Građani i uprava

Sertić, Valentina

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

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

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

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Polytechnic Nikola Tesla in Gospić - Undergraduate thesis repository

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE „ NIKOLA TESLA“ U GOSPIĆU

Valentina Sertić

GRAĐANI I UPRAVA

CITIZENS AND ADMINISTRATION

Završni rad

Gospić, 2016.

VELEUČILIŠTE „ NIKOLA TESLA“ U GOSPIĆU

Upravni odjel

Stručni upravni studij

GRAĐANI I UPRAVA

CITIZENS AND ADMINISTRATION

Završni rad

MENTOR:
Prof. dr. sc. Mirko Klarić

STUDENT:
Valentina Sertić
MBS:2963000340/12

Gospić, rujan 2016.

Veleučilište „Nikola Tesla“ u Gospiću

upravni odjel

Gospić, 29.04.2016.

ZADATAK

za završni rad

Pristupniku VALENTINI SERTIĆ MBS: 2963000340/12

Studentu stručnog studija UPRAVNOG izdaje se tema završnog rada pod nazivom

GRAĐANI 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 Gospiću.

Mentor: PROF. DR. SC. MIRKO KLARIĆ zadano: 29.04.2016. (potpis)
(ime i prezime) (nadnevak)

Pročelnik odjela: Dr. sc. Vlatka Ruža predati do: 30.09.2016. (potpis)
(ime i prezime) (nadnevak)

Student: VALENTINA SERTIĆ primio zadatak: 29.04.2016. (potpis)
(ime i prezime) (nadnevak)

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

I Z J A V A

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

Ime i prezime

(potpis studenta)

Sažetak

Odnos uprave i građana povijesno se razvija otkad uprava u današnjem smislu postoji, a to je otprilike od kraja feudalizma, kada su apsolutne monarhije u razdoblju tzv. Prosvijećenog apsolutizma prvi put organizirale modernu upravu i počele preko upravnih organizacija obnašati vlast i određene regulativne i kontrolne službe. Povijesni razvoj odnosa između uprave i građana odvija se ovim redoslijedom: paternalizam, demokratska država i uprava, javni odnosi, suodgovornost. Za međusobne odnose građana i uprave općenito, osobito je važno postojanje određenih prava koja su u suvremenim ustavima utvrđena kao građanska prava. U Republici Hrvatskoj prava građana prema upravi utvrđena su i zajamčena 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 – građani s ciljem transparentnosti i komunikacije građana sa javnom upravom putem interneta što omogućava 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 GRAĐANA 3
2.1. Paternalizam 3
2.2. Demokratska država i uprava 4
2.3. Javni odnosi 5
2.4. Suodgovornost 6
3. PRAVA GRAĐANA U ODNOSU PREMA UPRAVI 7
4. GRAĐANI I SUVREMENA URAVA 10
4.1. Kako se postaje e-Građanin 11
4.2. Pogodnosti koje pruža sustav e-Građani 11
4.2.1. Dostupne usluge e-Građana 12
4.2.2. Dostupne e- Poruke 13
4.2.3. Elektronički 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- Građani 18
5. ANKETA 19
5.1. Hipoteze 19
5.2. Analiza anketnog upitnika 20
5.3. Zaključak analizirane ankete 33
6. Zaključak 35
Literatura: 37

1. UVOD

Uprava ima u svakoj suvremenoj državi nesumnjivo vrlo važnu ulogu u funkcioniranju i razvitku. Modrena uprava javlja se u Europi u 17. odnosno 18. stoljeću uspostavljanjem političkog sustava centraliziranih monarhija tzv. prosvijećenog 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 određeni kao upravni. Državna uprava ostvaruje četiri 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 građanin je apstrakcija koja obuhvaća pojedince u najrazličitijim njihovim interesnim situacijama, orijentacijama i sukobima, ali obuhvaća 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.

Među odnosima koja ostvaruju tijela državne uprave najvažniji su oni koji se javljaju na relaciji prema građanima. To su odnosi u kojima tijela državne uprave autoritativnim putem odlučuju o pravima, obvezama i pravnim interesima građana, zatim odnosi koji nastaju u povodu određenih oblika neposrednog sudjelovanja građana u izvršavanju vlasti, odnosi koji nastaju u procesu ostvarivanja društvenog nadzora što ga građani provode nad upravom, odnosno koji nastaju u povodu podnošenja predstavki i prijedloga građana koji se tiču rada uprave, odnosi koji se javljaju kada su građani obavezni na određena činjenja 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* obrađuje se sustav prava kojima se jača položaj građana prema upravi, prava koja su utvrđena i zajamčena Ustavom i Zakonom, te obveze koje građani imaju prema upravi utvrđene propisima.

Četvrto poglavlje donosi naslov *Građani i suvremena uprava*, a opisuje informatički sustav koji je prisutan u današnje vrijeme ali ne u potpunoj upotrebi, s takvim sustavom se želi postići 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 GRAĐANA

Odnos uprave i građana povijesno se razvija otkad uprava u današnjem smislu postoji, a to je otprilike od kraja feudalizma, kada su apsolutne monarhije u razdoblju tzv. Prosvijećenog apsolutizma prvi put organizirale modernu upravu i počele preko upravnih organizacija obnašati vlast i određene regulativne i kontrolne službe.
(Pusić, 1997)

Odnos između uprave i građana ispočetka je bio odnos jednostrane ovisnosti podanika od uprave odnosno vlasti. Taj odnos postaje složen, višeznačan i problematičan tek proklamacijom načela uključivanja građana 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 između uprave i građana 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 otac i označava odnos u kojem uprava ili vlast sebi prisvaja očinski odnos prema građanima. (Pusić, 1997)

Na kraju razdoblja feudalne političke rascjepkanosti u Europi, u razdoblju prosvijećenog apsolutizma, 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 fizičke sile u monarhovim rukama. Monarhija je legitimna kad je vladar došao na prijestolje po nasljednom redu utvrđenom običajima ili izričitim, ali nepromjenjivim propisima i ako se pri njegovu ustoličenju poštovao postupak koji autoritet vladara vezuje uz religiozne simbole i religiozne sankcije prihvaćene u svijesti njegovih podanika.

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

Građani 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 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. U primitivnim i nerazvijenim sredinama i danas još nalazimo zaostatke toga paternalističkog odnosa, tj. Upravne službenike koji sami sebe smatraju pametnijima od građana. Oni znaju bolje od samih građana što je za građane dobro i nastoje im nametnuti svoju koncepciju javnog dobra, bez obzira na to što građani o tome misle.(Pusić, 1997)

2.2. Demokratska država i uprava

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

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

Taj sustav je izražen u izreci francuskih trgovaca upućeno francuskom kralju Louisu XV., koja je glasila „*Laissez faire – laissez passer*“ („Dajte da radimo – dajte da prolazimo“, odnosno ostavite ljude da rade što hoće, 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. (Blažević, 2007)

Prvi korak na tom putu je “izgrađivanje mehanizma predstavništva tj. institucija pomoću kojih na čelne pozicije u državnom političko-upravnom sustavu dolaze ljudi koji su legitimirani izborima od strane svih građana. (Pusić, 1997)

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 činiti, odnosno da uprava smije činiti samo ono za što je zakonski izričito 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., građani kao korisnici tih javnih službi dolaze u nov odnos prema upravi koji stvara ovisnost građana o upravi koja treba da zadovoljava njihove interese.
Država kao nosilac sve većeg broja službi nužnih za svakodnevni život građana time dobiva nove i pojačane pozicije u društvu koje može iskoristiti i u političke svrhe jačanja vlasti. Stoga pravni sustav mora jamčiti sigurnost i jednakost pravnog položaja građana kao korisnika javnih službi, smanjiti mogućnost zlouporabe nove ovisnosti građana od operativne uprave.(Pusić, 1997)

2.3. Javni odnosi

Uprava se glede odnosa s građanima u 20 st. Počinje tretirati kao veliko poduzeće. Budući da je u velikom poduzeću važan stav kupaca, u modernom je gospodarstvu jedna od najvažnijih djelatnosti reklama tj., javni odnosi, psihološki odnosi, ispitivanje tržišta, utjecaj na javno mnijenje itd. Bez obzira na konkretnu prodaju robe, velika poduzeća nastoje održavati dobre odnose s građanima, ili u svijesti građana izgraditi lik svog poduzeća kao nečeg pozitivnog, nečega što pridonosi i njihovoj udobnosti i općem društvenom napretku.
Te se metode počinju primjenjivati i na javnu upravu koja se promatra kao uslužna organizacija za koju je vrlo važno da građani o njoj imaju dobro mišljenje i prema tome uprava treba da njeguje te svoje javne odnose, osnuje posebne organizacijske jedinice koje će publikacijama, utjecajem preko sredstava javne komunikacije, kontrolom osobnih kontakata upravnih službenika i građana činiti sve da građani o njoj imaju dobro mišljenje. (Pusić, 1997)

2.4. Suodgovornost

Razmatraju se također mogućnosti demokratizacije odnosa ne samo u državi već i u organizacijama svih vrsta, od sudjelovanja, pa do suodlučivanja njihovih članova.

Teži se tome da se građani donekle učine suodgovornim za upravne službe. Ideja je da se ne ostane isključivo na starom mehanizmu političke kontrole naslijeđenom od liberalne demokracije, koji ima smisao da upravu ograniči, obuzda, a građanina zaštiti od uprave. To u novim prilikama nije dovoljno, te se nove prilike nastoje regulirati pronalaženjem oblika u kojima će građanin izravno sudjelovati u radu pojedinih upravnih organizacija, i postati za njih donekle suodgovoran. Suodgovoran, a ne isključivo odgovoran, jer uprava i u najnovijim sustavima uvijek ostaje jednim dijelom nosilac vlasti. Uprava ostaje odgovorna nosiocima političke vlasti, a građani mogu samo dijeliti odgovornost s tom skupinom. (Pusić, 1997)

3. PRAVA GRAĐANA U ODNOSU PREMA UPRAVI

Za međusobne odnose građana i uprave općenito, osobito je važno postojanje određenih prava koja su u suvremenim ustavima utvrđena kao građanska prava.

Pojava tih prava došla je do izražaja na kraju 18. stoljeća s pojavom pisanih ustava. Od tada pa dalje opseg i sadržaj tih prava rastao je i razvijao se usporedno s razvojem demokratskih načela. Uz prijašnja prava stvaraju se i nova koja odgovaraju shvaćanjima i potrebama suvremenih država. Time se stvaraju uvjeti da se građanin oslobodi podčinjenosti koja je karakterizirala njegov položaj u robovlasničkom i feudalnom društvu.

Ideja o postojanju određenih osnovnih ljudskih prava javila se još prije u redovima filozofa 17. i 18. stoljeća. U teoriji prirodnog prava zastupalo se shvaćanje o postojanju određenih prava s kojima se čovjek rađa 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.

Počeci ustavnopravnog reguliranja ljudskih prava javljaju se u vrijeme kad se rušenjem okvira feudalnog društva počinje razvijati novi društveno ekonomski sustav – kapitalizam. Najsnažniji utjecaj u tom smjeru imala je u Europi Deklaracija o pravima čovjeka i građanina koju je u vrijeme velike francuske revolucije 1789. Godine donijela Ustavotvorna skupština. Nakon Drugoga svjetskog rata posebno značenje za prava čovjeka ima Povelja Ujedinjenih naroda iz 1945. Godine i osobito Opća deklaracija o pravima čovjeka koju je Generalna skupština Ujedinjenih naroda usvojila 1948. Godine.

Načelo zaštite prava građana sadrži obvezu da tijela državne uprave građanima koji se pred njima pojavljuju kao stranke, omoguće što lakšu zaštitu i ostvarenje ljudskih prava. Tijela moraju voditi računa 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 građanin ili organizacija ima osnove za ostvarenje nekog prava, na to upozoriti toga građanina ili organizaciju. Nadalje, ako se na temelju zakona strankama nalažu neke obaveze, prema njima će se primjenjivati one mjere predviđene propisima koje su za njih povoljnije, ako se takvima mjerama postiže svrha zakona. (Borković, 1995)

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

1. Pravo na žalbu

   Jamči se pravo na žalbu protiv pojedinačnih pravnih akata donesenih u postupku prvog stupnja pred sudom ili drugim ovlaštenim tijelom.
   Pravo nažalbu može biti iznimno isključeno u slučajevima određenima zakonom ako je osigurana druga pravna zaštita. (Ustav RH, NN, br. 41/01, čl.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 građana. (Borković, 1995)

2. Načelo da pojedinačni akti uprave moraju biti utemeljeni na zakonu, kao i jamstvo sudske kontrole zakonitosti tih akata.

3. Načelo jednakosti sviju 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 (pročišćeni tekst), čl. 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 jamče jednakost građana pred zakonom, te zabranjuju diskriminaciju po bilo kojoj osnovi, uključujući nacionalnu pripadnost, spol ili socijalno podrijetlo. Također, pri primanju građana na rad u javne službe, zabranjena je primjena bilo kojeg kriterija „političke podobnosti“, kojim bi se prednost davala građanima opredijeljenim za određenu političku stranku, i slično. Nasuprot tome stoji kriterij stručnosti i zasluga, koji osigurava ravnopravnost građana u pristupu javnim funkcijama i javnim službama, ovisno o njihovoj iskazanoj pripremljenosti odnosno sposobnosti za određenu 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 omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje prigovora i pritužbi na rad tijela državne uprave, kao i na nepravilan odnosdržavnih službenika kad im se obraćaju zbog ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti. (Zakon o sustavu državne uprave, NN., čl.89., st. 1.)

Suradnja građana s upravom potreba je suvremenog života. U određenim slučajevima oblici suradnje građana s upravom mogu biti propisani. U takvim slučajevima dužnost suradnje građana s upravom predstavlja svojevrsnu građansku obvezu (tzv. obvezna kolaboracija). Ali suradnja s upravom može biti ostavljena na dispoziciju građaninu (tzv. dobrovoljna kolaboracija). (Borković, 1995)

Među slučajeve obvezne kolaboracije ubrajaju se npr. dužnost prijave određenih činjenica o kojima tijela uprave vode službenu evidenciju (rođenja, smrti), elementarnih nepogoda, zaraznih bolesti i sl., tu spada i građanska dužnost svjedočenja, davanja podataka, odazivanje pozivu tijela uprave i dr. Neizvršavanje takvih obveza daje mogućnost primjene određenih sankcija kao što je izricanje prekršajnih kazni.

4. GRAĐANI I SUVREMENA URAVA

E-Građani je projekt koji je pokrenula Vlada Republike realiziran kao internetske stranice putem kojih je moguće pristupati elektroničkim uslugama.

Projekt je pokrenut s ciljem povećanja transparentnosti i komunikacije građana 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 uključuje razvoj sustava zaprimanja poruka, izradu web i mobilne aplikacije OKP-a, održavanje i udomljavanje sustava te sva unapređenja u naredne tri godine. Uključene su i aplikacije za jednostavnije upravljanje sustavom: registar usluga, registar poruka i registar korisnika. Ugovor s FINA-om uključuje izradu i uspostavu sustava NIAS, operativno vođenje NIAS-a, pružanje usluga registracije e-Građana te pružanja usluge rada Kontaktnog centra.

Projektom e-Građani realizira se jedna od ciljeva Vlade Republike Hrvatske, ali se omogućuju 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-Građanin

Morate se registrirati u najbližoj poslovnici 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-Građani". Također, možete postati e-Građanin 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-Građani na internet adresi. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

4.2. Pogodnosti koje pruža sustav e-Građani

Građani će putem sustava e-Građani pristupati usluzi e-Matice, koja omogućava pregled osobnih podataka iz državnih matica i knjige državljana. Sustav također omogućava i kreiranje dokumenata iz državnih matica i Knjige državljana 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.

Građani će moći elektroničkim putem zatražiti, kreirati te ispisati elektroničke zapise iz državnih matica i Knjige državljana te tako pribavljene dokumente koristiti.

4.2.1. Dostupne usluge e-Građana

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

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

Fina: - mojID (Pravna država i sigurnost)
CARNet: - e-Dnevnik za roditelje (Odgoj i obrazovanje)
HZMO: - Korisničke stranice HZMO-a (Rad)
- Upit na evidencije HZMO-a (Rad)
HZZO: - Pregled izabranog liječnika (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-Matične knjige (Obitelj i život)

- Osobni korisnički pretinac (Pravna država i sigurnost)

- Registar birača (Pravna država i sigurnost)

Središnji registar osiguranika (REGOS): - Moj račun – REGOS (Rad)

- Sustav elektroničkih usluga REGOS-a (Rad)

4.2.2. Dostupne e- Poruke

Trenutno je 10 institucija uključeno u sustav e-Građani te će se putem njega slati ukupno 31 poruka. Svaki pošiljatelj može poslati različite poruke građanima vezano 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 kućnih ljubimaca, informacija o novom dokumentu u sustavu e-SPIS, informacija o obračunatom porezu na dohodak, o jedinstvenoj uplatnici Zagrebačkog holdinga d.o.o, informacija o početku blokade računa i deblokadi računa i td.

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 obračunatom 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 početku osiguranja M-1P (po događaju)

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje:

- Obavijest o uplati naknade: plaće zbog privremene nesposobnosti za rad, rodiljne i roditeljske potpore, putnih troškova i troškova lijekova, prijevoza umrlih, smještaja roditelja uz dijete (po događaju, najviše dva puta mjesečno)
- 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 (mjesečno)
- 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 osobaHZZ-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 članu OMF sa svim podacima o VOJ, kategoriji, uplatama i sl. (godišnje)

- Obavijest o mogućnosti 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 orginalna „papirnata“ koju smo vadili u matičnom uredu i za nju plaćali biljege.

Tijela javne vlasti dužna su prilikom poslovanja s građanima prihvatiti elektroničke zapise iz državnih matica i Knjige državljana 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 državljana, 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 upis 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 omogućio dohvat 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 omogućuje osobni pristup. Nažalost, sustav trenutno ne omogućuje pribavljanje dokumenata za druge osobe. Vaši ukućani ukoliko su stariji od 15 godina također trebaju zatražiti svoje vjerodajnice u poslovnici Financijske agencije. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

4.3. Razina sigurnosti usluga i zaštita podataka

Različite su razine sigurnosti po uslugama. U svakom slučaju poduzete su sve mjere 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 uključenih 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 elektroničkih javnih usluga.

4.5. Što je vjerodajnica

Općenito, elektronička vjerodajnica (vjerodajnica) je skup podataka kojim se korisnik predstavlja određenom entitetu, a služi kao dokaz za provjeru elektroničkog identiteta (e-ID) korisnika vjerodajnice za pristup uslužnim poslužiteljima pružatelja elektroničkih usluga (e-usluga). Vjerodajnica je nešto što korisnik zna ili/i posjedujete (npr. korisničko ime/lozinka, digitalni certifikat i sl.). Korisnik vjerodajnicu treba pažljivo čuvati i nikome ju ne smije povjeravati. Svaki građanin Republike Hrvatske, koji se putem NIAS-a prijavi vjerodajnicom uključenom u NIAS, imat će u okviru Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava jedinstveni elektronički identitet kojim će se koristiti u pristupu elektroničkim javnim uslugama, odnosno u elektroničkoj 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 štiti kanale komunikacije između sebe i korisnika. Korisnik također treba štititi svoj uređaj (računalo, mobilni telefon, tablet,...) putem kojeg koristi svoju vjerodajnicu kako bi spriječio zlonamjeran pristup uređaju i krađu vjerodajnice. Svi dionici u komunikaciji su dužni štiti kanal komunikacije koji mogu kontrolirati sa svoje strane uključujući i uređaje kojima uspostavljaju vezu. Svako nezaštićeno područje je ranjivo i otvoreno za zloporabu elektroničkog identiteta. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

Osim gore navedenih nedostataka vezanih za zlouporabu elektroničkog identiteta dodatni nedostaci, mogu se sagledati u problemu nedovoljne informatičke 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 Ličko – senjske županije o zadovoljstvu građana radom uprave.

5.1. Hipoteze

H_1: Za rješavanje problema pred upravni tijelima čekanje je izrazito dugo.

H_2: Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

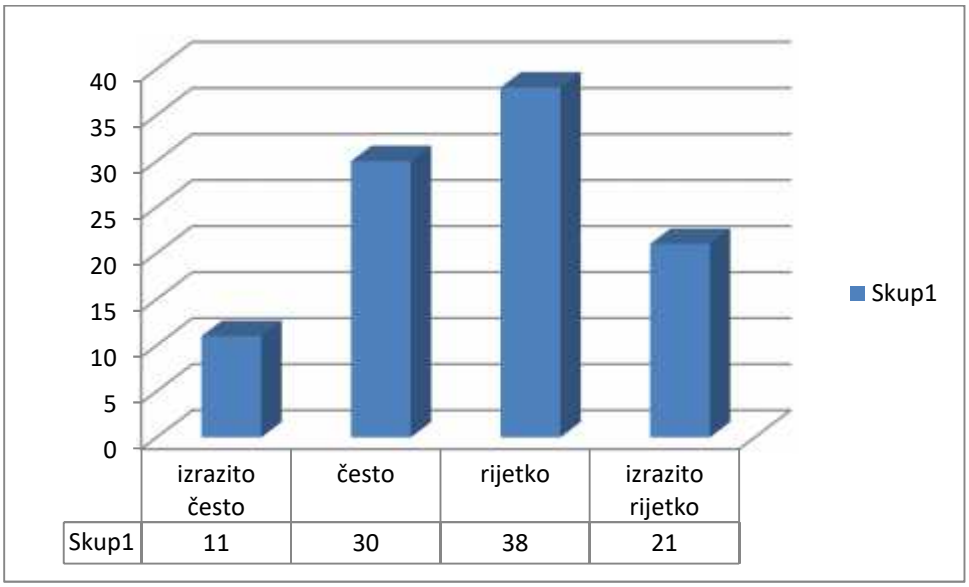
H_3: službenici javnih usluga ne očekuju dar za obavljeni rad.

H_4: većina građana ne koristi usluge koje pruža sustav e- građani.

5.2. Analiza anketnog upitnika

Graf 1

1. Koliko često koristite usluge koje pruža javna uprava?



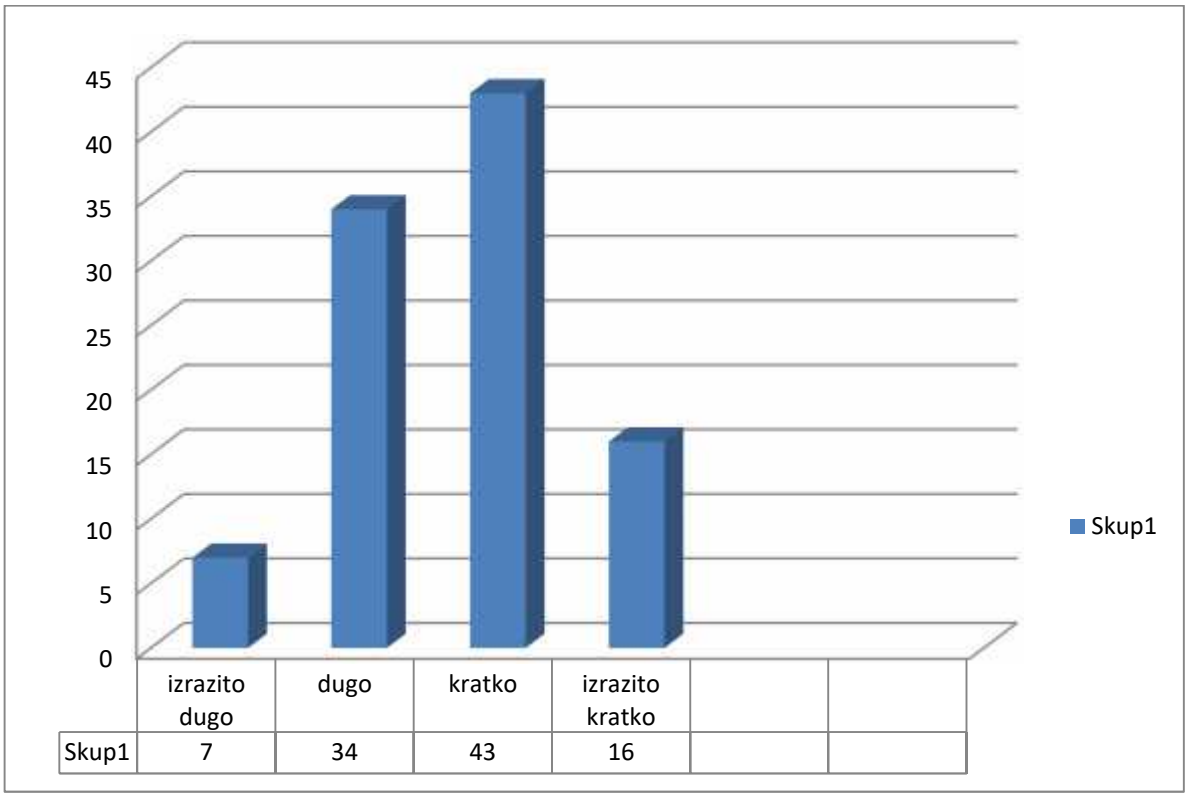
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

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

Graf 2

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



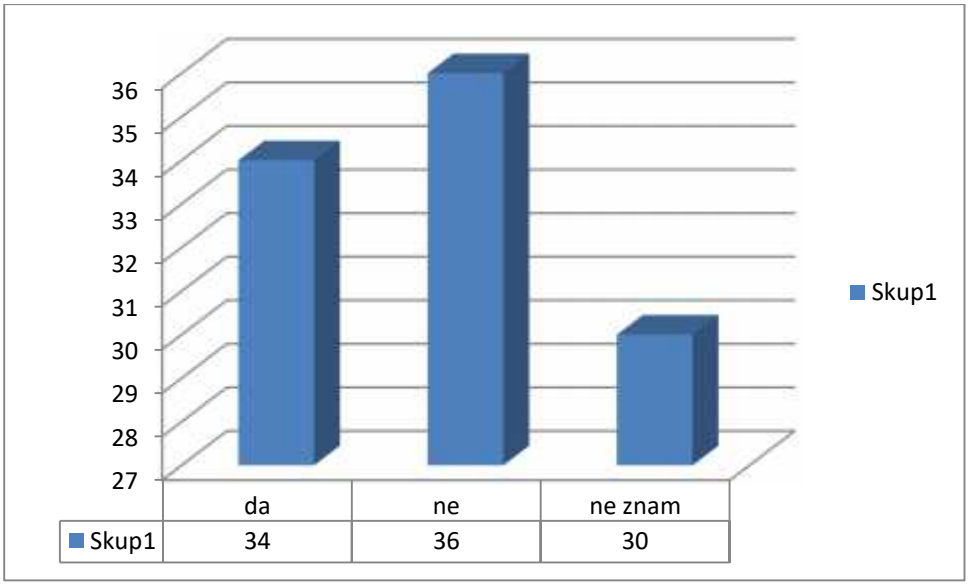
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Na temelju dobivenih rezultata možemo zaključiti da se kratko čeka na rješavanje problema pred upravnim tijelima te to doprinosi bržem rješavanju problema, ujedno je dobar pokazatelj rada upravnih tijela na području Ličko – senjske županije.

Graf 3

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



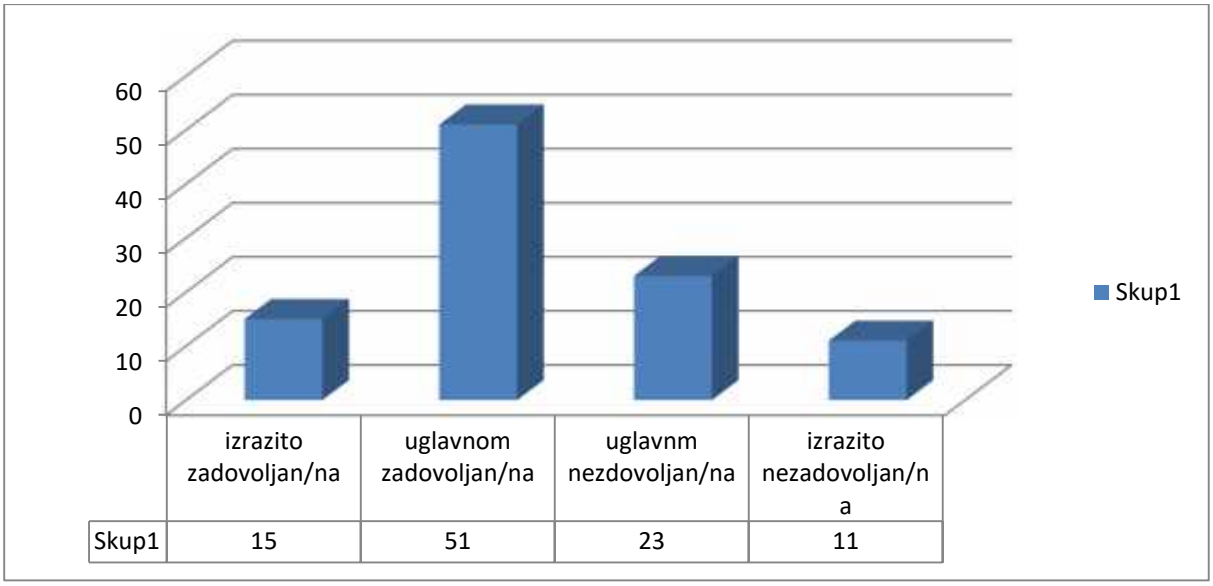
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Na temelju dobivenih rezultata najveći broj ispitanika smatra da liste čekanja nisu dobro uređene.

Graf 4

4. Dali ste zadovoljni sa ljubaznošću službenika?

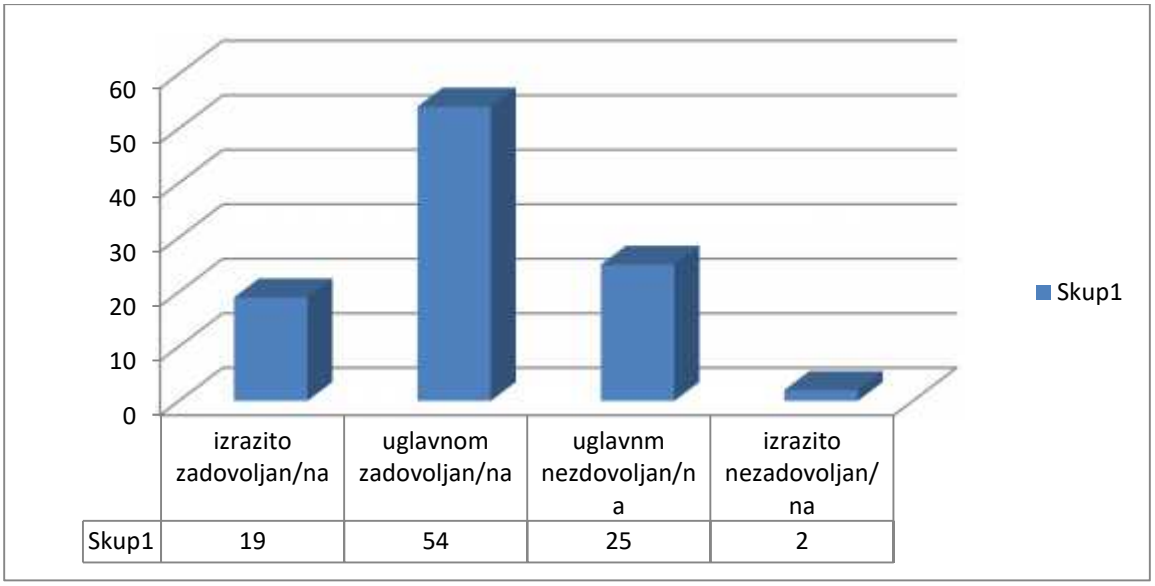


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 15 ispitanih izrazito je zadovoljno sa ljubaznošću 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?



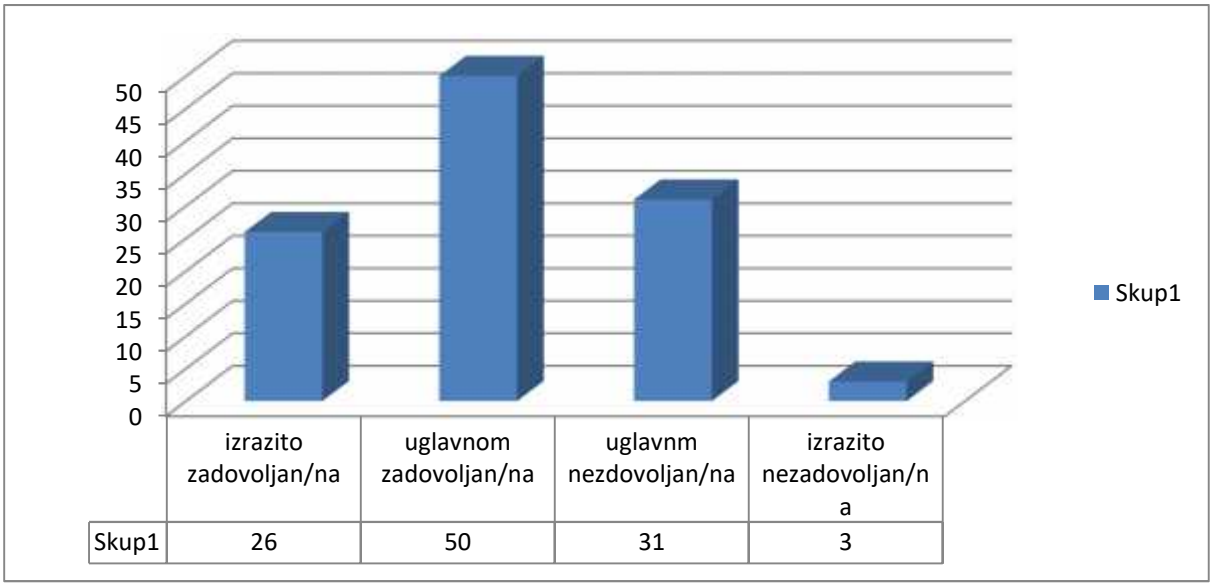
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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?

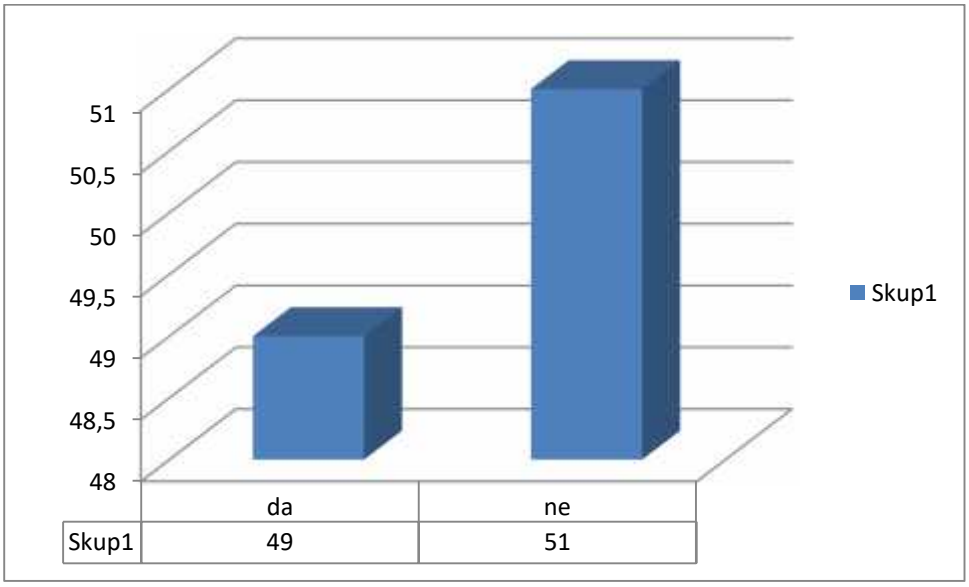


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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 doznati za slučajeve u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama?

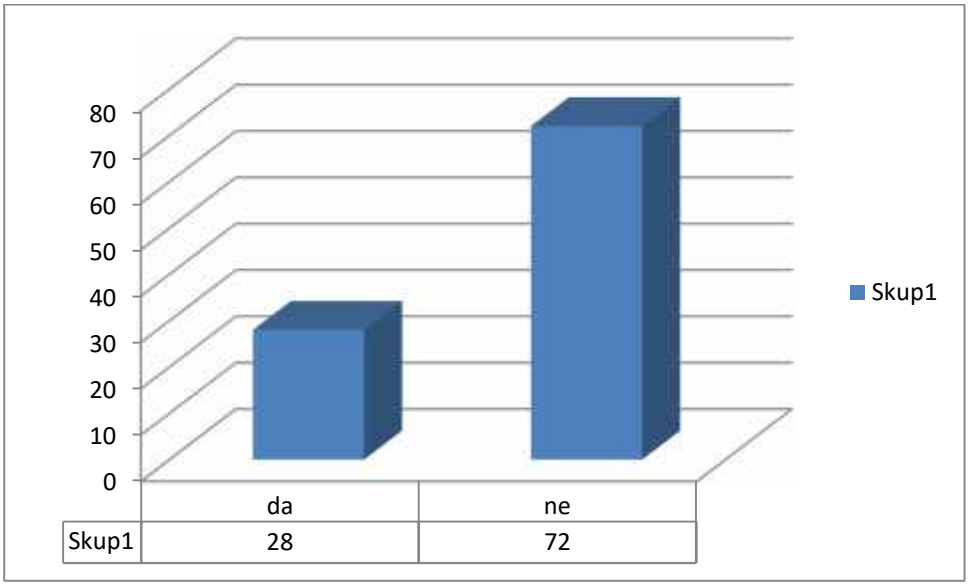


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema provedenoj anketi 49 ispitanika imalo je priliku doznati za slučajeve u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama, dok 51 ispitanik nije doznao za takve slučajeve.

Graf 8

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

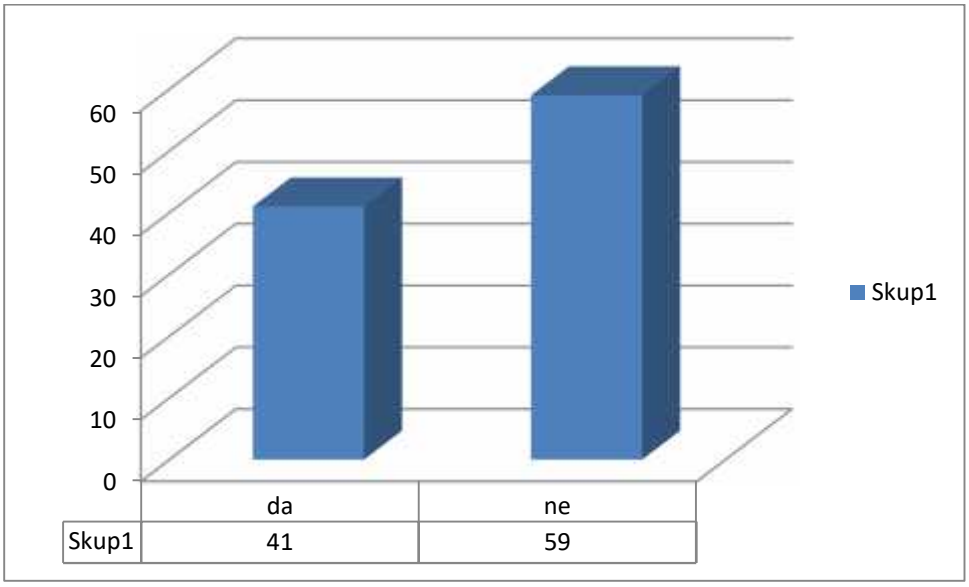


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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?

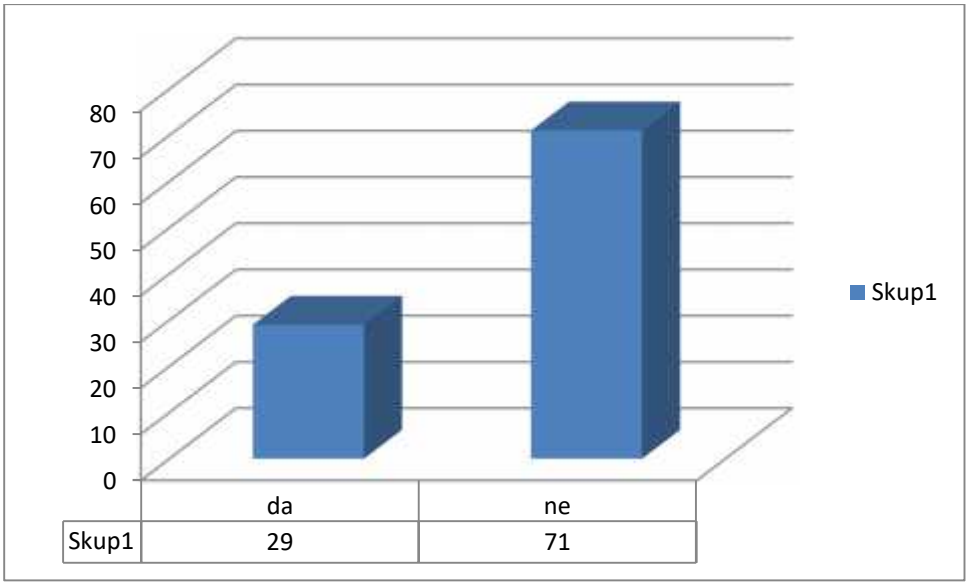


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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 informatički servis e-građani?

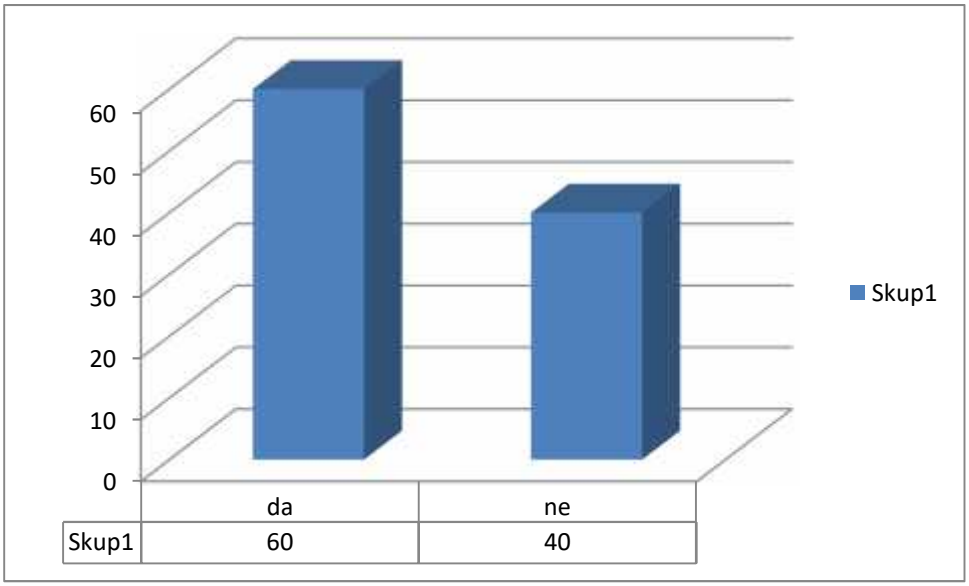


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Prema anketnom upitniku doznali smo da 29 ispitanih koristi informatički servis e-građani u Ličko – senjskoj županiji, a njih 71 nisu nikada koristili servis e-građani.

Graf 11

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

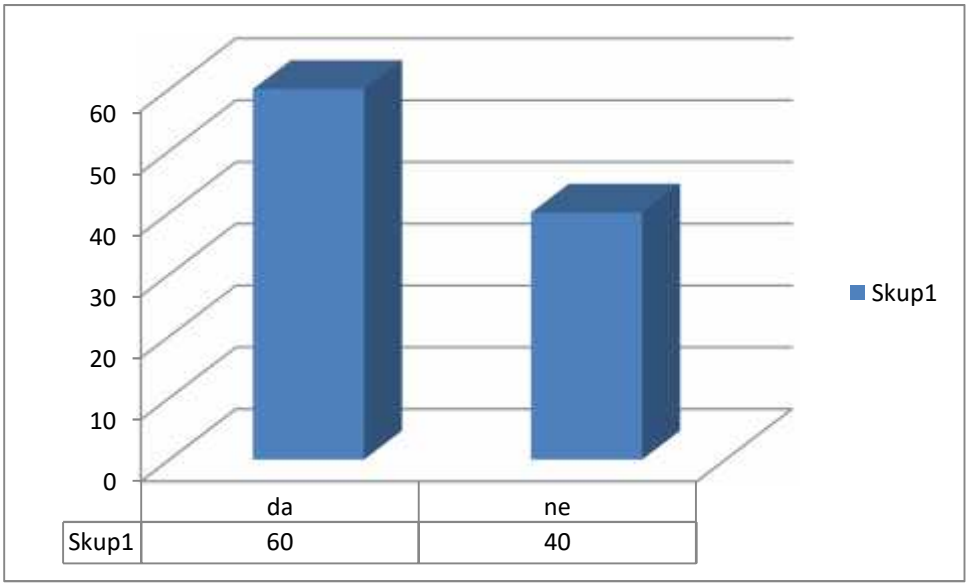


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 12

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

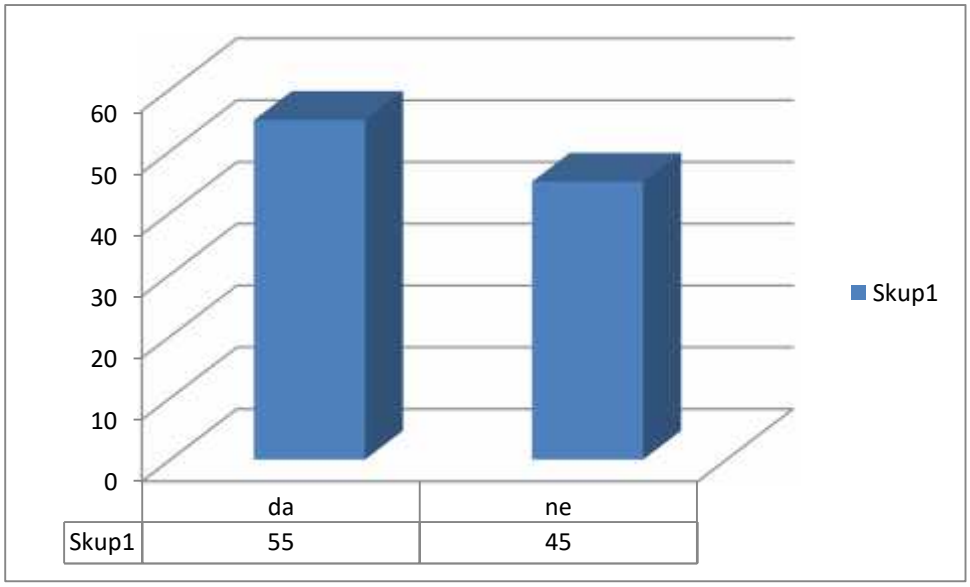


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 13

13. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogućnošću registracije i aktivacije informatičkog servisa e-građani.?



Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Na ovo pitanje 55 osoba je odgovorilo da su imali prilike upoznati se s mogućnošću registracije i aktivacije informatičkog servisa e-građani, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, 45 osoba nije imalo prilike upoznati se sa informatičkim servisom e-građani.

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.

H_1: Za rješavanje problema pred upravni tijelima čekanje je izrazito dugo.

Hipoteza se odbacuje.

Prema provedenoj anketi 43 ispitanika odgovorilo je da su čekali 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 td.).

H_2: Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

Hipoteza se odbacuje.

Prema provedenoj anketi većina ispitanika čak 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 građanima pružili potrebne informacije.

H_3: službenici javnih usluga ne očekuju dar za obavljeni rad.

Hipoteza se prihvaća.

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 građanima obavljaju pristupačno 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.

H_4: većina građana ne koristi usluge koje pruža sustav e- građani.

Hipoteza se prihvaća.

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 opravdan razlog s obzirom da je sustav uveden u posljednje 3 godine, te gađani nisu dovoljno upoznati sa uslugom. Dodatni razlozi zbog kojih građni 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 ispočetka 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 građanin 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 činiti, odnosno da uprava smije činiti samo ono za što je zakonski izričito ovlaštena.

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

Tijela moraju voditi računa 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 građanin ili organizacija ima osnove za ostvarenje nekog prava, na to upozoriti toga građanina ili organizaciju. Ako se na temelju zakona strankama nalažu neke obaveze, prema njima će se primjenjivati one mjere 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 pribavljene 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 ponekim građanima doznajemo 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-građani, vrlo mali broj ispitanika koristi informatički servis e-građani 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 zaštitu 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.

Valentina 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. (pročišćeni tekst), čl. 18., čl. 37., st 1. i 2.
6. Zakon o sustavu državne uprave, NN, br. 75/93., 48/99., 15/00., 59/01. čl. 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 slučajeve 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 informatički servis e-građani?
Graf 7. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informatičkog servisa e-građani?
Graf 8. Da li biste željeli koristiti informatički servis e-građani?
Graf 9. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogućnošću registracije i aktivacije informatičkog servisa e-građani.?
Graf 10. Da li ste ikada koristili informatički servis e-građani?
Graf 11. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informatičkog servisa e-građani?
Graf 12. Da li biste željeli koristiti informatički servis e-građani?
Graf 13. Da li ste imali prilike, bilo kroz medije, bilo kroz kontakt sa tijelima državne uprave, upoznati se s mogućnošću registracije i aktivacije informatičkog servisa e-građani.?

Prilog 1.

Anketni upitnik

Veleučilište Nikola Tesla u Gospiću
Upravni odjel u Otočcu
Studentica Valentina Sertić
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 KOG 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 građana i uprave. Dobiveni rezultati od anketnog upitnika koristiti će se u svrhu pisanja završnog rada na temu Građani i uprava.
Unaprijed Vam se zahvaljujem

Pitanja:

1. Koliko često koristite usluge koje pruža javna uprava?

a) izrazito često
b) često
c) rijetko
d) izrazito rijetko

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

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

3. Smatrate li da su dobro uređene liste čekanja za usluge koje Vam pružaju tijela državne uprave?

a) da
b) ne
c) ne znam

4. Da li ste zadovoljni sa ljubaznošću 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 zadovljan/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 slučajeve 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 mogućnošću registracije i aktivacije informatičkog servisa e-građani?

a) da
b) ne