

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Zagreb, 22. travnja 2021.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Predlagatelj:** | Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Predmet:** | Prijedlog Izvješća o radu Radne skupine za provedbu aktivnosti  na redizajnu sustava e-Građani |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Banski dvori | Trg Sv. Marka 2 | 10000 Zagreb | tel. 01 4569 222 | vlada.gov.hr

Izvješće o radu

Radne skupine za provedbu aktivnosti   
na redizajnu sustava e-Građani

# UVOD

Sustav e-Građani uspostavljen je 2014. godine i sastoji se od 3 glavne komponente: Središnjeg državnog portala, Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava i Osobnog korisničkog pretinca. Od uspostave do danas, sustav nije značajnije mijenjan već su dodavane usluge kako su ih tijela javnog sektora uspostavljala i integrirala na zajedničke komponente. Približavanje milijuntom korisniku e-Građana i s rastućim brojem usluga pojavila se potreba za redizajnom sustava.

Početak rada na redizajnu sustava e-Građani obilježilo je uspostavljanje agilnog tima tijekom 2019. godine u kojem su bili predstavnici Uprave za e-Hrvatsku Ministarstva uprave i Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva, uz koordinaciju i podršku posebne savjetnice predsjednika Vlade RH.

U 2020. godini zakonskom izmjenom ustrojstva i djelokruga, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva preuzima poslove Uprave za e-Hrvatsku te nastavlja podržavati rad agilnog tima na procesu redizajna sustava e-Građani, ali ovoga puta u okviru Radne skupine. Zakonska uloga Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva se temelji na Zakonu o državnoj informacijskoj infrastrukturi po kojem Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva planira razvoj i daje prijedloge za unapređenje državne informacijske infrastrukture te Zakonu o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave po kojemu je zadaća Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva upravljati i razvijati sustavom e-Građani kao središnjem sustavom informacija i javnih elektroničkih usluga u Republici Hrvatskoj.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva 4.11.2020. osniva Radnu skupinu s ciljem provedbe već započetih aktivnosti i njihovog dovršetka u roku od 6 mjeseci. Radna skupina nastavlja pratiti zadani tempo i preporuke agilnog tim koje su postignute uz podršku tadašnjeg ministra uprave, g. Ivana Malenice i koordinaciju posebne savjetnice PVRH gđe. Ivane Vukov u ulozi voditeljice agilnog tima.

Od početka, tim radi agilno primjenjivajući metodologiju PDIA – Problem Driven Iterative Adaptation – princip rješavanja kompleksnih zadataka koje je sveučilište Harvard prenijelo polaznicima u Hrvatskoj na edukaciji održanoj 2019. godine. U primjenjenoj metodi naglasak je na intenzivnom učenju koje izravno informira daljnje korake i odluke te se vraća u sustav u obliku unaprjeđenog poslovnog procesa i donosi vidljive rezultate kako za sam sustav tako i za predmet agilnog rada.

Proces redizajna odvijao se u nekoliko faza. U prvoj fazi, izrađene su smjernice za oblikovanje sustava e-Građani kroz koje se provlače dva ključna aspekta: **1) korisnička perspektiva** – sve izmjene morale su biti usmjerene na korisničko iskustvo i rješavanje korisničkih potreba,  
**2) jasnoća, jednostavnost i upotrebljivost** - sučelje je moralo biti privlačno, pregledno i intuitivno korisnicima koji su vični internetskoj komunikaciji i ujedno prihvatljivo korisnicima koji se ne snalaze s računalnim tehnologijama. Cilj je bio da sve stranice portala budu podjednako uporabljive neovisno o uređaju putem kojeg im građanin pristupa (računalo s velikim monitorom, laptop, pametni telefon itd.).

U drugoj fazi izrađen je prototip portala e-Građani. U agilnom okruženju, kroz mnogobrojne iteracije, usuglašen je prototip.

U trećoj fazi, prototip je izrađen kao finalno riješenje.

U četvrtoj fazi započela je integracija već postojećih i novih usluga s redizajniranim portalom e-Građani. Očekuje se da će četvrta faza potrajati do kraja ljeta 2021.

Slijedeća faza koja je već započela odnosi se na daljnju nadogradnju sustava novim funkcionalnostima te se očekuje da bude kontinuirani aspekt održavanja portala e-Građani.

# Kontekst

Analiza korisničkog iskustva građana pri korištenju javnih elektroničkih usluga koja je provedena u okviru projekta Unaprjeđenje sustava elektroničkih usluga koji provodi Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, tijekom 2019. i 2020. godine pokazala je potrebu za standardiziranim pristupom pri uspostavi elektroničkih usluga vodeći se sljedećim načelima: Razumijevanje korisničkih potreba; Pristupačnost elektroničkih usluga; Mjerenje uspješnosti u svrhu poboljšanja e-usluga; Formiranja timova s odgovarajućim kompetencijama; Agilan način rada; Integriranost/kompleksnost usluga koja pružaju cjelovito rješenje životne situacije/problema na jednom mjestu; standardiziranje dizajna e-usluga, unapređenje korisničke podrške, kvalitetnije strukturiranje informacija, uporaba jednostavnog i razumljivog jezika, stvaranje prototipa, uporaba predložaka dizajna; Odabir odgovarajuće tehnologije razvoja, integracije, poslužitelja, vrste testiranja, sigurnosti i održavanja.

Identificirani su sljedeći glavni problemi postojećeg sustava e-Građani:

* Sustav e-Građani razvijao se stihijski tj. prema potrebama resora koji su uspostavljali usluge. To je dovelo do velikog raskoraka u načinu na koji su usluge dizajnirane i predstavljene korisnicima.
* Neujednačeno korisničko iskustvo. To je dodatno ojačalo percepciju fragmentiranosti izvršne vlasti i sklonost silosnoj organizaciji.
* Povećani troškovi - zbog nepostojanja jedinstvenog sustava koji obuhvaća sve e-usluge te nudi zajedničke gradivne blokove (funkcionalnosti), troškovi razvoja i održavanja usluga sveli su se na individualne inicijative resora.

# Što se redizajnom postiže

Od objavljivanja sustava, e-Građani su uvijek bili sinonim za repozitorij usluga. Redizajnom sustava, e-Građani postaje portal, jedinstveno mjesto na kojem, putem svog digitalnog identiteta, građanin komunicira s državom. Korisničke potrebe i način na koji građanin koristi svoj digitalni identitet je u centru ovog redizajna. Važno je naglasiti da je ovo samo jedna iteracija portala e-Građani. Tim koji bavio redizajnom i novim funkcionalnostima i dalje razrađuje sustav i planira javno objavljivati nove komponente kako se budu završavale.

Redizajnom su objedinjeni i svi dosezi postojećih projekata e-Poslovanje i e-Pristojbe. Kroz projekt e-Poslovanje izgrađena je zajednička komponenta koji služi za upravljanje ovlaštenjima i zastupanjima, primjerice roditelja za djecu, ovlaštenih osoba (vlasnika) trgovačkih društava ili obrta za svoje poslovanje i slično, gdje se umjesto da se zastupanje dokazuje, ono čita iz postojećih matičnih evidencija osobnih stanja građana (za roditelj-dijete) ili iz sudskog ili obrtnog registra za poslovne subjekte. Kroz projekt e-Pristojbe omogućeno je plaćanje pristojbi i naknada tijekom postupaka u kojima je to potrebno pri korištenju usluga korištenjem zajedničke komponente sustava e-Pristojbi, ujednačeno za sve usluge.

Pored vizualnog ujednačavanja i ergonomskog oblikovanja novih e-Građana važno je naglasiti da se novim redizajniranim e-Građanima uvodi:

* Prilagođen dizajn i struktura e-Građana za mobilne uređaje koji se danas više koriste od klasičnih računala
* 6 glavnih kategorija informacija koje se mogu pregledavati bez prijave u sustav (Postanite e-Građanin, e-Usluge, e-Informacije, Stranci u Hrvatskoj, Hrvati izvan Hrvatske, e-Vlada)
* Novi element - Navigacijska traka koja se provlači kroz sve usluge i donosi nove funkcionalnosti za korisnika na kojoj god se stranici nalazili, a objedinjava funkcionalnosti poput:
  + Jedinstvene prijave i odjave
  + Prilagodbu pristupačnosti (kontrast, disleksija)
  + Povezanosti s OIB-om (Osobni identifikacijski broj) po kojemu uvezuje sve podatke o korisniku bez obzira radi li se o fizičkoj osobi ili poslovnom korisniku
* Nova usluga Moj Profil
* Jedan jedinstveni korisnički pretinac za sve poruke koje šalju institucije
* Nova funkcionalnost da roditelj/skrbnik može pristupati usluzi za svoje dijete, vlasnik tvrtke za tvrtku, što su elementi uspostavljeni kroz projekt e-Poslovanje
* Plaćanje pristojbi i naknada elektroničkim putem što je uspostavljeno kroz projekt e-Pristojbi
* Jedinstveni telefonski broj korisničke podrške, email adresa i odgovori na često postavljena pitanja.

Posebna pozornost posvećena je pristupačnosti sustava. Uvedena je mogućnost korištenja fonta za disleksiju OmoType za sva središnja tijela državne uprave te sve pružatelje usluga na portalu e-Građani za sve usluge koje su tome prilagođene. Uvedena je mogućnost centralnog upravljanja kontrastom za slabovidne osobe pomoću zajedničke komponente – navigacijske trake.

# Brojčani pokazatelji

Portal e-Građani trenutno koristi 1.244.264 građana, te su građani od početka rada sustava do danas pristupili više od 52.493.562 puta elektroničkim uslugama.

U programu Vlade RH 2020.-2024. navodimo kako nam je do kraja mandata cilj privući sveukupno 2,5 milijuna korisnika sustava e-Građani. Ovim redizajnom te budućim nadogradnjama, uvjereni smo da smo na putu ostvarenja ovog cilja.

Financiranje je pokriveno iz postojećih Sporazuma o obavljanju poslova operativnog vođenja Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava unutar sustava e-Građani s FINA-om i Sporazuma o obavljanju poslova operativnog vođenja sustava Osobnog korisničkog pretinca unutar sustava e-Građani s APIS IT d.o.o. te kroz postojeći ugovor o održavanju portala gov.hr s Globaldizajn d.o.o. s razdjela državnog proračuna Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva. Kroz postojeće sporazume/ugovore za redizajn u konačnici će biti utrošeno oko 800.000 kn.

# ZAKLJUČAK

Procesom redizajna obuhvaćena je 41 institucija (11 ministarstava, 10 agencija, 5 komora, 4 zavoda, 4 središnja državna ureda, 2 državne upravne organizacije, 2 jedinice lokalne uprave - grada, 3 komunalna društva), koje imaju integrirane usluge u portalu e-Građani.

Posao redizajna koordinirala je voditeljica agilnog tima, gđa. Ivana Vukov, posebna savjetnica predsjednika Vlade. Pored državnog tajnika Bernarda Gršića i bivše državne tajnice Katice Prpić (tadašnje Ministarstvo uprave), u redizajnu su sudjelovali članovi agilnog tima (službenici Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva i tadašnjeg Ministarstva uprave), savjetnici tadašnjeg ministra uprave, g. Ivana Malenice te stručni timovi strateških partnera RH u digitalizaciji FINA-e i APIS IT-a, te vanjski ugovorni partneri GlobalDizajn d.o.o. i Karaman Dizajn d.o.o.

Ovom izvješću prilažemo Smjernice za oblikovanje sustava e-Građani koje su 2020. godine razvijene kao predložak za prototip novog sustava e-Građana.

Očekivani datum puštanja u rad redizajniranog portala e-Građani je ponedjeljak, 26. travnja 2021. godine.

Puštanjem u rad redizajniranog portala e-Građani označit će novi smjer u zajedničkom razvoju standardiziranih javnih elektroničkih usluga u kojem se na centraliziran način osmišljavaju rješenja za daljnju nadogradnju sustava, a sve uz primjenu Standarada javnih e-usluga.