstva, a krajnje rješenje za korisnika ne rezultira lakim i jednostavnim pronalaženjem informacija. Vlada Republike Hrvatske odlučila je provesti umrežavanje i objedinjavanje svih informacija vlasti na internetu krenuvši od postojećih informacija o javnim uslugama te stranica upravnih organizacija i ministarstava. Na taj način **kroz jedinstveni sustav smanjuju se troškovi održavanja, a postavljaju se standardi objave informacija za sve razine državne vlasti**. Projekt je to koji se nastoji provesti u nekoliko faza i koji će se mijenjati ovisno o potrebama i reakcijama građana. Svoj finalni oblik dobit će kroz određeno vremensko razdoblje. Cilj je napraviti servis koji će odgovarati navikama i potrebama građana.

Bitno je povećati relevantnost informacija sa internetskih stranica Vlade i tijela državne uprave. Način na koji to valja napraviti jest konceptijski predstaviti stranice kao centralni servis s korisnim i lako dostupnim informacijama razvijen kao najbolje rješenje za realne potrebe korisnika.

Integracija vladinih servisa na jednome mjestu olakšava korisnicima pronalaženje informacija kroz katalogiziran sadržaj i tražilicu. Zato je potrebno stranice u potpunosti kreirati da su optimizirane za tražilice i pretražive po različitim kriterijima. Na takav način moguće je povećati broj korisnika koji se vraćaju na stranice i vrijeme zadržavanja korisnika unutar internetske adrese. Na isti je način moguće povećati čitanost sadržaja i povećati zainteresiranost za uključivanje korisnika u aktualne političke procese i odluke koje utječu na njihove svakodnevne živote, a ne ih jednosmjerno ograničiti na pronalaženje informacija o javnim uslugama, poput dobave osobnih dokumenata.

Sav prostor vezan uz izvršnu vlast potrebno je jedinstveno predstaviti i kroz internetske adrese. Potrebno je stvoriti prepoznatljivu adresu, odnosno zakupiti 'gov' domenu koje se u svijetu pridodaju stranicama vlada. Na taj način Hrvatska dobiva centralno mjesto koje je prepoznatljivo i na svjetskoj razini.

Naglasak u dizajnu stranica jest napraviti ga za jednostavno za brzo i lako korištenje na svim platformama, tabletima i mobitelima. Informacije trebaju biti lako dostupne sa bilo kojeg mjesta, na što više uređaja u realnom

vremenu. Na taj način targetirati više skupina korisnika osim onih kojima su takve stranice nužne za posao.

U samom razvoju rješenja potrebno je primijeniti što je moguće više novih tehnologija (HTML5, CSS3, noflash) kako bi stranice tehnološki (a ne samo vizualno) bile u okvirima najviših standarda, a istovremeno omogućile i ljudima s tjelesnim ili drugim oštećenjima da ih koriste. Također, prijevod na engleski jezik trebao bi biti jasan i jednostavan s ciljem odbacivanja premisa o diskriminaciji na temeljnu nacionalnosti/jezične barijere.

Kategorizacija sadržaja nije jasno provedena pa bi trebalo osigurati mogućnost jasnog grupiranja informacija, napose dokumenata (zasebno novosti, zasebno priopćenja sa sjednica Vlade, zasebno dokumenti koji se tiču uredbi, agencija, zakona, zasebno javne najave). Središnji državni portal mora biti sistematiziran izvor svih prijedloga i odluka.

Ono što svakako treba implementirati jest način uporabe internet stranica, informacije o moderaciji i upotrebi svih sadržaja (fotografije, audio, video, odluke, uredbe, grafovi), kao i objašnjenje korištenja društvenih mreža, posebno u smislu korištenja i pristupa informacijama.

Vlada i tijela državne uprave bi osim osnovnih informacija o svom djelokrugu (iz zakona) trebali definirati misiju i viziju jer se današnja uloga vlada u posebnim primjerima često preuveličava van mjera dozvoljenih u zakonu. To podrazumijeva navođenje dokumenata koji su vezani uz djelokrug i način funkcioniranja izvršne vlasti i njenih upravnih organizacija.

Analiza pokazuje da posjetitelji traže informacije o ministarstvima pa je bitno istaknuti adresar, odnosno osmisliti načine dobave kontakata tijela državne uprave. Kontakt obrasci, načini uključivanja u javne rasprave, objave rezultata utjecaja kroz savjetovanja bitan su sadržaj za razumijevanje procesa donošenja odluka.

Najbitnije je olakšati stvaranje komunikacije i prostor za prijedloge. Ono što je bitno jest građane upoznati s pravom o traženju i korištenju informacija. Omogućiti formu koja omogućuje zahtjev (pitanja) za isporukom informacija od strane nadležnog ministarstva (ili drugog tijela) po principu polja za unos teksta i/ili odabira nadležnog ureda iz izbornika.

Mnoge su se zemlje uspjele približiti ideji o stvaranju servisa svih informacijama koji koristi velik broj građana i poslodavaca. Temeljem tih iskustva Hrvatska poznaje dovoljno kreativnosti i ideja kojima se može pridružiti tim zemljama.