

# Utjecaj pandemije COVID 19 na korištenje usluge e-Građani

---

**Barila, Nikolina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:211:602146>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported / Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerađivanja 3.0](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-13**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE  
VARAŽDIN**

**Nikolina Barila**

**UTJECAJ PANDEMIJE COVID 19 NA  
KORIŠTENJE USLUGE E-GRAĐANI**

**ZAVRŠNI RAD**

**Varaždin, 2022.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE**  
**V A R A Ž D I N**

**Nikolina Barila**

**Matični broj: 16137212**

**Studij: Ekonomika poduzetništva**

**UTJECAJ PANDEMIJE COVID 19 NA KORIŠTENJE USLUGE**  
**E-GRADANI**

**ZAVRŠNI RAD**

**Mentorica:**

Izv. prof. dr. sc. Renata Mekovec

**Varaždin, 2022.**

### **Izjava o izvornosti**

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

*Autor/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi*

---

## Sažetak

Sagledavajući ured nekad i danas, mogu se uočiti značajne razlike. Razvilo se i uredsko poslovanje kod kojeg je važno upoznati se sa određenim temeljnim pojmovima kako bi ga se moglo razumjeti i pravilno voditi. Isto tako, od velike je važnosti susresti se sa definiranim redoslijedom aktivnosti.

Pandemija COVID-19 je značajno utjecala na svjetsku ekonomiju, no dovela je do iznimno velike i brze digitalizacije društva, ali i javnog sektora. Razvile su se e-usluge koje su zamijenile zastarjele načine provođenja poslovnih procesa. Digitalizacijom usluga državnog, odnosno javnog sektora olakšala se komunikacija između građana, poduzeća i države. S obzirom na značajan rast i razvoj tehnologije, ljudi su u današnje vrijeme okruženi najnovijom tehnologijom.

Digitalizacija je doprinijela potpuno novom dizajnu sustava e-Građani što je riješilo dotadašnje nedostatke i probleme. Putem sustava e-Građani, građanima i poduzetnicima je omogućen pristup javnim e-uslugama koje pružaju tijela javnog sektora. Od 2019. godine do danas, može se uočiti značajno povećanje korištenja e-usluga državnog/javnog sektora s obzirom na informacije dobivene od izvješća Indeksa digitalne ekonomije i društva.

Na samom kraju rada provedena je analiza ankete koja prikazuje informacije o korištenju usluge e-Građani među studentima Fakulteta, ali i informacije o njihovom zadovoljstvu spomenutom uslugom.

**Ključne riječi:** ured, uredsko poslovanje, pandemija COVID-19, e-usluge državnog/javnog sektora, e-Građani

# Sadržaj

Sadržaj .....	iii
1. Uvod.....	1
2. Ured .....	2
2.1. Definicija ureda .....	2
2.2. Povijest ureda .....	2
2.3. Vrste ureda.....	6
2.3.1. Digitalni ured .....	6
2.3.2. Mobilni ured.....	6
2.3.3. Virtualni ured .....	7
3. Uredsko poslovanje .....	8
3.1. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja .....	9
3.2. Aktivnosti uredskog poslovanja .....	10
4. Pandemija COVID-19.....	13
4.1. Utjecaj pandemije COVID-19 na ekonomiju i digitalizaciju .....	14
5. E-usluge državnog/javnog sektora .....	18
5.1. e-Račun .....	19
5.2. e-Nabava .....	20
5.3. e-Porezna .....	21
5.4. e-Mirovinsko .....	22
5.5. e-Zdravstveno .....	23
6. e-Građani.....	24
6.1. Središnji državni portal .....	25
6.2. Korisnički pretinac.....	26
6.3. Nacionalno identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) .....	27
7. Korištenje e-usluga državnog/javnog sektora u Europi i svijetu .....	29
8. Praktični dio.....	32
9. Zaključak.....	44
10. Popis literature .....	45
11. Popis slika .....	51
12. Popis grafikona .....	52

# 1. Uvod

Tema ovog završnog rada je utjecaj pandemije COVID-19 na korištenje usluga e-Građani. Teoretski dio odnosi se na sljedeće cjeline: uvod, ured, uredsko poslovanje, pandemija COVID-19, e-usluge državnog/javnog sektora, e-Građani, korištenje e-usluga državnog/javnog sektora u Europi i svijetu te zaključka. Rad sadržava i praktični dio koji se odnosi na anketu. Njome se ispitalo studente Fakulteta organizacije i informatike o tome koliko se koriste usluge e-Građani te njihovo zadovoljstvo korištenjem.

Motivacija za ovu temu krenula je od izuzetnog značaja sustava e-Građani u vrijeme pandemije koja je zatekla cijeli svijet. Kako bi se olakšalo građanima, poduzetnicima i cjelokupnoj državi, Vlada Republike Hrvatske napravila je vrlo bitan korak u digitalizaciji time što je modernizirala sustav e-Građani.

Međutim, vrlo je važno proći kroz povijest ureda i uredskog poslovanja kako bi se uvidjela značajna razlika od prošlosti do danas. Bez ureda, ali i uredskog poslovanja ne bi bilo moguće obavljati kvalitetan posao. Za pravilno shvaćanje, u radu se definira pojam ureda kao i njegova povijest, ali i utjecaj radnog okruženja na zaposlene. Također, ukratko su opisane vrste ureda. Spominje se uredsko poslovanje i njegovi temeljni pojmovi, ali i definiran redoslijed aktivnosti.

Spomenuta je i pandemija COVID-19 koja je započela 2019. godine i imala velik utjecaj na ekonomiju, ali i velik doprinos za digitalizaciju društva i javnog sektora. Javile su se e-usluge koje su zamijenile tradicionalne poslovne procese. E-usluge državnog/javnog sektora Republike Hrvatske podijeljene su na e-Račun, e-Nabava, e-Porezna, e-Mirovinsko, e-Zdravstveno i u radu detaljnije opisane. Velika pažnja pridonosi se sustavu e-Građani koji se sastoji od središnjeg državnog portala, korisničkog pretinca i nacionalno identifikacijskog i autentifikacijskog sustava.

Pomoću izvješća Indeksa digitalne ekonomije i društva pratio se digitalni napredak država članica Europske unije pomoću grafičkog prikaza promjena korištenja e-usluga od 2019. godine do 2021. godine.

Primjenom metode ankete došlo se do zaključka da je pandemija COVID-19 imala velik utjecaj na razvoj usluge e-Građani. Isto tako, sagledavajući odgovore anketiranih osoba može se uočiti veliko zadovoljstvo njenim korištenjem.

## 2. Ured

U ovom poglavlju će biti objašnjen sam pojam ureda kao i utjecaj radnog okruženja na zaposlenike u uredu. Također, biti će spomenuta njegova povijest te usporedba ureda u prošlosti s današnjicom. Nakon toga slijede ukratko pojašnjene vrste ureda.

### 2.1. Definicija ureda

Izraz 'ured' koristi se na razne načine. Ured je mjesto u kojem se obavljaju poslovi neke poslovne, stručne osobe ili organizacije. Također, ured je mjesto rada za uistinu velik broj kategorija radnika (Oliverio, Pasewark, White, 2002, str.3.). Svaki od radnika ima različite odgovornosti i svi moraju poznavati mnoge uredske poslove. U nekim uredima jedan zaposlenik obavlja razne poslove, dok u drugim uredima zaposlenik radi više poslova, odnosno specijaliziran je i fokusiran na nekoliko zadataka.

Radno okruženje utječe psihički i fizički na uredske zaposlenike, bilo da posao obavljaju u tradicionalnom ili modernom dizajnu ureda. Upravo iz tog razloga, kako bi ljudi koji rade u tom okruženju mogli obavljati poslove učinkovito i produktivno, potrebno je planirati uredsko okruženje (Schroeder, Graf, 2000, str.232.). Kada radno okruženje ne funkcionira učinkovito, moraju se razviti bolji načini za poboljšanje interakcije ljudi s procesom i okolinom.

Ured se može nalaziti u centrali, u torbi, a u zadnje vrijeme zbog pandemije COVID 19 i kod kuće. Ured više nije uvijek određen prostor koji se iz dana u dan koristi u jedno te istu svrhu. On je dio svake organizacijske strukture i zbog toga se pojavljuje u svim organizacijama bez obzira na vrstu djelatnosti kojom se ona bavi te bez obzira na njenu veličinu. Isto tako, može ga se pronaći u svim poslovnim funkcijama te na svim razinama upravljanja (Kliment, Knežević, Srića, 2003, str.6.).

### 2.2. Povijest ureda

Način rada današnjice znatno se promijenio uspoređujući ga s načinom rada prije 50 godina. Početci ureda se javljaju u isto vrijeme kad je započela trgovina te se usporedno razvijaju sve do danas. Upravo taj razvoj nije utjecao na promjenu svrhe ureda, nego na tehnologiju, dizajn, ergonomiju i sve ostalo što se promijenilo do danas.



Srž ureda je prvi obradio Benedikt Kotruljević 1458.godine u svojoj knjizi pod imenom „O trgovini i savršenom trgovcu“. Naveo je da je ured (pisarna) izdvojeni prostor za poslovne namjene nastao zbog provođenja trgovačkog poslovanja a njegova svrha je vođenje poslovnih sastanka, zaključivanje poslova, provođenje trgovačkog dopisivanja, vođenje trgovačkih knjiga te razvrstavanje i čuvanje poslovnih pisama i dokumenata (Kliment i sur., 2003, str.4.).

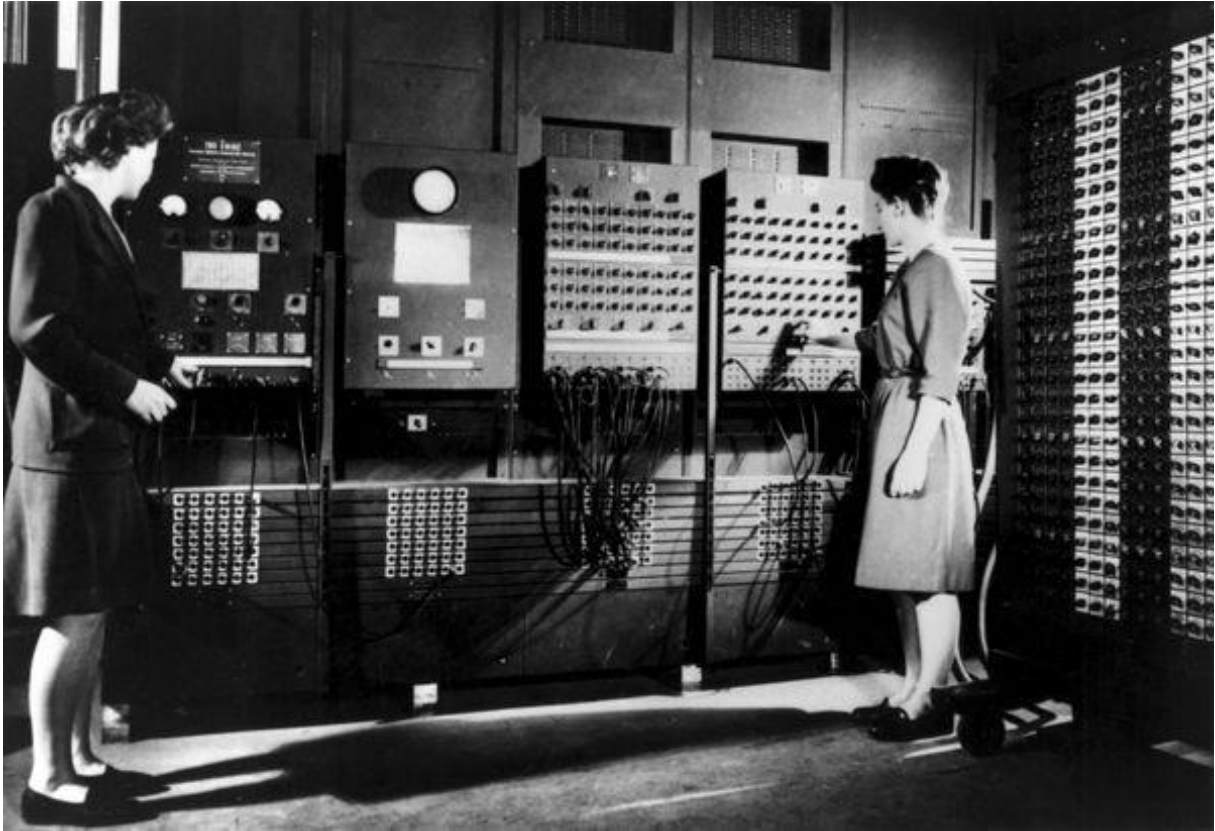


*Slika 1: Prikaz zaposlenika i ureda davne 1935. godine*

Izvor: <https://www.insider.com/vintage-photos-offices-work-2018-10#before-every-desk-had-a-computer-there-was-more-space-to-spread-materials-out-3>

Preuzeto: 11.7.2022.

Gospodarskim ubrzanim rastom te masovnom proizvodnjom i razvojem tržišnog gospodarstva u 19. stoljeću, razvijalo se i uredsko poslovanje. Tijekom 20.stoljeća pojavili su se novi načini ubrzanja procesa izvođenja rutinskih zadataka u uredima. Zatim se intenzivno počinje spominjati elektronička obrada podataka jer se pojavio ENIAC, kao i izraženije korištenje pisanih strojeva, diktirnih aparata, kopirnih strojeva, strojeva za računanje i slično. 1980.-ih uporaba informacijske tehnologije za poslovne kao i osobne potrebe doživjela je procvat jer se pojavila komercijalna uporaba PC-a te se razvila i automatizacija ureda (Kliment i sur., 2003, str.4.).



*Slika 2: Programeri Frances Bilas i Betty Jean Jennings stoje za glavnim kontrolnim pločama ENIAC-a*

Izvor: <https://www.computerhistory.org/revolution/birth-of-the-computer/4/78>

Preuzeto 11.7.2022.



*Slika 3: Jedno od prvih komercijalno proizvedenih računala*

Izvor: <https://www.computerhistory.org/timeline/computers/>

Preuzeto 11.7.2022.

S obzirom na velik rast i razvoj tehnologije koji se nakon toga dogodio, ljudi su u današnje vrijeme okruženi najnovijom tehnologijom koja omogućuje učinkovit rad s gotovo bilo kojeg mjesta s Wi-Fi vezom. Ured i dom spojili su se u jedno radno mjesto koje je neprepoznatljivo uspoređujući ga sa poviješću („K2 Space“, 2022.). Teško je predvidjeti u kojem će se smjeru kretati budućnost razvoja ureda.

## 2.3. Vrste ureda

Tipični ured iz ranijih dana naziva se tradicionalnim uredom. Tradicionalni ured je stalan i nalazi se na mjestu gdje poduzeće posluje. Zaposlenici koji rade u takvom uredu svakodnevno putuju na njegovu lokaciju i provode svoj radni dan za istim stolom ili u istom radnom prostoru. Mnoga poduzeća još uvijek koriste tradicionalne urede, međutim češće se koriste druge vrste ureda koje će biti spomenute u nastavku (Oliverio i sur., 2002, str.7).

### 2.3.1. Digitalni ured

Digitalni ured se odnosi na digitalnu izradu, obradu, prijenos i pohranu poslovnih informacija. On je vrlo koristan zbog toga što se njime nastoji povećati učinkovitost kao i brzina izvođenja uobičajenih, monotonih uredskih poslova. Isto tako, digitalnim uredom se omogućuje ostvariti brži i jeftiniji protok informacija unutar poduzeća kao i između poduzeća i okoline. Na digitalnom uredu temelje se sljedeće dvije vrste ureda: mobilni i virtualni ured (Kliment i sur., 2003, str.63.).

### 2.3.2. Mobilni ured

Što se tiče mobilnog poslovanja, ono se odnosi na uvođenje mobilne tehnologije i njezinu upotrebu u poslovanju. Mobilni, odnosno prenosivi ured omogućuje poslovanje na bilo kojem mjestu i u bilo koje vrijeme uz pomoć Interneta (Bosilj Vukšić i sur., 2004, str.64). On je veoma sličan tradicionalnom uredu, no razlika je u tome što je mobilni ured privremen.

Upravo takav ured je vrlo koristan jer kod mobilnog poslovanja fizička lokacija čovjeka nije važna. Važno je da poslovni informacijski sustavi budu otvoreni kako mi omogućavali unos, obradu, pohranjivanje i pretraživanje podataka neovisno o uređaju koji se koristi (Kliment i sur., 2003, str.96.).

Ova vrsta mobilnog ureda često se koristi u profesionalnim organizacijama. Na primjer, računovodstveno ili odvjetničko poduzeće općenito ima mnogo zaposlenika koji veći dio vremena rade izvan samog poduzeća (Oliverio sur., 2002, str. 8.). Mobilni ured se razvijao s obzirom na tehnološki napredak te je to omogućilo poduzećima da smanje troškove koje su imali za održavanje uredske opreme i ureda te zaposlenika.

### 2.3.3. Virtualni ured

Specifičnost virtualnog ureda je da nema fizički oblik, ali omogućuje zaposlenicima obavljanje radnih aktivnosti kao što bi oni to radili i u tradicionalnom uredskom okruženju (Oliverio i sur., 2002, str.8). Čim se u poduzeće uvede virtualni ured, podrazumijeva se da će doći do promjene menadžerskog pristupa jer menadžer treba vladati učinkom, a ne time da li zaposlenici rade u uredu ili virtualno (Kliment i sur., 2003, str.101.).

Isto kao što se koriste virtualni uredi, koriste se i virtualni radnici, odnosno pomoćnici. Oni obavljaju poslove koje inače obavlja tajnica, ali ne zahtijevaju fizički prostor u uredu (Oliverio i sur., 2002, str.8). Također, važno je za spomenuti da nisu svi uredski poslovi prikladni za virtualno poslovanje, no to je svakako jedan od načina kako povećati učinkovitost poslovanja u uredu (Kliment i sur., 2003, str.103.).

Primjer u potpunosti virtualnog ureda je Fire Engine RED iz Philadelphije. Poduzeće ima više od 550 klijenata, a rad na daljinu je uistinu važan za njegov poslovni model. Fire Engine RED omogućuje zaposlenicima rad s Apple-om, eBay-om, DIRECTV-om i Disney-om. S obzirom da se sve odvija virtualno, ovo poduzeće nema troškova uredskog prostora već ima priliku ulagati u zaposlenike (Fire Engine RED, 2022.).

### 3. Uredsko poslovanje

Uredsko poslovanje je određeno kao skup pravila, mjera u postupanju s pismenima, njihovu primanju i izdavanju pismena, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu (Uredba o uredskom poslovanju, NN 75/21).

Uredsko poslovanje je zapravo pomoćna djelatnost uprave koja je veoma važna za uredno, stabilno i racionalno poslovanje poduzeća. Isto tako, to je onaj dio administrativnog poslovanja koji se većinom odnosi na rukovanje dokumentacijom.

Može se utvrditi kako uredsko poslovanje u užem smislu zapravo čini rukovanje aktima, dok je širi smisao uredskog poslovanja slijedeći:

- periodično izvješćivanje o predmetima i aktima,
- izrada godišnjih statističkih izvješća za upravno područje,
- vođenje evidencije o državnim propisima kao i o propisima jedinica lokalne uprave i samouprave,
- nadzor i izvješćivanje o provođenju državnih propisa i propisa lokalne uprave i samouprave te
- vođenje evidencije o internim propisima uredovne službe

U najširem smislu uredsko poslovanje se odnosi na sveukupni uredski rad, što bi značilo posredno i neposredno komuniciranje sa strankama kao i sa svim ostalim službenim osobama (Carnet LMS).

Što se tiče dužnosti primjene propisa uredskog poslovanja, ono se odnosi na:

- tijela državne uprave,
- tijela i službe jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave,
- pravne osobe koje imaju javne ovlasti,
- stručne službe Vlade Republike Hrvatske i Hrvatskog sabora,
- ured predsjednika Republike Hrvatske,
- druga državna tijela (ako za njihovo poslovanje nisu doneseni posebni propisi) (Narodne novine, 2011.)

Cilj uredskog poslovanja je da se što brže i jednostavnije mogu koristiti dani dokumenti te samim time i lako dohvatiti. Također, osigurava se urednost i cjelovitost uredskog poslovanja (Jelinović, Slovinac, 2016, str.13.).

### 3.1. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja

Važno je upoznati se sa temeljnim pojmovima da bi se uredsko poslovanje moglo razumjeti i pravilno voditi, a neki od temeljnih pojmova su: pisarnica, pismohrana, dokument, elektronički dokument, elektronička isprava, pismo, podnesak, akt, prilog, spis (predmet), dosje, brojučana oznaka, klasifikacijska oznaka te urudžbeni broj (Kasabašić, 2015, str.23.).

- Pisarnica – unutarnja ustrojstvena jedinica koja je zadužena za obavljanje poslova zaprimanja, pregledavanja, razvrstavanja, upisivanja pismena i drugih dokumenata u propisane službene evidencije.
- Pismohrana – dio pisarnice gdje službene osobe čuvaju pismena i druge dokumente.
- Dokument – podatak, fizički predmet, priopćenje ili informacija koji čine prepoznatljivu cjelinu povezanih podataka.
- Elektronički dokument – vrsta elektroničkog zapisa koji nema svojstva elektroničke isprave.
- Elektronička isprava – isprava koja je uređena po posebnim propisima.
- Pismo – podnesak neke stranke ili akt javnopravnog tijela.
- Podnesak – pismo koje pomaže stranki da pokrene postupak ili nadopunjuje i mijenja zahtjev.
- Akt – pismo kojim tijelo obavlja neku službenu radnju s drugim pravnim osobama.
- Prilog – pisani sastavak, slikoviti prikaz i fizički predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt.
- Spis (predmet) – skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji čine posebnu cjelinu.
- Dosje – skup predmeta koji čine istu cjelinu, osobu, tijelo ili zadaću.
- Brojučana oznaka – identifikacija predmeta koja se sastoji od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja.
- Klasifikacijska oznaka – predmet prema sadržaju, godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta.
- Urudžbeni broj – označava stvaratelja pismena, godinu nastanka i redni broj pismena unutar nekog predmeta.

Osobe koje međusobno komuniciraju, a koriste različitu terminologiju imaju velike probleme tijekom komunikacije, a to se negativno odražava na obavljanje uredskih poslova, zbog toga je iznimno važno da se koriste pojmovi sa istim značenjem.

## 3.2. Aktivnosti uredskog poslovanja

Uredsko poslovanje odvija se prema definiranom redoslijedu aktivnosti. One se obavljaju prema pravilima Uredbe o uredskom poslovanju. Aktivnosti u uredskom poslovanju su sljedeće:

### 1.) Primitak, otvaranje i pregled pošiljki

Primanje pismena i drugih pošiljki (novčanih pisama, paketa, brzjava i drugo) se odvija u pisarnici. Pošiljke zaprima službenik pisarnice neposredno od straneke putem dostavljača, poštanske službe, elektroničkim putem ili na neki drugi način (Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09).

Kod otvaranja pošiljki vrlo važno je znati da službenik pisarnice ne smije otvarati pošiljke koje su namijenjene na ime čelnika tijela, drugu službenu osobu ili komisiju, a isto tako nije ovlašten otvarati pošiljke koje su vezane uz licitaciju i natječaje. Također, pošiljke koje su označene određenim stupnjem tajnosti otvara čelnik tijela ili službena osoba tog tijela koju on za to ovlasti (Zakon o tajnosti podataka, NN 79/07). Pošiljke u zatvorenim omotnicama dužan je pregledati službenik pisarnice.

Prilikom otvaranja i pregleda sadržaja pošiljke, uvijek treba pripaziti da se ne ošteti sadržaj te da se ne pomiješaju pismena i drugi prilozi, a isto tako da pojedino pismeno ili prilog ne ostanu u omotnici (Zakon o upravnim pristojbama, NN 115/16).

### 2.) Razvrstavanje i raspoređivanje pismena

Razvrstavanje i raspoređivanje primljenih pismena obavlja službenik pisarnice pri čemu on otvara i pregledava sve pošiljke, no za to mogu biti zaduženi i drugi namještenici koje odredi rukovoditelj organa uprave ili organizacije (Uredba o uredskom poslovanju, NN 75/21). Pismena se kao takva onda mogu razvrstati na dva načina:

- pismena predmeta upravnog postupka
- pismena predmeta neupravnog postupka

Za razvrstavanje pismena važno je specificirati upravnu stvar, a to je svaka ona stvar u upravnom postupku kod koje javnopravno tijelo rješava fizičke ili pravne osobe ili druge straneke o pravima, obvezama ili pravnim interesima dok pri tome primjenjuje zakone i sve druge važne propise i opće akte. Također, to je i svaka zakonom određena stvar kao upravna stvar (Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09).



Nakon razvrstavanja pismena se raspoređuju tako što se upiše odgovarajuća brojčana oznaka u otisak prijemnog štambilja (Kasabašić, 2015, str.48.).

### 3.) Upisivanje pismena

Sva pismena, nakon što su pravilno raspoređena, upisuju se u upisnik predmeta upravnog postupka ili u urudžbeni zapisnik. Ne upisuju se pismena koja ne predstavljaju službeno poduzimanje određenih pisanih radnji. Upisivanje se radi onaj dan i datum kad su stvarno primljena, a ukoliko to nije moguće zbog prevelikog obujma posla, tada se pismena upisuju najkasnije sljedeći radni dan, ali s datumom kada su stvarno zaprimljena (Kasabašić, 2015, str.49.).

### 4.) Dostava pismena u rad

Nakon što je sve pravilno upisano, pismena se moraju dostaviti u rad istog dana kad su zaprimljena ili najkasnije početkom radnog vremena narednog radnog dana. Pismena se u rad dostavljaju putem pomoćne evidencije ili interne dostavne knjige. Potpisom službenika i naznakom datuma primitka pismena potvrđuje se da je ona pristigla u rad (Kasabašić, 2015, str.49.).

### 5.) Administrativno-tehnička obrada

Unaprijed su propisana pravila o sastavnim dijelovima akata, a njih čine (Nova uredba o uredskom poslovanju, 2021.):

- zaglavlje akta – sastoji se od grba, naziva „Republika Hrvatska“, naziva tijela, klasifikacijske oznake, urudžbenog broja te mjesta i datuma izrade
- adresa primatelja – čine ju podaci o primatelju, a ako se akt sa istim sadržajem šalje istim tijelima ili pravnim osobama dodaje se oznaka „SVIMA“
- oznaka predmeta – označuje se sa „PREDMET“ i dodaje se kratak sadržaj predmeta
- veza brojčanih oznaka – koristi se kako bi se brže i bez dileme uvidjelo na koje se pismeno odnosi odgovor ili očitovanje, zato se upisuje klasa i urbroj
- tekst akta – mora biti napisan potpuno, nedvojbeno te sažeto i čitko
- potpis ovlaštene osobe i otisak pečata – na svakom aktu koji je za otpremu, sa lijeve strane se stavlja otisak službenog pečata kao i potpis ovlaštene osobe
- potpis ostalih službenih osoba – potpisi ostalih službenih osoba koje su sudjelovale u izradi stavljaju se samo na primjerak akta koji ostaje u spisu predmeta
- prilozi i način dostave – dodaje se oznaka „PRILOZI“ , a način otpreme se sastoji od datuma i potpisa službenika koji je izradio akt

Sadržaj upravnog akta određen je propisima i obavezno mora sadržavati zaglavlje, uvod, izreku, obrazloženje, uputu o pravnom lijeku te isto tako potpis i pečat. Sve navedene obavezne dijelove akta mora provjeriti službena osoba u pisarnici i o mogućim nedostacima obavijestiti službenika koji je izradio akt kako bi se otklonile nepravilnosti (Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09).

Otpremanje akata vrši se putem pisarnice te oni koji su preuzeti tijekom dana, moraju se i otpremiti istog tog dana. Ukoliko se akti istog dana šalju istom primatelju na istu adresu, tada se svi pakiraju u jednu omotnicu. Ako svi akti ne stanu u omotnicu, onda ih treba pakirati i otpremiti na način koji je odredila poštanska služba. Omotnica treba sadržavati sljedeće podatke: naziv i adresu pošiljatelja, oznaku svih klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva akata, osobno ime te naziv i mjesto primatelja, ulicu i kućni broj ili poštanski pretinac te poštanski broj odredišne pošte. Ako se šalju akti s određenim stupnjem tajnosti, tada omotnice moraju biti zapečaćene ili na neki drugi način osigurane (Zakon o pošti, NN 172/03).

Poslije izvršenog otpremanja vrši se razvođenje akata u upisniku predmeta upravnog postupka odnosno urudžbenom zapisniku prema uputama dobivenim od službenika koji postupka po spisu. Razvođenje se obavlja tako da se u urudžbeni zapisnik upiše datum razvođenja i oznaka „a/a“ (ad acta) ukoliko predmet treba staviti u arhivu. Ukoliko će se predmet trebati ponovno uzeti u rad, tada se na omot spisa koji se stavlja u rokovnik predmeta piše oznaka „R“ (rok) i datum do kojeg se pretpostavlja da će se to učiniti. Nakon navedenog postupka, za odlaganje obavljenog razvođenja spisa predmeta u rokovnik predmeta ili pismohranu, odgovoran je namještenik pisarnice. Razvođenje akata predmeta upravnog postupka obavlja se na isti način kao i za neupravni postupak, samo što se ne stavlja datum razvođenja (Uredba o uredskom poslovanju, NN 7/09).

Svi riješeni predmeti se odlažu u pismohranu te se u njoj čuvaju pri čemu se trebaju poštovati svi propisi o zaštiti i čuvanju arhivskog gradiva (Zakon o arhivskom gradivu i arhivama, NN 61/2018). Ukoliko se pismena obrađuju elektronički, tada se riješeni predmeti stavljaju na elektronički medij i čuvaju na drugom mjestu, no ako je riječ o papirnatim pismenima, tada se čuvaju samo ona za koje je to utvrđeno propisom o izlučivanju arhivske građe (Pravilnik o zaštiti i čuvanju arhivskog i registratumog gradiva izvan arhiva, NN 63/04). Važno je za spomenuti da se posebno odlažu predmeti upravnog, a posebno predmeti neupravnog postupka. Rok na koliko dugo se čuva neko gradivo utvrđuje se na temelju Općeg i Granskog popisa s rokovima čuvanja (Pravilnik o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskoga gradiva, NN 90/02).

## 4. Pandemija COVID-19

Pred kraj 2019. godine započela je infekcija mutiranim koronavirusom SARS-CoV-2 u obliku epidemije svjetskih razmjera. Zbog velikog broja zabilježenih slučajeva zaraze, Svjetska zdravstvena organizacija u ožujku 2020. godine proglasila je pandemiju. Proglašenje pandemije dovelo je do većeg razmišljanja ljudi o načinu življenja, civilizacijskih vrijednosti i razumnih potreba (PLIVAzdravlje, 2020.).

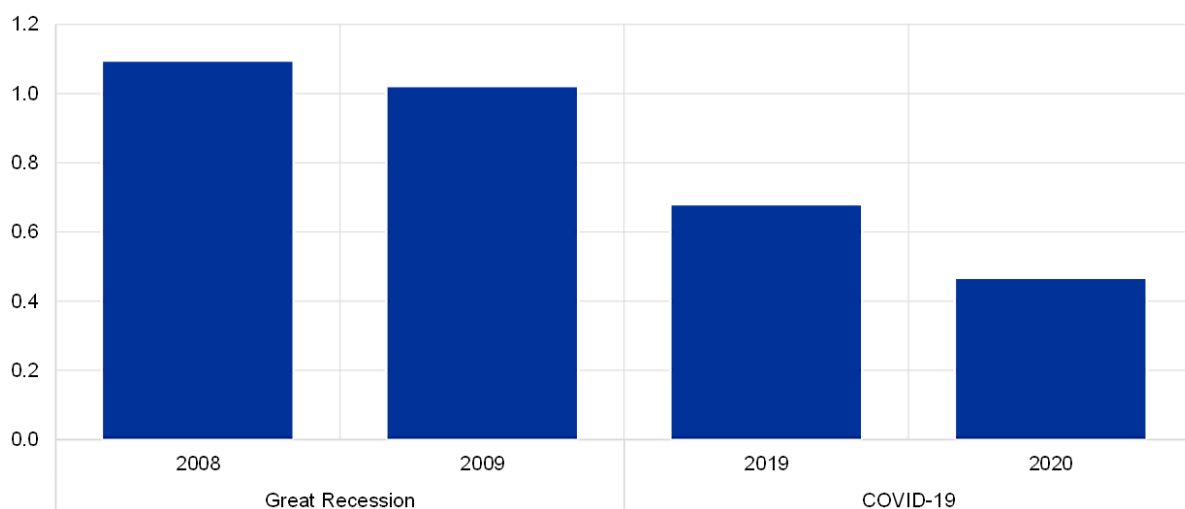
Tijekom zaraze koronavirusom SARS-CoV-2, velik broj ljudi ima blage tegobe kao što su prehlada ili crijevna viroza. Međutim, manji broj ljudi reagira puno gorim tegobama poput upale pluća, otežanog disanja, stezanjem ili boli u prsnom košu, vrlo visokom tjelesnom temperaturom, općom slabosti i malaksalosti. Vrlo važno je za spomenuti da se svatko može zaraziti COVID-19 i postati ozbiljno bolestan ili umrijeti u bilo kojoj dobi. Taj oblik virusa može se širiti iz usta ili nosa zaražene osobe u malim česticama tekućine kada zaražena osoba kašlje, kiše, govori, pjeva ili diše. Iz tog razloga, vrlo je važno prakticirati respiratorni bonton što podrazumijeva kašljanje u savijeni lakat te ostanak kod kuće i samoizolacija do oporavka. Postoje određeni savjeti za sprječavanje i usporavanje prijenosa infekcije COVID 19 (World Health Organization, bez dat.):

- Cijepiti se
- Ostati udaljeni najmanje 1 metar od drugih
- Pravilno nositi masku kada fizičko distanciranje nije moguće ili kada se osoba nalazi u slabo prozračenom okruženju
- Otvoriti prozor/e u zatvorenom prostoru
- Redovito prati ruke sapunom i vodom
- Koristiti sredstvo za dezinfekciju ruku
- Pokriti usta i nos tijekom kašljanja ili kihanja
- U slučaju osjećaja slabosti, ostati kod kuće i samoizolirati se do ozdravljenja

Pandemija je dovela do svjetske krize i time značajno utjecala na globalnu ekonomiju i promijenila društvo uzrokujući pad gospodarskih aktivnosti u čitavom svijetu. No, pridonijela je iznimno velikom i brzom digitalizacijom samog društva kao i javnog sektora.

## 4.1. Utjecaj pandemije COVID-19 na ekonomiju i digitalizaciju

Pandemija COVID-19 utjecala je na cjelokupno društvo i gospodarstvo. Njen utjecaj se razlikovao od zemlje do zemlje, no postala je uzrok povećanju siromaštva i nejednakosti na globalnoj razini. Pandemija je uzrokovala velike promjene u ponudi i potražnji (United Nations Development Programme, bez dat.). Od 2020. godine sve zemlje su se suočile s epidemiološkim šokovima koji su doveli do ekonomskih i finansijskih šokova. Može se predvidjeti takozvano „postkoronavirusno“ globalno gospodarstvo koje će biti obilježeno višim razinama kako javnog tako i privatnog duga te ubrzavanjem procesa digitalizacije, ali i manjom globalizacijom (Africa portal, 2020.). Naponi za suzbijanje pandemije uključuju uvođenje karantene, pripremu zdravstvenih ustanova, izolaciju zaraženih osoba i praćenje kontakata uključujući ljudske resurse i troškove provedbe. To također uključuje izdatke zdravstvenog sustava za osiguranje zdravstvenih ustanova za zarazne slučajeve i nabavu potrošnog materijala kao što su antibiotici, medicinska pomagala i osobna zaštitna oprema (Frontiers, 2021.).



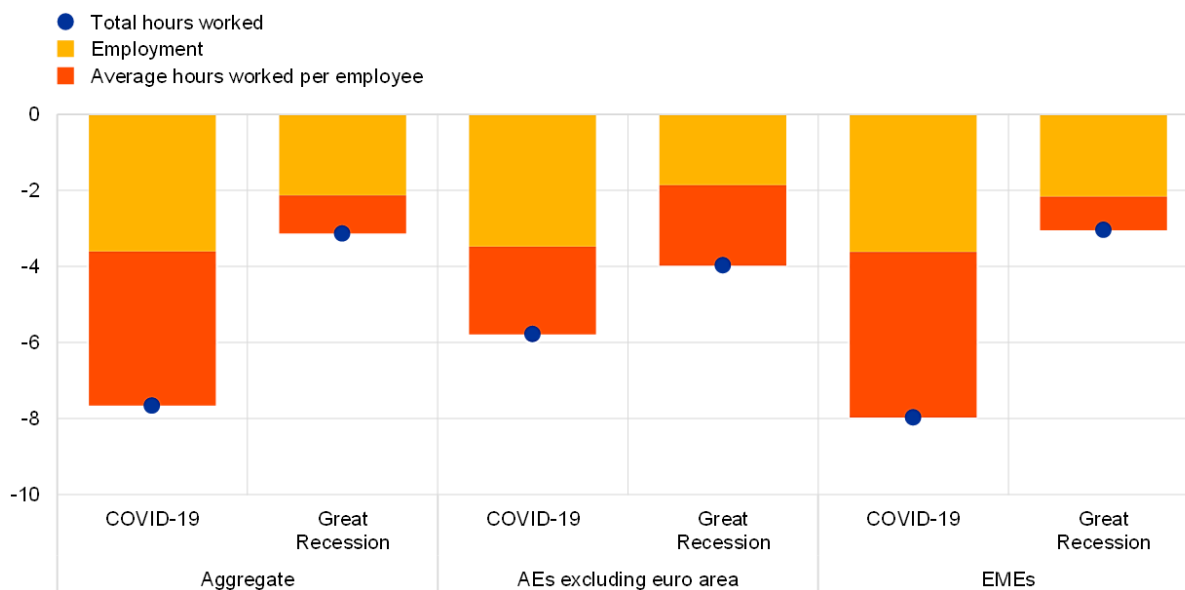
Slika 4: Ukupna globalna produktivnost

Izvor: [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107\\_01~f8314090a4.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107_01~f8314090a4.en.html)

Preuzeto: 24.8.2022.

Općenito, razina globalne proizvodnje je tijekom pandemije COVID-19 padala. No, taj pad je bio prilično kratkotrajan i svakako manji nego što je to bilo tijekom Velike recesije. Isto tako, smanjilo se i zapošljavanje zbog slabosti tržišta rada. Ovisno o tome kako će se gospodarstvo prilagoditi nakon pandemije, tako će to utjecati i na globalnu potencijalnu proizvodnju. Vrlo je važno da se odabere prava kombinacija politika tržišta jer će ona biti

veoma važna za promicanje ravnomjernog i održivog oporavka od krize izazvanom pandemijom COVID-19 (European Central Bank, 2021.).



Slika 5: Promjene u ukupnom broju radnih sati

Izvor: [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107\\_01~f8314090a4.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107_01~f8314090a4.en.html)

Preuzeto: 24.8.2022.

Izuzetno je jače smanjenje broja radnih sati bilo tijekom pandemije COVID-19 nego što je to bilo za vrijeme Velike recesije, a upravo je razlog proizašao iz veće nezaposlenosti i manjeg broja radnih sati po zaposleniku. Pojedinci nisu mogli obavljati posao zbog velikog broja izolacija kao i izdanih mjera karantene, dok su organizacije zatvarale ili smanjivale svoj rad. Ako se uspoređuju 2019. i 2020. godina, tada se može primijetiti da su u 2020. godini ukupni radni sati smanjeni za 8% u usporedbi s 2019. godinom. Razlog tome je jednak omjer pada zaposlenosti i broj odrađenih sati po zaposleniku. Sve zemlje su osjetile pogoršanje na tržištu rada, no pogoršanje se najviše osjetilo u tržišnim gospodarstvima koje su tek bile u nastajanju. Ipak, tijekom Velike recesije se smanjenje ukupnih radnih sati dogodilo većinom zbog gubitka zaposlenosti te je bilo izraženije u onim gospodarstvima koja su bila razvijenija. S obzirom da se tržište počinje polako oporavljati, oni koji nisu bili zaposleni počinju biti uključeni u zaposlenje čime se povećava stopa zaposlenosti (European Central Bank, 2021.).

Čak i ako neposredni ekonomski šok pandemije na kraju nestane, kriza bi mogla rezultirati trajnom štetom ili "ožiljcima" na gospodarstvu.

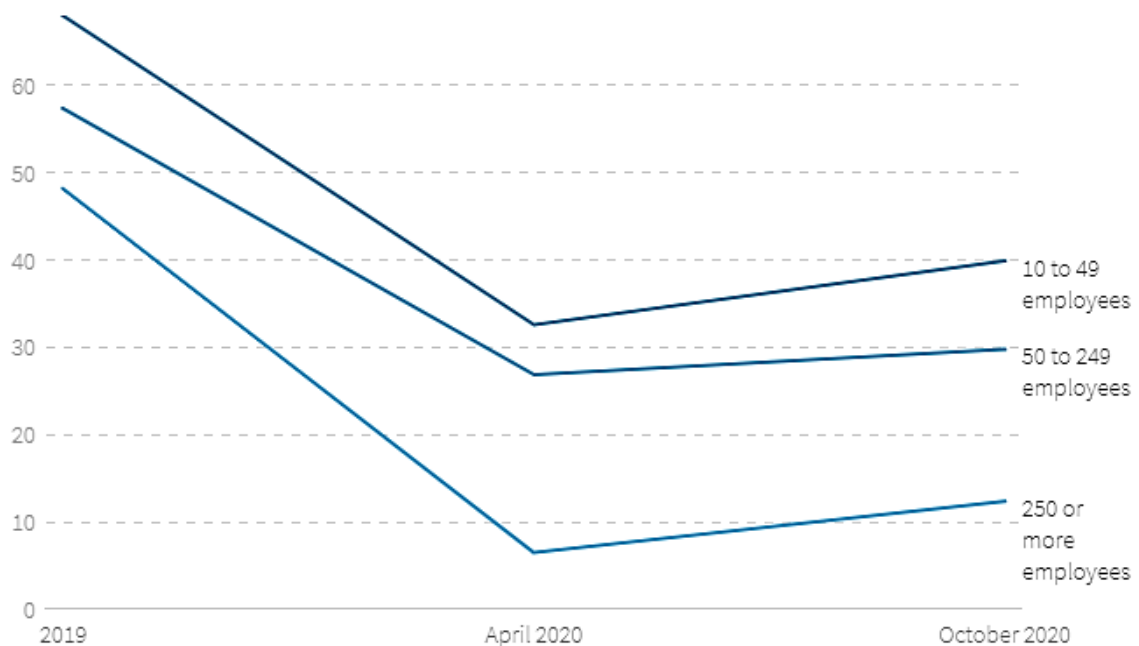
Kada se svijet borio sa suzbijanjem pandemije COVID-19, većina organizacija se trudila osigurati nastavak poslovanja kao i opstanak. Za lakši rast i napredovanje bila je ključna brza digitalna transformacija (Deloitte, bez dat.). Digitalizacija se odnosi na tehnički proces pretvaranja analognih ili tradicionalnih papirnatih zadataka ili procesa u digitalni oblik tako da računala mogu pomoći u pristupu, pohranjivanju i prijenosu informacija (Forbes, 2018.). Zbog značajnoj porasta digitalizacije, zemlje trećeg svijeta osjetile su vrlo pozitivan utjecaj pandemije na gospodarstvo. Postojala je velika opasnost od infekcije fizičkim kontaktom, pa je sve popularniji i češći način obavljanja radnih zadataka bio virtualni prostor. To je omogućilo ubrzanje online radne platforme i jačanje digitalne logistike. Ekonomsku prednost napravile su online transakcije i digitalne platforme za rad kao i centralizirane baze podataka. Postalo je vrlo važno biti dio globalnog digitalnog pokreta kako bi se što više poboljšao i ojačao socioekonomski status društva i ublažio utjecaj pandemije COVID-19 kroz digitalizaciju (Frontiers, 2021.). Digitalizacija je postala spas za velik broj organizacija jer su fizički kontakti bili uistinu svedeni na minimum. Pandemija COVID-19 pokazala je što stvarno znači biti digitalan. Kada se govori o digitalizaciji, ne misli se samo na zanimljive aplikacije, već se digitalizacija odnosi na niz rješenja koje pomažu ljudima. To je temeljna promjena u načinu rada i života ljudi (Deloitte, bez dat.). Međutim, velikom broju organizacija još uvijek nije jasan puni potencijal digitalizacije, a pandemija COVID-19 je ta koja potiče njeno usvajanje.

Prilike kod usvajanja digitalizacije su sljedeće (Eurofound, 2021.):

- fleksibilniji pristupi upravljanju poslovanjem i radnim aranžmanima mogući su tako da se poboljša implementacija digitalnih alata za internu komunikaciju i rad na daljinu
- digitalizacija podržana tehnološkim ekosustavima čini organizacije u boljoj poziciji za usvajanje inovacija u razdoblju nakon pandemije COVID-19
- vrijednost digitalnih obrazovnih alata i online platformi prepoznata je i društveno prihvaćena
- aplikacije za praćenje kontakata, ako su u potpunosti u skladu s pravilima o privatnosti EU-a, mogu igrati ključnu ulogu u ograničavanju budućih izbijanja virusa

Isto tako, postoje i određeni rizici koje sa sobom donosi digitalizacija, a to su (Eurofound, 2021.):

- neujednačen tempo ubrzanja digitalizacije uzrokovan krizom COVID-19 može povećati nejednakosti i digitalni jaz između teritorija, urbanih i ruralnih područja te građana u EU-u
- prikupljanje podataka, dijeljenje osobnih i osjetljivih podataka tijekom hitne zdravstvene situacije mogu izazvati zabrinutost



Slika 6: Udjeli poduzeća u kojima neki zaposlenici rade na daljinu

Izvor: <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/covid-19-and-digitalisation>

Preuzeto: 24.8.2022.

Pandemija COVID-19 utjecala je na puno brže uvođenje digitalne tehnologije u poslovanje organizacija. Time je snažno ubrzala procese koji su se prije odvijali puno sporije. Uvođenjem digitalizacije, organizacije su se počele naglo mijenjati. Najupečatljivija promjena u digitalnom poslovanju je bila prelazak na rad na daljinu. U travnju 2020. godine u skoro 60% organizacija u Europskoj uniji barem neki zaposlenici su počeli s radom na daljinu. Prije početka pandemije, u 2019. godini, samo jedna četvrtina organizacija imala je zaposlenike koji rade na daljinu što znači da je od tada digitalizacija uistinu napredovala (Eurofound, 2021.).

## 5. E-usluge državnog/javnog sektora

E-usluge su se javile kao zamjena za ostarjele načine provođenja poslovnih procesa. Digitalizacija usluga državnog, odnosno javnog sektora omogućava komunikaciju između građana, poduzeća i države te joj je cilj smanjiti svu nepotrebnu korelaciju s administracijom. Ona osigurava bolju dostupnost javnih usluga i informacija te poduzima sve korake za omogućavanje automatske povezanosti tijela javne ovlasti u svim sektorima. Digitalizacija povećava digitalno pružanje usluga pri čemu se spaja sustav javne uprave s privatnim sektorom, civilnim društvom i institucijama Europske Unije (E-Građani, 2022.).

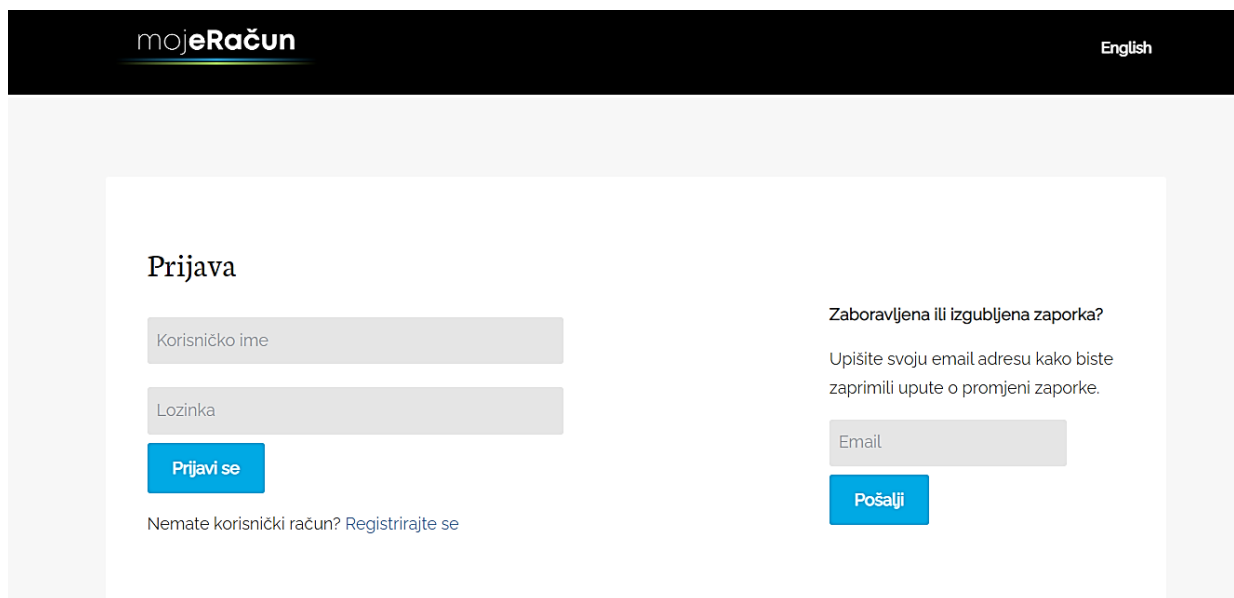
Važno je spomenuti Financijsku agenciju jer je ona vodeća hrvatska tvrtka s obzirom na pružanje financijskih i elektroničkih usluga. FINA je u državnom vlasništvu, ali posluje na tržišnom principu dok joj partnere čine Hrvatska narodna banka, brojni poslovni sustavi i drugi subjekti poslovnog života. Njezini korisnici su financijske institucije, državna i javna tijela, poslovni subjekti, ali i građani. S obzirom na ubrzan tehnološki razvoj, mijenja se i način na koji se pristupa uslugama te percepcija njihove kvalitete, dostupnost i korisničko iskustvo. Osim tehnološkog razvoja, već spomenuta pandemija COVID-19 snažno je utjecala na transformaciju svih organizacija što ih je potaklo na izgradnju otpornosti, ali i na prilagodbu novim situacijama. FINA je donijela Strategiju digitalne transformacije za razdoblje 2021.-2025. kojoj je svrha da pozicionira FINU kao glavnog lidera digitalizacije i pozitivnih promjena u javnom sektoru Republike Hrvatske (FINA, bez dat.).

U nastavku će biti detaljnije razrađene najvažnije e-usluge državnog/javnog sektora Republike Hrvatske.



## 5.1. e-Račun

E-Račun je internetski servis koji služi poslovnim subjektima za razmjenu računa elektroničkim putem između dobavljača i kupca. Njime se upravlja cjelokupnim poslovnim procesom od izrade i zaprimanja do arhiviranja e-računa. Oni koji koriste ovaj internetski servis mogu slati e-račune prema obveznicima javne nabave, ali i drugim poslovnim subjektima dok ih isto tako mogu i zaprimati. Naravno, e-račun vrijedi isto kao i papirnati račun. Ovakav tip servisa namijenjen je i prilagođen malim, srednjim i velikim poduzećima bez obzira kojom vrstom djelatnosti se bave, a da bi se uopće mogao koristiti, potrebno je imati poslovne certifikate (FINA, bez dat.)



mojeRačun English

### Prijava

Korisničko ime

Lozinka

Prijava se

Nemate korisnički račun? Registrirajte se

Zaboravljena ili izgubljena zaporka?

Upišite svoju email adresu kako biste zaprimili upute o promjeni zaporke.

Email

Pošalji

Slika 7: Prijava na e-Račun

Izvor: <https://www.moj-eracun.hr/hr/home/login>

Preuzeto: 14.7.2022.

## 5.2. e-Nabava

Sukladno Zakonu, u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske pokrenula se elektronička javna nabava, poznatija kao e-Nabava (Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o javnoj nabavi, NN 83/13.). E-Nabava je naziv za sustav javne nabave koji je temeljen na korištenju elektroničkih sredstava komunikacije u postupcima javne nabave. Ona podrazumijeva uvođenje elektroničkih alata kao potpore raznim fazama procesa nabave

E-Nabava se u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske sastoji od dva modula (Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske, bez dat.):

1. E-dostava – modul kojim se elektroničkim putem omogućava dostava zahtjeva za sudjelovanje, zahtjeva za kvalifikaciju te planova i projekata. Modul e-dostave je posvećen kako naručiteljima tako i ponuditeljima u postupcima javne nabave. On obuhvaća pripremu postupka (naručitelji), mogućnost elektroničke dostave ponude (ponuditelji) i javno otvaranje ponuda (naručitelji).
2. E-ocjena – modul koji je namijenjen samo naručiteljima. Javni naručitelj, nakon javnog otvaranja ponuda, pregleda i ocjeni ponude s obzirom na uvjete i zahtjeve iz dokumentacije za nadmetanje. Ovaj modul omogućava pregled i ocjenu ponude te odabir ponuditelja.

Korištenje ove e-usluge se u postupcima javne nabave naplaćuje za naručitelje, dok je za ponuditelje e-dostava ponuda besplatna.



The screenshot shows the website 'Elektronički oglasnik javne nabave RH' with a navigation bar and a search filter set to 'Inozemne objave'. The main content area displays an announcement for 'Inozemna objava - Televizijski i računalni pribor'. The announcement details are as follows:

Naručitelj	Vrsta naručitelja
<b>Naziv</b>	<b>Opis</b>
Televizijski i računalni pribor	Televizija i informatička oprema, računalna oprema, pokretna oprema, potrošni materijal
<b>Vrsta ugovora</b>	<b>Glavna lokacija ili mjesto izvršenja</b>
Robe	Žilinský kraj, okres Žilina, Žilina
<b>CPV</b>	<b>NUTS</b>
32320000-2, 30237000-9, 30230000-0, 30200000-1, 60000000-8	SK031
<b>Vrsta postupka</b>	<b>Datum unosa</b>
Otvoreni postupak	14.07.2022
<b>Procijenjena vrijednost</b>	<b>Država</b>
590,00 EUR	Slovačka
<b>Rok za dostavu ponuda</b>	<b>Rok za dostavu zahtjeva za sudjelovanje</b>
20.07.2022	
<b>Izvor</b>	
Pregled objave na izvornim stranicama	

Slika 8: Primjer inozemne objave u Elektroničkom oglasniku javne nabave RH

Izvor: <https://eojn.nn.hr/Oglasnik/>

Preuzeto: 14.7.2022.

## 5.3. e-Porezna

Jedinstveni portal Porezne uprave poznatiji je pod nazivom e-Porezna. To je središnje mjesto gdje porezni obveznici pristupaju e-uslugama Porezne uprave. Njima se pristupa prema načelu One-Stop-Shop. Ono što e-Porezna uključuje su usluge poput upravljanja podacima poreznog obveznika, zaprimanje akata, podnošenje obrazaca i zahtjeva, ali i mnoge druge usluge. Ovaj sustav pomaže da se na brz i jednostavan način koriste e-usluge Porezne uprave u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta. Korištenje ove aplikacije je sigurno te je zajamčena tajnost kao i nepovredivost podataka (Ministarstvo financija, Porezna uprava, bez dat.).



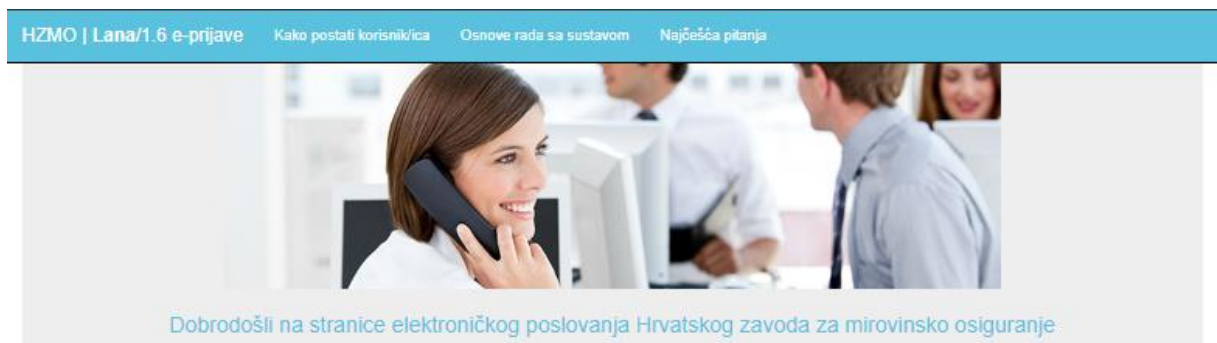
Slika 9: e-Porezna - Jedinstveni portal Porezne uprave

Izvor: <https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Prijava.aspx?ReturnUrl=%2f>

Preuzeto: 15.7.2022.

## 5.4. e-Mirovinsko

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje omogućuje e-poslovanje između samog Zavoda i njegovih korisnika. 2014. godine započelo je uvođenje portala Lana.mirovinsko.hr čime se olakšala prijava djelatnika na i odjava s mirovinskog osiguranja. Potrebno je ispuniti elektroničku formu i poslati obrazac elektroničkim putem. Usluzi mogu pristupiti korisnici koji posjeduju kvalificirani poslovni certifikat, a on se izdaje pripadajućim osobama poslovnog subjekta. Usluga e-prijave omogućuje prijavu početka poslovanja, sve promjene koje se dogode tijekom poslovanja kao i prestanak osiguranja za djelatnike u bilo koje doba dana bez potrebe da se dolazi i čeka na šalteru Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje. E-Mirovinsko je namijenjeno pravnim i fizičkim osobama za prijavu radnika, kao i fizičkim osobama za prijavu sebe kao obveznika i osiguranika (Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, bez dat.).



Slika 10: Početni prikaz e-usluge Lana.mirovinsko.hr

Izvor: <https://lana.mirovinsko.hr/>

Preuzeto: 15.7.2022.

## 5.5. e-Zdravstveno

Novu mrežnu uslugu e-Zdravstveno, za svoje korisnike, osnovao je Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje. Njenim uvođenjem mijenja se način obavještanja poslodavaca jer se više ne šalju tiskanice u PDF obliku e-poštom. Ova e-usluga pruža uvid u prijave, odjave i promjene statusa osiguranika obveznog zdravstvenog osiguranja, odnosno dohvat elektronički ovjerenih službenih primjeraka tiskanica T1 i T2 putem izbornika „Prijave i odjave“ i „Pregled prijava i odjava“. Isto tako, uvid u podatke o privremenoj nesposobnosti ili spriječenosti za rad za osiguranike u radnom odnosu, specifikacija zahtjeva za povratom isplaćene naknade plaće, izrada zahtjeva za povratom isplaćene naknade plaće i pregled zahtjeva za povrat isplaćenih naknada plaća moguć je u izborniku „Privremene nesposobnosti za rad“. Iznimno je važna povezanost sa Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje jer se time olakšava postupak prijavljivanja u zdravstveni sustav (Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, bez dat.).



Slika 11: Prijava na e-Zdravstveno

Izvor: <https://ezdravstveno.hzzo.hr/PoslovniPortal/Administracija/LogOn.aspx>

Preuzeto: 15.7.2022.

## 6. e-Građani

Sustav e-Građani je internetska stranica pokrenuta od strane Vlade Republike Hrvatske. Putem sustava moguće je doći do e-usluga, a cilj postojanja je modernizacija, pojednostavljenje i ubrzanje komunikacije između građana i javnog sektora te povećanje transparentnosti pružanja javnih usluga (FINA, bez dat.). Građani i poduzetnici putem ovog portala mogu doći do javnih e-usluga koje pružaju tijela javnog sektora i to u svoje ime, u ime svoje djece te u ime svog poslovnog subjekta (E-Građani, Informacije i usluge, bez dat.).

E-Građani se sastoje od:

- Središnjeg državnog portala
- Korisničkog pretnca
- Nacionalno identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS)

Navedeni dijelovi će biti u nastavku detaljnije pojašnjeni. Dostupno je više od stotinjak usluga na portalu e-Građani, no najčešće se koriste ove usluge (E-Građani, Informacije i usluge, bez dat.):

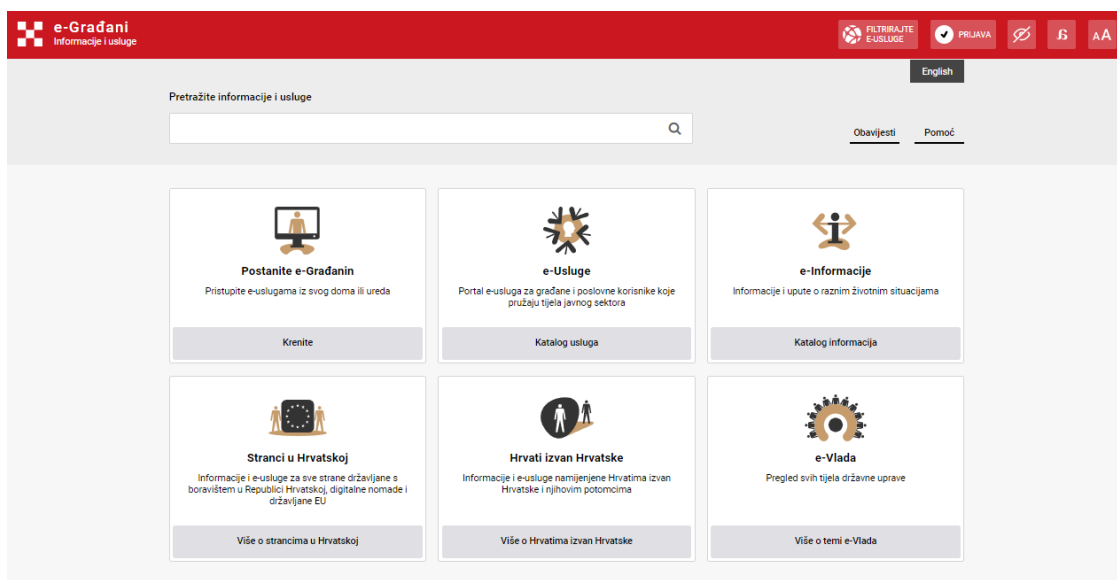
- EU digitalna COVID potvrda
- e-Matične knjige
- e-Usluge MUP-a
- e-Porezna
- e-Dnevnik za roditelje
- Portal zdravlja

Zbog pandemije COVID-19 javila se velika potreba za digitalizacijom što je doprinijelo redizajniranju sustava e-Građani čime su se riješili njegovi dotadašnji nedostaci i problemi. Građani na raspolaganju od 3. svibnja 2021. godine imaju novi sustav e-Građani putem kojeg svatko može koristiti e-usluge (Vlada Republike Hrvatske, 2021.). Pandemija je pokazala da su se morali osnažiti kapaciteti državne i javne uprave kako bi građani mogli ostvarivati svoja prava online, a ne samo fizičkom prisutnošću.

## 6.1. Središnji državni portal

Središnji državni portal je središnje mjesto Vlade Republike Hrvatske te državnih i javnih tijela. Građani putem ovog portala mogu ostvariti sva svoja prava korištenjem digitalnog identiteta (E-Građani, Informacije i usluge, bez dat.). Cilj središnjeg državnog portala je na jednom mjestu, nedvosmisleno, jednostavno i moderno prikazati strukturu, funkciju i ulogu svih tijela državne uprave (Republika Hrvatska, Ministarstvo turizma i sporta, 2014.).

Za Hrvatsku se koristi internetska domena „gov.hr“ što je napravljeno po uzoru na ostale svjetske zemlje. Uz ovu glavnu domenu, vežu se pod domene ovisno o kojem tijelu se radi. Na primjer, za ministarstvo zdravstva koristi se „zdravlje.gov.hr“ što čini jedinstvenu internetsku adresu koja je važna za centralizaciju informacija.



Slika 12: Početni prikaz središnjeg državnog portala

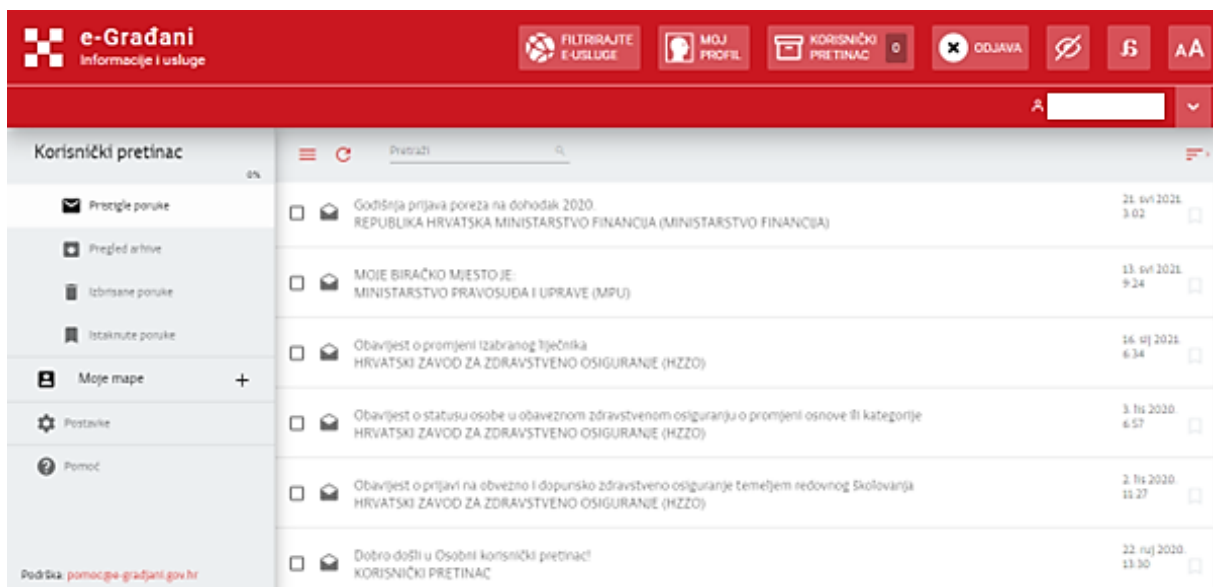
Izvor: <https://gov.hr/>

Preuzeto: 18.7.2022.

Iz slike 9. može se uočiti da su u središnji državni portal integrirani već spomenuti sustavi e-Građani kao i e-Usluge. U 2021. godini uvedene su e-Info koje daju pristup informacijama o stanovanju, zdravlju, radu, obrazovanju, prometu, financijama, poslovanju i slično. Nastala je i kategorija Stranci u Hrvatskoj koja strancima s prebivalištem u Hrvatskoj, digitalnim nomadima i državljanima Europske Unije nudi niz informacija i e-usluga. Kategorija Hrvati izvan Hrvatske pruža informacije vezane za Hrvate u Bosni i Hercegovini, hrvatskim iseljenicima i njihovim potomcima, povratak u Hrvatsku i slično (Središnji državni portal, bez dat).

## 6.2. Korisnički pretinac

Jedna od usluga portala e-Građani je korisnički pretinac. On omogućuje primanje službenih poruka koje su vezane uz javne usluge, postupak i status te pregled, upravljanje i pohranu. Uz pomoć korisničkog pretinca mogu se na siguran i pouzdan način primati obavijesti i informacije koje su vezane uz osobna zakonska prava i obveze. Korisnički pretinac je dostupan i na mobilnim uređajima (E-Građani, Informacije i usluge, bez dat.). Ovaj dio portala zasigurno olakšava komunikaciju između građana i tijela državne uprave.



Slika 13: Početni prikaz korisničkog pretinca

Izvor: <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/web/mailbox/40461071962>

Preuzeto: 18.7.2022.



## 6.3. Nacionalno identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS)

NIAS je središnji sustav identifikacije i autentifikacije korisnika na e-usluge javnog sektora. Osnovni cilj je da omogući građanima kao i fizičkim osobama sigurno i brzo korištenje e-usluga. U isto vrijeme, pružatelje e-usluga sustav oslobađa obveze upravljanja autentifikacijama korisnika i time ostvaruje sljedeće ključne korisničke uloge (E-Građani, Informacije i usluge, bez dat.):

- Korisnik – fizička osoba koja posredstvom NIAS-a pristupa sustavu e-Građani i djeluje u svoje ime i za svoj račun te posjeduje nacionalno priznatu elektroničku vjerodajnicu.
- Prekogranični korisnik – građanin koji posredstvom Čvora i NIAS-a pristupa e-Građanima te je građanin države članice EU/EEA koji posjeduje vjerodajnicu te države, osim Republike Hrvatske.
- E-Usluga – javna usluga koju pružatelj e-usluge putem interneta daje korisniku/prekograničnom korisniku.
- Čvor – mjesto priključenja NIAS-a na EU/EEA strukturu te ima sposobnost prepoznavanja, obrade i prosjeđivanja podataka na NIAS.

Iznimno je važno posjedovanje vjerodajnice kao sredstvo dokazivanja e-identiteta korisnika ili prekograničnog korisnika. One mogu dati nisku, značajnu i visoku razinu sigurnosti.



Slika 14: Odabir vjerodajnice - NIAS

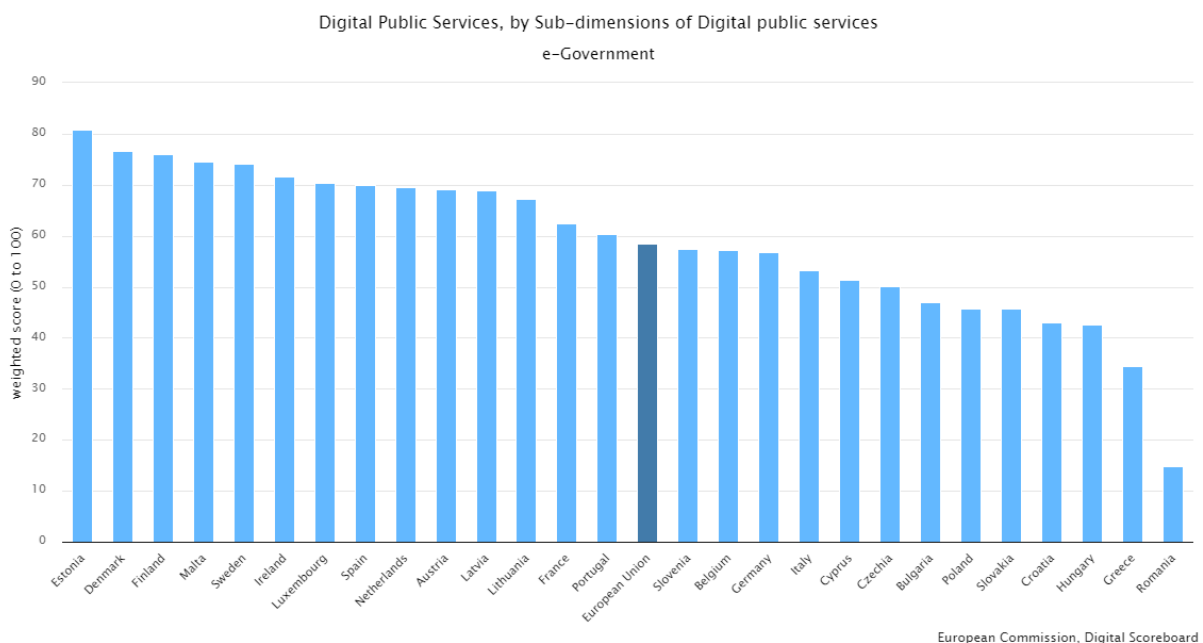
Izvor: <https://nias.gov.hr/Authentication/Step2>

Preuzeto: 18.7.2022.

## 7. Korištenje e-usluga državnog/javnog sektora u Europi i svijetu

Tijekom pandemije COVID-19 sve su se intenzivnije počele koristiti e-usluge javnog sektora. To nije bio slučaj samo u Hrvatskoj, već u cijeloj Europi i svijetu, stoga će u nastavku biti napravljena komparativna analiza koja će opisivati promjene u korištenju e-usluga javnog sektora u Europi i svijetu zbog utjecaja COVID-19.

Europska komisija prati digitalni napredak država članica putem izvješća Indeksa digitalne ekonomije i društva (DESI) koji će se koristiti za prikaz promjena korištenja e-usluga od 2019. godine do 2021. godine (European Commission, 2022.).



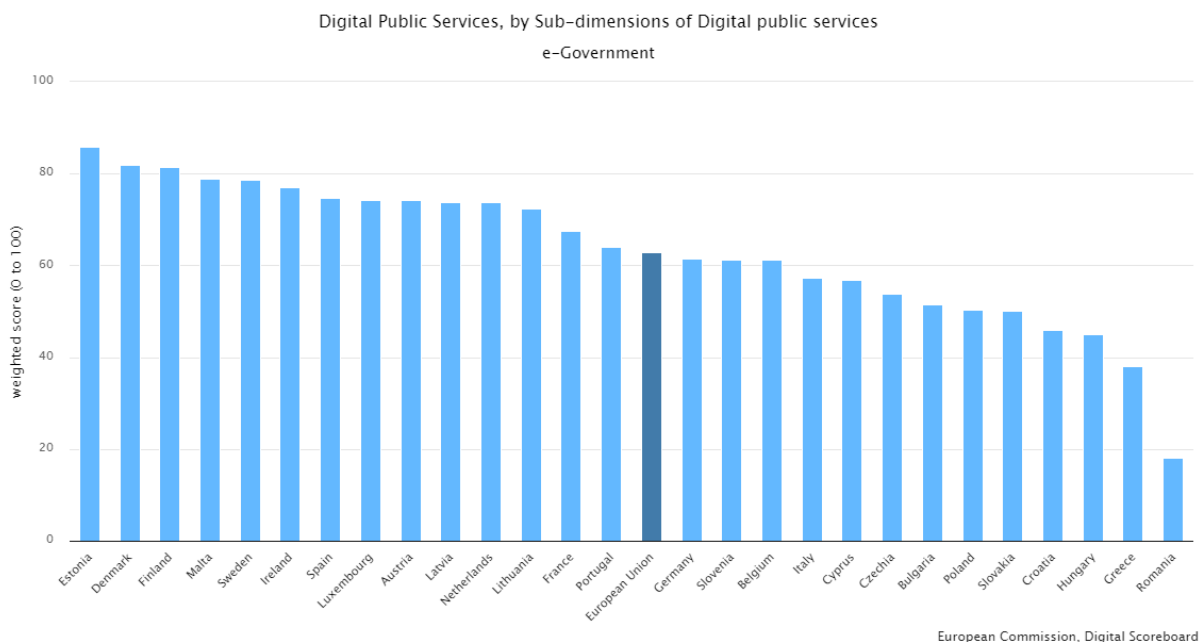
Slika 15: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2019.godine u Europi

Izvor: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222019%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222019%22})

Preuzeto: 19.7.2022.

Slika 12. grafički prikazuje države članice Europske unije poredane prema korištenju e-usluga javnog sektora mjereno DESI indeksom za 2019. godinu. Države koje su tada najviše koristile e-usluge javnog sektora su Estonija sa visokih 80.8%, Danska sa 76.7%, Finska sa 76.1%, Malta sa 74.6% i Švedska sa 74.2%, dok je Hrvatska sa 43.1% bila među zadnje četiri države od kojih je na posljednjem mjestu bila Rumunjska sa 14.7%. Iz prikaza se

može iščitati da je prosjek cijele Europske unije u korištenju e-usluga iznosio 58.5% što je bilo zadovoljavajuće, no svakako je bilo još mjesta za napredak.

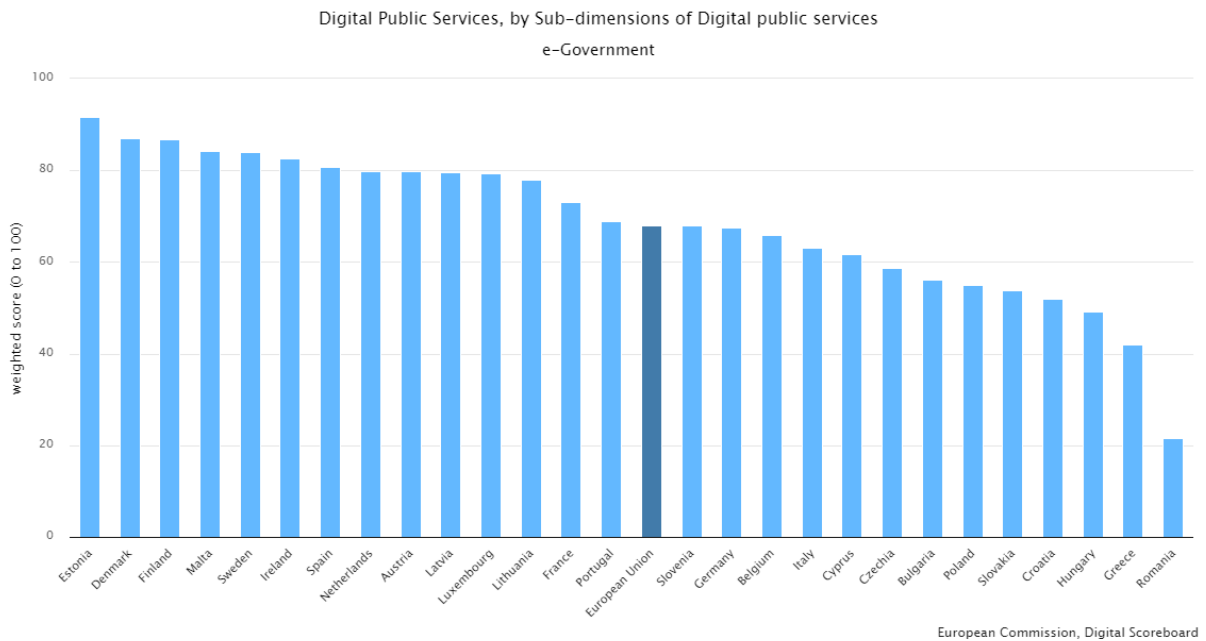


Slika 16: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2020.godine u Europi

Izvor: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222020%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222020%22})

Preuzeto: 21.7.2022.

Sa slike 13. vide se države članice Europske unije poredane prema korištenju e-usluga javnog sektora mjenog DESI indeksom za 2020. godinu. Sve države doživjele su porast korištenja e-usluga zbog početka pandemije, stoga je korištenje e-usluga naraslo u Estoniji na 85.9%, Danskoj na 81.8%, Finskoj na 81.5%, Malti na 78.9% i Švedskoj na 78.7%. Hrvatska je također imala porast i to na 46%, a Rumunjska kao posljednja država imala je porast na 18%. Prosjek cijele Europske unije dostigao je 62.9% što nije predstavljalo neki značajan porast naspram 2019. godine.



Slika 17: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2021.godine u Europi

Izvor: [https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222021%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222021%22})

Preuzeto: 21.7.2022.

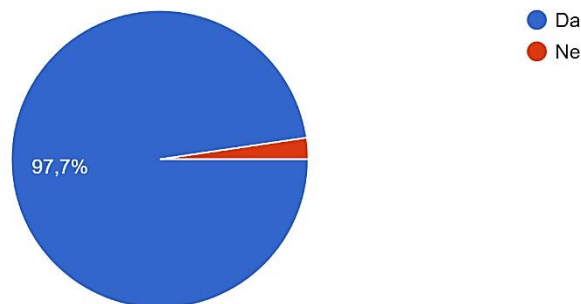
Slika 14. prikazuje države članice Europske unije poredane prema korištenju e-usluga javnog sektora mjenog DESI indeksom za 2021. godinu. Ovdje se može uočiti da su sve države iznimno puno počele koristiti e-usluge što je rezultat pandemije. Korištenje e-usluga je naraslo u Estoniji na visokih 91.8%, Danskoj na 87.1%, Finskoj na 86.7%, Malti na 84.2% i Švedskoj na 83.9%. Hrvatska je porasla na značajnih 52%, a Rumunjska na 21.5%, no još uvijek je bila na posljednjem mjestu. Prosjek Europske Unije iznosio je 68.1% što čini adekvatni rast s obzirom na 2020. godinu.

## 8. Praktični dio

U praktičnom dijelu rada će se primjenom metode ankete ispitati koliko se koristi usluga e-Građani među studentima Fakulteta te će se ispitati zadovoljstvo korištenjem. Anketa je provedena na 43 ispitanika, a bila je otvorena za popunjavanje od 29.7.2022. godine do 14.8.2022. godine te je dostupna na sljedećem linku: <https://forms.gle/8WqVXYZZWsQqrrQdA>. Ispitanici su bili pozvani da pristupe anketi putem Facebook grupe. Anketa se sastoji od 20 pitanja, a u nastavku će biti prikazani rezultati provedene ankete.

1. Pohađate li Fakultet organizacije i informatike?

43 odgovora

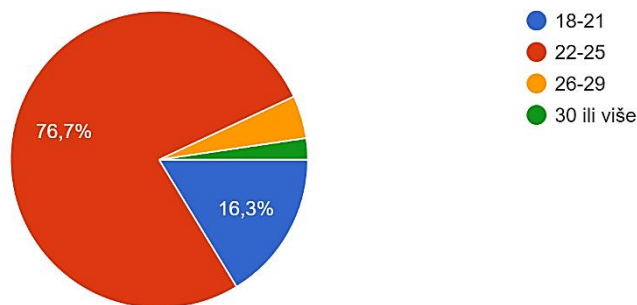


*Graf 1: Pohađanje Fakulteta (Izvor: vlastita izrada)*

Iz grafikona se može uočiti kako od sveukupno 43 anketirane osobe 97,7% odnosno 42 ispitanika pohađa Fakultet organizacije i informatike, dok 2,3% točnije jedan ispitanik ne pohađa navedeni Fakultet.

## 2. Koliko imate godina?

43 odgovora

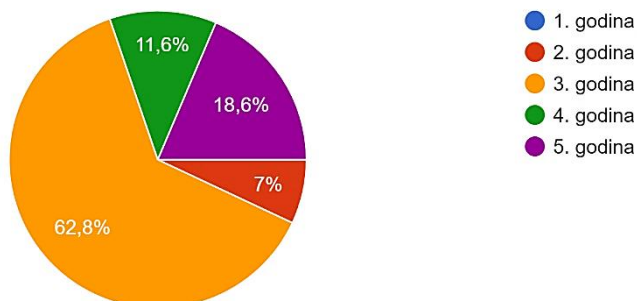


Graf 2: Starost ispitanika (Izvor: vlastita izrada)

Na ovom grafikonu se primjećuje kako 76,7% odnosno 33 ispitanika ima od 22 do 25 godina što ujedno čini i najveći postotak odgovora. Nešto manje ispitanika, točnije 16,3% to jest 7 ispitanika ima od 18 do 21 godinu. Nakon toga, manji udio od 4,7% što čini 2 ispitanika ima od 26 do 29 godina. Samo 2,3%, odnosno jedan ispitanik ima 30 ili više godina.

## 3. Koja ste godina studija?

43 odgovora

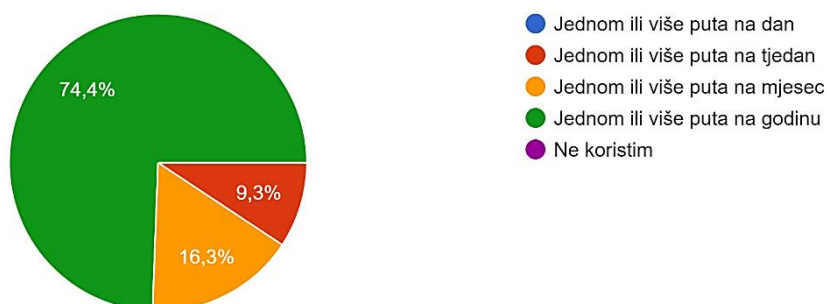


Graf 3: Godina studija (Izvor: vlastita izrada)

Što se tiče trećeg pitanja, grafikon prikazuje da je 27 ispitanika to jest 62,8% odgovorilo da pohađa 3. godinu studija, a 8 ispitanika odnosno 18,6% se izjasnilo da pohađa 5. godinu. Potom, 11,6% odnosno 5 ispitanika je odgovorilo da je trenutno na 4. godini studija dok je najmanjih 7% to jest 3 ispitanika odgovorilo da je na 2. godini studija.

#### 4. Koliko često koristite uslugu e-Građani?

43 odgovora

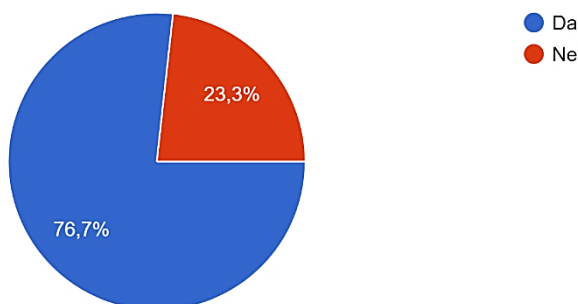


Graf 4: Učestalost korištenja usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Na četvrtom pitanju došlo se do zanimljivih odgovora. Uočava se kako velik broj ispitanika, čak 74,4% odnosno 32 ispitanika, koristi uslugu e-Građani jednom ili više puta na godinu. Jednom ili više puta na mjesec uslugu koristi 16,3% što je 7 ispitanika dok jednom ili više puta na tjedan spomenutu uslugu koristi 9,3% odnosno 4 ispitanika. Nitko od ispitanika nije odgovorio sa „Jednom ili više puta na dan“ niti „Ne koristim“.

#### 5. Smatrate li da spomenuta e-usluga u zadnje tri godine doživljava značajan rast?

43 odgovora



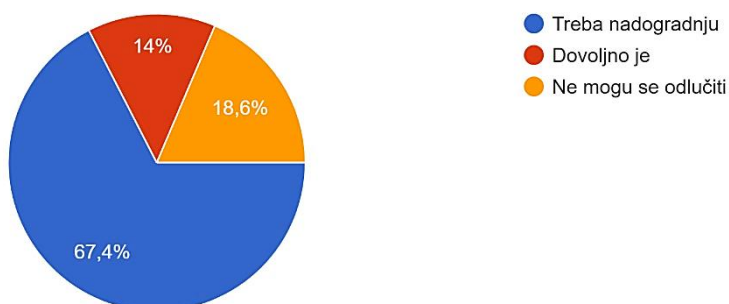
Graf 5: Stanje e-usluge u zadnje tri godine (Izvor: vlastita izrada)

Vidljivo je da čak 76,7% odnosno 33 ispitanika smatra kako usluga e-Građani u zadnje tri godine doživljava značajan rast, dok se samo 23,3% to jest 10 ispitanika odlučilo da spomenuta e-usluga ne doživljava značajan porast.



6. Što mislite, treba li ova e-usluga nadogradnju ili je sve što ona nudi sasvim dovoljno?

43 odgovora

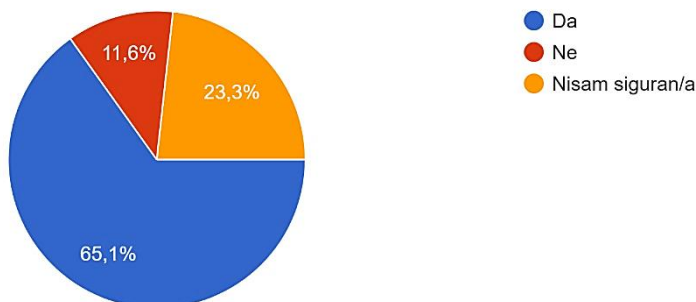


Graf 6: Mišljenje o nadogradnji e-usluge (Izvor: vlastita izrada)

S obzirom na mišljenja ispitanika, 67,4% odnosno 29 ispitanika smatra da usluga e-Građani svakako treba nadogradnju. Zatim, 14% to jest 6 ispitanika misli kako je sve što navedena usluga već nudi sasvim dovoljno i ne treba nadogradnju. Čak 18,6% odnosno 8 ispitanika ne može se odlučiti između toga da li e-usluga treba nadogradnju ili ne.

7. Je li za prijavu potrebna vjerodajnica?

43 odgovora

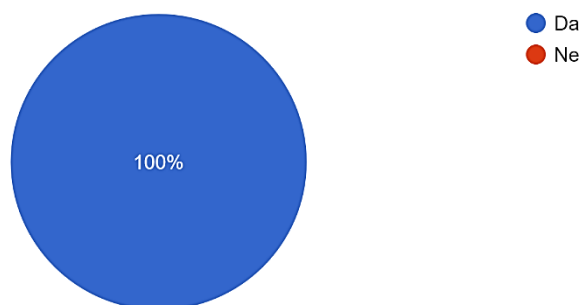


Graf 7: Važnost vjerodajnice za prijavu (Izvor: vlastita izrada)

S obzirom na važnost vjerodajnice za prijavu na e-Građane, može se iz grafa iščitati da velika većina ispitanika od 65,1% odnosno 28 ispitanika zna kako je ona potrebna. Iznenađujuće je da 11,6% to jest 5 ispitanika smatra kako za prijavu nije potrebna vjerodajnica dok 23,3% što čini 10 ispitanika nije sigurno je li vjerodajnica potrebna za prijavu ili ne.

8. Smatrate li da je pandemija COVID-19 nekim dijelom zaslužna za veće korištenje usluge e-Građani?

43 odgovora

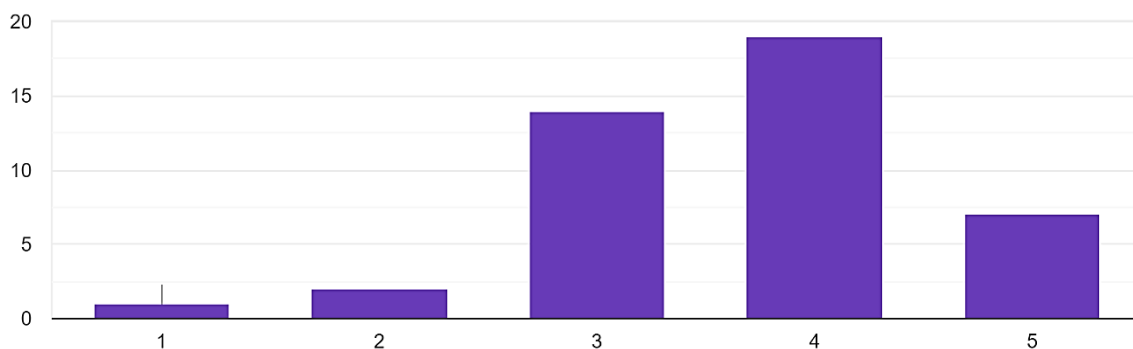


Graf 8: Zaslužnost pandemije COVID-19 za korištenje e-usluge (Izvor: vlastita izrada)

Svih 43 ispitanika smatra da je pandemija COVID-19 nekim dijelom zaslužna za veće korištenje usluge e-Građani.

9. Koliko ste zadovoljni uslugom e-Građani od 1 do 5?

43 odgovora

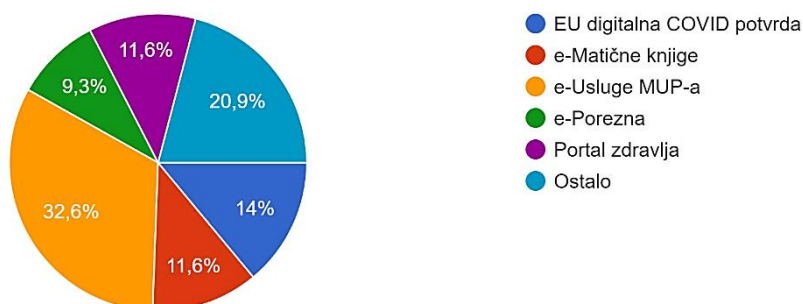


Graf 9: Zadovoljstvo uslugom e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Iz grafa 9. može se uočiti koliko je zadovoljstvo ispitanika uslugom e-Građani. Broj 1 označava „Uopće nisam zadovoljan/a“ dok broj 5 označava „Jako sam zadovoljan/a“. Najveći broj od 44,2% odnosno 19 ispitanika ocijenili su svoje zadovoljstvo sa brojem 4. Nešto manje, 32,6% što je 14 ispitanika ocijenilo je zadovoljstvo sa brojem 3. Uslugom e-Građana jako je zadovoljno 16,3% odnosno 7 ispitanika koji su označili broj 5. Malo manje je zadovoljno 4,7% to jest 2 ispitanika koji su označili broj 2. Uopće nije zadovoljno 2,3% što je jedan ispitanik koji je označio broj 1.

## 10. Koje usluge najčešće koristite na e-Građanima?

43 odgovora

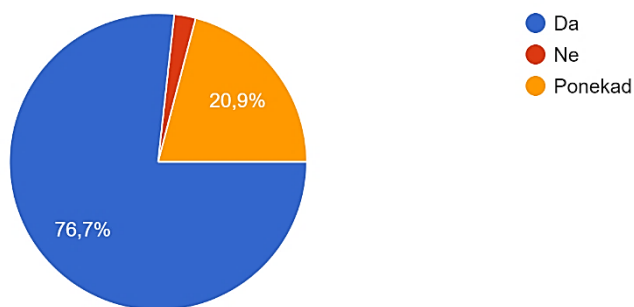


Graf 10: Najčešće korištene usluge na e-Građanima (Izvor: vlastita izrada)

Najviše ispitanika, njih 32,6% odnosno 14, na e-Građanima najčešće koristi e-Usluge MUP-a. Također, 20,9% to jest 9 ispitanika koristi neke druge e-usluge koje nisu bile navedene. Uslugu EU digitalne COVID potvrde najčešće koristi 14% što je 6 ispitanika. Podjednako se koriste e-Matične knjige i Portal zdravlja jer je svaku od njih odabralo 11,6% odnosno 5 ispitanika. Samo 9,3% to jest 4 ispitanika najčešće koriste uslugu e-Porezne.

## 11. Pomaže li Vam sustav e-Građani u obavljanju važnih stvari za koje bi inače morali posjećivati određene institucije?

43 odgovora

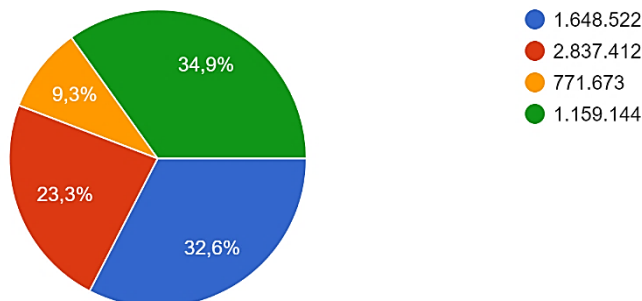


Graf 11: Pomoć e-Građana u obavljanju važnih stvari (Izvor: vlastita izrada)

Većina ispitanika od 76,7% što je 33 ispitanika potvrđuje da im sustav e-Građani pomaže u obavljanju nekih važnih stvari za koje bi inače morali posjećivati određene institucije. Čak 20,9% to jest 9 ispitanika smatra kako im sustav pomaže samo ponekad dok 2,3% odnosno jedan ispitanik smatra kako mu sustav e-Građani ne pomaže.

12. Po Vašem mišljenju, koliki je broj korisnika pristupio usluzi e-Građani od 2014. do 2022. godine?

43 odgovora

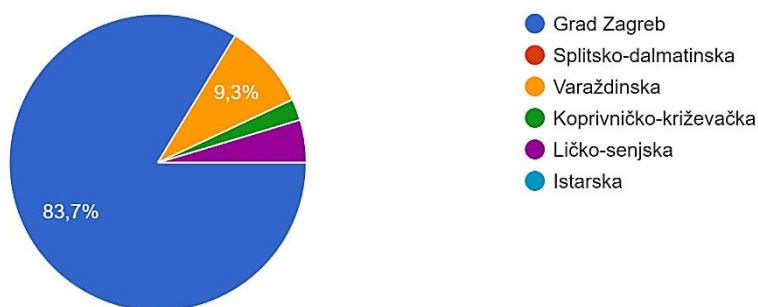


Graf 12: Broj korisnika e-Građana (Izvor: vlastita izrada)

Prema mišljenju anketiranih osoba 34,9% odnosno 15 ispitanika smatra da je 1.159.144 korisnika pristupio usluzi e-Građani od 2014. do 2022. godine. Njih 32,6% to jest 14 ispitanika misli da je 1.648.522 korisnika pristupilo usluzi što je i točan odgovor. Naime, 23,3% odnosno 10 ispitanika misli da je usluzi pristupilo 2.837.412 korisnika. Samo 9,3% što je 4 ispitanika smatra da je usluzi pristupilo 771.673 korisnika od 2014. do 2022. godine.

13. Koja županija bi po Vama trebala biti na 1. mjestu korištenja usluge e-Građani?

43 odgovora

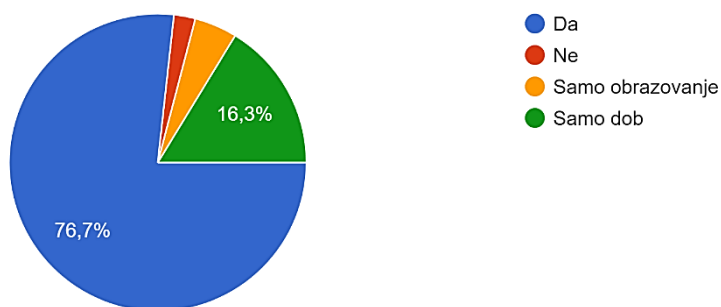


Graf 13: Županija koja najviše koristi uslugu e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Iz grafikona 13. vidi se kako 83,7% odnosno 36 ispitanika smatra da bi Grad Zagreb trebao biti na 1. mjestu korištenja usluge e-Građani. Potom 9,3% to jest 4 ispitanika misli da bi na 1. mjestu trebala biti Varaždinska županija. Čak 4,7% odnosno 2 ispitanika smatraju da bi na 1. mjestu trebala biti Ličko-senjska županija dok 2,3% to jest samo jedan ispitanik misli da bi trebala biti Koprivničko-križevačka županija.

#### 14. Smatrate li da obrazovanje ili dob utječu na korištenje uslugom e-Građani?

43 odgovora

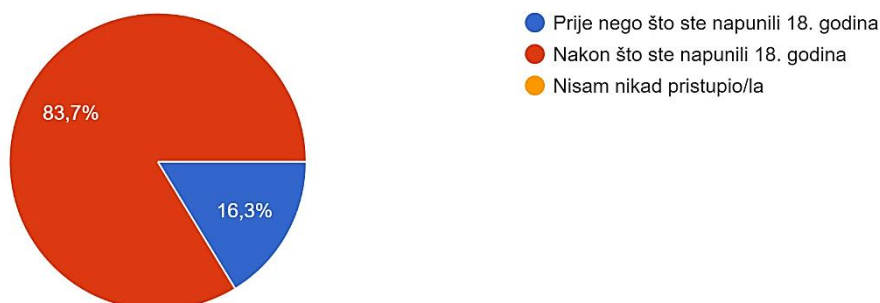


Graf 14: Utjecaj obrazovanja i dobi na korištenje e-Građana (Izvor: vlastita izrada)

Iz grafa 14. se vidi da 76,7% to jest 33 ispitanika smatra da obrazovanje ili dob utječu na korištenje uslugom e-Građani. Da na korištenje uslugom utječe samo dob smatra 16,3% odnosno 7 ispitanika. Da na korištenje uslugom utječe samo obrazovanje smatra 4,7% to jest 2 ispitanika, a da obrazovanje ili dob ne utječu na korištenje usluge e-Građani smatra 2,3% odnosno samo jedan ispitanik.

#### 15. Kada ste prvi put pristupili usluzi e-Građani?

43 odgovora

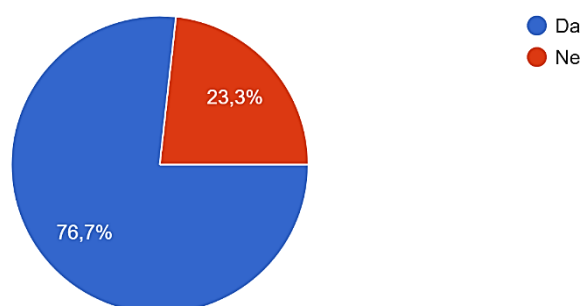


Graf 15: Prvo pristupanje usluzi e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Može se uočiti kako je 83,7% odnosno 36 ispitanika prvi put pristupilo usluzi e-Građani nakon što su napunili 18. godina. Ostatak od 16,3% to jest 7 ispitanika je prvi put pristupilo usluzi e-Građani prije nego što su napunili 18.godina. Nitko od 43 anketirane osobe nije odgovorio sa „Nisam nikad pristupio/la“.

16. Smatrate li da ste intenzivnije počeli koristiti uslugu e-Građani tijekom pandemije COVID-19?

43 odgovora

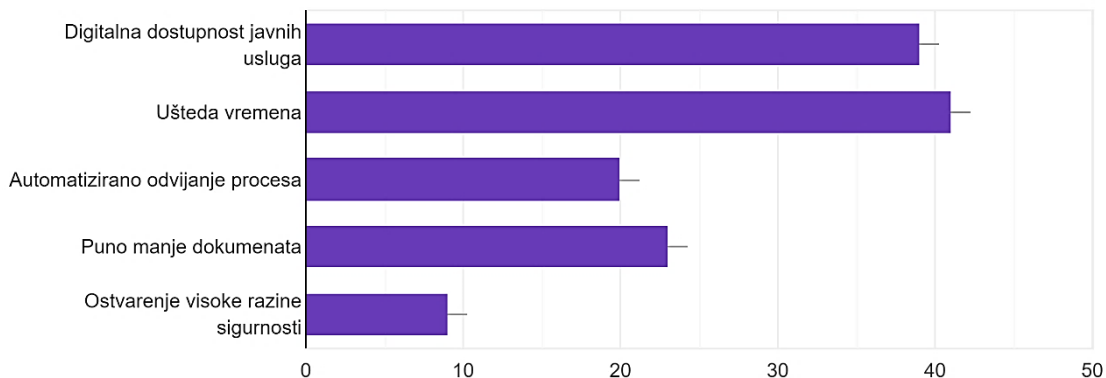


*Graf 16: Intenzivnije korištenje usluge e-Građani tijekom pandemije (Izvor: vlastita izrada)*

Uočava se kako 76,7% odnosno 33 ispitanika smatra da su intenzivnije počeli koristiti uslugu e-Građani tijekom pandemije COVID-19 dok ostatak od 23,3% to jest 10 ispitanika to ne smatra.

### 17. Što smatrate prednostima korištenja usluge e-Građani?

43 odgovora

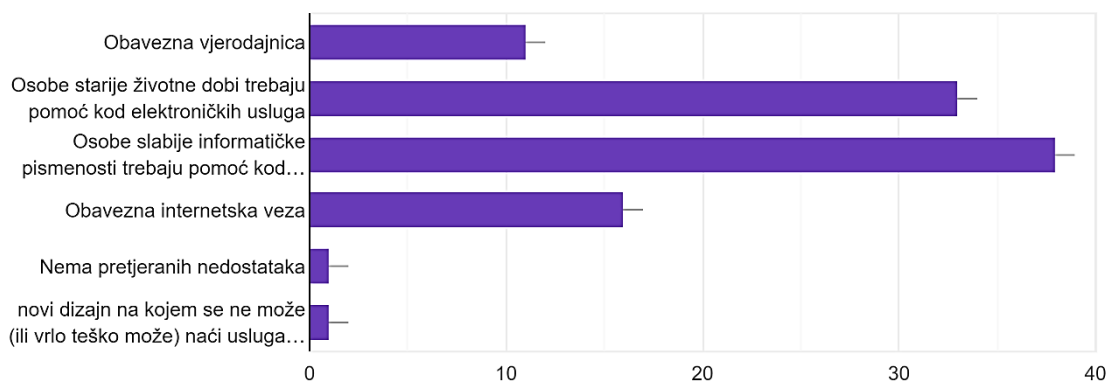


Graf 17: Prednosti usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Što se tiče 17. pitanja postojala je mogućnost višestrukog odgovora, a graf prikazuje da je 95,3% odnosno 41 ispitanik odgovorio da je jedna od prednosti korištenja usluge e-Građani ušteda vremena. Druga prednost koju je odabralo 90,7% to jest 39 ispitanika je digitalna dostupnost javnih usluga. Na trećem mjestu nalazi se kao prednost puno manje dokumenata što je odabralo 53,5% odnosno 23 ispitanika. Čak 46,5% to jest 20 ispitanika smatra kao prednost korištenja usluge e-Građani automatizirano odvijanje procesa dok je 20,9% odnosno 9 ispitanika odabralo kao prednost ostvarenje visoke razine sigurnosti.

## 18. Što smatrate nedostacima korištenja usluge e-Građani?

43 odgovora



Graf 18: Nedostaci usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada)

Na 18. pitanju također je postojala mogućnost višestrukog odgovora. Graf prikazuje da je 88,4% odnosno 38 ispitanika odgovorilo da je nedostatak korištenja usluge e-Građani taj da osobe slabije informatičke pismenosti trebaju pomoć kod e-usluga. Čak 76,7% to jest 33 ispitanika smatra da je nedostatak što osobe starije životne dobi trebaju pomoć kod e-usluga. Kao nedostatak korištenja 37,2% odnosno 16 ispitanika navelo je obaveznu internetsku vezu dok je 25,6% odnosno 11 ispitanika kao nedostatak navelo obaveznu vjerodajnicu. Potom, 2,3% to jest jedan ispitanik se odlučio da nema pretjeranih nedostataka. Također, 2,3% odnosno jedan ispitanik odlučio je napisati svoj vlastiti odgovor kao nedostatak koji se odnosio na to da se neka usluga ne može (ili vrlo teško može) pronaći.

19. pitanje je glasilo „Navedite razlog zbog kojeg ste počeli koristiti e-Građane. (Ukoliko još niste korisnik, odgovorite "Nisam korisnik".)“. Bilo je podosta sličnih odgovora, a neki od razloga su bili da su počeli koristiti navedenu e-uslugu zbog određene potvrde za faks što je odgovorilo 25,6% odnosno 11 ispitanika. Zbog COVID potvrde izjasnilo se 16,3% to jest 7 ispitanika, a zbog lakše dostupnosti potrebnih dokumenata izjasnilo se 32,6% odnosno 14 ispitanika. Isto tako, neki od navedenih razloga bili su ušteda vremena što je navelo 9% to jest 4 ispitanika, potrebna potvrda za zapošljavanje što je naveo jedan ispitanik odnosno 2,3%, potreba za izdavanjem e-Osobne što je naveo isto jedan ispitanik to jest 2,3% i EU zdravstvene iskaznice što je naveo također jedan ispitanik odnosno 2,3% te potreba za uslugama MUP-a kao odgovor 2 ispitanika to jest 4,7%. Pandemiju kao razlog je navelo 4,7% odnosno 2 ispitanika. Nitko od 43 anketirane osobe nije odgovorio sa „Nisam korisnik“.



Što se tiče posljednjeg 20. pitanja ono je bilo postavljeno kao „Navedite razlog zbog kojeg još niste počeli koristiti ovu uslugu. (Ukoliko ste već korisnik, odgovorite "Korisnik sam".)“. Od 43 ispitanika, 69,8% odnosno 30 ih je odgovorilo da su korisnici, dok drugih odgovora nije bilo.

Provedenom anketom može se doći do zaključka kako je pandemija COVID-19 uistinu doprinijela razvoju i većem korištenju usluge e-Građani. Svakako bi bilo poželjno da se uvede određena nadogradnja postojećeg sustava kako bi pronalaženje potrebnih dokumenata bilo što jednostavnije te bi se time sigurno još više povećalo zadovoljstvo korištenjem usluge. Trebalo bi potaknuti osobe mlađe od 18. godina na korištenje spomenute usluge s obzirom da je većina anketiranih osoba počela s korištenjem usluge e-Građani tek nakon punoljetnosti. Ono što je bilo za očekivati je da se većinom koriste sve e-usluge te da ni jedna nije u potpunosti zapostavljena. Također, većina ispitanika se složila da uslugu e-Građani koristi jednom ili više puta godišnje što je zadovoljavajuće, no svakako bi bilo poželjno da se usluga koristi češće kako bi se stekla određena navika, a samim time i snalažljivost u spomenutom sustavu. Iznenadujuće je kako 13 ispitanika nije odgovorilo na posljednje pitanje, no moguće je da su se podrazumijevali korisnicima s obzirom da nitko na 19. pitanje nije odgovorio da nije korisnik. Od 43 anketirane osobe, samo jedan ispitanik je označio da ne pohađa Fakultet, no i tu postoji velika mogućnost da je jedan od ispitanika krivo označio odgovor.

## 9. Zaključak

Ured je ključna stavka svakog poslovanja te je važan dio u svim organizacijama bez obzira kojom vrstom djelatnosti se ona bavi. Uvelike se promijenio uspoređujući ga s poviješću, a njegova budućnost je nepredvidiva. Uredsko poslovanje je veoma važno kako bi se poslovanje poduzeća odražavalo uredno, stabilno i racionalno. Ono se mora odvijati prema unaprijed definiranom redoslijedu aktivnosti.

Pandemija COVID-19 je doprinijela velikoj digitalizaciji Europe, ali i svijeta te su se razvile razne e-usluge kao zamjena za ostarjele načine provođenja poslovnih procesa. Digitalizacija državnog, odnosno javnog sektora omogućila je bržu komunikaciju između građana, poduzeća i države. Između ostalog, u Republici Hrvatskoj razvila se usluga e-Građani putem koje građani imaju mogućnost doći do državnih, to jest javnih e-usluga koje pružaju tijela javnog sektora i to u svoje ime, u ime svoje djece te u ime svog poslovnog subjekta. Tijekom pandemije građani su češće počeli koristiti e-usluge državnog, odnosno javnog sektora u Europi i svijetu. Pomoću Indeksa digitalne ekonomije i društva prikazan je konstantan rast korištenja e-usluga od 2019. do 2021. godine.

Provedenim anketnim istraživanjem ispitane su 43 osobe od kojih su 42 ispitanika studenti dok se jedna osoba izjasnila da ne pohađa Fakultet. S obzirom na dobivene rezultate došlo se do zaključka da je pandemija uistinu imala velik utjecaj na razvoj kao i na veće korištenje usluge e-Građani. Nadogradnja postojećeg sustava bila bi poželjna s obzirom na stav anketiranih osoba. Svaka od e-usluga se koristi i ni jedna nije u potpunosti zapostavljena.

Republika Hrvatska je svakako u porastu što se tiče korištenja usluge e-Građani, no zasigurno će se kroz daljnje godine ona sve više razvijati i biti korištenija.

## 10. Popis literature

1. Africa portal (2020.). *The Impact of Coronavirus on the Global Economy*. Preuzeto 17.8.2022. s <https://www.africaportal.org/publications/impact-coronavirus-global-economy/>
2. Bosilj Vukšić V., Bubaš G., Budin A., Budin L., Čerić V., Dalbelo Bašić B., Đurek M., Hunjak T., Indihar Štemberger M., Jaklič J., Lovrek I., Pejić Bach M., Radman G., Varga M. (2004.). *Informacijska tehnologija u poslovanju*. Zagreb. Element.
3. Deloitte (bez dat.). *Embracing digital: from survival to thriving in the post-COVID-19 world*. Preuzeto 24.8.2022. s <https://www2.deloitte.com/nl/nl/pages/consumer/articles/the-post-covid-19-world-is-digital.html>
4. Loomen (bez dat.). *Uredsko poslovanje u Poreznoj upravi ; Osnove uredskog poslovanja*. Preuzeto 7.7.2022. s <https://loomen.carnet.hr/mod/book/view.php?id=130455&chapterid=31320>
5. E-Građani (2022.). *Republika Hrvatska ; Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://rdd.gov.hr/e-usluge-u-republici-hrvatskoj/241>
6. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *Portal e-Građani – dostupno više od 100 usluga*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://gov.hr/hr/portal-e-gradjani-dostupno-vise-od-100-usluga/2404>
7. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *Česta pitanja ; Gdje je Središnji državni portal i što mogu još očekivati od e-Građana?*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://gov.hr/hr/gdje-je-sredisnji-drzavni-portal-i-sto-mogu-jos-ocekivati-od-e-gradjana/2180>
8. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *Postanite e-Građanin ; Što je korisnički pretinac i kako ga aktivirati?*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://gov.hr/hr/sto-je-korisnicki-pretinac-i-kako-ga-aktivirati-2096/2096>
9. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *NIAS ; Opći uvjeti korištenja*. Preuzeto 4.8.7.2022. s <https://nias.gov.hr/Home/TermsOfUse>
10. Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske (bez dat.). *E-nabava*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://eojn.nn.hr/oglasnik/clanak/enabava/0/199/>
11. Eurofound (2021.). *COVID-19 and digitalisation*. Preuzeto 24.8.2022. s <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/covid-19-and-digitalisation>

12. European Commission (2022.). *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Preuzeto 19.7.2022. s <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
13. European Central Bank (2021.). *Scarring effects of the COVID-19 pandemic on the global economy – reviewing recent evidence*. Preuzeto 24.8.2022. s [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107\\_01~f8314090a4.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107_01~f8314090a4.en.html)
14. FINA (bez dat.). *O nama ; Tko smo*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://www.fina.hr/tko-smo>
15. FINA (bez dat.). *E-Račun za poslovne subjekte*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://www.fina.hr/e-racun-za-poslovne-subjekte#kako-do-fina-e-racuna>
16. FINA (bez dat.). *e-Građani*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://www.fina.hr/e-gradani>
17. Fire Engine RED (2022.). Preuzeto 14.7.2022. s <https://www.fire-engine-red.com/about-fire-engine-red/>
18. Forbes (2018.) *Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril*. Preuzeto 24.8.2022. s <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=5289fa9a2f2c#5616301a2f2c>.
19. Frontiers (2021.). *Effects of Pandemic Outbreak on Economies: Evidence From Business History Context*. Preuzeto 17.8.2022. s <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2021.632043/full>
20. Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (bez dat.). *Lana – dokumentacija ; Uvod*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://lana.mirovinsko.hr/upute/html/>
21. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (bez dat.). *E-Zdravstveno*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://hzzo.hr/e-zdravstveno>
22. Jelinović, V., Slovinac, I., (2016.). *Arhiviranje, evidencije i rokovi čuvanja dokumentacije*. Zagreb. Nakladnik: TEB-Poslovno savjetovanje d.o.o.
23. Kasabašić Š. (2015.). *Uredsko poslovanje u primjeni i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku ; V. izmijenjeno i dopunjeno izdanje*. Zagreb. Novi informator.
24. K2 Space (2022.). Preuzeto 24.6.2022. s <https://k2space.co.uk/knowledge/history-of-office-design/>
25. Ministarstvo financija, Porezna uprava (bez dat.). *E-Porezna ; O usluzi*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Pages/Ousluzi.aspx>

- 26.Nova Uredba o uredskom poslovanju (2021.). Preuzeto 9.7.2022. s <https://informator.hr/strucni-clanci/nova-uredba-o-uredskom-poslovanju>
- 27.Oliverio M. E., Pasewark W. R., White B. R. (2002.). *The Office: Procedures and Technology, 4th Edition*, USA: South Western Pub
- 28.PLIVAZdravlje (2020.). *COVID-19 ; COVID-19 i kronične plućne bolesti*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://www.plivazdravlje.hr/aktualno/clanak/33665/COVID-19-i-kronicne-plucne-bolesti.html>
- 29.Pravilnik o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva izvan arhiva, NN 63/04. Preuzeto 11.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2004\\_05\\_63\\_1383.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2004_05_63_1383.html)
- 30.Pravilnik o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskog gradiva, NN 90/2002. Preuzeto 11.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002\\_07\\_90\\_1476.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_07_90_1476.html)
- 31.Republika Hrvatska, Ministarstvo turizma i sporta (2014.). *Središnji državni portal: Sve informacije na jednom mjestu*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://mint.gov.hr/vijesti/sredisnji-drzavni-portal-sve-informacije-na-jednom-mjestu/7865>
- 32.Schroeder B.L., Graf D.R. (2000.). *Office Systems and Administration, Fourth edition*, USA: IAAP
- 33.Središnji državni portal (bez dat.). *E-Građani ; Informacije i usluge*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://gov.hr/>
- 34.Srića V., Kliement A., Knežević B. (2003.). *Uredsko poslovanje ; Strategija i koncepti automatizacije ureda*. Zagreb. Sinergija – nakladništvo
- 35.United Nations Development Programme (bez dat.). *Socio-economic impact of Covid-19*. Preuzeto 17.8.2022. s [https://www.undp.org/coronavirus/socio-economic-impact-covid-19?utm\\_source=EN&utm\\_medium=GSR&utm\\_content=US\\_UNDP\\_PaidSearch\\_Brand\\_English&utm\\_campaign=CENTRAL&c\\_src=CENTRAL&c\\_src2=GSR&gclid=CjwKCAjwo\\_KXBhAaEiwA2RZ8hFFnHq\\_M7xGQ9-SWfnRQaoLcSgLfFOddOpyEIAHCZZDjmQneOrr\\_ThoC6\\_QQAvD\\_BwE](https://www.undp.org/coronavirus/socio-economic-impact-covid-19?utm_source=EN&utm_medium=GSR&utm_content=US_UNDP_PaidSearch_Brand_English&utm_campaign=CENTRAL&c_src=CENTRAL&c_src2=GSR&gclid=CjwKCAjwo_KXBhAaEiwA2RZ8hFFnHq_M7xGQ9-SWfnRQaoLcSgLfFOddOpyEIAHCZZDjmQneOrr_ThoC6_QQAvD_BwE)
- 36.Uredba o uredskom poslovanju, NN 75/21. Preuzeto 7.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_07\\_75\\_1415.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_75_1415.html)
- 37.Uredba o natpisnoj ploči i zaglavlju akta tijela državne uprave, lokalne, područne (regionalne) i mjesne samouprave, te pravnih osoba koje imaju ovlasti, NN 34/2002. Preuzeto 9.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002\\_04\\_34\\_721.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_04_34_721.html)

- 38.Vlada Republike Hrvatske (2021.). *Sve što vam treba, na jednom je mjestu. Dobrodošli na novi portal e-Građani!*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://vlada.gov.hr/vijesti/sve-sto-vam-treba-na-jednom-je-mjestu-dobrodosli-na-novi-portal-e-gradjani/32026>
- 39.Zakon o sustavu državne uprave, NN 150/2011. Preuzeto 7.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_12\\_150\\_3086.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_12_150_3086.html)
- 40.Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09. Preuzeto 8.7.2022. s <https://www.zakon.hr/z/65/Zakon-o-op%C4%87em-upravnom-postupku>
- 41.Zakon o tajnosti podataka, NN 79/07. Preuzeto 8.7.2022. s <https://www.zakon.hr/z/217/Zakon-o-tajnosti-podataka>
- 42.Zakon o upravnim pristojbama, NN 115/16. Preuzeto 8.7.2022. s <https://www.zakon.hr/z/333/Zakon-o-upravnim-pristojbama>
- 43.Zakon o pošti, NN 172/2003. Preuzeto 11.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003\\_10\\_172\\_2490.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_10_172_2490.html)
- 44.Zakon o arhivskom gradivu i arhivama, NN 61/2018. Preuzeto 11.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_07\\_61\\_1265.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_07_61_1265.html)
- 45.Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o javnoj nabavi, NN 83/13. Preuzeto 14.7.2022. s [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_07\\_83\\_1739.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_07_83_1739.html)
- 46.World Health Organization (bez dat.). *Health topics ; Coronavirus disease (COVID-19)*. Preuzeto 14.7.2022. s [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

Slike:

Slika 1. Insider (2019.). *Vintage photos of offices show how the workplace has changed*. Preuzeto 11.7.2022. s <https://www.insider.com/vintage-photos-offices-work-2018-10>

Slika 2. Computer History Museum (2022.). *Birth of the Computer*. Preuzeto 11.7.2022. s <https://www.computerhistory.org/revolution/birth-of-the-computer/4/78>

Slika 3. Computer History Museum (2022.) *Timeline of Computer History*. Preuzeto 11.7.2022. s <https://www.computerhistory.org/timeline/computers/>

Slika 4. European Central Bank (2021.) *Scarring effects of the COVID-19 pandemic on the global economy – reviewing recent evidence*. Preuzeto 24.8.2022. s [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107\\_01~f8314090a4.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107_01~f8314090a4.en.html)

Slika 5. European Central Bank (2021.) *Scarring effects of the COVID-19 pandemic on the global economy – reviewing recent evidence*. Preuzeto 24.8.2022. s [https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107\\_01~f8314090a4.en.html](https://www.ecb.europa.eu/pub/economic-bulletin/focus/2021/html/ecb.ebbox202107_01~f8314090a4.en.html)

Slika 6. Eurofound (2021.) *COVID-19 and digitalisation*. Preuzeto 24.8.2022. s <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/covid-19-and-digitalisation>

Slika 7. Moj-eRačun (bez dat.) *Prijava*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://www.moj-eracun.hr/hr/home/login>

Slika 8. Elektronički oglasnik javne nabave RH (2022.). *Objave JN ; Inozemna objava – Televizijski i računalni pribor*. Preuzeto 14.7.2022. s <https://eojn.nn.hr/Oglasnik/>

Slika 9. Ministarstvo financija, Porezna uprava (bez dat.). *E-Porezna ; Jedinstveni portal Porezne uprave*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Prijava.aspx?ReturnUrl=%2f>

Slika 10. Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (bez dat.). *Lana/1.6 e-prijave*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://lana.mirovinsko.hr/>

Slika 11. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (bez dat.). *Poslovni portal ; Prijava*. Preuzeto 15.7.2022. s <https://ezdravstveno.hzzo.hr/PoslovniPortal/Administracija/LogOn.aspx>

Slika 12. Središnji državni portal (bez dat.). *E-Građani ; Informacije i usluge*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://gov.hr/>

Slika 13. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *Korisnički pretinac*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/web/mailbox/40461071962>

Slika 14. E-Građani, Informacije i usluge (bez dat.). *Prijava u sustav e-Građani ; Izaberite vjerodajnicu*. Preuzeto 18.7.2022. s <https://nias.gov.hr/Authentication/Step2>

Slika 15. European Commission (bez dat.). *DESI by components*. Preuzeto 19.7.2022. s <https://digital-agenda-data.eu/charts/desi->

[components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222019%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222019%22})

Slika 16. European Commission (bez dat.). DESI by components. Preuzeto 21.7.2022. s

[https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222020%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222020%22})

Slika 17. European Commission (bez dat.). DESI by components. Preuzeto 21.7.2022. s

[https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi\\_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi\\_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc\\_desi\\_dps%22,%22time-period%22:%222021%22}](https://digital-agenda-data.eu/charts/desi-components#chart={%22indicator%22:%22desi_dps%22,%22breakdown-group%22:%22desi_dps%22,%22unit-measure%22:%22pc_desi_dps%22,%22time-period%22:%222021%22})



## 11. Popis slika

Slika 1: Prikaz zaposlenika i ureda davne 1935. godine .....	3
Slika 2: Programeri Frances Bilas i Betty Jean Jennings stoje za glavnim kontrolnim pločama ENIAC-a .....	4
Slika 3: Jedno od prvih komercijalno proizvedenih računala .....	5
Slika 4: Ukupna globalna produktivnost .....	14
Slika 5: Promjene u ukupnom broju radnih sati .....	15
Slika 6: Udjeli poduzeća u kojima neki zaposlenici rade na daljinu .....	17
Slika 7: Prijava na e-Račun .....	19
Slika 8: Primjer inozemne objave u Elektroničkom oglasniku javne nabave RH.....	20
Slika 9: e-Porezna - Jedinostveni portal Porezne uprave.....	21
Slika 10: Početni prikaz e-usluge Lana.mirovinsko.hr .....	22
Slika 11: Prijava na e-Zdravstveno .....	23
Slika 12: Početni prikaz središnjeg državnog portala .....	25
Slika 13: Početni prikaz korisničkog pretinca .....	26
Slika 14: Odabir vjerodajnice - NIAS.....	28
Slika 15: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2019.godine u Europi	29
Slika 16: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2020.godine u Europi	30
Slika 17: Grafički prikaz korištenja e-usluga državnog/javnog sektora 2021.godine u Europi	31

## 12. Popis grafikona

Graf 1: Pohađanje Fakulteta (Izvor: vlastita izrada) .....	32
Graf 2: Starost ispitanika (Izvor: vlastita izrada).....	33
Graf 3: Godina studija (Izvor: vlastita izrada) .....	33
Graf 4: Učestalost korištenja usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada) .....	34
Graf 5: Stanje e-usluge u zadnje tri godine (Izvor: vlastita izrada) .....	34
Graf 6: Mišljenje o nadogradnji e-usluge (Izvor: vlastita izrada) .....	35
Graf 7: Važnost vjerodajnice za prijavu (Izvor: vlastita izrada) .....	35
Graf 8: Zaslužnost pandemije COVID-19 za korištenje e-usluge (Izvor: vlastita izrada).....	36
Graf 9: Zadovoljstvo uslugom e-Građani (Izvor: vlastita izrada).....	36
Graf 10: Najčešće korištene usluge na e-Građanima (Izvor: vlastita izrada).....	37
Graf 11: Pomoć e-Građana u obavljanju važnih stvari (Izvor: vlastita izrada) .....	37
Graf 12: Broj korisnika e-Građana (Izvor: vlastita izrada).....	38
Graf 13: Županija koja najviše koristi uslugu e-Građani (Izvor: vlastita izrada).....	38
Graf 14: Utjecaj obrazovanja i dobi na korištenje e-Građana (Izvor: vlastita izrada) .....	39
Graf 15: Prvo pristupanje usluzi e-Građani (Izvor: vlastita izrada).....	39
Graf 16: Intenzivnije korištenje usluge e-Građani tijekom pandemije (Izvor: vlastita izrada)..	40
Graf 17: Prednosti usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada).....	41
Graf 18: Nedostaci usluge e-Građani (Izvor: vlastita izrada).....	42