Sigurnost e-poslovanja u javnom sektoru

Ivić, Ivana

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:755602

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Menadžment javnog sektora

IVANA IVIĆ

SIGURNOST E-POSLOVANJA U JAVNOM SEKTORU

DIPLOMSKI RAD

Zaprešić, 2023. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Menadžment javnog sektora

DIPLOMSKI RAD

SIGURNOST E-POSLOVANJA U JAVNOM SEKTORU

Mentor:
prof. dr. sc. Vladimir Šimović

Studentica:
Ivana Ivić

Naziv kolegija:
E-JAVNI SEKTOR

JMBAG studenta:
2411014190

SADRŽAJ

SAŽETAK I

ABSTRACT II

1. UVOD 1

1.1. Predmet i cilj rada 1

1.2. Istraživačka pitanja 1

1.3. Metodologija istraživanja 2

1.4. Sadržaj i struktura rada 2

2. JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ 4

2.1. Razvoj javne uprave u Republici Hrvatskoj 4

2.2. Struktura i tijela javne uprave 7

2.3. Regulatorni okvir javne uprave 9

3. DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE U HRVATSKOJ 12

3.1. Sustav e – Građani 12

3.2. Elementi sustava e – Građani 15

3.3. Usluge sustava e – Građani 17

3.4. Tehnike zaštite poslovanja e – javne uprave u RH 18

4. ISTRAŽIVANJE: SIGURNOST E – JAVNE UPRAVE 21

4.1. Stavovi ispitanika 21

4.2. Diskusija rezultata 30

4.3. Ograničenja istraživanja 31

5. ZAKLJUČAK 32

6. IZJAVA 34

7. POPIS LITERATURE 35

7.1. Knjige 35

7.2. Internetski izvori 36

8. POPIS SLIKA I GRAFIKONA 38

ŽIVOTOPIS 39

SAŽETAK

Javna ili državna uprava čini skup tijela javnog sektora unutar jedne državne zajednice koja su uspostavljenja sa svrhom izvršavanja zadataka upravljanja državnim tijelima, institucijama te ostalim entitetima čija je glavna funkcija uspostava odnosa između građana i državnopravnog aparata. Javna uprava Republike Hrvatske podijeljena je na tri razine, a uređena je prema hrvatskom zakonodavstvu koje je u skladu s europskim pravnim standardima funkcioniranja i upravljanja javnim sektorom. Javna uprava RH prošla je kroz različite faze, a posljednja, možda i najvažnija je faza digitalizacije i potpune modernizacije sustava. U sklopu reforma modernizacije uvedena je e – javna uprava koja danas ima sve ovlasti te pruža građanima jednake, unaprjeđene usluge tradicionalne javne uprave. Izazov ovog poslovanja predstavlja sigurnost, a kako je ona riješena biti će prikazano u radu. Osim toga, u nastavku je prikazano mišljenje slučajne skupine ispitanika o sigurnosti e – javne uprave u RH.

Ključne riječi: javna uprava, e – poslovanje, digitalizacija, sigurnost e – poslovanja,…

ABSTRACT

Public or state administration is a set of public sector bodies within one state union that are established with the purpose of performing the tasks of managing state bodies, institutions and other entities whose main function is to establish relations between citizens and the state legal apparatus. The public administration of the Republic of Croatia is divided into three levels, and it is regulated according to Croatian legislation, which is in accordance with European legal standards for the functioning and management of the public sector. The public administration of the Republic of Croatia has gone through various phases, and the last, perhaps the most important phase is the digitization and complete modernization of the system. As part of the modernization reforms, e-public administration was introduced, which today has all the powers and provides citizens with the same, improved services of traditional public administration. The challenge of this business is security, and how it was solved will be shown in the paper. In addition, the opinion of a random group of respondents on the security of e-public administration in the Republic of Croatia is presented below.

Keywords: public administration, e-business, digitization, e-business security

1. UVOD

Državna administracija ili državna uprava izraz je koji podrazumijeva sve aktivnosti odnosno zadatke koje obavlja neka država odnosno pojedinci koji su za to nadležni. S obzirom da državni službenici, namjesnici, državni organi i državne agencije te zadatke vrše u javnom interesu, za državnu upravu se često koristi naziv i javna uprava.

Opširnija tematika i ostale osnovne karakteristike ovog rada biti će sadržane u uvodnom poglavlju.

1.1. Predmet i cilj rada

Predmet rada je sigurnost javne uprave u Republici Hrvatskoj, točnije e – javne uprava i njenog poslovanja. Kako bi se mogla promatrati javna uprava iz moderne perspektive, potrebno je prvo prikazati njene općenite značajke i funkcije. Sigurnosne značajke javne uprave u tradicionalnom smislu i javne uprave u modernom smislu uvelike se razlikuju, a ta razlika temelji se upravo na promjenama koje su se dogodile s prelaskom na e – poslovanje.

Cilj rada bi bio prikazati kako je država odgovorila na izazove i rizike koje sa sobom donosi novi oblik javne uprave kada je riječ o sigurnosti građana i zaštiti njihovih podataka. Svrha rada je saznati u kojoj mjeri su građani RH upoznati s sustavom e – javne uprave u Hrvatskoj te koliko se osjećaju sigurno prilikom korištenja iste. U skladu sa svrhom rada provedeno je anketno istraživanje na slučajnoj skupini ispitanika.

1.2. Istraživačka pitanja

U svrhu pisanja završnog rada autorica definira pet istraživačkih pitanja. Na unaprijed postavljena pitanja, istraživanjem će se pokušati pronaći konkretni odgovori.

Istraživačka pitanja su sljedeća:

1. Što je javna uprava te kako je organizirana u RH?

2. Što se podrazumijeva pod modernizacijom javne uprave RH?

3. Koje usluge pruža e – javne uprava?

4. Na koji način je zaštićeno e – poslovanje e – javne uprave u RH?

5. Koji su stavovi građana RH o sigurnosti sustava e – javn uprave u RH?

1.3. Metodologija istraživanja

U radu su korištene različite kvalitativne i kvantitativne metode. S obzirom na svrhu i ciljeve istraživanja, najvažnijim metodama se može smatrati komparativno historijska metoda te metoda desk analize. Komparativno historijskom metodom se proučavaju promjene kroz vrijeme te uspoređuju novonastalo stanje i prijašnjim. Metoda desk analize omogućava sagledavanje već obrađenih teorija i podataka iz nove perspektive. U ovom radu je važna jer autorica putem nje može doći do novih zaključaka. Nadalje, koristi se metoda dokazivanja i opovrgavanja, te empirijska metoda sve s ciljem postavljanja problematike rada te približavanja iste čitatelju.

Kada je riječ o načinu prikupljanja podataka, koriste se sekundarni izvori podataka. Sekundarni izvori podataka korišteni u ovom radu podrazumijevaju stručne i teorijske knjige, publikacije i članke, te pravne izvore RH odnosno EU. Vzažan izvor podataka je i anketno istraživanje koje je provedeno osobno od strane autorice.

1.4. Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od pet povezanih poglavlja, od kojih prvo poglavlje čini *Uvod*, zatim slijedi središnji dio rada, te se na koncu nalazi *Zaključak*.

U uvodnom dijelu potrebno je definirati glavne značajke pismenog izlaganja kako bi isti mogao poslužiti kao orijentacijsko sredstvo prilikom čitanja odnosno analiziranja cjelokupnog rada.

Središnji dio započinje s poglavljem *Javna uprava u Republici Hrvatskoj* te je u njemu sadržan povijesni razvoj hrvatske državne uprave, struktura i elementi koji čine javnu upravu, te pozitivno pravno uređenje javne uprave.

Nadalje, treće poglavlje po redu nosi naslov *Digitalizacija javne uprave u RH* te je također dio središnjeg dijela rada. Ovim poglavljem prikazana je hrvatska državna uprava s modernog aspekta nakon što je prošla kroz proces digitalizacije. Vidljivo je kako su usluge e – javne

uprave i uprave u tradicionalnom smislu iste, no promijenjen je način poslovanja i funkcioniranja. S obzirom da je cilj rada upravo analizirati na koji način i u kolikom stupnju je e – poslovanje e – javne uprave sigurno za korisnike, ovim poglavljem se također prikazuju i mjere zaštite podataka i poslova unutar sustava e – javne uprave.

Četvrto poglavlje predstavlja istraživanje koje je provedeno sa svrhom saznavanja stavova ispitanika o sigurnosti e – javne uprave. Prikazani su te analizirani rezultati anketnog istraživanja, a navedena su i moguća ograničenja koje istraživanje donosi.

Rad završava s zaključnom riječi autorice koja iznosi stručno stečeno mišljenje o problematici.

2. JAVNA UPRAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Kako bi u potpunosti bila zadovoljena svrha i ciljevi rada, potrebno je prikazati što zapravo čini državu odnosno javnu upravu u Republici Hrvatskoj te kako je ona pravno uređena.

Navedeno će biti prikazano u sljedećim poglavljima rada.

2.1. Razvoj javne uprave u Republici Hrvatskoj

Hrvatska javna uprava se nakon osamostaljenja razvijala u četiri faze:
1. „faza utemeljenja (1990. – 1993.),
2. faza stabilizacije (1993. – 2001.),
3. faza europeizacije (2001. – 2008.), i
4. faza modernizacije (poslije 2008.)“ (Koprić, 2016).

Hrvatska se tijekom faze utemeljenja odlučila za upravni model koji je zasnovan na ideji retradicionalizacije (Đulabić et al., 2017).
Ideja retradicionalizacije temelji se na povratku institucija za koje se vjerovalo da su dio hrvatske upravne tradicije, uglavnom one do Prvoga svjetskog rata. Drugim riječima, odabrane organizacijske, normativne i druge upravne institucije su zadržane, dok su druge odbačene te su stvorene nove, modernije inačice istih. U praksi je to značilo da je s djelovanjem nastavila republička uprava SR Hrvatske koju su činilo republički organi uprave - republički sekretarijat, komitet i uprava, te republičke organizacije – zavodi (Pusić et al.,1988: 251- 256). Stotinjak općina s prosječno preko 42 000 stanovnika i vrlo širokim ovlastima obavljalo je poslove iz sfere lokalne autonomije te niz poslova državne uprave na lokalnoj razini (Koprić et al., 2016).
U ovom razdoblju je došlo do stvaranja hijerarhijskog sustava, strogo centraliziranog i pod čvrstom kontrolom politike na svim upravnim razinama. Sljedeća važna promjena, koja se odvila u ovoj fazi, a zadržana je sve do danas, jest promjena imena dotadašnjih republičkih organa uprave u ministarstva. Također su uvedeni važni noviteti koji su se ticali funkcionalne, personalne, pravne i financijske mikrorazine. S obzirom na to, stvaraju se novi dijelovi središnje uprave kao što su obrana, carina i diplomacija, općenito se mijenja interna struktura

upravnih tijela, hijerarhijski i međusobni odnosi organizacija te se restrukturiraju razna ministarstva (Koprić, 2016).

Navedene promjene definirane su i provedene izmjenama i dopunama Zakona o upravi iz 1978. godine.

Nakon početka funkcioniranja novog sustava lokalne samouprave i uprave, 1993. započinje faza stabilnijeg razvoja. Za vrijeme faze stabilizacije značajno je narastao broj službenika koji su dobivali plaću direktno iz državnog proračuna, traje politizacija te se osoblje zapošljava prema nestručnim kriterijima, a javno upravljanje obilježeno je tajnošću, zatvorenošću i birokratizacijom. Stabilnost je stoga bila samo prividna.

Također u ovom razdoblju, pored ministarstava i državnih upravnih organizacija, stvaraju se županijski uredi kao tijela državne uprave prvog stupnja. Županije su uspostavljene kao ključne institucije u hijerarhijskoj organizaciji hrvatske javne uprave, a njima je upravljao župan koji je zakonom proglašen predstavnikom državne vlasti na teritoriju s određenim stupnjem autonomije (Koprić, 2016).

Treća faza europeizacije započinje s 2001.godinom kada je RH započela s ulaganjem dodatnih napora kako se bi se uspješno i u što kraćem roku pridružila Europskoj Uniji. Procesu pridruženja prethodio je proces usklađenja pravnih normi RH s pravnim stečevinama Unije, a posebno onih koje su se ticale državne uprave zbog čega je uspostavljen posebni institucionalni mehanizam koji je vodio pregovore te jamčio za ispunjenje određenih zahtjeva. Na tom planu RH je morala uskladiti nacionalna pravna pravila sa standardima lokalne samouprave Vijeća Europe, i to donošenjem Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, provedbom decentralizacije u sektorima obrazovanja, socijalne skrbi, zdravstva i vatrogastva.(Vlada RH, 2000; Koprić i Đulabić, 2017). U ovom razdoblju došlo je i do promjene Ustava te je isti sada postavio široke temelje za ostvarivanje lokalne autonomije. Proturječno načelu lokalne autonomije, ukidanjem Županijskog doma, županijama je neizravno ukinut status važnog čimbenika državnog upravljanja. Županije su postale isključivo lokalne samoupravne jedinice na drugom stupnju, a župan je sada označavao samo lokalnog izvršnog dužnosnika kojeg bira županijska skupština kojoj je direktno odgovoran (Đulabić, 2017).

Ovakve promijene bile su nužne jer su upravo njima eliminirane najveće ne usklađenosti hrvatskog upravnog sustava i europskih standarda propisanih od strane Vijeća Europe. Rezultat reformi bio je stvaranje uprave koja odgovara odredbama Europske povelje o lokalnoj samoupravi 1997. godine (Vlada RH, 2002).

Ostala pitanja države uprave u ovoj fazi još nisu razriješena, nego će se odgovori na njih tražiti u sljedećem razdoblju.

Koprić (2016) smatra kako je faza europeizacije završena s hrvatskim potpisivanjem Ugovora o pristupanju, koji je s čelnim europskim institucijama sklopila 2011.godine, te se konačno pridružila Uniji 1.srpnja 2013.godine

Faza modernizacije počinje poslije 2008. godine kada su već provedene određene nužne promjene kroz prošla razdoblja. U ovom periodu fokus je stavljen na ključne probleme hrvatske javne uprave, a Koprić (2016) sistematizira ih u četiri temeljne skupine, to su: 1) problemi orijentacije, 2) problemi organizacije, 3) problemi motivacije, i 4) problemi implementacije (Koprić, 2016).

Modernizacijske aktivnosti koje se trebaju provesti u ovom razdoblju definirane su s obzirom na navedene probleme, te su kategorizirane kroz šest redovito kontroliranih sektora: demokracija i vladavina prava, javna služba i upravno pravo, sustav javnog integriteta, upravljanje i kontrola javnih rashoda, javna nabava te oblikovanje javnih politika i koordinacija (Klarić, 2015).

Ključni trenutak u modernizaciji hrvatske uprave ipak je Vladino usvajanje Strategije reforme državne uprave u razdoblju od 2008. do 2011. godine. Među najvažnijim mjerama i ciljevima su oni koje se tiču modernizacije upravnog obrazovanja i stručnog usavršavanja. Strategija je omogućila neku vrstu praćenja promjena, usporedbu realnih promjena s planiranima i evaluaciju, no opterećena je brojnim provedbenim nedostatcima. Zbog čega Sabor nakon opširnih priprema donosi novu Strategiju razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine. Za razliku od prethodne Strategije (2008) ona širi područje primjene s državne uprave na kompletnu javnu upravu na nacionalnoj razini, uključujući agencijski model, kao i na lokalnu samoupravu te sadrži ciljeve u područjima pružanja javnih usluga, ljudskih potencijala u javnoj upravi te sustava javne uprave (Strategija razvoja javne uprave, https://mpu.gov.hr).

Kako ne bi ponovno došlo do problema provedbe, ubrzo nakon strateškog dokumenta donesen je i Akcijski plan za provedbu Strategije za razdoblje od 2015. do 2017. godine, s ciljevima stvaranja učinkovite, kvalitetne i informatizirane javne usluge usmjerena na korisnike i razvijanje ljudskog potencijali za učinkovitu javnu upravu (Vlada RH, 2016).

Provedbom strategije dogodile su se znatne pozitivne promjene, a među njima posebno je važno istaknuti sljedeće: stvorena je razgranata mreža javnih agencija koja na državnoj razini uključuje 70 – 80 organizacija, uz još četrdesetak agencija na subnacionalnoj razini; stvoren je sustav stručnog usavršavanja javnih službenika koji se oslanja na Državnu školu za javnu upravu osnovanu 2011.; novi Zakon o općem upravnom postupku koji je stupio na snagu 1. siječnja 2010. proširio je područje njegove primjene uz određenu mjeru pojednostavljenja i modernizacije postupka; provedeni su neki oblici privatizacije u nizu javnih službi, odnosno

službi od općeg ekonomskog interesa (telekomunikacije, poštanska služba, opskrba električnom energijom, opskrba plinom, javni prijevoz svih vrsta, izgradnja i upravljanje autocestama itd.), ali i u neekonomskim službama od općeg interesa (socijalna skrb, zdravstvo i zdravstveno osiguranje, obrazovanje, komunalne djelatnosti, mirovinsko osiguranje, kultura i sl.) (Vlada RH, 2020).

Istekom strategijskog roka javila se potreba za donošenjem novog aktualnog dokumenta pod nazivom Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine.

Kakav će utjecaj na daljnje poboljšanje državne uprave i javnih usluga imati ovaj akt, moći će se analizirati tek protekom vremena.

2.2. Struktura i tijela javne uprave

Javna uprava obuhvaća skup tijela javnog sektora koja su uspostavljena radi izvršavanja zadataka upravljanja državnim tijelima, institucijama i entitetima s temeljnom funkcijom uspostave i promicanja bliskog odnosa između političke moći ili vlade i naroda (Javna uprava, https://mpu.gov.hr).

Javna uprava podijeljena je na tri razine - središnja, regionalna i lokalna razina, te je sastavljena od posebnih Tijela. Tijela državne uprave čine:

1. „ministarstva,
2. državni uredi Vlade Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: državni uredi),
3. državne upravne organizacije, i uredi državne uprave u županijama“ (Zakon o sustavu državne uprave NN 66/19).

Ministarstva su tijela državne uprave na središnjoj razini te kojima je na čelu ministar. Ministarstva obavljaju upravne i druge stručne poslove koji podrazumijevaju neposredno provođenje zakona i drugih propisa, osiguravanje provedbe propisa unutar svog sektora, pripremanje nacrta prijedloga propisa iz svog sektora, i rješavanje upravnih sporova na prvom stupnju. Osim navedenog, ministarstva provode i inspekcijske nadzore sa svrhom praćenja stanja u svom djelokrugu te zatim vode o tome očevidnike (Zakon o sustavu državne uprave, NN 150/11, 12/ 13, čl. 37).

Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstva i drugih središnjih tijela državne uprave propisuje dvadeset ministarstava: Ministarstvo financija, Ministarstvo obrane, Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo pravosuđa Republike

Hrvatske, Ministarstvo uprave Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije, Ministarstvo poduzetništva i obrta, Ministarstvo rada i mirovinskoga sustava, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo turizma, Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstvo branitelja, Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo kulture (Čl. 2. Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave NN 127/19).

Državnih ureda ima četiri na teritoriji Hrvatske te se također uređeni Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstva i drugih središnjih tijela države uprave NN 127/19, a to su: Državni ured za središnju javnu nabavu, Državni ured za upravljanje državnom imovinom, Državni ured za Hrvate izvan Republike Hrvatske, Državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje. Upravni i drugi poslovi stručni poslovi koji ulaze u djelokrug Državnih ureda su:

- izrađivanje prijedloga strateških dokumenata,
- stručno obrađivanje pitanja od osobitog značaja za učinkovitiji rad Vlade,
- izrađivanje stručnih prijedloga za postupke odlučivanja u državnim tijelima,
- neposredno primjenjivanje zakona i drugih propisa te osiguravanje njihove provedbe,
- pripremanje nacrta prijedloga zakon i prijedloga drugih pravnih propisa,
- rješavanje upravnih sporova kada su na to izrijekom zakonom ovlašteni,
- provođenje upravnog inspekcijskog nadzora i vođenje o tome propisanog očevidnika i evidencije,
- praćenje stanja u svom djelokrugu te predlaganje nadležnim tijelima poduzimanja odgovarajućih mjera, te
- ostvarivanje međunarodne suradnje (Zakon o sustavu državne uprave, NN 150/11, 12/13, čl. 44.)

Na posljetku se nalaze Državne upravne organizacije. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu središnjih državnih tijela propisano je da na području RH djeluje sedam takvih upravnih organizacija, a to su: Državna geodetska uprava, Državni hidrometeorološki zavod, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Državni zavod za mjeriteljstvo, Državni zavod za statistiku, Državni zavod za radiološku i nuklearnu sigurnost, Državna uprava za zaštitu i spašavanje. Zadače upravnih organizacija podrazumijevaju proučavanje i istraživanje pitanja vezanih za

primjenu određenih načina rada, vođenje propisanih očevidnika, provođenje upravno – inspekcijskog nadzora u svom djelokrugu, pripremanje prijedloga zakona, pripremanje nacrta podzakonskih akata, ostvarivanje suradnje s ostalim tijelima državne uprave, prikupljanje, sređivanje i razlučivanje podataka koji su od interesa za djelatnost za koju su ustrojeni, te obavljanje i drugih poslova koji su utvrđeni zakonom i drugim propisima. (Čl. 49. Zakon o sustavu državne uprave, NN 12/13)

Kada je riječ o regionalnoj i lokalnoj razini, tijela državne uprave čine Uredi državne uprave u županijama, lokalne područne jedinice, ispostave i područni uredi. Potonji su uređeni također Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi te su prema njemu ustrojeni za obavljanje poslovna državne uprave na nižim upravno – područnim jedinicama (Zakon o lokalnoj i područnoj samoupravi, 144/20).

Iako nisu prema Zakonu[1] uvrštene među tijela državne uprave, svakako se ne smiju zanemariti Pravne osobe s javnim ovlastima. Pod pravne osobe s javnim ovlastima podrazumijevaju se Agencije, Zavodi, Fondovi, Instituti i slično. Ovakva i slična tijela ponekad je teško svrstati u neko od ranije objašnjenih kategorija ili razina djelovanja, no svakako se moraju smatrati dijelom državne uprave zbog prirode njihova djelovanja koja je orijentirana isključivo prema probitku građana.

2.3. Regulatorni okvir javne uprave

Kada je RH 2013. završila s procesom pristupanja Europskoj uniji, ona je automatski postala i dijelom europskog upravnog prostora. S obzirom da je dijelom suvremenog upravnog prostora, RH je morala svoje zakonodavstvo prilagoditi pravilima i načelima, odnosno zakonodavnim aktima EU. Zbog usklađivanja hrvatskog upravnog sustava s europskim, kao i prihvaćanja europskih upravnih standarda, RH se obvezala na postupanje javne uprave prema sljedećim načelima:

- „pouzdanost i predvidljivost,
- otvorenost i transparentnost,
- odgovornost,

[1] Zakon o sustavu državne uprave NN 66/19

- učinkovitost i djelotvornost, i
- koherentnost“ (Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, NN 70/2015).

Pouzdanost i predvidljivost ujedno znači i pravna sigurnost građana. Drugim riječima, s obzirom na načelo pouzdanosti i predvidljivosti, javna uprava mora obavljati sve svoje dužnosti u skladu s zakonima i ostalim nižim pravnim aktima koji su doneseni u regularnom postupku. Postupanjem uvijek i prema svima jednako raste pravna sigurnost građana. Ovo je svakako povezano i s drugim načelom otvorenosti i transparentnosti. Otvorenost znači da javna uprava djeluje isključivo pod nadzorom neovisnih tijela te građana koji mogu izravno utjecati i sudjelovati u njenom radu (Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, NN 70/2015). Kako bi zadovoljila načelo transparentnosti, javna uprava odnosno njeni službenici moraju svoj rad prilagoditi svima te ga učiniti lako razumljivim. Načelo odgovornosti predstavlja odgovornost institucija javne uprave da razjasne i obrazlože svoj rad pred nadležnim tijelima kao što su zakonodavna, izvršna i sudbena tijela, ako se za to pojavi opravdana potreba. Načela učinkovitosti i djelotvornosti zahtijevaju da je količina uloženih javnih sredstava u skladu s postignutim rezultatima te da se obavljanjem poslova uspješno ostvaruju unaprijed zadani ciljevi (Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, NN 70/2015).

Na posljetku je važno i načelo koherentnosti koje čini temelj ujednačavanja javnih politika i propisa različitih država, odnosno u smislu EU – različitih članica zajednice. Ovakvim postupanjem dolazi do kompromisa i usklađenja javnih uprava, što direktno utječe upravo na povjerenje u sustav i pravnu sigurnost građana u postupku.

Osim načela, RH je također morala uskladiti svoje pravne propise s europskom stečevinom. Kada je riječ o upravnoj znanosti i upravnom sustavu, na području Hrvatske nije donesen jedan sveobuhvatni propis kojim se uređuje ovo područje. Nizom fragmentarnih propisa uređeno je funkcioniranje javne uprave, tijela javne uprave i njihov rad, službenici, i slično.

Najvažniji od tih propisa su:

- Zakon o sustavu državne uprave NN 66/19
- Zakon o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave NN 85/2020
- Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave NN 93/16, 104/16, 116/18, 127/19

- Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17, 98/19, 144/20
- Zakon o državnim službenicima NN 92/05, 140/05, 142/06, 77/07, 107/07, 27/08, 34/11, 49/11, 150/11, 34/12, 49/12, 37/13, 38/13, 01/15, 138/15, 61/17, 70/19, 98/19
- Zakon o plaćama u javnim službama NN 27/01, 39/09
- Zakon o registru zaposlenih u javnom sektoru NN 34/11, itd.

Javna uprava nije regulirana jednim propisom iz razloga opsežnosti ove tematike. Stoga pravni teoretičari savjetuju da se svaki od navedenih propisa promatra i samostalno i zajedno s ostatkom propisa općenito, no posebno onih koje se odnose u bilo kojem svojem dijelu na državnu upravu (Burazin et al,, 2020).

Ipak, na području RH postoji pravni akt koji se može smatrati cjelokupnim regulatornim oblikom koji se odnosi na sve razine te na sva tijela javne uprave, no nema zakonsku snagu. Taj akt je Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. (dalje u tekstu: Strategija) te Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine (dalje u tekstu: Nacionalni plan).

Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine (NN 70/15) predstavlja najmoderniji oblik dokumenta povezanog s javnom upravom, a usmjerena je upravo na daljnji razvoj i unaprjeđenje upravnih kapaciteta te općenito na bolju organizaciju javne uprave. (Strategija razvoja javne uprave, https://mpu.gov.hr) Prijeporno je jesu li svi elementi i ciljevi iz ove strategije u potpunosti ispunjeni, no Vlada je donijela novi dokument – Nacionalni plan. Nacionalni plan temelji se na ispunjenim ciljevima Strategije te omogućava daljnju transformaciju hrvatske javne uprave u modernu, visoko profesionaliziranu, učinkovitu i transparentnu javnu upravu, prilagođenu potrebama društva i građana, uz snažniju primjenu načela dobrog upravljanja u svim tijelima javne uprave (Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine, NN 38/2022).

Iako nemaju snagu zakona, oba spomenuta dokumenta od iznimne su važnosti za reforme javne upravo kojim se želi postići brzo i pouzdano pružanje javnih usluga. Javnoj upravi potrebne su stabilne i korisnički orijentirane institucije, upravo zato što one čine preduvjete poticajnog poduzetničkog okruženja koje bi u budućnosti trebalo stvoriti bolje životne uvjete za građane. (Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine, NN 38/2022).

3. DIGITALIZACIJA JAVNE UPRAVE U HRVATSKOJ

Digitalizacija javne uprave u Republici Hrvatskoj proces je transformacije s ciljem modernizacije i unaprjeđenja pružanja javnih usluga privatnim i poslovnim subjektima. Cilj ovog procesa je povećanje efikasnosti, transparentnosti, i dostupnosti javne uprave te olakšavanje interakcije građana i poslovnog sektora s državnim institucijama.

U posljednjih nekoliko godina, RH sustavno ulaže napore u digitalizaciju javne uprave, te je u skladu s time pokrenula brojne inicijative kako bi administrativni postupci bili jednostavniji te kako bi se smanjio stupanj birokracije. Jedna od ključnih inicijativa, i sveobuhvatan aspekt digitalizacije javne uprave predstavlja sustav e – Građani. Sustav e – Građani omogućava pristup različitim uslugama javne uprave putem interneta, a građani odnosno poslovni subjekti mogu kroz platformu podnijeti zahtjeve različite vrste, platiti porez, te pristupiti ostalim informacijama, s bilo kojeg mjesta na svijetu.

Unutar ovog poglavlja bit će prikazane najvažnije značajke funkcioniranja sustava e – Građani, posebne usluge unutar ove platforme te potrebne razine korištenja sustava.

3.1. Sustav e – Građani

Sustav e – Građani uspostavljen je u lipnju 2014. godine od strane Vlade Republike Hrvatske s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzavanja komunikacije građana i javnog sektora. Vladin projekt sustava e – građani realiziran je kao internetska stranica koja se sastoji do tri glavna dijela – Središnjeg državnog portala, Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava i Osobnog korisničkog pretinca, a koja građanima pruža jednostavnu komunikaciju s tijelima javne uprave bez posebne naknade (Vlada RH, 2014). Osim navedenih, ciljevi Vlade RH također su bili povećanje transparentnosti poslovanja javne uprave i pružanja usluga, ubrzanje komunikacije s građanima i racionalizacija administrativnih postupaka. U globalu, može se reći kako je poslovanje javne uprave u 2014. godini s uvođenjem promatranog sustava prošlo kroz cjelovitu i nužnu reformu.

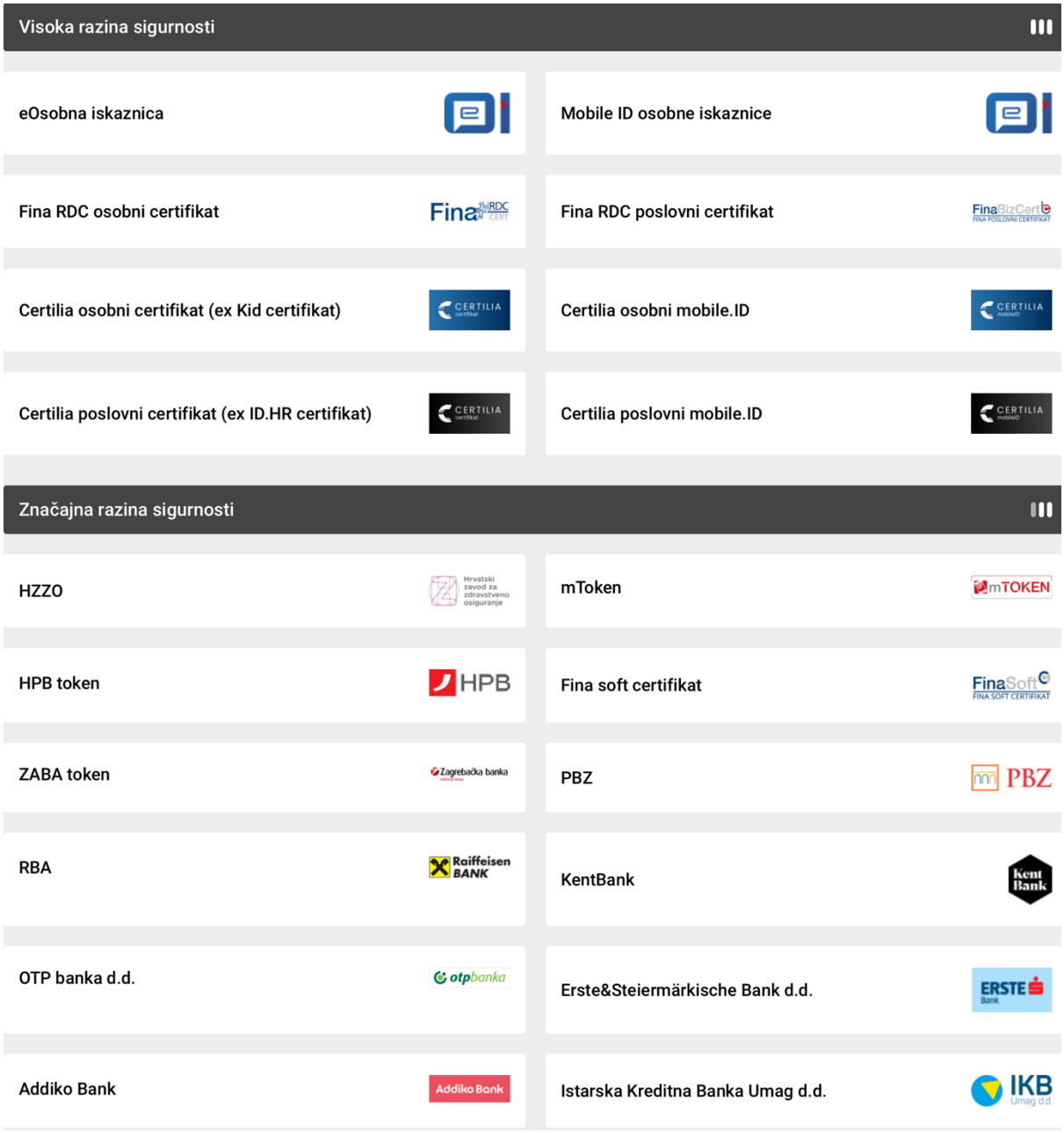
Kako bi fizičke osobe i poslovni subjekti mogli postati korisnici sustava odnosno „e – Građani“ moraju se u isti registrirati putem individualnog korisničkog imena i lozinke koju sami biraju,

a koju će koristiti i prilikom svakog sljedećeg prijavljivanja u sustav (Vlada RH, 2014). Za registraciju u sustav potrebno je posjedovanje jedne od priznatih vjerodajnica. Nekoliko je načina na koje fizičke odnosno pravne osobe mogu dobiti pristup vjerodajnicama, to su:

1. Prethodna registracija u bilo kojoj od FINA poslovnica
2. Izdavanje vjerodajnice od HZMO – a, REGOS – a ili HZZ – a
3. Posjedovanje elektroničkog identiteta iz sustava AAI@EDU.HR
4. Posjedovanje pametne kartice HZZO – a
5. Ostale vjerodajnice koje izdaju banke, osiguravajuće tvrtke, i slično (Lista prihvaćenih vjerodajnica, https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792).

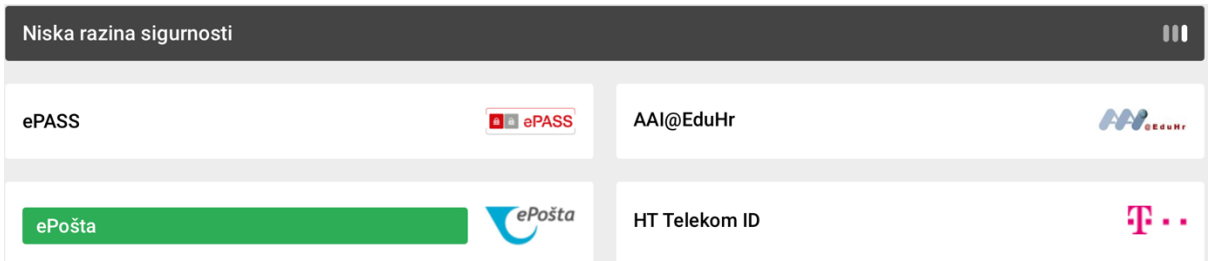
Ako se budući korisnik odluči na prethodnu registraciju u FINA poslovnici, tamo će dobiti ePass ili mToken s kojim kreira svoj Osobni korisnički račun s kojima ima automatski pristup Osobnom pretincu za primanje poruka. Ako osoba posjeduju vjerodajnicu prethodno izdanu od HZMO – a, REGOS – a ili HZZ – a, treba slijediti upute za zamjenu te vjerodajnice s odgovarajućom vjerodajnicom koja se nalazi na službenoj stranici sustava. Nadalje, elektronički identitet iz sustava AAI@EDU.HR posjeduju studenti i članovi akademske zajednice, a pametnu karticu HZZO – a zaposlenici u zdravstvenom sustavu, te je obima registracija i korištenje sustava dostupno bez dodatnih koraka.

Sve vjerodajnice podijeljene su na tri sigurnosne razine: visoka razina, značajna razina i niska razina sigurnosti, kako je prikazano na slici 1 i 2. O razini sigurnosti ovise mogućnosti i zahtjevi koje korisnik može uputiti preko sustava e – Građani tijelima javne uprave (Lista prihvaćenih vjerodajnica, https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792).



Slika 1 Visoka i značajna razina sigurnosti vjerodajnica

Izvor: https://nias.gov.hr/Authentication/Step2 (20.4.2023)



Slika 2 Niska razina sigurnosti vjerodajnica

Izvor: https://nias.gov.hr/Authentication/Step2 (20.4.2023)

Već je navedeno kako „e – Građaninom“ mogu biti sve fizičke i pravne osobe, no i ste strane postoje određena ograničenja. Naime, sustav e – Građani ograničen je na nacionalni teritoriji RH, odnosno e – „Građaninom“ mogu biti samo one fizičke ili prave osobe koje su hrvatski državljani, koji su državljani EU/EEA s boravištem u Hrvatskoj, državljani zemalja izvan EU sa stalnim boravištem u RH, digitalni nomadi, državljani EU preko čvora za prekograničnu suradnju, te pravne osobe koje su registrirane u RH ili imaju podružnicu u RH (E – Građani, www.gov.hr).

3.2. Elementi sustava e – Građani

Sustav e – Građani sastavljen je od tri najvažnija elementa, a to su – Središnji državni portal, Osobni korisnički pretinac, te Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (dalje u tekstu: NIAS) (Vlada RH, 2014).

Svaki od ovih elemenata sustava ima svoje posebne zadaće i značajke koje je potrebno dodatno razjasnit.

Prvi po redu, Središnji državni portal čini javni dio sustava te je središnje internetsko mjesto portala e – Građani. Cilj stvaranja Središnjeg državnog portala je bio da se na sistematičan način organiziraju informacije te da se na nedvosmislen način prezentira struktura, funkcije te uloga svih tijela državne uprave, a svrha mu je omogućavanje građanima jednostavnog pristupa informacijama iz javne uprave (Odluka o pokretanju projekta e – Građani, NN 52/2013). Središnji državni portal objedinjuje internetske stranice Vlade RH, ureda Vlade RH, državnih ureda, ministarstava, upravnih organizacija i slično, stoga je prilikom stvaranja istoga odlučeno da će se za njega koristiti internetska domena „*gov*“[2] (Odluka o pokretanju projekta e – Građani, NN 52/2013). Uz glavnu domenu veže se pod domena sa nazivom ministarstva ili državnog tijela ovisno o tome da li je riječ o tijelu državne uprave ili ministarstvu (Središnji državni portal, 2014).

Sljedeći element sustava e – Građani je Osobni korisnički pretinac. Osobni korisnički pretinac omogućava svim građanima s važećim OIB – om primanje elektroničkih poruka i dokumenata s pravnom snagom od tijela javne vlasti (Odluka o pokretanju projekta e – Građani, NN 52/2013). Pristup Osobnom korisničkom pretincu imaju isključivo prijavljeni građani – korisnici, a zbog važnosti podataka koji se mogu nalaziti unutar njega isti je pod posebnom

[2] „*Gov*“ predstavlja skraćenicu od engleske riječi *Goverment* koja znači Vlada

mrežnom zaštitom. Poruke koje e – građani mogu primati unutar Osobnog korisničkog pretinca mogu biti vezane uz javne usluge, javne postupke i njihov tijek, osobnu status i njegovu promjenu, promjenu zakonskih prava, uz osobne pravne obveze ili uz općenite informacije koje ih se tiču kao državljana RH. Konkretno, korisnici u svakom trenutku i aktualnom vremenu mogu biti obaviješteni o isteku osobne iskaznice, putovnice ili vozačke dozvole, o biračkom mjestu kojem pripadaju ili o promjeni biračkog mjesta, o pravima iz zdravstvenog i mirovinskog sustava, o obračunatom porezu na dohodak, o povratu poreza, o pravima koja imaju u vremenu nezaposlenosti, o jedinstvenoj uplatnici ili kazni danoj od strane Zagrebačkog holdinga d.o.o. ili drugog istovrsnog tijela, o početku ili kraju blokade računa te dužnom iznosu, pa čak i o cijepljenju kućnih ljubimaca (Osobni korisnički pretinac, 2014). s druge strane, korisnici se aktivno mogu služiti Osobnim korisničkim pretincem i to na način da zatraže izvatke iz matičnih knjiga, posebnih registara, uvid u ocjene maloljetnog djeteta, i ostale usluge koje sustav sam po sebi pruža.

Posljednji dio ili element sustava e – Građani je NIAS. Zadaća NIAS – a je da upravlja elektroničkim identitetima krajnjih korisnika u nacionalnom sustavu autentifikacije e – usluga javnog sektora i to na način da svojim korisnicima omogućava uspješno, sigurno i vremenski prilagođeno korištenje e – uslugama dok istodobno pružatelja tih usluga oslobađa od administrativnih poslova upravljanja korisničkim računima i procesima autentifikacije (Odluka o pokretanju projekta e – Građani, NN 52/2013). Prilikom prve prijave putem NIAS – a korisnicima se otvara korisnički račun na e – usluzi Moj profil putem kojega su dostupne sve e – usluge unutar Sustava, upravljanje vlastitim prečicama, pregled povijesti korištenja vjerodajnicama, upravljanje dozvolama za automatsko prosljeđivanje podataka prema e – uslugama i postavljanje e – mail adrese za primanje obavijesti o korištenju vjerodajnice (Protokol rada NIAS – a za e – Građane i e – Poslovanje, 2021). Kako je ranije rečeno, vjerodajnice potrebne u ovom postupku mogu se dobiti na različite načine, a potrebno je jedino da su izdane od strane potvrđenih institucija.

3.3. Usluge sustava e – Građani

Na samom početku sustav e – Građani brojao je svega 15 elektroničkih usluga. Taj broj danas se i više nego udvostručio, stoga sustav e – Građani trenutno korisnicima pruža 92 elektronske usluge (Usluge sustava e – Građani, www.gov.hr). Osim broja, povećala se i kompleksnost usluga, odnosno uvjeta koje one mogu ispuniti na zahtjev građana.

U sustavu e – Građani dostupne su e – usluge putem kojih korisnici mogu pribaviti sve potrebne dokumente od javne uprave. S obzirom na tip dokumenta, isprave ili potvrde, na službenim stanicama sustava usluge su svrstane u različite kategorija ili područja. Na slici 2. prikazana su ta područja s objašnjenjem tko se istima u koje svrhe treba koristiti.

Slika 3 Područje e – usluge sustava e – Građani

Izvor: https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10 (3.5.2023)

Kako je vidljivo na slici 2., korisnici putem sustava e – Građani mogu obavljati administrativne obveze nastale rođenjem djeteta kao što su prijava djeteta, upis rođenja djeteta u maticu rođenih, evidencija državljanstva i prijava prebivališta novorođenčadi i reguliranje zdravstvenog statusa i socijalne skrbi djeteta. Područje obitelji i života podrazumijeva i elektroničke izvode povezane s rođenjem osobe, bračnim statusom, izvode iz matične knjige državljana, elektroničke zapise o prebivalištu i boravištu (Usluge sustava e – Građani, www.gov.hr). Osim toga, iz područja odgoja i obrazovanja, roditelji su putem sustava e – Građani ovlašteni zatražiti uvid u ocijene, dok studenti unutar istog područja mogu prijaviti studijske programe, pratiti promjene u statusu studenta i ostale slične radnje. Što se tiče e –

usluga iz područja zdravstva, korisnici mogu pregledavati recepte realizirane u posljednjih 6 mjeseci ili naručiti Europsku karticu zdravstvenog osiguranja (Usluge sustava e – Građani, www.gov.hr). Također su važna područja prava potrošača, i rada. Dok područje prava potrošača služi kako bi korisnici bili upoznati s svojim osobnim pravima koja imaju spram javne vlasti, područje rada pruža širok spektar mogućnosti kao što su zahtjevi za elektroničkom radnom knjižicom, mogućnosti registracije kao potencijalnog posloprimca, provjera uplaćenih doprinosa u drugi stup mirovinskog osiguranja, elektroničke potvrde REGOS-a, provjera osobne porezne knjigovodstvene karticu, JOPPD, te pregled ukupnih primitaka i obračunatih doprinosa i poreza po pojedinim isplatiteljima (Usluge sustava e – Građani, www.gov.hr). Osim navedenog, važno je istaknuti kako građani putem sustava mogu zatražiti elektronički izvadak vlasničkog lista, izvod iz posjedovnog lista ili Baze zemljišnih podataka, kopiju katastarskog plana, provjeriti svoje podatke povezane s OIB – om, pribaviti potvrde o nekažnjavanju i ne vođenju kaznenog postupka i drugo, a svaka od ovih usluga pripada određenom području sa slike određenom prema prirodi poslovanja (Usluge sustava e – Građani, www.gov.hr).

3.4. Tehnike zaštite poslovanja e – javne uprave u RH

Informacijska privatnost zajamčena je Ustavom RH koji određuje da se svakome jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka, da se brani svaka uporaba osobnih podataka suprotna utvrđenoj svrsi njihovih prikupljanja te da se bez posebne privole, osobni podatci mogu prikupljati i obrađivati samo uz posebne uvjete utvrđene zakonom (čl. 37 Ustava RH, NN 85/10, 05/14). Iz potonjeg proizlazi kako Ustav RH jamči tajnost podataka ali i njihovu sigurnost u smislu neovlaštene izmjene, brisanja, uništavanja ili neovlaštenog pristupa. U skladu s Ustavom RH donesen je i poseban Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 106/12) te je implementirana europska uredba donošenjem posebnog Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18). Ovim pravnim aktima uređuje se zaštita osobnih podataka fizičkih i pravnih osoba, te se ozakonjuje nadzor nad prikupljanjem, obradom i korištenjem osobnih podataka u RH (Dragičević et al., 2015). Zakoni su protegnuti i na elektronsko poslovanje te e – prikupljanje osobnih podataka te njihovu obradu i korištenje, iz čega proizlazi kako se navedeni zakoni direktno odnose na funkcioniranje i rad sustava e – Građani.

Zaštita poslovanja e – javne uprave ima iznimnu važnost u Hrvatskoj prvenstveno kako bi se zadovoljili minimalni uvjeti propisani zakonom i uspješno obavljale digitalne usluge za građane i poduzeća. Kompleksnost ovakvog tipa zaštite zahtjeva kombinaciju različitih

tehničkih, organizacijskih i edukacijskih mjera, a ključne tehnike koje se primjenjuju za zaštitu poslovanja e – javne uprave RH su:

1. Kriptografija
2. Identifikacija i autentikacija
3. Upravljanje pristupom
4. Zaštita od zlonamjernog softvera
5. Kontrola i nadzor
6. Mjere osiguranja kontinuiteta poslovanja
7. Redovito ažuriranje sustava
8. Suradnja s drugim institucijama i
9. Obrazovanje i osviještenost (Dragičević et al., 2015).

Kriptografija je tehnika koja se koristi za šifriranje podataka kako bi se osigurala njihova tajnost i integritet. Za zaštitu poslovanja e – javne uprave RH primjenjuju se različiti kriptografski algoritmi i protokoli za zaštitu komunikacije, a najzastupljeniji su SSL/TLS protokoli za sigurnu komunikaciju preko interneta (Gumzej,2018). Uz kriptografiju, ključni elementi za zaštitu poslovanja e – javne uprave su tehnike identifikacija i autentikacija poput individualnog korisničkog imena i lozinke, biometrijske metode i autentikacije na dvije razine koje osiguravaju pristup sustavu samo ovlaštenim osobama (Gumzej et al., 2015). Tehnika upravljanja pristupom zapravo označava kontrolu nad privilegijama i ovlastima korisnika u sustavima e – javne uprave (Kouns, 2011). U praksi se ova tehnika manifestira tako da se ovlaštenja dodjeljuju samo onim korisnicima koji imaju „razumnu potrebu“ za pristup određenim informacijama uz princip najmanjih privilegija. Principom najmanjih privilegija smanjuje se rizik od neovlaštenog pristupa informacijama ili funkcionalnostima (Gumzej,2018). Kako bi se zaštitili od zlonamjernih softvera, unutar e – javne uprave RH primjenjuju se različiti sigurnosni mehanizmi, a najefikasnijima su se pokazali antivirusni programi, protupožarni zidovi i sustavi za otkrivanje i sprječavanje napada. Usko povezano s ovim je i mjera redovitog ažuriranja softvera, operativnih sustava i sigurnosnih zašita koja podrazumijeva nadogradnje najnovijih verzija softvera kojima se ispravljaju sigurnosni nedostatci prethodne verzije (Gumzej,2018). Redovita kontrola i nadzor sustava e – javne uprave ključni su za otkrivanje i sprječavanje sigurnosnih prijetnji. Monitoriranje mreža, praćenje logova, detekcija nepravilnosti i provođenje sigurnosnih revizija pomažu u otkrivanju i reagiranju na bilo kakve vrste sigurnosnih prijetnji (Kouns, 2011). Kao još jedna mjera navodi

se mjera osiguranja kontinuiteta poslovanja. Gumzej et al. (2015) navode kako mjere osiguranja kontinuiteta poslovanja podrazumijevaju izradu planova oporavka od krize ili katastrofe, sigurnosne kopije podataka, implementaciju sustava za oporavaka nakon sigurnosnog incidenta te testiranje tih akcija kako bi se osigurala najbrža moguća obnova podataka u slučaju neželjenih događaja. Među tehnike zaštite e – poslovanja javne uprave u RH navodi se i suradnja s drugim institucijama, sektorima i međunarodnim organizacijama. Suradnja na ovoj razini važna je kako bi se razmijenile informacije o sigurnosnim prijetnjama, novim tehnološkim rješenjima, te učinkovitim praktičnim rješenjima te time omogućila efikasna prilagodba promjenjivim sigurnosnim izazovima (Gumzej,2018). Uz sve navedeno, vrlo je važno i kontinuirano obrazovanje odnosno osvješćivanje korisnika te zaposlenika u e – javnoj upravi. Edukacija korisnika o sigurnosnom korištenju sustava, upoznavanje istih s *phishing* napadima te upravljanjem sigurnosnih lozinaka te ostalim sigurnosnim praksama važna je kako bi se smanjili rizici od uspješnih napada na sustav (Kouns, 2011).

Tehnike zaštite e – poslovanja e – javne uprave konstantno se moraju razvijati te prilagođavati novim prijetnjama hakera. Upravo zbog toga je važna suradnja sa stručnjacima za sigurnost, istraživačima nedostataka sustava i industrijskim partnerima koji zajedno osiguravaju inovacije i implementacije najučinkovitijih sigurnosnih praksi.

4. ISTRAŽIVANJE: SIGURNOST E – JAVNE UPRAVE

U svrhu pisanja diplomskog rada provedeno je istraživanje pod naslovom Sigurnost e – javne uprave. Cilja istraživanja bio je saznati u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je poslovanje e – javne uprave sigurno odnosno u koliko se oni osjećaju sigurno prilikom korištenja usluga e – javne uprave s obzirom na svoje osobne podatke i integritet. Prije provedbe istraživanja postavljene su tri hipoteze koje čine polazište istoga, one glase:

H1: Građani RH se u velikom postotku služe e – uslugama e – javne uprave

H2: Korisnici e – usluga javne uprave dobro su educirani o sigurnosnim značajkama sustava.

H3: Korisnici e – usluga e – javne uprave osjećaju se sigurno prilikom korištenja sustavom e – javne uprave.

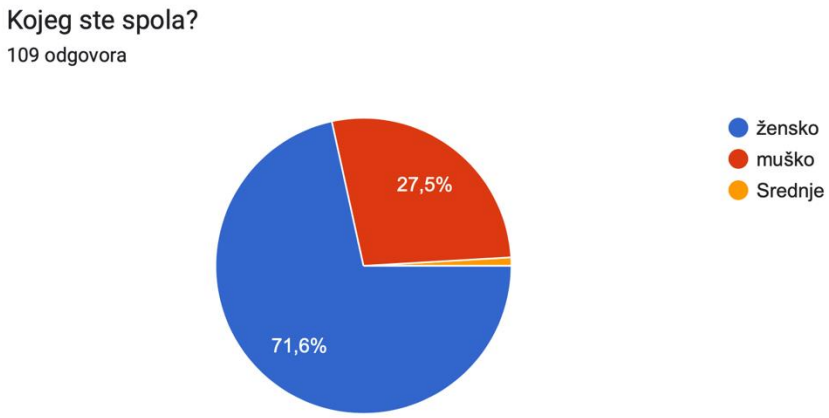
Istraživanje je provedeno putem anketnog upitnika distribuiranog preko internetskih mreža, a trajanje provedbe trajalo je kroz travanj i svibanj 2023. godine

4.1. Stavovi ispitanika

Na anketni upitnik koji se sastojao od 13 pitanja različitih vrsta ukupno je odgovorilo 103 ispitanika.

Prva skupina od 1. do 3. pitanja odnosi se na općenita osobna pitanja kako bi se saznala struktura ispitane skupine.

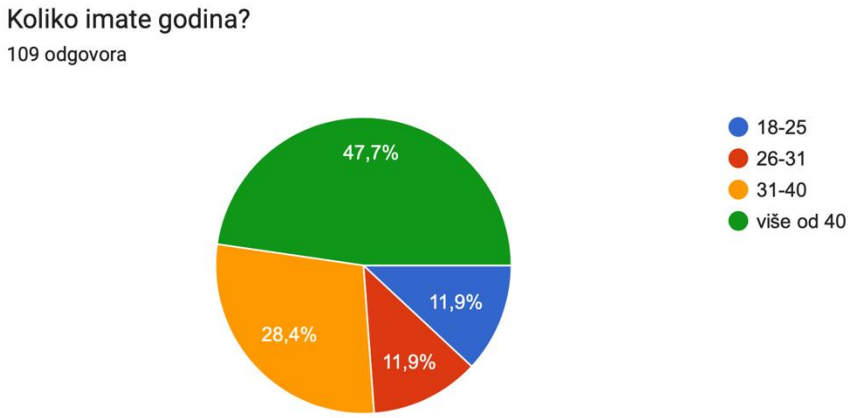
Prvim pitanjem ankete željelo se doznati je li više ispitanika koji su pristupili istraživanju bilo muškog ili ženskog spola, ili su neodređeni. Graf 1. pokazuje kako u velikoj mjeri prevladavaju ispitanici koji su ženskog spola.



Graf 1 Spolna struktura ispitanika

Izvor: istraživanje autorice

Drugim pitanjem tražilo se od ispitanika da označe kojoj dobnoj skupini pripadaju. Iz Grafa 2. se može vidjeti kako najviše ispitanika ima više od 40 godina, a najmanje ima između 18 i 25 odnosno 26 i 31 godina.



Graf 2 Dobna struktura ispitanika

Izvor: istraživanje autorice

Nadalje, ispitana skupina je odgovarala o postignutoj stručnoj spremi. Od ukupnog broja svih ispitanika, čak njih 56,9% ima VSS, dok je samo 2,8% postiglo NSS. Obrazovna struktura ispitanika prikazana je Grafom 3.

Graf 3 Obrazovna struktura ispitanika

Izvor: istraživanje autorice

Slijedi središnji dio ankete u kojem se ispitanicima postavljaju pitanja direktno vezana uz sustav e – javne uprave u RH odnosno sustav e – Građani.

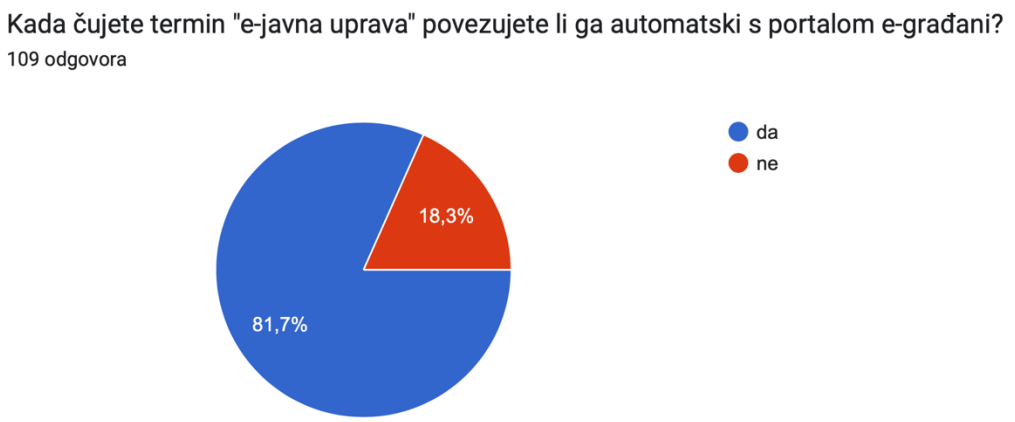
Četvrto pitanje glasi: Da li ste se susreli s terminom e – javna uprava. Odgovori su pokazali kako se 80,7% ispitanika susrelo s ovim terminom, dok 19,3 za njega nije čulo, što je i prikazano na Grafu 4. u nastavku.

Graf 4 Upoznatost s terminom e – javna uprava

Izvor: istraživanje autorice

Ovakav postotak upoznatosti s terminom pozitivan je za daljnju provedbu istraživanja, no i za situaciju u RH općenito s obzirom da pokazuje kako je stanovništvo dobro obrazovano po ovom pitanju.

Pitanjem pod brojem pet dalj se istražuje o obrazovanju ispitanika vezano uz e – javnu upravu, a od njih se traži da označe povezuju li termin e – javna uprava s portalom e – Građani. Iz Grafa 5. može se vidjeti kako 81,7 % ispitanika automatski povezuje ova dva termina, dok 18, 3% ne prepoznaje povezanost.

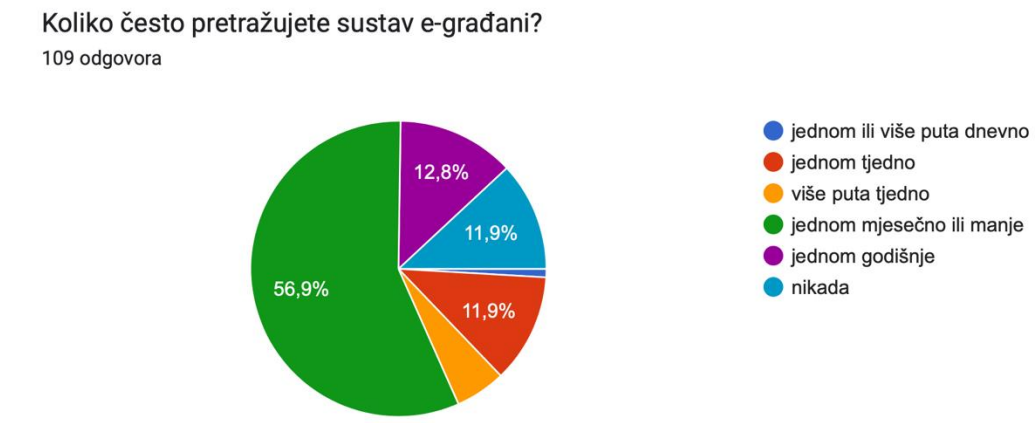


Graf 5 Upoznatost s terminom e – javna uprava i e – Građani

Izvor: istraživanje autorice

S obzirom da se postotci pozitivnih odgovora u pitanju pod brojem pet poklapaju s onima u pitanju pod brojem četiri, treba zaključiti kako svi oni koji su upoznati s e – javnom upravom znaju kako je njen središnji internetski oblik upravo portal e – građani.

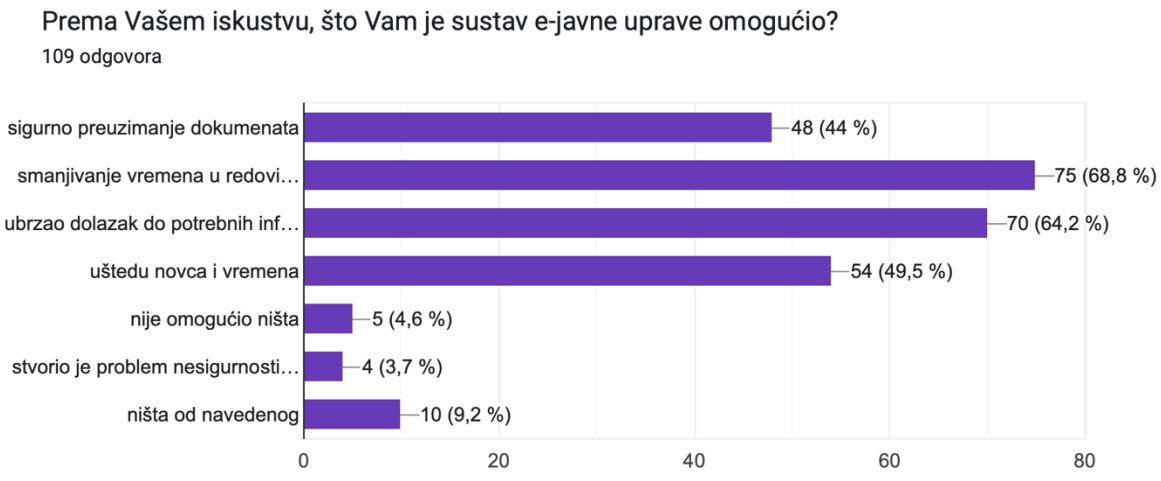
Potrebno je saznati koliko često se ispitanici koriste sustavom e – Građani, stoga je isto postavljeno pitanjem broj šest. Najviše ispitanika, njih 56,9%, koristi se portalom e – Građani jednom mjesečno ili manje. Jednom godišnje se portalom koristi 12,8% ispitanika, a nikada čak 11,9% ispitanika. Isto tako, 11,9% ispitanika portalom se koristi jednom tjedno, a više od toga samo 5,5% ispitanih. Na kružnom Grafu 6. prikazano je opisano.



Graf 6 Učestalost pretraživanja sustava e – Građani

Izvor: istraživanje autorice

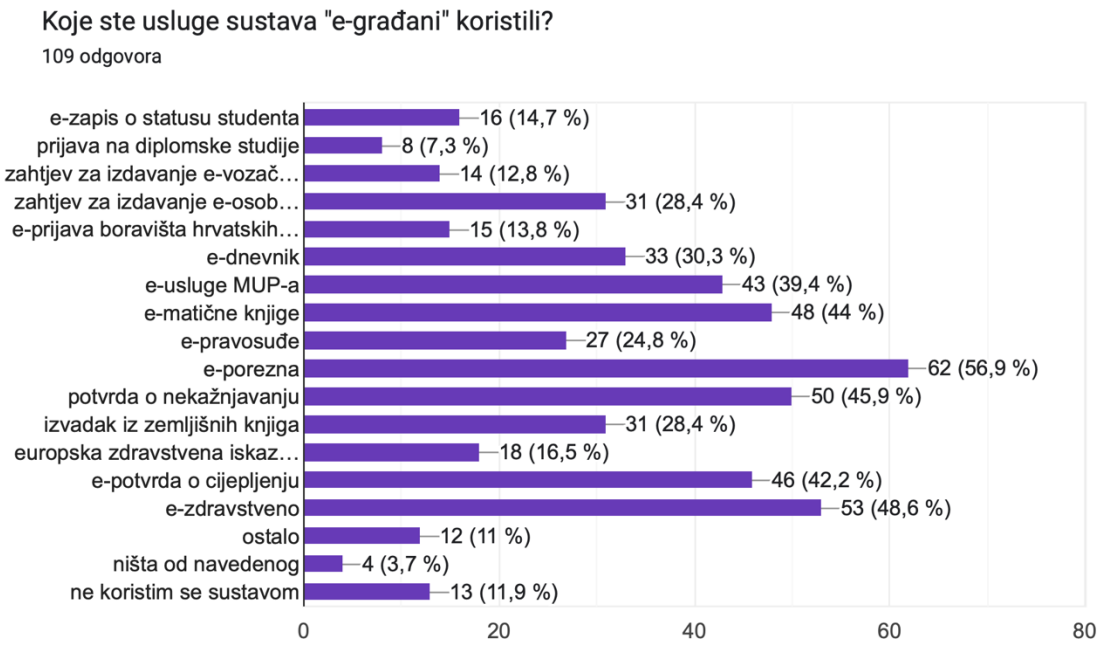
U pitanju pod brojem sedam tražilo se od ispitanika da označe što im je sustav e – javne uprave omogućio. Ispitanici su ovdje imali mogućnost odabira više od jednog odgovora, a najviše njih u postotku od 68,8% je odlučilo kako je sustav omogućio smanjivanje vremena u redovima za čekanje. Sljedeći najzastupljeniji odgovor je da je sustav e – javne uprave ubrzao dolazak do potrebnih informacija, a postotak od 44% ispitanika također smatra kako je omogućeno i sigurno preuzimanje datoteka. Samo 3,7% ispitanih misli kako je sustav e – javne uprave stvorio probleme nesigurnosti, a za 9,2% nije učio ništa. Stupčasti Graf 7. pokazuje i zastupljenost ostalih odgovora ponuđenih u anketi.



Graf 7 Što je omogućio sustav e – javne uprave

Izvor: istraživanje autorice

U teorijskom dijelu rada navedene su usluge sustava e – Građani, a konkretnim istraživanjem se htjelo saznati koje usluge najčešće koriste ispitanici. Prema odgovorima ankete, najviše ispitanika je putem sustava e – Građani zatražilo izdavanje potvrde o nekažnjavanju, njih 56,9%. Ispitanici su se u velikoj mjeri koristili i uslugama e – zdravstva (48,6%), e – matičnim knjigama (44%) te izvadcima iz e – zemljišnih knjiga (45,9%). Najmanje ispitanika do sada nije koristilo niti jednu od navedenih usluga, a 11,9% ponovno označava kako se sustavom ne koristi. Odgovori su prikazani stupčastim Grafom 8. koji se nalazi u nastavku



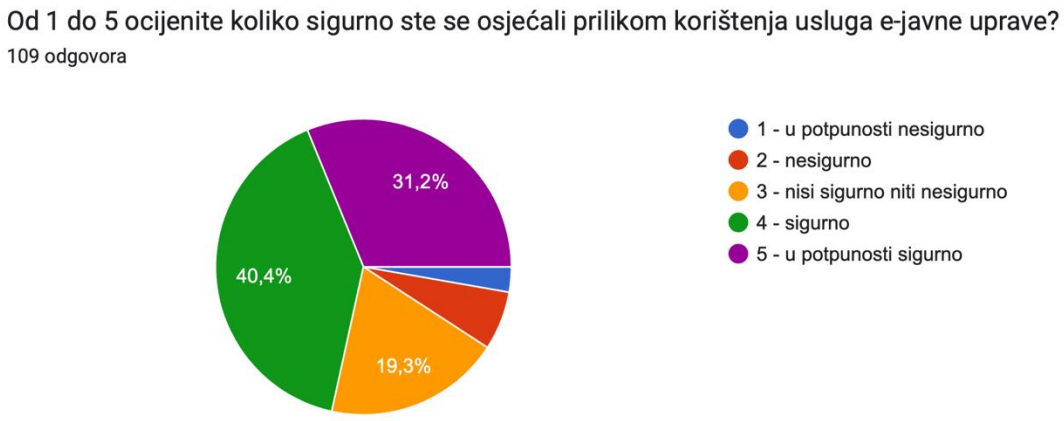
Graf 8 Korištenje uslugama sustava e – Građani

Izvor: istraživanje autorice

Sljedeća grupa pitanja odnosi se na mišljenja ispitanika vezano uz sigurnost sustava e – javne uprave. S obzirom da je cilj provedbe ovog istraživanja bio saznati u kolikoj mjeri se korisnici portala e – Građani osjećaju sigurno prilikom korištenja sustavom te koliko su upoznati s sigurnosnim mjerama zaštite njihovih osobnih podataka, ovaj dio istraživanja treba se smatrati i najvažnijim.

Ocjenom od 1 do 5 ispitanici – korisnici sustava morali su ocijeniti koliko sigurno se osjećaju prilikom korištenja uslugama e – javne uprave. Ocjena 1 označava „u potpunosti nesigurno“, 2 označava „nesigurno“, 3 je „niti sigurno niti nesigurno, ocjena 4 znači „sigurno“, a ocjena 5 „u potpunosti sigurno“. Najviše ispitanika – 40,4 % sigurnost je ocijenilo s ocjenom 4 odnosno

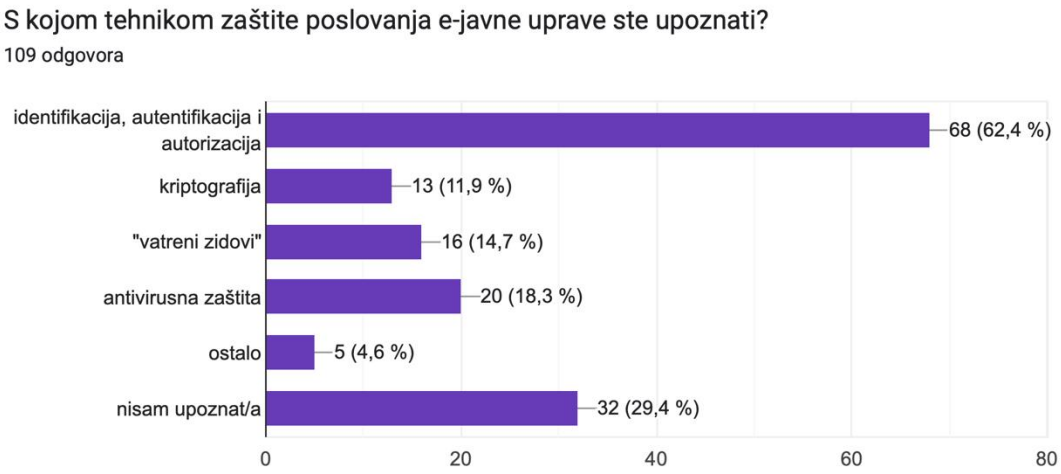
vrlo dobar ili sigurno, 31,2% osjeća se u potpunosti sigurno, a u potpunosti nesigurnim osjeća se 2,8% te bira ocjenu 1. U manjoj mjeri su zastupljeni i ostali odgovori, što je prikazano Grafom 9.



Graf 9 ocjena sigurnosti sustava e – Građani

Izvor: istraživanje autorice

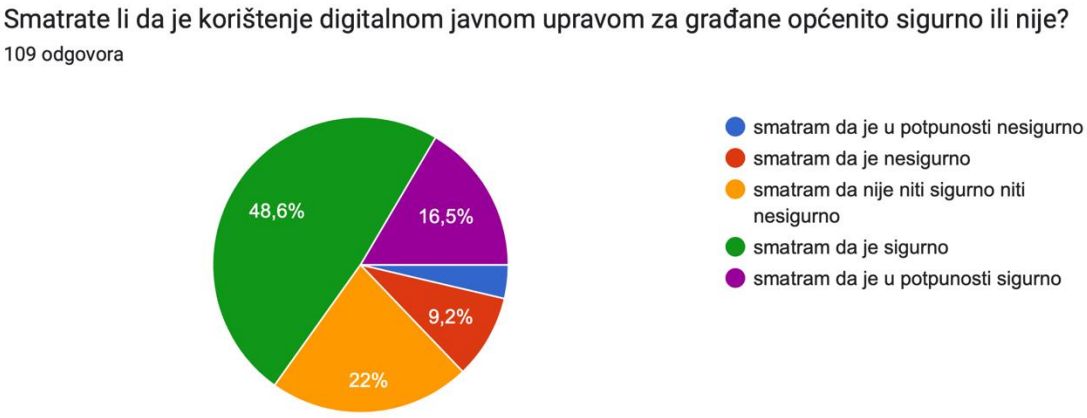
Deseto pitanje glasi: „S kojom tehnikom zaštite poslovanja e – javne uprave ste upoznati?“, a ispitanici su mogli izabrati između sljedećih mjera zaštite – identifikacija, autentifikacija i autorizacija, kriptografija, „vatreni zidovi“, antivirusna zaštita i ostalo. Ispitani su mogli označiti više od jednog odgovora, a u najvećoj mjeri su upoznati s mjerama identifikacije, autentifikacije i autorizacije. Kriptografiju, antivirusne zaštite i „vatrene zidove“ poznaje mali broj ispitanih, što pokazuje lošu statistiku obrazovanja po ovom pitanju. U kolikom postotku su ispitani upoznati s pojedinim mjerama zaštite poslovanja e – javne uprave prikazano je Grafom 10.



Graf 10 Mjere zaštite poslovanja e – javne uprave

Izvor: istraživanje autorice

Na posljetku se od ispitanih traži da označe u kojoj mjeri smatraju da je korištenje digitalnom javnom upravom sigurno za građane. Postotak od 48,6% ispitanika smatra da je korištenje digitalno javnom upravom sigurno za građane, 22% smatra da je niti sigurno niti nesigurno, 16,5% misli kako je korištenje sustavom u potpunosti sigurno, s druge strane 9,2% smatra da je korištenje sustavom nesigurno, a mali postotak od 3,7% smatra ga u potpunosti nesigurnim. Graf 11. prikazuje kako su ispitanici odgovorili na ovo pitanje.



Graf 11 Mišljenje ispitanika o sigurnosti digitalne javne uprave

Izvor: istraživanje autorice

Zadnja skupina pitanja odnosi se na zaključno razmišljanje ispitanih o unaprjeđenju sustava i preporuke istoga.

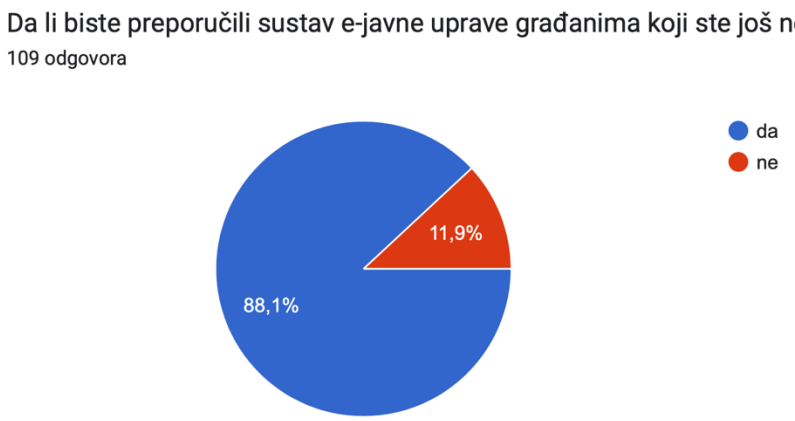
Na pitanje dvanaest 76,1% ispitanih je odgovorilo kako smatra da se sigurnost sustava ipak treba unaprijediti. Samo 23,9% misli kako to nije potrebno, što pokazuje kako prema mišljenju korisnika i dalje postoji prostor za dodatni razvoj. Kružni Graf 12. pokazuje razlike u postotcima između pozitivnih i negativnih odgovora.

Graf 12 Mišljenje o unaprjeđenju sigurnosti sustava

Izvor: istraživanje autorice

Ipak, 88,1% ispitanika sustav e – javne uprave bi preporučilo onima koji se s njime još ne koriste, a mali broj od 11,9% se s njima ne slaže. Posljednji Graf 13 prikazuje odgovor na posljednje pitanje u anketnom upitniku.

Graf 13. Buduće preporuke sustava e – javne uprave



Graf 13 Buduće preporuke sustava e – javne uprave

Izvor: istraživanje autorice

4.2. Diskusija rezultata

S obzirom na dobivene rezultate istraživanja treba utvrditi jesu li postavljene hipoteze potvrđene ili opovrgnute.

H1: Građani RH se u velikom postotku služe e – uslugama e – javne uprave, s obzirom na dobivene rezultate je potvrđena. Pitanja pod brojem četiri, pet i šest idu tome u prilog jer rezultati pokazuju kako više od 80 % ispitanih poznaje i razumije termin, te kako se više od polovine istih njime učestalo koristi.

H2: Korisnici e – usluga javne uprave dobro su educirani o sigurnosnim značajkama sustava, treba se smatrati opovrgnutom. Ispitanici u zadovoljavajućoj mjeri poznaju samo identifikaciju, autentifikaciju i autorizaciju, dok su ostale mjere zaštite poznate samo nekolicini ispitanih. U ovom pogledu bi trebalo dodatno unaprijediti znanje ispitanika kako bi se osjećali sigurnije prilikom korištenja sustavom.

H3: Korisnici e – usluga e – javne uprave osjećaju se sigurno prilikom korištenja sustavom e – javne uprave, ipak bi se trebala smatrati potvrđenom. Bez obzira što ispitanici ne znaju za sve elemente i mjere zaštite sustava poslovanja e – javne uprave u RH oni smatraju kako su njihovi podatci zaštićeni te sigurni. Postotak sigurnosti vjerojatno bi bio još veći kada bi građani bili educiraniji u ovom pogledu.

Dodatno treba naglasiti kako portal e – Građani odnosno sustav e – javne uprave u RH ima mnogo mjesta za napredak u budućnosti, a isto smatraju i ispitani korisnici.

4.3. Ograničenja istraživanja

Provedba istraživanja ovakve vrste sa sobom nosi i određena ograničenja. Prvo ograničenje istraživanja vidljivo je veća na prvi pogled, a to je da istraživanje nije provedeno nad svim građanima RH koji se koriste portalom e – Građani odnosno uslugama e – javne uprave. Istraživanje stavova svih državljana RH koji su ujedno i korisnici e – javne uprave zahtijevalo bi posebne alate, znanja te dugačak vremenski period prikupljanja te potom obrađivanja dobivenih rezultata. Negativna strana ovog ograničenja je što može jednostavno prouzročiti iskrivljenje statistike odgovora. No metodom generaliziranja manjeg uzorka može se zaključiti kako on predstavlja presjek stavova i iskustava skupine korisnika. Nadalje, generaliziranjem manjeg uzorka formira se zaključak i za veću skupinu, stoga se treba smatrati kako je svrha diplomskog rada ispunjena.

Sljedeće ograničenje je u tome što prethodno nije ispitano u kojem postotku je internetska mreža dostupna u svim dijelovima RH. Internetska mreža je nužan preduvjet za korištenje digitalnom javnom upravom, stoga je važna informacija o njenoj rasprostranjenosti. Stoga je važno provedeno istraživanje uspoređivati s ostalim istraživanjima na teme koje su usko povezane s ovom, te onima koji su iste kao i tema obrađena u ovom istraživanju.

U budućnosti zbog lakše sistematizacije odgovora trebalo bi se istraživanje provoditi u svakom pojedinom gradu ili županiji te bi se zatim zajedničkom analizom i usporedbom rezultata dobilo najtočnije stanje u RH povodom ove tematike.

5. ZAKLJUČAK

Javna uprava ili državna uprava čini najvažniji element funkcioniranja jedne države. Isto tako je i u RH u kojoj tijela javne uprave čine ministarstva, državni uredi Vlade RH, državne upravne organizacije i uredi državne uprave u županijama. S obzirom na važnost javne uprave, ista je regulirana mnogim zakonima u Hrvatskoj koji moraju biti u skladu s najvišim standardima EU povezanim s organizacijom, radom i funkcioniranjem javne uprave unutar država članica. Uz to, na području RH postoji pravni akt koji se može smatrati cjelokupnim regulatornim oblikom koji se odnosi na sve razine te na sva tijela javne uprave, no nema zakonsku snagu, to je Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. te Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine.

RH je u posljednjih nekoliko godina započela sa sustavnim ulaganjem u daljnju modernizaciju odnosno digitalizaciju javne uprave. Provedba digitalizacije je podrazumijevala brojne inicijative, a sve s ciljem stvaranja jednostavnijih administrativnih postupaka i smanjenja stupnja birokracije. Uskoro je stvoren i sustav e – Građani koji predstavlja sveobuhvatan aspekt digitalizacije javne uprave. Sve radnje, zahtjevi i zadatci koje je obavlja javna uprava, danas se mogu obavljati online upravo putem sustava e – Građani zbog čega on i predstavlja oblik e – poslovanja e – javne uprave RH. Građani sada mogu pristupiti bilo kojim informacijama vezanim uz njihovo pravno stanje, status, obrazovanje, zdravstvo, ili radni status, s bilo kojeg mjesta na svijetu bez potrebe za čekanje u dugačkim redovima.

Ono što predstavlja poseban izazov za e – poslovanje javne uprave je sigurnost, pogotovo zato što se rad o strogo osobnim podatcima državljana. Zbog toga e – javna uprava unutar svog sigurnosnog sustava koristi kriptografiju, identifikaciju i autentikaciju, upravljanje pristupom, zaštitu od zlonamjernog softvera, kontrolu i nadzor, obrazovanje i osvještavanje, sigurnosne politike i standardi, redovito ažuriranje sustava, kontinuitet poslovanja te suradnju s drugim institucijama kako bi održala sigurnost na najvišem nivou. Uz navedeno bitno je i stalno praćenje sigurnosnih trendova i primjena najnovijih tehnoloških rješenja.

U svrhu pisanja diplomskog rada provedeno je i istraživanje na temu sigurnosti poslovanja e – javne uprave u Hrvatskoj. Na temelju istraživanja se vidi kako se skoro svi ispitanici služe sustavom e – Građani, neki u manjoj a neki u većoj mjeri. Ispitanici su uglavnom zadovoljni s uslugama koje sustav pruža, te kao najvažniju posljedicu uvođenja istog navode smanjivanje čekanja u redovima. Iz toga proizlazi kako je RH svoju primarnu svrhu uvođenja sustava

ispunila. Ispitanike se također pitalo što misle o sigurnosti sustava. Iz odgovora proizlazi kako se u velikoj mjeri osjećaju sigurno, no mnogi od njih nisu upoznati s tehnikama odnosno mjerama zaštite koje e – poslovanje e – javne uprave koristi. Upravo zbog toga je važno educirati građane, jer s relevantnim i točnim informacijama, te saznanjima na koji točno način se njihovi osobni podatci štite i obrađuju, još više će narasti postotak onih koji smatraju da je sustav u potpunosti siguran. Ipak mnogi ispitanici misle kako unutar sustava i dalje ima mjesta za napredak.

S time se slaže i RH koja svakodnevno radi na pouzdanosti i integritetu sustava, te stvaranju e – javne uprave koja pruža povjerenje korisnicima i doprinosi modernizaciji i efikasnosti javnog sektora.

6. IZJAVA

Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: Ivana Ivić

Matični broj studenta:2411014190

Naslov rada: SIGURNOST E-POSLOVANJA U JAVNOM SEKTORU

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum Potpis studenta

_____ _____

7. POPIS LITERATURE

7.1. Knjige

- Kouns, B., Kouns J. (2011) *The Chief Information Security Officer*. IT Governance Publishing
- Burazin L., Krešić M.,Tucak I. (2020) *Priručnik za teoriju prava - praktični dio*. Naklada Breza, Zagreb
- Koprić I. (2016) *Reforma javne uprave u Hrvatskoj: ni bolni rezovi ni postupne promjene – nužna je nova upravna paradigma.* Političke analize : tromjesečnik za hrvatsku i međunarodnu politiku, Vol. 7 No. 26, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb
- Klarić M. (2015) *New Developments in Local Democracy in Croati.* Hrvatska i komparativna javna uprava : časopis za teoriju i praksu javne uprave, Vol. 15 No. 2, Pravni fakultet Sveučilišta u Splitu
- Gumzej N., Dragičević D. (2018) *Privatnost i zaštita osobnih podataka u digitalnom okruženju.* Naklada breza, Zagreb
- Đulabić V. (2017). *Javna uprava: poticaj ili prepreka društvenom razvoju?*. Narodne novine, Zagreb
- Đulabić V., Polonca K., Čičin – Šain N. (2017) *Removal of administratice barriers through the recent procedural simplifications in Slovenia and Croatia*. Znanstveni i pregledni radovi, Zagreb.
- Gumzej N, Dragičević D. (2015) *Convergence in communications and E-Privacy regulatory challenges, with a local perspective* u *Proceedings of the 13th International Conference on Telecommunications*. Graz University of Technology / IEEE, Graz
- Dragičević, D., Gumzej, N., Jurić, M., Katulić, T., Lisičar, H. (2015) *Pravna informatika i pravo informacijskih tehnologija*. Narodne Novine, Zagreb
- Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V, Lalić – Novak G. (2016) *Upravna znanost – Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu.* Pravni fakultet u Zagrebu, Zagreb
- Ustava RH, NN 85/10, 05/14

- Odluka o pokretanju projekta e – Građani, NN 52/2013
- Nacionalni plan razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine, NN 38/2022
- Strategija razvoja javne uprave za razdoblje od 2015. do 2020. godine, NN 70/2015
- Zakon o zaštiti osobnih podataka, NN 106/12
- Zakon o sustavu državne uprave NN 66/19
- Zakon o sustavu državne uprave, NN 150/11, 12/ 13
- Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave, NN 127/19
- Zakon o lokalnoj i područnoj samoupravi, 144/20

7.2. Internetski izvori

- Vlada RH (2014): *O sustavu e – Građani*. Preuzeto s: https://vlada.gov.hr/ (10.1.2023)
- Vlada RH (2016): *O sustavu e – Građani*. Preuzeto s: https://vlada.gov.hr/ (12.1.2023)
- Vlada RH (2020): *O sustavu e – Građani*. Preuzeto s: https://vlada.gov.hr/ (22.2.2023)
- Vlada RH (n.d.): *Javna uprava u RH*. Preuzeto s: https://mpu.gov.hr (22.2.2023)
- Vlada RH (2015): *Strategija razvoja javne uprave*. Preuzeto s: https://mpu.gov.hr (22.2.2023)
- CROSBI – Eugen Pusić (1998): *Modernizacija velikih europskih upravnih sustava. Preuzeto s: https://hrcak.srce.hr/file/291490 (3.3.2023)*
- E – Građani (n.d.): *Usluge sustava e – Građani*. Preuzeto s: www.gov.hr (10.3.2023)
- E – Građani (n.d.): *Osobni korisnički pretinac*. Preuzeto s: https://nias.gov.hr/Authentication/Step2 (14.4.2023)
- E – Građani (n.d.): *Područja e – usluge sustava e – Građani.* Preuzeto s: https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10 (14.4.2023)
- Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (2021): *Protokol rada NIAS – a za e – Građane i e – Poslovanje*. Preuzeto s: https://gov.hr/UserDocsImages/Dokumenti//Protokol%20rada%20NIAS-

a%20za%20e-Gradane%20i%20e-Poslovanje_prosinac%202021_24012022.pdf (9.5.2023)

- E – Građani (n.d.): *Lista prihvaćenih vjerodajnica*. Preuzeto s: https://gov.hr/hr/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1792 (11.5.2023)
- E – Građani (n.d.): *Razine sigurnoti vjerodajica*. Preuzeto s: https://nias.gov.hr/Authentication/Step2 (11.5.2023)
- E – Građani (n.d.): *O sustavu e – Građani*. Preuzeto s: www.gov.hr (23.5.2023)

8. POPIS SLIKA I GRAFIKONA

Slika 1 Visoka i značajna razina sigurnosti vjerodajnica....14
Slika 2 Niska razina sigurnosti vjerodajnica....14
Slika 3 Područje e – usluge sustava e – Građani....17

Graf 1 Spolna struktura ispitanika....22
Graf 2 Dobna struktura ispitanika....22
Graf 3 Obrazovna struktura ispitanika....23
Graf 4 Upoznatost s terminom e – javna uprava....23
Graf 5 Upoznatost s terminom e – javna uprava i e – Građani....24
Graf 6 Učestalost pretraživanja sustava e – Građani....25
Graf 7 Što je omogućio sustav e – javne uprave....25
Graf 8 Korištenje uslugama sustava e – Građani....26
Graf 9 ocjena sigurnosti sustava e – Građani....27
Graf 10 Mjere zaštite poslovanja e – javne uprave....28
Graf 11 Mišljenje ispitanika o sigurnosti digitalne javne uprave....28
Graf 12 Mišljenje o unaprjeđenju sigurnosti sustava....29
Graf 13 Buduće preporuke sustava e – javne uprave....30

ŽIVOTOPIS

europass

Ivana Ivić

Državljanstvo: hrvatsko

(+385) 915725936

Datum rođenja: 05. rujna 1982.

Spol: Žensko

E-adresa: ivana@ivic.hr

Adresa: Črna voda 15a, 10000 Zagreb (Hrvatska)

RADNO ISKUSTVO

Voditelj jedinice
HRVATSKA AGENCIJA ZA POLJOPRIVREDU I HRANU [01. rujna 2007. – Trenutačno]

Mjesto: Zagreb
Zemlja: Hrvatska

Vođenje kadrovskih evidencija

Zapošljavanje novih djelatnika

Prijava i odjava djelatnika

Rad u programu "Registar zaposlenih u javnom sektoru"

Priprema ugovora o radu i odluka o plaći

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

SSS
Opća gimnazija Sesvete [01. rujna 1997. – 15. lipnja 2000.]

STUDENT
Preddiplomski stručni studij Javne uprave [2019 – Trenutačno]

JEZIČNE VJEŠTINE

Materinski jezik/jezici:

Hrvatski

Drugi jezici:

Engleski

SLUŠANJE C2 **ČITANJE** C2 **PISANJE** C2

GOVORNA PRODUKCIJA C2

GOVORNA INTERAKCIJA C2

1 / 2

europass

DIGITALNE VJEŠTINE

Internet / MS Office (Word Excel PowerPoint) / Rad na raunalu / Drutvene mree / Word / Microsoft Word / Windows / Microsoft PowerPoint / Timski rad / Informacije i komunikacija (pretraivanje interneta) / Drutvene mree (razliite platforme) / Komunikacijski programi (Skype Zoom TeamViewer) / Prilagodljivost / S lakocom prihvacam i rjesavam nove izazove kroz koje napredujem / Sposobnost prilagodavanja promjenama / Komunikativna / Dobro organizirana / Izvrsne komunikacijske vjetine

VOZAČKA DOZVOLA

Vozačka dozvola: B