

Gradjani i uprava

Sertić, Valentina

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic Nikola Tesla in Gospic / Veleučilište Nikola Tesla u Gospicu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/um:nbn:hr:107:771550>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-23**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic Nikola Tesla in Gospic - Undergraduate thesis repository](#)



VELEU ILIŠTE „NIKOLA TESLA“ U GOSPI U

Valentina Serti

**GRA ANI I UPRAVA
CITIZENS AND ADMINISTRATION**

Završni rad

Gospi , 2016.

VELEU ILIŠTE „NIKOLA TESLA“ U GOSPI U

Upravni odjel

Stru ni upravni studij

GRA ANI I UPRAVA

CITIZENS AND ADMINISTRATION

Završni rad

MENTOR:

Prof. dr. sc. Mirko Klari

STUDENT:

Valentina Serti

MBS:2963000340/12

Gospi , rujan 2016.

Veleučilište „Nikola Tesla“ u Gospicu

upravni odjel

Gospic, 29.09.2016.

ZADATAK

za završni rad

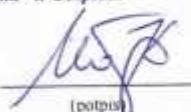
Pristupniku VALENTINA SERTIC' MBS: 2163000340/12

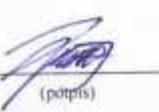
Studentu stručnog studija UPRAVNOG izdaje se tema završnog rada pod nazivom
GRADANI I UPRAVA

Sadržaj zadatka :

Analiza odnosa uprave i građana,
kvaliteta rada uprave kao i zadovoljstvo
građana radom uprave.
Zaključak i impresije o tome kakav je odnos
uprave i građana, predviđeno u relevantnoj
literaturi i kako se to poklapa s percepcijom ispitanih
građana s područja Ličko-senjske županije.

Završni rad izraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta „Nikola Tesla“ u Gospicu.

Mentor: PROF.DR. SC. HIRKO KURJC' zadano: 29.09.2016. 
(ime i prezime) (nadnevak) (potpis)

Pročelnik odjela: Dr. sc. Vlastka Ružić' predati do: 30.09.2016. 
(ime i prezime) (nadnevak) (potpis)

Student: VALENTINA SERTIC' primio zadatak: 29.09.2016. 
(ime i prezime) (nadnevak) (potpis)

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom „Gradani i uprava“ izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora prof.dr.sc. Mirka Klarića

Ime i prezime

Klarić

(potpis studenta)

Sažetak

Odnos uprave i gra ana povjesno se razvija otkad uprava u današnjem smislu postoji, a to je otprilike od kraja feudalizma, kada su absolutne monarhije u razdoblju tzv. Prosvije enog absolutizma prvi put organizirale modernu upravu i po ele preko upravnih organizacija obnašati vlast i odre ene regulativne i kontrolne službe. Povijesni razvoj odnosa izme u uprave i gra ana odvija se ovim redoslijedom: paternalizam, demokratska država i uprava, javni odnosi, suodgovornost. Za me usobne odnose gra ana i uprave op enito, osobito je važno postojanje odre enih prava koja su u suvremenim ustavima utvr ena kao gra anska prava. U Republici Hrvatskoj prava gra ana prema upravi utvr ena su i zajam ena Ustavom, te zakonima kao što je npr. Zakon o sustavu državne uprave. Suvremeni model javne uprave Vlada Republike Hrvatske predstavlja kroz reformu javne uprave projektom e – gra ani s ciljem transparentnosti i komunikacije gra ana sa javnom upravom putem interneta što omogu ava uštedu i racionalizaciju administrativnih postupaka.

Abstract

The attitude of the administration and citizens historically evolving since administrations in the modern sense there, but that's about the end of feudalism, when the absolute monarchy in the period called. Enlightened absolutism first organized modern administration and started over administrative organizations behave government and certain regulatory and control services. The historical development of relations between the administration and citizens takes place in this order: paternalism, democratic state and administration, public relations, shared responsibility. For relations between citizens and the administration in general, it is particularly important to the existence of certain rights in contemporary constitutions established as a civil right. In Croatia, the rights of citizens to administration have been established and guaranteed by the Constitution and laws as such. The Law on the State Administration. The modern model of public administration the Croatian government represents the public administration reform project e - citizens with the aim of transparency and communication between citizens and public administration via the Internet, which enables saving and streamlining administrative procedures.

SADRŽAJ

1.	UVOD	1
2.	POVIJESNI RAZVOJ ODNOSA UPRAVE I GRA ANA	3
2.1.	Paternalizam	3
2.2.	Demokratska država i uprava	4
2.3.	Javni odnosi	5
2.4.	Suodgovornost.....	6
3.	PRAVA GRA ANA U ODNOSU PREMA UPRAVI	7
4.	GRA ANI I SUVREMENA URAVA	10
4.1.	Kako se postaje e-Gra anin.....	11
4.2.	Pogodnosti koje pruža sustav e-Gra ani	11
4.2.1.	Dostupne usluge e-Gra ana.....	12
4.2.2.	Dostupne e- Poruke	13
4.2.3.	Elektroni ki zapis	15
4.3.	Razina sigurnosti usluga i zaštita podataka	16
4.4.	Što je NIAS	17
4.5.	Što je vjerodajnica	17
4.6.	Nedostaci pružatelja usluge e- Gra anı	18
5.	ANKETA	19
5.1.	Hipoteze	19
5.2.	Analiza anketnog upitnika.....	20
5.3.	Zaklju ak analizirane ankete	33
6.	Zaklju ak	35
	Literatura:	37

1. UVOD

Uprava ima u svakoj suvremenoj državi nesumnjivo vrlo važnu ulogu u funkciranju i razvitku. Modrena uprava javlja se u Europi u 17. odnosno 18. stolje u uspostavljanjem politi kog sustava centraliziranih monarhija tzv. prosvije enog apsolutizma.

Uprava je skup upravnih organizacija, a upravna organizacija je „takva organizacija u kojoj ljudi kao svoje stalno zanimanje, obavljaju društvene poslove na temelju trajne podjele dužnosti i ovlasti“.

Pod upravom u užem smislu podrazumijeva se državna uprava, a ona se definira kao skup državnih organa koji su pozitivnim pravnim normama odre eni kao upravni. Državna uprava ostvaruje etiri zadatka, a to su „osiguranje stabilne državne vlasti, reguliranje osnovnih društvenih procesa, proizvodnja usluga i dobara koji služe zadovoljavanju interesa državljana, preuzimanje odgovornosti za minimum materijalne i socijalne sigurnosti državljana.

Pojam gra anin je apstrakcija koja obuhva a pojedince u najrazli itijim njihovim interesnim situacijama, orientacijama i sukobima, ali obuhva a i obitelj, skupine, društva, organizacije, ukratko sve socijalne oblike u kojima se ljudi mogu pojaviti i povezati, ili sukobiti u svojim interesima s teritorijalnim sustavom državne uprave.

Me u odnosima koja ostvaruju tijela državne uprave najvažniji su oni koji se javljaju na relaciji prema gra anima. To su odnosi u kojima tijela državne uprave autoritativnim putem odlu uju o pravima, obvezama i pravnim interesima gra ana, zatim odnosi koji nastaju u povodu odre enih oblika neposrednog sudjelovanja gra ana u izvršavanju vlasti, odnosi koji nastaju u procesu ostvarivanja društvenog nadzora što ga gra ani provode nad upravom, odnosno koji nastaju u povodu podnošenja predstavki i prijedloga gra ana koji se ti u rada uprave, odnosi koji se javljaju kada su gra ani obavezni na odre ena injenja u novcu ili naturi.

Ovaj završni rad osim uvoda i zaključka sadrži još četiri poglavlja.

U poglavlju *Povijesni razvoj odnosa uprave i građana* prikazuje se razvoj odnosa između građana i uprave kroz povijest kada je građanin bio podanik pa do danas kada ga se smatra odgovornim za djelovanje uprave.

Sljedeće poglavlje sadrži naslov *Prava i obveze građana u odnosu prema upravi* obrazujuće se sustav prava kojima se jača položaj građana prema upravi, prava koja su utvrđena i zajamena Ustavom i Zakonom, te obvezne koje građani imaju prema upravi utvrđene propisima.

Četvrto poglavlje donosi naslov *Građani i suvremena uprava*, a opisuje informacije o sustavu koji je prisutan u današnje vrijeme ali ne u potpunoj upotrebi, s takvim sustavom se želi postići i transparentnost i komunikacija građana sa javnom upravom putem interneta.

Posljednje poglavlje sadrži analizu ankete na uzorku od 100 građana u kojoj je cilj istražiti zadovoljstvo građana radom uprave u Ličko-senjskoj županiji.

2. POVIJESNI RAZVOJ ODNOSA UPRAVE I GRA ANA

Odnos uprave i gra ana povijesno se razvija otkad uprava u današnjem smislu postoji, a to je otprilike od kraja feudalizma, kada su absolutne monarhije u razdoblju tzv. Prosvije enog absolutizma prvi put organizirale modernu upravu i po ele preko upravnih organizacija obnašati vlast i odre ene regulativne i kontrolne službe.

(Pusi , 1997)

Odnos izme u uprave i gra ana ispo etka je bio odnos jednostrane ovisnosti podanika od uprave odnosno vlasti. Taj odnos postaje složen, više značajan i problematičan tek proklamacijom na elu uklju ivanja gra ana u krug legitimnih političkih interesenata. Tako podanici političke vlasti postaju ustavom utvrđeni konačni nosioci te iste političke vlasti odnosno postaju nosioci političke kontrole uprave. U novije vrijeme teži se tome da se ne ostane isključivo na mehanizmu političke kontrole, već se nastoje pronaći oblici u kojima će građanin sudjelovati u radu pojedinih upravnih organizacija i postati za njih donekle suodgovoran.

Povijesni razvoj odnosa izme u uprave i gra ana odvija se ovim redoslijedom: paternalizam, demokratska država i uprava, javni odnosi, suodgovornost.

2.1. Paternalizam

Prva uprava odnosno vlast preko uprave bila je paternalističkog karaktera. Riječ paternalizam dolazi od latinske riječi *pater* što znači i otac i označava odnos u kojem uprava ili vlast sebi prisvaja očinski odnos prema građanima. (Pusi , 1997)

Na kraju razdoblja feudalne političke rasjecjepkanosti u Evropi, u razdoblju prosvije enog absolutizma, nastaju suvremene države u kojima je glavni instrument političke moći u rukama monarha, a to je profesionalna državna uprava koja nastaje širenjem vladareva dvora.

I kod apsolutnih monarhija može se govoriti o legitimitetu državne fizi ke sile u monarhovim rukama. Monarhija je legitimna kad je vladar došao na prijestolje po nasljednom redu utvr enom obi ajima ili izri itim, ali nepromjenjivim propisima i ako se pri njegovu ustoli enju poštovao postupak koji autoritet vladara vezuje uz religiozne simbole i religiozne sankcije prihva ene u svijesti njegovih podanika.

Vladari sebe doživljavaju „kao prosvije ene monarhe u svojstvu „oca svoga naroda“, te brinu o društvenoj dobrobiti svojih podanika“. (Pusi , 2002)

Gra ani su se tretirali kao djeca koja nisu odrasla i koja ne znaju što je zlo ni dobro, i zato vladar sa svojom upravom treba paziti na njih. Uprava zna što je dobro za gra ane i prema tome ona vodi javne službe i cijelu državu, a gra ani se tome moraju pokoravati i uvidjeti da je uprava od njih starija i pametnija. U primitivnim i nerazvijenim sredinama i danas još nalazimo zaostatke toga paternalisti kog odnosa, tj. Upravne službenike koji sami sebe smatraju pametnijima od gra ana. Oni znaju bolje od samih gra ana što je za gra ane dobro i nastoje im nametnuti svoju koncepciju javnog dobra, bez obzira na to što gra ani o tome misle.(Pusi , 1997)

2.2. Demokratska država i uprava

Druga etapa u razvoju odnosa uprave i gra ana nastupa demokratskim reformama i revolucijama od 17. Do 19. Stolje a, a za nju je zna ajno da gra ani postaju izvor politi ke vlasti odnosno na neki na in nosioci vlasti.

Smatra se da djelatnost države u odnosu prema društvu i prema gra anima treba svesti na minimum.

Taj sustav je izražen u izreci francuskih trgovaca upu eno francuskom kralju Louisu XV., koja je glasila „*Laissez faire – laissez passer*“ („Dajte da radimo – dajte da prolazimo“, odnosno ostavite ljudi da rade što ho e, pustite da stvari teku same od sebe). Time su mislili kazati da se uprava što manje miješa u to što rade, u njihovu trgovinu, u njihovu gospodarsku djelatnost, manifakturu. (Blaževi , 2007)

Prvi korak na tom putu je “izgra ivanje mehanizma predstavnštva tj. institucija pomo u kojih na elne pozicije u državnom politi ko-upravnom sustavu dolaze ljudi koji su legitimirani izborima od strane svih gra ana. (Pusi , 1997)

Cijela koncepcija upravnog prava ide za time da se kontrolira upravno djelovanje prema gra anima, da se to djelovanje ograni i, da se jasno postavi da uprava odre ene radnje ne smije initi, odnosno da uprava smije initi samo ono za što je zakonski izri ito ovlaštena.

Premještanjem težišta djelatnosti uprave s poslova regulacije, koji i dalje ostaju u njezinu djelokrugu, na poslove pružanja usluga kojima se zadovoljavaju interesi ljudi nizom tzv. javnih službi u obrazovanju, zdravstvu, socijalnoj sigurnosti itd., gra ani kao korisnici tih javnih službi dolaze u nov odnos prema upravi koji stvara ovisnost gra ana o upravi koja treba da zadovoljava njihove interese.

Država kao nosilac sve ve eg broja službi nužnih za svakodnevni život gra ana time dobiva nove i poja ane pozicije u društvu koje može iskoristiti i u politi ke svrhe ja anja vlasti. Stoga pravni sustav mora jam iti sigurnost i jednakost pravnog položaja gra ana kao korisnika javnih službi, smanjiti mogu nost zlouporabe nove ovisnosti gra ana od operativne uprave.(Pusi , 1997)

2.3. Javni odnosi

Uprava se glede odnosa s gra anima u 20 st. Po injе tretirati kao veliko poduze e. Budu i da je u velikom poduze u važan stav kupaca, u modernom je gospodarstvu jedna od najvažnijih djelatnosti reklama tj., javni odnosi, psihološki odnosi, ispitivanje tržišta, utjecaj na javno mnjenje itd. Bez obzira na konkretnu prodaju robe, velika poduze a nastoje održavati dobre odnose s gra anima, ili u svijesti gra ana izgraditi lik svog poduze a kao ne eg pozitivnog, ne ega što pridonosi i njihovoj udobnosti i op em društvenom napretku.

Te se metode po inju primjenjivati i na javnu upravu koja se promatra kao uslužna organizacija za koju je vrlo važno da gra ani o njoj imaju dobro mišljenje i prema tome uprava treba da njeguje te svoje javne odnose, osnuje posebne organizacijske jedinice koje e publikacijama, utjecajem preko sredstava javne komunikacije, kontrolom osobnih kontakata upravnih službenika i gra ana initi sve da gra ani o njoj imaju dobro mišljenje. (Pusi , 1997)

2.4. Suodgovornost

Razmatraju se tako er mogu nosti demokratizacije odnosa ne samo u državi ve i u organizacijama svih vrsta, od sudjelovanja, pa do suodlu ivanja njihovih lanova.

Teži se tome da se gra ani donekle u ine suodgovornim za upravne službe. Ideja je da se ne ostane isklju ivo na starom mehanizmu politi ke kontrole naslije enom od liberalne demokracije, koji ima smisao da upravu ograni i, obuzda, a gra anina zaštiti od uprave. To u novim prilikama nije dovoljno, te se nove prilike nastoje regulirati pronalaženjem oblika u kojima e gra anin izravno sudjelovati u radu pojedinih upravnih organizacija, i postati za njih donekle suodgovoran. Suodgovoran, a ne isklju ivo odgovoran, jer uprava i u najnovijim sustavima uvijek ostaje jednim dijelom nosilac vlasti. Uprava ostaje odgovorna nosiocima politi ke vlasti, a gra ani mogu samo dijeliti odgovornost s tom skupinom. (Pusi , 1997)

3. PRAVA GRA ANA U ODNOSU PREMA UPRAVI

Za me usobne odnose gra ana i uprave op enito, osobito je važno postojanje odre enih prava koja su u suvremenim ustavima utvr ena kao gra anska prava.

Pojava tih prava došla je do izražaja na kraju 18. stolje a s pojavom pisanih ustava. Od tada pa dalje opseg i sadržaj tih prava rastao je i razvijao se usporedno s razvojem demokratskih na elna. Uz prijašnja prava stvaraju se i nova koja odgovaraju shva anjima i potrebama suvremenih država. Time se stvaraju uvjeti da se gra anin oslobodi pod injenosti koja je karakterizirala njegov položaj u robovlanskom i feudalnom društvu.

Ideja o postojanju odre enih osnovnih ljudskih prava javila se još prije u redovima filozofa 17. i 18. stolje a. U teoriji prirodnog prava zastupalo se shva anje o postojanju odre enih prava s kojima se ovjek ra a i koja država ne bi smjela dirati. H. Grotiusa (1583-1645) isticao je da se prirodno pravo izvodi iz ljudske socijalne prirode i da je ono egzistencijalni dio te prirode.

Po eci ustavnopravnog reguliranja ljudskih prava javljaju se u vrijeme kad se rušenjem okvira feudalnog društva po inje razvijati novi društveno ekonomski sustav – kapitalizam. Najsnažniji utjecaj u tom smjeru imala je u Europi Deklaracija o pravima ovjeka i gra anina koju je u vrijeme velike francuske revolucije 1789. Godine donijela Ustavotvorna skupština. Nakon Drugoga svjetskog rata posebno zna enje za prava ovjeka ima Povelja Ujedinjenih naroda iz 1945. Godine i osobito Op a deklaracija o pravima ovjeka koju je Generalna skupština Ujedinjenih naroda usvojila 1948. Godine.

Na elo zaštite prava gra ana sadrži obvezu da tijela državne uprave gra anima koji se pred njima pojavljuju kao stranke, omogu e što lakšu zaštitu i ostvarenje ljudskih prava. Tijela moraju voditi ra una da ostvarivanje prava stranaka ne budu na štetu drugih osoba, ni u suprotnosti sa zakonom utvr enim javnim interesom. Službena osoba e kada sazna ili ocijeni da odre eni gra anin ili organizacija ima osnove za ostvarenje nekog prava, na to upozoriti toga gra anina ili organizaciju. Nadalje, ako se na temelju zakona strankama nalažu neke obaveze, prema njima e se primjenjivati one mjere predvi ene propisima koje su za njih povoljnije, ako se takvima mjerama postiže svrha zakona. (Borkovi , 1995)

U ustavima modernih država odredbe o slobodama i pravima ovjeka i gra anina zauzimaju uvijek posebno mjesto. Tako temeljne slobode i prava ovjeka i gra anina što ih propisuje Ustav Republike Hrvatske od 22. 12. 1990. Godine, a koje se odnose na odnos gra ana prema državnoj upravi jesu:

1. Pravo na žalbu

Jam i se pravo na žalbu protiv pojedina nih pravnih akata donesenih u postupku prvog stupnja pred sudom ili drugim ovlaštenim tijelom.

Pravo na žalbu može biti iznimno isključeno u slučajevima određenima zakonom ako je osigurana druga pravna zaštita. (Ustav RH, NN, br. 41/01, l.18)

Ulaganjem žalbe stranka štiti svoja prava i pravne interese, te pokreće mehanizam kontrole nad radom prvostupanjskog tijela zahtijevajući da tijelo nadležno za odlučivanje o žalbi ispita zakonitost njegova postupanja prilikom donošenja upravnog akta. Žalbenim se postupkom postiže zaštita zakonitosti i zaštita prava i pravnih interesa gra ana. (Borković, 1995)

-
2. Načelo da pojedinačni akti uprave moraju biti utemeljeni na zakonu, kao i jamstvo sudske kontrole zakonitosti tih akata.
 3. Načelo jednakosti svemu pred tijelima koja imaju javne ovlasti
 4. Jamstvo sigurnosti i tajnosti osobnih podataka.

Bez privole ispitanika, osobni se podaci mogu prikupljati, obrađivati i koristiti samo uz uvjete određene zakonom.

Zakonom se uređuje zaštita podataka te nadzor nad djelovanjem informatičkih sustava u državi. (Ustav RH, NN, br. 41/01 (prošlo je eni tekst), l. 37., st. 1. i 2.)

5. Jednaka dostupnost javnim službama

Pema Ustavu svaki državljanin Republike Hrvatske ima pravo pod jednakim uvjetima sudjelovati u obavljanju javnih poslova i biti primljen u javne službe.

Ovu odredbu valja razmatrati povezano s drugim odredbama Ustava koje jam e jednakost gra ana pred zakonom, te zabranjuju diskriminaciju po bilo kojoj osnovi, uklju uju i nacionalnu pripadnost, spol ili socijalno podrijetlo. Tako er, pri primanju gra ana na rad u javne službe, zabranjena je primjena bilo kojeg kriterija „politi ke podobnosti“, kojim bi se prednost davala gra anima opredijeljenim za odre enu politi ku stranku, i sli no. Nasuprot tome stoji kriterij stru nosti i zasluga, koji osigurava ravnopravnost gra ana u pristupu javnim funkcijama i javnim službama, ovisno o njihovoj iskazanoj pripremljenosti odnosno sposobnosti za odre enu službu.

6. Pravo na slanje predstavke i pritužbe i pravo na davanje prijedloga državnim i drugim javnim tijelima i dobiti na njih odgovor.

Tijela državne uprave dužna su omogu iti gra anima i pravnim osobama podnošenje prigovora i pritužbi na rad tijela državne uprave, kao i na nepravilan odnosdržavnih službenika kad im se obra aju zbog ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih gra anskih dužnosti. (Zakon o sustavu državne uprave, NN., 1.89., st. 1.)

Suradnja gra ana s upravom potreba je suvremenog života. U odre enim slu ajevima oblici suradnje gra ana s upravom mogu biti propisani. U takvim slu ajevima dužnost suradnje gra ana s upravom predstavlja svojevrsnu gra ansku obvezu (tzv. obvezna kolaboracija). Ali suradnja s upravom može biti ostavljena na dispoziciju gra aninu (tzv. dobrovoljna kolaboracija). (Borkovi , 1995)

Me u slu ajeve obvezne kolaboracije ubrajaju se npr. dužnost prijave odre enih injenica o kojima tijela uprave vode službenu evidenciju (ro enja, smrti), elementarnih nepogoda, zaraznih bolesti i sl., tu spada i gra anka dužnost svjedo enja, davanja podataka, odazivanje pozivu tijela uprave i dr. Neizvršavanje takvih obveza daje mogu nost primjene odre enih sankcija kao što je izricanje prekršajnih kazni.

4. GRA ANI I SUVREMENA URAVA

E-Gra ani je projekt koji je pokrenula Vlada Republike realiziran kao internetske stranice putem kojih je mogu e pristupati elektroni kim uslugama.

Projekt je pokrenut s ciljem poveanja transparentnosti i komunikacije gra ana sa javnom upravom putem interneta. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

Republika Hrvatska potpisala je trogodišnji ugovor s tvrtkama APIS IT-om i FINAom ukupne vrijednosti 24 milijuna kuna (bez PDV-a). Ugovor s APIS IT-om uklju uje razvoj sustava zaprimanja poruka, izradu web i mobilne aplikacije OKP-a, održavanje i udomljavanje sustava te sva unapre enja u naredne tri godine. Uklju ene su i aplikacije za jednostavnije upravljanje sustavom: registar usluga, registar poruka i registar korisnika. Ugovor s FINA-om uklju uje izradu i uspostavu sustava NIAS, operativno vo enje NIAS-a, pružanje usluga registracije e-Gra ana te pružanja usluge rada Kontaktnog centra.

Projektom e-Gra ani realizira se jedna od ciljeva Vlade Republike Hrvatske, ali se omogu uju i uštede i racionalizacija administrativnih postupaka i procedura što predstavlja reformu javne uprave. Projektom se žele objediniti troškovi institucija i u krajnjoj liniji uštedjeti kako bi bili odgovorniji prema javnom novcu.

4.1. Kako se postaje e-Gra anin

Morate se registrirati u najbližoj poslovniči FINA-e kako biste dobili vjerodajnicu (ePass ili mToken) s kojom možete kreirati svoj Osobni korisnički pretinac. Detaljne informacije nalaze se na internetskim stranicama www.gov.hr u dijelu "e-Gra anin". Također, možete postati e-Gra anin i bez odlaska u poslovnicu FINA-e: - ukoliko posjedujete vjerodajnicu prethodnu izdanu od institucija HZMO, REGOS ili HZZ tada trebate slijediti upute za zamjenu vjerodajnice navedenu na stranici <https://epass.gov.hr> - ukoliko posjedujete elektronički identitet iz sustava AAI@EDU.HR ili pametnu karticu HZZO (posjeduju je zaposlenici u zdravstvenom sustavu) tada možete odmah koristiti sustav e-Gra anin na internet adresi. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

4.2. Pogodnosti koje pruža sustav e-Gra anin

Gra anin je putem sustava e-Gra anin pristupati usluzi e-Matice, koja omogućava pregled osobnih podataka iz državnih matica i knjige državljanina. Sustav također omogućava i kreiranje dokumenata iz državnih matica i Knjige državljanina u obliku elektroničkog zapisa. Elektronički zapis spomenutih dokumenata osim podataka iz službene evidencije sadrži i set kontrolnih i sigurnosnih podataka potrebnih za provjeru vjerodostojnosti dokumenta.

Gra anin je mogao i elektroničkim putem zatražiti, kreirati te ispisati elektroničke zapise iz državnih matica i Knjige državljanina te tako pribavljene dokumente koristiti.

4.2.1. Dostupne usluge e-Gra ana

E-gra anin kao sustav pruža i usluge kojih je ukupno 14, od strane sedam institucija, za korištenje tih usluga putem sustava e-Gra anin potrebna je prijava na sam sustav putem NIAS-a identifikacijskog i autentifikacijskog sustava ije usluge koristi sustav e- Gra anin.

U nastavku su navedene institucije koje pružaju usluge u sustavu e-Gra anini njihov sažeti opis:

Fina: - mojID (Pravna država i sigurnost)

CARNet: - e-Dnevnik za roditelje (Odgovor i obrazovanje)

HZMO: - Korisni ke stranice HZMO-a (Rad)

- Upit na evidencije HZMO-a (Rad)

HZZO: - Pregled izabranog lije nika (Zdravlje)

- Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja (EKZO) (Zdravlje)

HZZ: - Burza rada (Rad)

Ministarstvo financija: - ePKK - Porezno knjigovodstvena kartica (Financije i porezi)

- Moj OIB (Pravna država i sigurnost)

Ministarstvo uprave - e-Mati ne knjige (Obitelj i život)

- Osobni korisni ki pretinac (Pravna država i sigurnost)

- Registar bira a (Pravna država i sigurnost)

Središnji registar osiguranika (REGOS): - Moj ra un – REGOS (Rad)

- Sustav elektroni kih usluga REGOS-a (Rad)

4.2.2. Dostupne e- Poruke

Trenutno je 10 institucija uključeno u sustav e-Građani te se putem njega slati ukupno 31 poruka. Svaki pošiljatelj može poslati različite poruke građana vezane uz informacije i obavijesti iz svog informacijskog sustava. Neke od poruka su informacija o isteku osobne iskaznice, putovnice, vozačke dozvole ili registracije vozila, informacija o biračkom mjestu, o pravima iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja, o pravima za vrijeme nezaposlenosti, o cijepljenju kod nih ljubimaca, informacija o novom dokumentu u sustavu e-SPIS, informacija o obraćanatom porezu na dohodak, o jedinstvenoj uplatnici Zagrebačkog holdinga d.o.o, informacija o poteku blokade rada una i deblokadi rada una i sl. i sl.

POPIS SVIH INSTITUCIJA I PORUKA KOJE SE ŠALJU PUTEM SUSTAVA e-Građani:

Ministarstvo financija (Porezna uprava):

- Obavijest o plaćanju poreza na CMV (po događaju)
- Obavijest o obraćanatom porezu na dohodak (po događaju)

Ministarstvo unutarnjih poslova:

- Obavijest o isteku registracije vozila (30 dana prije datuma isteka)
- Obavijest o isteku valjanosti vozačke dozvole (30 dana prije datuma isteka)
- Obavijest o isteku valjanosti osobne iskaznice (30 dana prije datuma isteka)
- Obavijest o isteku valjanosti putovnice (30 dana prije datuma isteka)

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje:

- Prijava na mirovinsko osiguranje M-1P (po događaju)
- Prijava o prestanku osiguranja M-2P (po događaju)
- Brisanje prijave o poteku osiguranja M-1P (po događaju)

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje:

- Obavijest o uplati naknade: plaće zbog privremene nesposobnosti za rad, roditeljne i roditeljske potpore, putnih troškova i troškova lijekova, prijevoza umrlih, smještaja roditelja uz dijete (po događaju, najviše dva puta mjesecno)
- Obavijest o isteku dopunskog zdravstvenog osiguranja (po događaju, tri puta - 60, 45 i 35 dana prije isteka)
- Obavijest o iznosu salda po sklopljenoj polici dopunskog osiguranja (mjesecno)
- Obavijest o izvršenoj promjeni kod izabranog liječnika: novi ili nijedan izabrani liječnik, tim bez nositelja (po događaju)
- Obavijest o statusu osobe u obaveznom zdravstvenom osiguranju po promjeni osnove ili kategorije (dnevno)

Ministarstvo pravosuđa:

- Promjena u sudskom predmetu (po događaju/dnevno)

Hrvatska akademska i istraživačka mreža:

- Obavijest roditelju o izostanku djeteta iz škole prethodnog dana (po događaju/ujutro u 9h)

Hrvatski zavod za zapošljavanje:

- Obavijest o ulasku u evidenciju nezaposlenih osoba HZZ-a (po događaju)
- Obavijest o prestanku vođenja u evidenciji nezaposlenih osoba HZZ-a (po događaju)
- Obavijest o rješavanju zahtjeva za novčanu naknadu ili novčanu pomoć (po događaju)
- Obavijest o prestanku prava na novčanu naknadu ili pomoć (po događaju)

Ministarstvo uprave: - Obavijest o biračkom mjestu**Ministarstvo poljoprivrede:** - Obavijest o obveznom cijepljenju kućnih ljubimaca (po događaju/godišnje).

Središnji registar osiguranika (REGOS): - Obavijest o rasporedu u OMF (po događaju) Godišnja potvrda lana OMF sa svim podacima o VOJ, kategoriji, uplatama i sl. (godišnje)

- Obavijest o mogunosti promjene kategorije fonda (po čl. 193 Zakona o mirovinskim fondovima)
- Obavijest o prijenosu poslova upravljanja OMF (po događaju)
- Obavijest o pripajanju mirovinskih društava (po događaju)
- Obavijest o adresi zatraženog e-dokumenta (po događaju)

4.2.3. Elektronički zapis

Dokumenti koji se mogu dobiti kao elektronički zapis su:

- Rodni list
- Izvadak iz Matice rođenih
- Vjenčani list
- Radnu knjižicu

Vrijednost E – domovnice svugdje je jednaka kao i dosadašnje originalna „papirnata“ koju smo vadili u matrimonijskom uredu i za nju plaćali biljege.

Tijela javne vlasti dužna su prilikom poslovanja s građana prihvatići elektroničke zapise iz državnih matica i Knjige državljanina koji su izdani putem sustava eGrađani, te mogu provjeriti njihovu vjerodostojnost. Provjeru vjerodostojnosti dokumenata moguće je izvršiti na internet adresi e-građanin ili putem poveznice u aplikaciji Matice iKnjiga državljanina, upisivanjem broja zapisa i kontrolnog broja koji se nalaze na svakom pojedinom elektroničkom zapisu, a sustav će prikazati izvornik elektroničkog zapisa.

Generiranje E-domovnice

Kad želite generirati e-domovnicu na ekranu Vam piše: Nije moguće izdati dokument jer upis nije verificiran.

Temeljem Vašeg upita će se verificirati u najkraćem mogućem roku. Obavijest o tome bit će Vam dostavljena u Osobni korisnički pretinac. Ministarstvo uprave će vam poslati obavijest kada se verificiraju Vaši podaci. Naime, Ministarstvo uprave je u proteklom razdoblju objedinilo sve državne matice u jednu bazu podataka, kako bi vam se sada moguće dohvati izvadaka putem Interneta. Svi podaci prolaze kroz dodatne provjere kako bi se otklonile eventualne pogreške i iz tog razloga niste bili u mogućnosti generirati zatraženi dokument.

Sustav e-Građani trenutno omoguće osobni pristup. Nažalost, sustav trenutno ne omoguće pribavljanje dokumenata za druge osobe. Vaši učenici ukoliko su stariji od 15 godina tako će trebati zatražiti svoje vjerodajnice u poslovnici Financijske agencije. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

4.3. Razina sigurnosti usluga i zaštita podataka

Razlike su razine sigurnosti po uslugama. U svakom slučaju poduzete su sve mjeru kako bi osobni podaci korisnika bili maksimalno zaštićeni.

Svi podaci kojima se može pristupiti kroz sustav e-Građani ili se razmjenjuju elektroničkim putem između institucija uključujući u sustavu e-Građani, zaštićeni su sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

4.4. Što je NIAS

NIAS (Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav) je informacijskotehnološki sustav središnje identifikacije i autentifikacije korisnika elektroni kih javnih usluga.

4.5. Što je vjerodajnica

Op enito, elektroni ka vjerodajnica (vjerodajnica) je skup podataka kojim se korisnik predstavlja odre enom entitetu, a služi kao dokaz za provjeru elektroni kog identiteta (e-ID) korisnika vjerodajnice za pristup uslužnim poslužiteljima pružatelja elektroni kih usluga (e-usluga). Vjerodajnica je nešto što korisnik zna ili/i posjedujete (npr. korisni ko ime/lozinka, digitalni certifikat i sl.). Korisnik vjerodajnicu treba pažljivo uvati i nikome ju ne smije povjeravati. Svaki gra anin Republike Hrvatske, koji se putem NIAS-a prijavi vjerodajnicom uklju enom u NIAS, imat e u okviru Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava jedinstveni elektroni ki identitet kojim e se koristiti u pristupu elektroni kim javnim uslugama, odnosno u elektroni koj komunikaciji s javnim sektorom.

4.6. Nedostaci pružatelja usluge e-Građani

NIAS štiti komunikaciju koja se odvija između NIAS-a te pružatelja usluge i izdavatelja vjerodajnice. NIAS ne može štititi komunikacijske kanale koje nisu pod njegovom kontrolom, a to su komunikacijski kanali uspostavljeni direktno između korisnika i e-usluge, odnosno izdavatelja vjerodajnice. Svaki pružatelj usluge i izdavatelj vjerodajnice kojima korisnik pristupa trebaju štititi kanale komunikacije između sebe i korisnika. Korisnik takođe treba štititi svoje ure (računalo, mobilni telefon, tablet,...) putem kojeg koristi svoju vjerodajnicu kako bi spriječio zlonamjeren pristup svojim ure i kreditnim karticama u vjerodajnici. Svi dionici u komunikaciji su dužni štititi kanal komunikacije koji mogu kontrolirati sa svoje strane uključujući i vještice kojima uspostavljaju vezu. Svako nezaštićeno područje je ranjivo i otvoreno za zloupotrebu elektroničkog identiteta. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

Osim gore navedenih nedostataka vezanih za zloupotrebu elektroničkog identiteta dodatni nedostaci, mogu se sagledati u problemu nedovoljne informacijske pismenosti građana, sam pristup računalu i internetu što je u mnogim sredinama i danas prisutno.

5. ANKETA

Cilj ankete bio je provesti jedno manje empirijsko istraživanje na nereprezentativnom uzorku od 100 građana s područja Licko-senjske županije o zadovoljstvu građana radom uprave.

5.1. Hipoteze

H₁: Za rješavanje problema pred upravnim tijelima čekanje je izrazito dugo.

H₂: Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

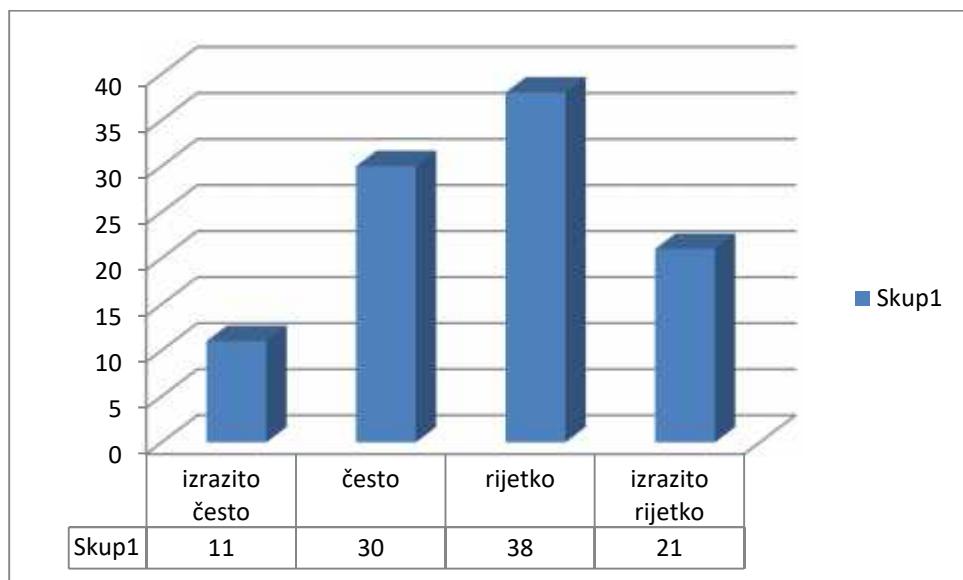
H₃: Službenici javnih usluga ne očekuju dar za obavljeni rad.

H₄: Većina građana ne koristi usluge koje pruža sustav e-građani.

5.2. Analiza anketnog upitnika

Graf 1

1. Koliko esto koristite usluge koje pruža javna uprava?



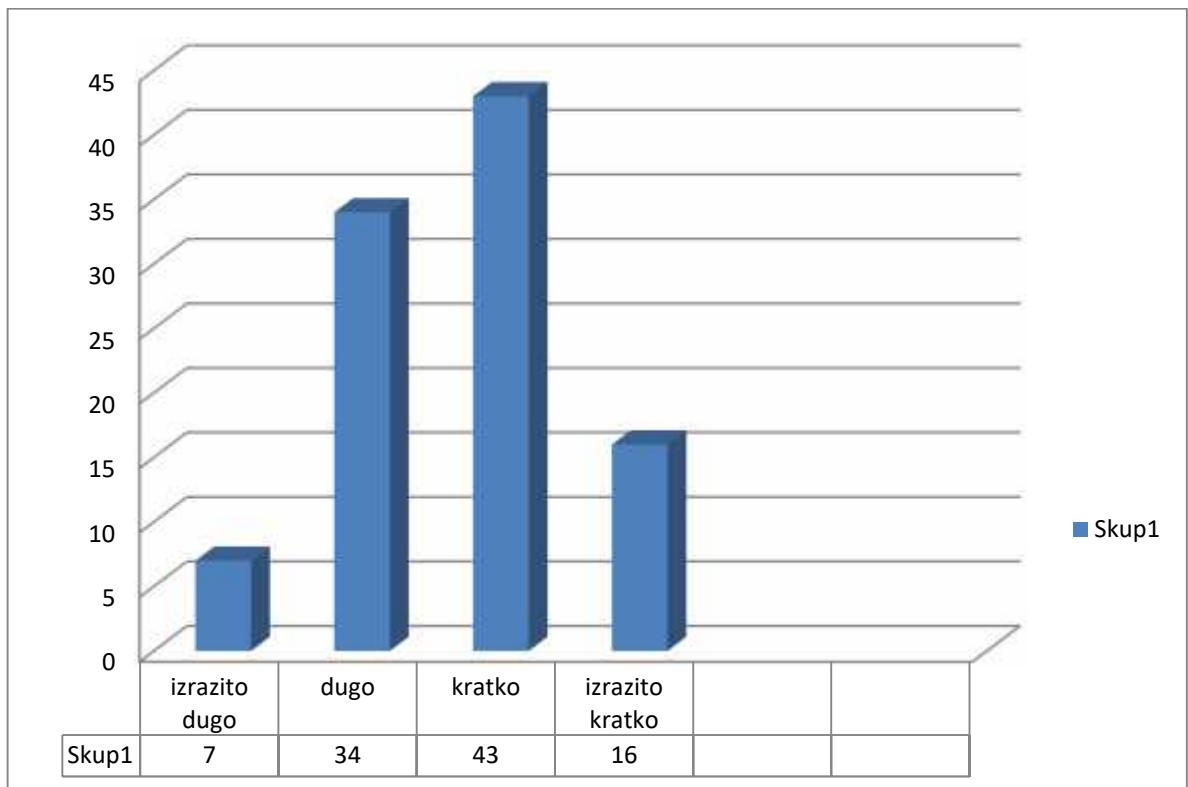
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Rezultati koji su dobiveni na temelju 100 ispitanih na podruju Li ko-senjeske županije dobiveni su sljedeći rezultati: 11 ispitanika koristi izrazito esto usluge koje pruža javna uprava, esto ih koristi njih 30, 38 ispitanika rijetko koristi usluge koje pruža javna uprava.

Na temelju dobivenih rezultata i grafi kog prikaza možemo vidjeti da najveći broj ispitanika rijetko koristi usluge koje pruža javna uprava.

Graf 2

2. Koliko dugo eka na rješavanje problema pred upravnim tijelima:



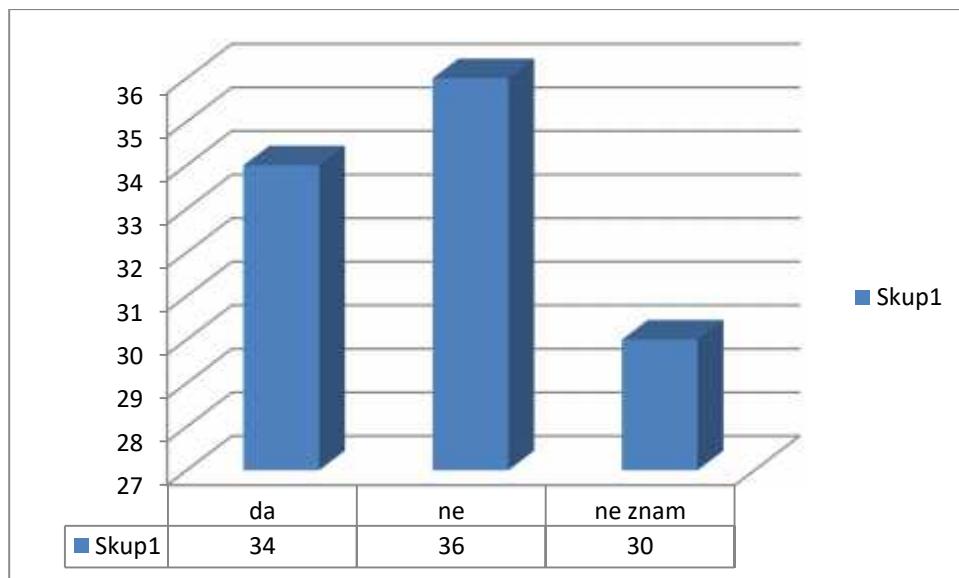
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Na temelju provedenog anketnog upitnika 7 ispitanika izrazito dugo eka na rješavanje problema pred upravnim tijelima, 34 ispitanika dugo, 43 ispitanika kratko, 6 izrazito kratko.

Na temelju dobivenih rezultata možemo zaklju iti da se kratko eka na rješavanje problema pred upravnim tijelima te to doprinosi bržem rješavanju problema, ujedno je dobar pokazatelj rada upravnih tijela na podru ju Li ko – senjske županije.

Graf 3

3. Smatrate li da su dobro urene liste ekanja za usluge koje pružaju tijela državne uprave?



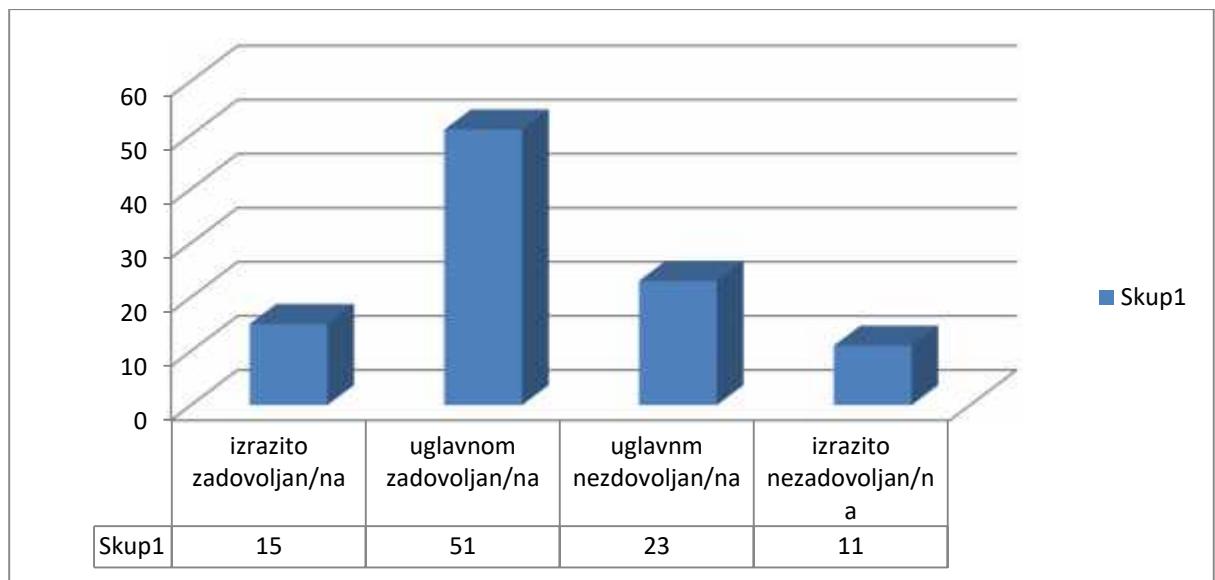
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 36 ispitanika smatra da liste ekanja koje pružaju tijela državne uprave nisu dobro urene, 34 ispitanika smatra dobro urene liste ekanja dok 30 njih ne zna, tj. nemaju dojam o listi ekanja.

Na temelju dobivenih rezultata najveći broj ispitanika smatra da liste ekanja nisu dobro urene.

Graf 4

4. Dali ste zadovoljni sa ljubaznoš u službenika?

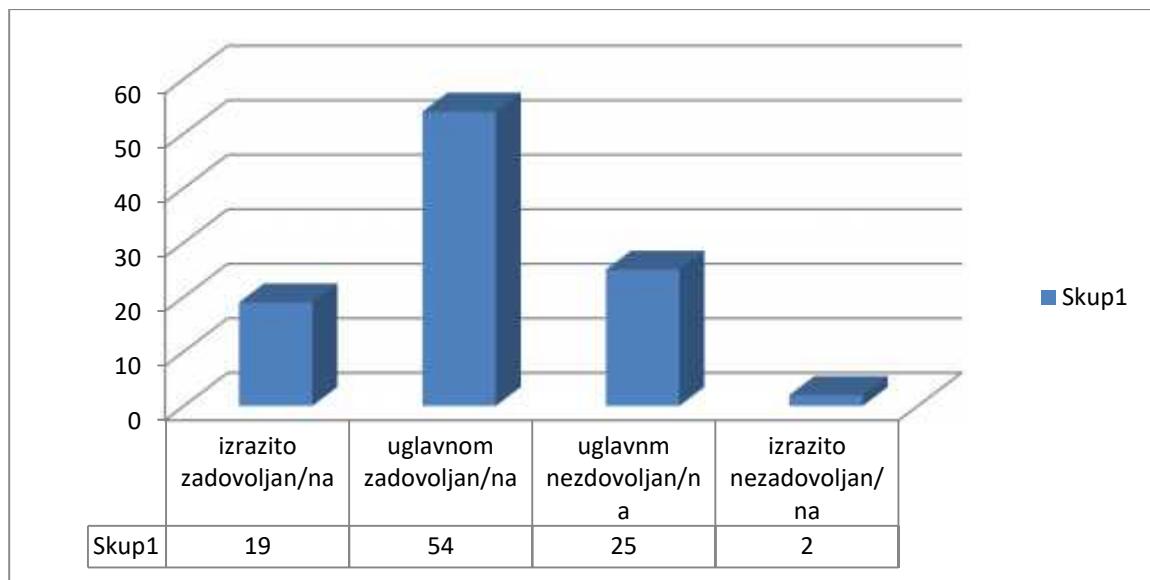


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 15 ispitanih izrazito je zadovoljno sa ljubaznoš u službenika, 51 uglavnom zadovoljno, 23 je uglavnom nezadovoljno, dok izrazito nezadovoljnih je 11 ispitanih.

Graf 5

5. Dali ste zadovoljni s informacijama koje dobivate od upravnih službenika?



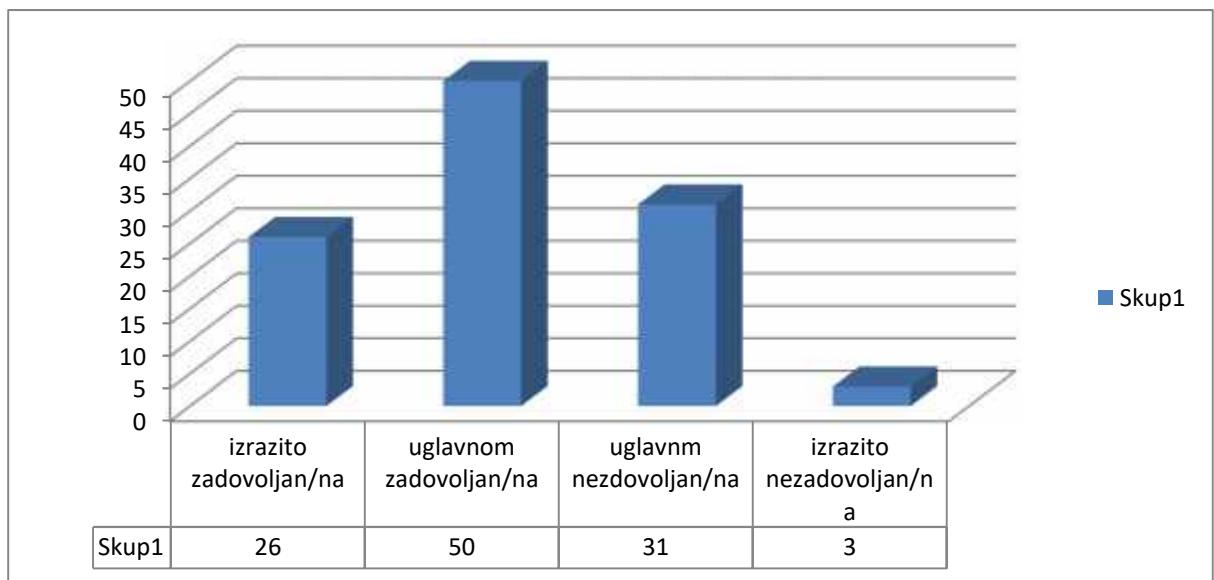
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Na temelju provedene ankete 19 ispitanih je izrazito zadovoljno s informacijama koje dobivaju od upravnih službenika, 54 osobe je uglavnom zadovoljno, 25 njih je uglavnom nezadovoljno, a izrazito nezadovoljno je samo 2 ispitanih.

Na temelju dobivenih rezultata možemo zaključiti da su ispitanici uglavnom zadovoljni s informacijama koje dobivaju od upravnih službenika.

Graf 6

6. Dali te zadovoljni sa razinom informiranosti o svojim pravima?

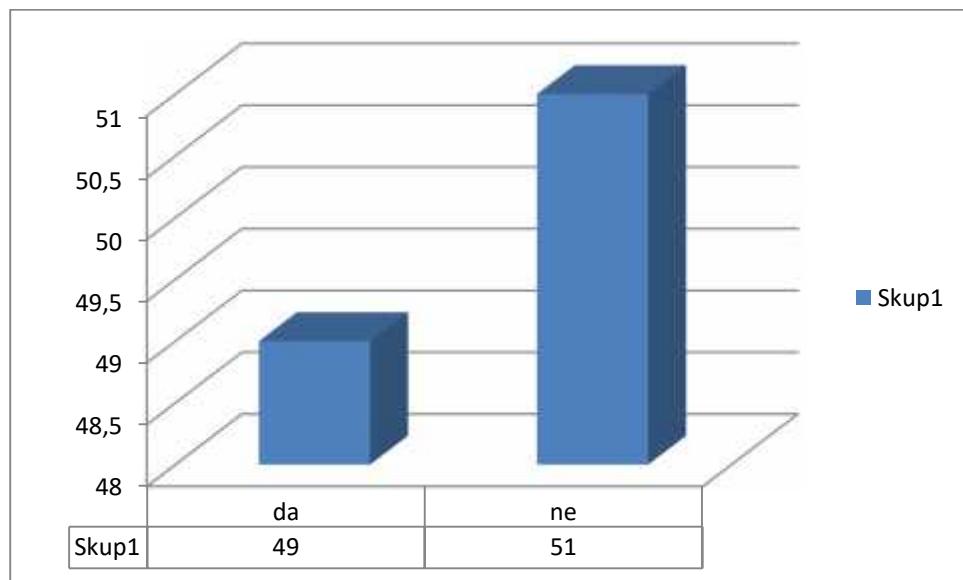


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Sa razinom informiranosti o svojim pravima 26 ispitanika je izrazito zadovoljno, 50 uglavnom zadovoljno, 31 uglavnom nezadovoljno, a izrazito nezadovoljnih je 3.

Graf 7

7. Dali ste imali prilike dozнати за sluјajeve u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama?

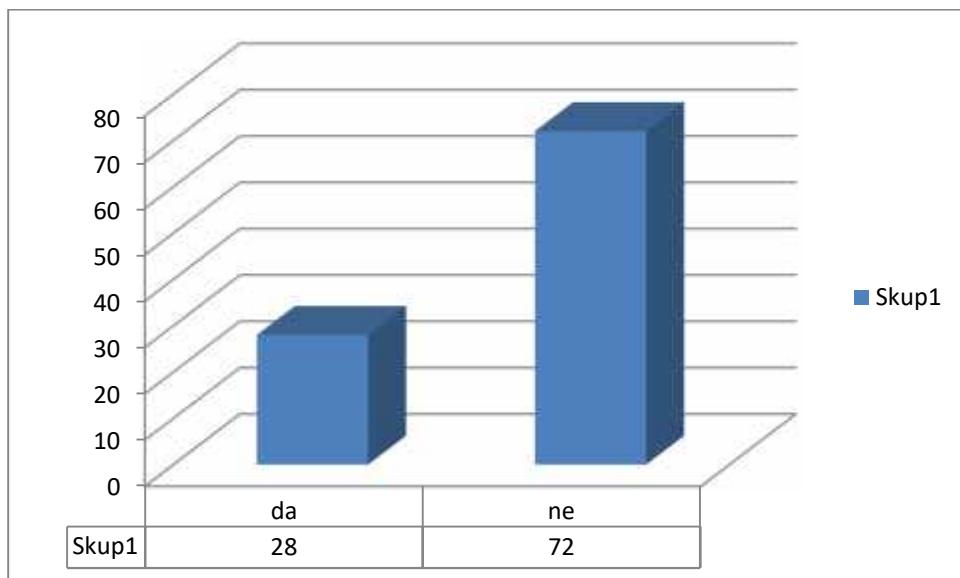


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 49 ispitanika imalo je priliku dozнати за sluјajeve u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama, dok 51 ispitanik nije doznaо za takve sluјajeve.

Graf 8

8. Da li ste se ikada našli u situaciji da je od Vas tražena kakva usluga ili dar za pruženu javnu uslugu?

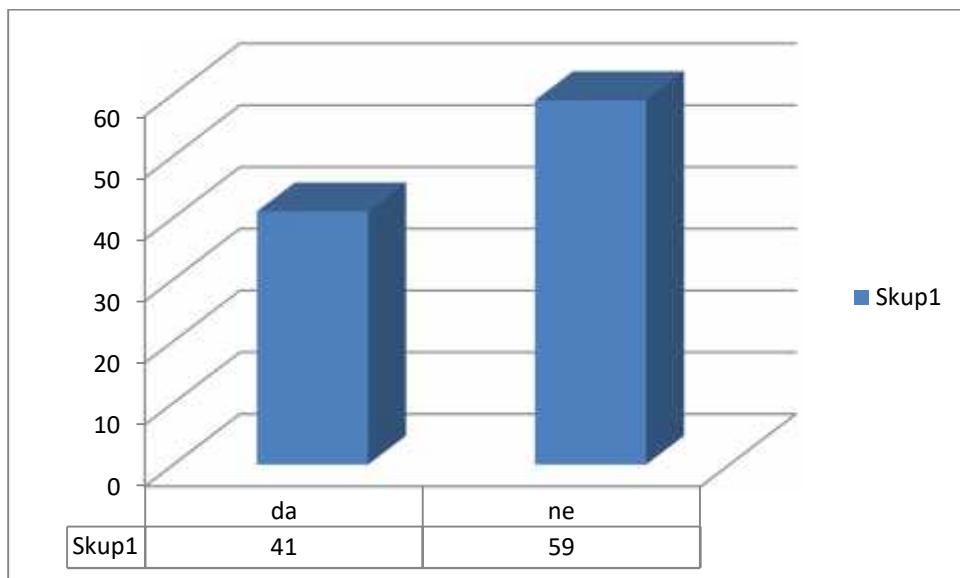


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

72 ispitanika potvrdilo je da se nikad nisu našli u situaciji u kojoj bi se od njih tražila usluga ili dar za pruženu javnu uslugu, dok 28 njih su imali loša iskustva te se od njih tražila usluga i dar za pruženu javnu uslugu.

Graf 9

9. Da li ste se našli osobno u situaciji gdje ste smatrali kako su Vaša prava povrijeđena pogodovanjem od strane službenika drugoj osobi?

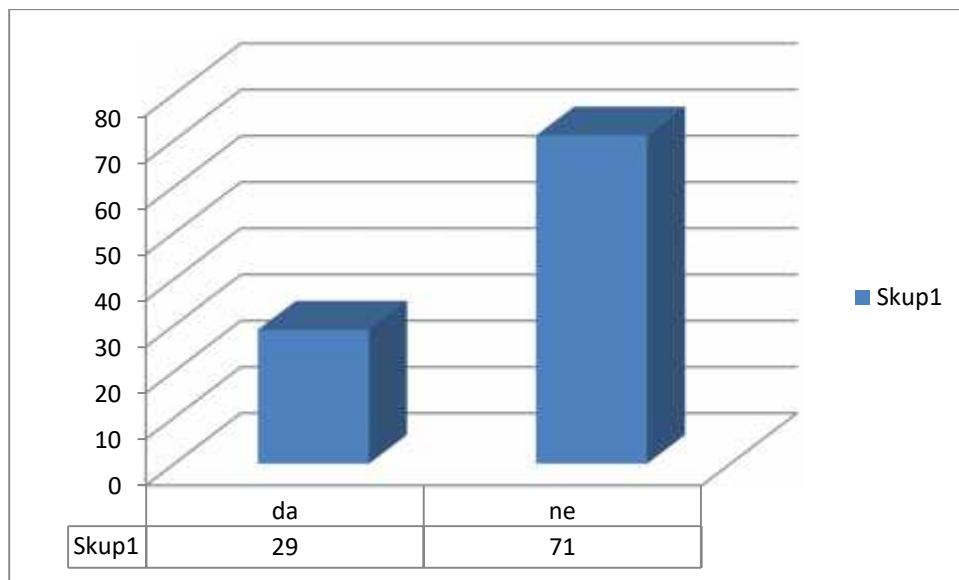


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 41 ispitanih se osobno našlo u situaciji gdje su smatrali da su njihova prava povrijeđena pogodovanjem od strane službenika drugoj osobi, dok većina njih 59 nisu imali takvih problema.

Graf 10

10. Da li ste ikada koristili informaci ki servis e-gra ani?

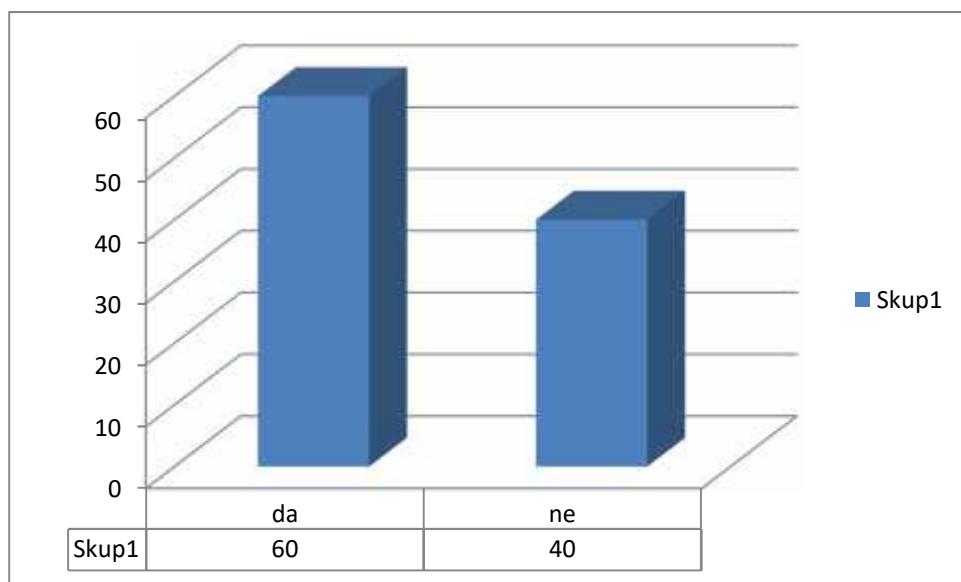


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema anketnom upitniku doznali smo da 29 ispitanih koristi informaci ki servis e-gra ani u Li ko – senjskoj županiji, a njih 71 nisu nikada koristili servis e-gra ani.

Graf 11

11. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informacijeg servisa e-građani?

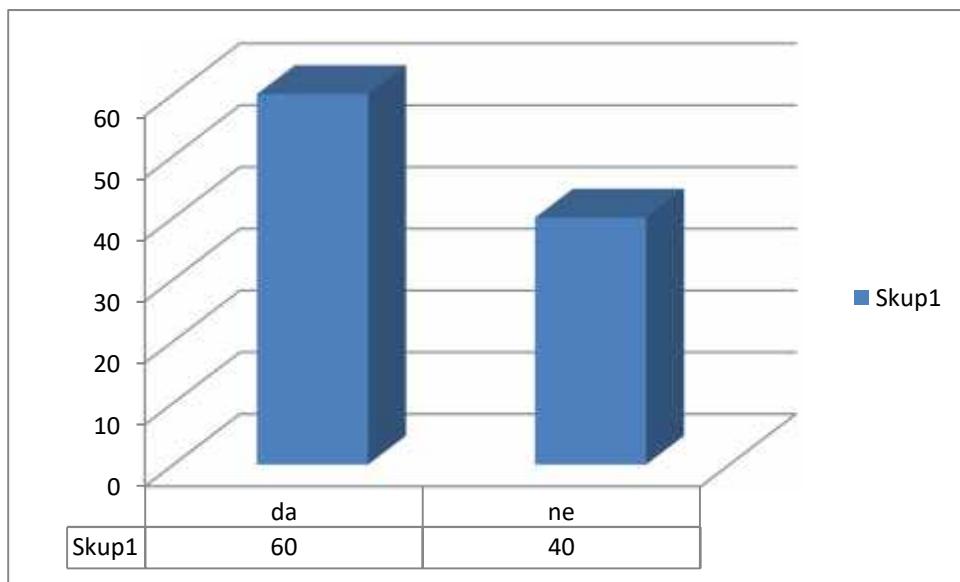


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Na temelju provedenog anketnog upitnika 60 ispitanika zna koje usluge može ostvariti preko informacija kog sustava e-građani, dok njih 40 ne zna.

Graf 12

12. Da li biste željeli koristiti informatički servis e-građani?

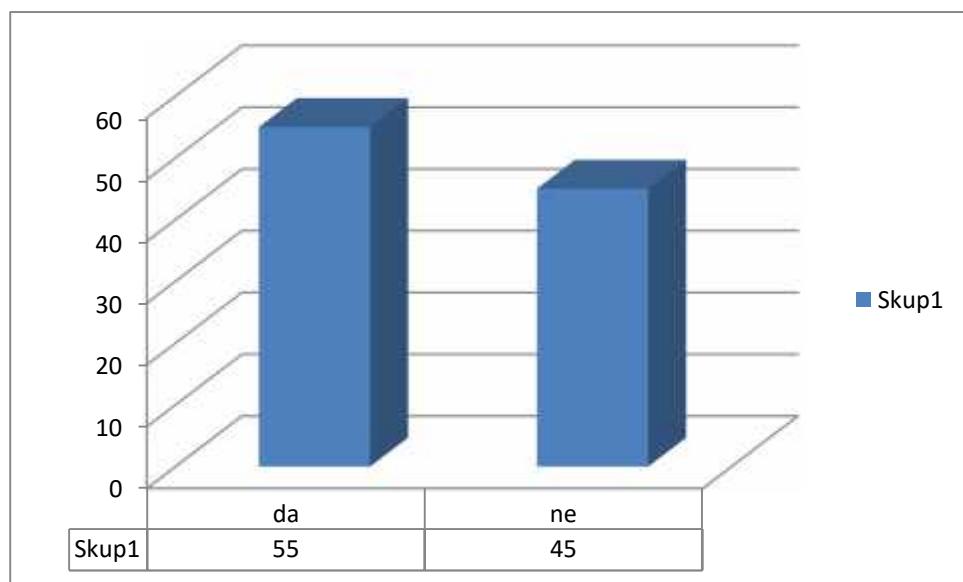


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Doznali smo da 60 ispitanika bi željelo koristiti informatički servis e-građani, dok njih 40 ne bi željelo koristiti servis e-građani.

Graf 13

13. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogu noš u registracije i aktivacije informati kog servisa e-gra ani?



Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Na ovo pitanje 55 osoba je odgovorilo da su imali prilike upoznati se s mogu noš u registracije i aktivacije informati kog servisa e-gra ani, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, 45 osoba nije imalo prilike upoznati se sa informati kim servisom e-gra ani.

5.3. Zaključak analizirane ankete

Zaključak se temelji na unaprijed postavljenim hipotezama koje su bile razlog istraživanja, te je svaka od hipoteza objašnjena uz dodatak vlastitog mišljenja.

H₁: Za rješavanje problema pred upravnim tijelima ekanje je izrazito dugo.

Hipoteza se odbacuje.

Prema provedenoj anketi 43 ispitanika odgovorilo je da su ečkali kratko na rješavanje problema pred upravnim tijelima.

Smatram da je razlog tome što većina ljudi obavlja stvari koje se rješavaju u jednom danu kao što je npr: postupak registracije automobila, prijava boravišta u policijskoj postaji, npr. podizanje osobnih dokumenata (domovnica, rodni list i sl.).

H₂: Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

Hipoteza se odbacuje.

Prema provedenoj anketi većina ispitanika zaključak njih 54 odgovorili su da su uglavnom zadovoljni sa informacijama koje dobivaju od upravnih službenika. Možemo zaključiti da većina službenika svoj rad obavlja kvalitetno, koriste svoje znanje i vještine kako bi građani pružili potrebne informacije.

H₃: službenici javnih usluga ne očekuju dar za obavljeni rad.

Hipoteza se prihvata.

Na temelju dobivenih rezultata anketnog upitnika dokazali smo da 72 službenika javnih usluga ne očekuju dar za obavljeni rad. Smatram da većina službenika koji pružaju usluge javne uprave svoj posao prema građana obavljaju pristupa no te ne očekuju dar za obavljenu uslugu, no postoje prilike u kojima stranke žele pružiti uslugu ili dar za brže rješavanje upravne stvari, no nisu isključene situacije u kojima pojedini službenici stranci sugeriraju dar ili uslugu za dobivanje tražene usluge, što po anketi potvrđuje 28 građana.

H₄: većina građana ne koristi usluge koje pruža sustav e-građani.

Hipoteza se prihvata.

Na temelju istraživanja doznali smo da 71 građana u Ličko-senjskoj županiji nije nikada koristilo informatički servis e-građani. Smatram da vrlo veliki broj građana ne koristi informatički servis e-građana što je i opravдан razlog s obzirom da je sustav uveden u posljednje 3 godine, te ga građani nisu dovoljno upoznati sa uslugom. Dodatni razlozi zbog kojih građani ne koriste ili ne žele koristiti sustav e-građani može biti nedovoljna informatička pismenost, nesigurnost u povjeravanje osobnih podataka, u nekim slučajevima ograničen pristup računalu i internetu.

6. Zaključak

S promjenom društveno ekonomskih odnosa i državne uprave u stadijima društvenog razvitka mijenjali su se i odnosi između uprave i građana.

Odnos između uprave i građana ispod etika je bio odnos jednostrane ovisnosti podanika od uprave odnosno vlasti. U novije vrijeme teži se tome da se ne ostane isključivo na mehanizmu političke kontrole, već se nastoje pronaći oblici u kojima će građani sudjelovati u radu pojedinih upravnih organizacija i postati za njih donekle suodgovoran.

Prva uprava odnosno vlast preko uprave bila je paternalističkog karaktera. Uprava zna što je dobro za građane i prema tome ona vodi javne službe i cijelu državu, a građani se tome moraju pokoravati i uvidjeti da je uprava od njih starija i pametnija.

Druga etapa u razvoju odnosa uprave i građana nastupa demokratskim reformama i revolucijama od 17. do 19. stoljeća, a za nju građani postaju izvor političke vlasti odnosno na neki način nosioci vlasti.

Cijela koncepcija upravnog prava ide za time da se kontrolira upravno djelovanje prema građanima, da se to djelovanje ograniči, da se jasno postavi da uprava određene radnje ne smije inicirati, odnosno da uprava smije inicirati samo ono za što je zakonski izričito ovlaštena.

Jedno od najznačajnijih pravila demokracije jesu temeljne slobode i prava čovjeka i građana zapisana u ustavima pojedinih država i potvrđena međunarodnim aktima. Pravnim propisivanjem sloboda i prava, te dužnosti čovjeka i građana unaprijed se utvrđuju pravila ponašanja za sve subjekte unutar pravnog poretku i istodobno su granice djelovanja, a time i dužnosti tijela državne uprave.

Tijela moraju voditi način da ostvarivanje prava stranaka ne budu na štetu drugih osoba, ni u suprotnosti sa zakonom utvrđenim javnim interesom. Službena osoba će kada sazna ili ocijeni da određeni građani ili organizacija imaju osnove za ostvarenje nekog prava, na to upozoriti toga građana ili organizaciju. Ako se na temelju zakona strankama nalaže neke obaveze, prema njima će se primjenjivati one mjeru predviđene propisima koje su za njih povoljnije, ako se takvima mjerama postiže svrha zakona.

Od strane Vlade Republike Hrvatske pokrenut je projekt s ciljem povećanja transparentnosti i komunikacije građana s javnom upravom putem interneta, građanima se omogućuje ušteda i racionalizacija administrativnih postupaka i procedura što predstavlja reformu javne uprave, a građanima pruža jednostavnije i brže prikupljanje potrebnih dokumenata. Građani mogu elektroničkim putem zatražiti, kreirati te ispisati elektroničke zapise iz državnih matica i knjige državljana, te tako pribavljenе dokumente koristiti.

Kroz provedenu anketu na nereprezentativnom uzorku od 100 ispitanih s područja Ličko - senjske županije može se zaključiti da se po pojedinim pitanjima stvari značajno mijenjaju glede odnosa građana i službenika u javnoj upravi, po pitanju ljubaznosti, pružanju informacija i pravima građana. Najviše ispitanih građana zadovoljno je radom uprave, dok u razgovoru s nekim građanima doznačimo da još uvijek postoji određen broj onih koji su nekorektni i drski prema građanima, umjesto da se bore za prava građana na prvo mjesto stavljaju vlastitu karijeru, zavlače rješavanje svojih zadataka, etičke standarde zanemaruju ili krše.

Iz djela ankete koji se odnosi na relativno novi sustav e-gradani, vrlo mali broj ispitanika koristi informatički servis e-gradani dok veliki broj građana bi željelo koristit takav informatički servis. Smatram da je razlog tome je vrlo slaba informiranost građana ili u većim slučajevima nepouzdanost u zaštiti osobnih podataka.

U svrhu kvalitetnog djelovanja uprava se stalno mora usavršavati, pratiti razvoj tehnologije, ponajprije raditi na usavršavanju upravnih službenika jer djelovanje uprave i upravnih organizacija leži u srcima i umovima službenika, a ne samo u usavršavanju pravila i institucija.

Valeptina Sertić



Literatura:

1. Blažević Robert, Upravna Znanost, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2007.
2. Borković Ivo, Upravno pravo, Informator, Zagreb, 1995
3. Pusić, Eugen, Hrvatska središnja državna uprava i usporedni upravni sustavi, Školska knjiga, Zagreb, 1997.
4. Pusić, Eugen, Nuka o upravi, Školska knjiga, Zagreb, 2002.
5. Ustav Republike Hrvatske, NN, br. 41/01. (prošeni tekst), l. 18., l. 37., st 1. i 2.
6. Zakon o sustavu državne uprave, NN, br. 75/93., 48/99., 15/00., 59/01. l. 89., st 1.
7. Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARnet, Projekt e-Građani, Vlada Republike Hrvatske, 2014.

POPIS GRAFOVA:

Graf 1. Dali ste zadovoljni s informacijama koje dobivate od upravnih službenika?

Graf 2. Dali te zadovoljni sa razinom informiranosti o svojim pravima?

Graf 3. Dali ste imali prilike doznati za službe u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama?

Graf 4. Da li ste se ikada našli u situaciji da je od Vas tražena kakva usluga ili dar za pruženu javnu uslugu?

Graf 5. Da li ste se našli osobno u situaciji gdje ste smatrali kako su Vaša prava povrijeđena pogodovanjem od strane službenika drugoj osobi?

Graf 6. Da li ste ikada koristili informati ki servis e-građani?

Graf 7. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informati kog servisa e-građani?

Graf 8. Da li biste željeli koristiti informati ki servis e-građani?

Graf 9. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogućnostima u registracije i aktivacije informati kog servisa e-građani?

Graf 10. Da li ste ikada koristili informati ki servis e-građani?

Graf 11. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informati kog servisa e-građani?

Graf 12. Da li biste željeli koristiti informati ki servis e-građani?

Graf 13. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogućnostima u registracije i aktivacije informati kog servisa e-građani?

Prilog 1.

Anketni upitnik

**Veleu ilište Nikola Tesla u Gospi u
Upravni odjel u Oto cu
Studentica Valentina Serti
Akademska godina 2015/16**

A N K E T A Z A I Z R A D U S T U D E N T S K O G Z A V R Š N O G R A D A

Poštovani,

najljepše Vas molim za odvajanje malo vremena i popunjavanje ovog sasvim anonimnog upitnika. Svrha i cilj ovoga istraživanja je saznati kakav je odnos gra ana i uprave. Dobiveni rezultati od anketnog upitnika koristiti će se u svrhu pisanja završnog rada na temu Gra ana i uprava.

Unaprijed Vam se zahvaljujem

Pitanja:

1. Koliko esto koristite usluge koje pruža javna uprava?

- a) izrazito esto
- b) esto
- c) rijetko
- d) izrazito rijetko

2. Koliko dugo ekate na rješavanje problema pred upravnim tijelima?

- a) izrazito dugo
- b) dugo
- c) kratko
- d) izrazito kratko

3. Smatrate li da su dobro ure ene liste ekanja za usluge koje Vam pružaju tijela državne uprave?

- a) da
- b) ne
- c) ne znam

4. Da li ste zadovoljni sa ljubaznoš u službenika?

- a) izrazito zadovoljan/na
- b) uglavnom zadovoljan/na
- c) uglavnom nezadovoljan/na

d) izrazito nezadovoljan/na

5. Da li ste zadovoljni s informacijama koje dobivate od upravnih službenika?

- a) izrazito zadovoljan/na
- b) uglavnom zadovoljan/na
- c) uglavnom nezadovoljan/na
- d) izrazito nezadovoljan/na

6. Da li ste zadovoljni sa razinom informiranosti o svojim pravima?

- a) izrazito zadovoljan/na
- b) uglavnom zadovoljan/na
- c) uglavnom nezadovoljan/na
- d) izrazito nezadovoljan/na

7. Da li ste imali prilike doznati za službe u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama?

- a) da
- b) ne

8. Da li ste se ikada našli u situaciji da je od Vas tražena kakva usluga ili dar za pruženu javnu uslugu?

- a) da
- b) ne

9. Da li ste se našli osobno u situaciji gdje ste smatrali kako su Vaša prava povrijeđena pogodovanjem od strane službenika drugoj osobi?

- a) da
- b) ne

10. Da li ste ikada koristili informatički servis e-građani?

- a) da
- b) ne

11. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informatičkog servisa e-građani?

- a) da
- b) ne

12. Da li bi ste željeli koristiti informatički servis e-građani?

- a) da

b) ne

13. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogu noš u registracije i aktivacije informati kog servisa e-gra ani?

a) da

b) ne