

RUJAN 2021.



# **STRATEGIJA DIGITALNE TRANSFORMACIJE ISTARSKE ŽUPANIJE**



## Sadržaj

1.	Uvod	3
2.	Metodologija izrade dokumenta	5
3.	Kontekst	7
3.1.	Socio - ekonomski okvir	7
3.2.	Zakonski i strateški okvir	10
3.3.	Međunarodni primjeri dobre prakse	16
4.	Analiza stanja	20
4.1.	Arhitektura digitalnog sustava	20
4.1.1.	Hardverska infrastruktura	20
4.1.1.1.	Mrežna infrastruktura	20
4.1.1.2.	Uredska oprema	21
4.1.2.	Digitalni alati u radu	23
4.1.2.1.	ERP Moduli	23
4.1.2.2.	Custom made aplikacije	24
4.1.2.3.	Ostale aplikacije i sustavi koji se koriste u radu	27
4.1.3.	Upravljanje sustavom	28
4.1.3.1.	Organizacija rada i upravljanja informacijskom tehnologijom u županiji	29
4.1.3.2.	Upravljanje infrastrukturom IT-a	30
4.1.3.3.	Upravljanje promjenama i razvojem informacijskog sustava	30
4.1.3.4.	Upravljanje odnosima sa dobavljačima	30
4.1.3.5.	Upravljanje informacijskom i kibernetičkom sigurnošću	31
4.1.3.6.	Edukacije zaposlenika	31
4.1.4.	Upravljanje podacima	32
4.2.	Ljudski kapaciteti	33
4.2.1.	Organizacija i ustroj	33
4.2.2.	Analiza digitalnih kompetencija	36
4.2.2.1.	Ključni nalazi anketnog upitnika	37
4.3.	Digitalna komunikacija s korisnicima	47
4.3.1.	E- usluge - analiza po testiranju - korisničko putovanje	47
4.3.2.	Analiza mape mrežne stranice	54
4.4.	Poslovni procesi županije	63
5.	Vizija i intervencijska logika	74



6.	Razrada specifičnih ciljeva	76
6.1.	Cilj 1: Uspostava sustava koji stavlja naglasak na korištenje digitalnih podataka i rješenja	76
6.1.1.	Opis mjera	77
6.2.	Cilj 2: Kontinuirano ulaganje u unapređenje IT infrastrukture i uspostavljanje boljeg sustava digitalnog upravljanja	90
6.2.1.	Opis mjera	91
6.3.	Cilj 3: Osnaživanje ljudskih kapaciteta za pružanje i korištenje digitalnih rješenja	97
6.3.1.	Opis mjera	98
6.4.	Cilj 4: Unaprjeđenje komunikacije s korisnicima te olakšavanje pristupa informacijama i uslugama	102
6.4.1.	Opis mjera	102
7.	Provedbeni okvir	107
8.	Vremenski plan	108
	Popis slika	109
	Popis tablica	109



## 1. Uvod

Istarska županija je u mnogim pokazateljima korak ispred ostalih županija, a prema inovativnosti i uvođenju noviteta uvijek pokazuje otvorenost. U tom kontekstu, županijska uprava je prepoznala potrebu sustavnog ulaganja u digitalne alate i izradu dokumenta koji će strateški promišljati o potrebama za digitalnim alatima u županijskoj upravi ali i postaviti okvire za uvođenje digitalnih alata i načina upravljanja u ostale životne sfere stanovnika.

Digitalna transformacija društva i gospodarskih subjekata, kao i dostupna i učinkovita javna uprava sastavni su strateški ciljevi za stvaranje kvalitetnijeg društva 2030. godine. Uz to, teritorijalni ustroj zemlje i nužan nastavak decentralizacije jedan je od ključnih razvojnih ciljeva Republike Hrvatske u novoj strategiji Hrvatska 2030 koji se očituje u 4. razvojnom smjeru koji potiče ravnomjeran regionalni razvoj kao “nezaobilazne sastavnice održivog i trajnog rasta, demografskog oporavka i smanjivanja socijalnih razlika”. Korištenjem digitalnih alata i daljnjom digitalizacijom društva stvaraju se preduvjeti za spomenutu decentralizaciju i daljnji razvoj.

U tom kontekstu, cilj je županijsku i regionalnu samoupravu učiniti boljom, efikasnijom i kvalitetnijom, a sve u službi građana. Iz navedenog se jasno očitava važnost koju regionalna samouprava ima u budućem razvoju temeljenom na većem uključivanju lokalnih dionika te oslanjanju na digitalne koncepte u svrhu optimizacije i unapređenja budućeg razvoja. Ako se sagledaju ciljevi nadolazećeg višegodišnjeg financijskog okvira 2021. - 2027., fokus na digitalno i lokalno još je jasniji - Europa upravo u implementaciji digitalnih alata i uključivanju lokalnog razvoja vidi izlaz iz krize i pravac održivog i stabilnog rasta i razvoja, koji se očituje i u ciljevima *Pametnije Europe* i *Europe bliže građanima*.

Županijska uprava Istarske županije krenula je u sustavno promišljanje digitalnog razvoja u suradnji sa savjetničkom tvrtkom Apsolon strategija, kako bi se dodatno unaprijedili postojeći alati, uvidjela potreba za uvođenjem novih te osmislio daljnji smjer razvoja.

Osnovni zadatak postavljen pred izvoditelja bio je napraviti detaljnu analizu poslovanja županijske uprave na 3 razine:

1. Pregledati digitalnu infrastrukturu koju županija posjeduje;
2. Analizirati znanja i navike zaposlenika županijske uprave vezano uz korištenje digitalnih alata;
3. Proučiti poslovne procese unutar županije s ciljem njihove sistematizacije i optimizacije.

U tom kontekstu, ovaj dokument predstavlja početak procesa ulaganja u nova digitalna rješenja i unapređenje poslovanja županijske uprave te je paralelan s procesom promišljanja o izmjeni organizacijske strukture županijske uprave. Zamišljen je na način da potakne cijeli sustav i dionike na promišljanje o mogućim unapređenjima te ukaže na važnost određenih segmenata. Dokument završava s okvirnim smjernicama za daljnji razvoj poslovanja i usluga županije odnosno strateškim okvirom budućeg poslovanja usmjerenog na digitalno temeljem nalaza iz analitičkog dijela.

Dokument započinje s opisom metodologije korištene u procesu te kontekstom trenutne situacije koji uključuje kratki prikaz socioekonomskog okvira, osnovnih zakonskih okvira koji uređuju poslovanje



uprave te definiraju obveze, mogućnosti ali i ograničenja za digitalizaciju te primjere uspješne digitalne transformacije poslovanja unutar javnih uprava.

Drugi dio dokumenta, sadržajno najopsežniji, detaljno analizira trenutno stanje unutar županijske uprave u već ranije spomenuta 3 segmenta (infrastruktura, ljudski kapaciteti, poslovni procesi) s fokusom na digitalno. Prema analiziranom trenutnom stanju te primjerima dobrih praksi i standardima poslovanja, predlaže se osnovni strateški okvir za nadolazeće razdoblje s osnovnim ciljevima i vizijom razvoja, koja treba biti nit vodilja svih budućih ulaganja.

Dokument završava s osnovnim smjernicama budućeg razvoja odnosno prijedlogom rješenja i mjera kojima će se županija približiti ostvarenju vizije, odnosno unaprijediti poslovanje i biti na usluzi građanima.



## 2. Metodologija izrade dokumenta

Metodologija korištena za izradu ovog dokumenta na sveobuhvatan je način uključila sve segmente poslovanja i funkcioniranja županijske uprave. Korištena je metoda *desk research* (sekundarno istraživanje), intervjui i ankete (primarni oblik istraživanja), te korisničko putovanje (*customer journey/user experience*) i demonstracija alata u stvarnom okruženju (*live demo*). Sva tri ključna segmenta analize (infrastruktura, ljudski kapaciteti te poslovni procesi) promatrani su koristeći različite izvore i pristupe (*višestruka perspektiva*), kako bi se na efikasan način prikupili relevantni i kvalitetni uvidi nužni za cjelovito razumijevanje poslovanja Istarske županije.

*Desk research* metoda istraživanja temelji se na korištenju već postojećih i dostupnih podataka čiji se sadržaj analizira, uz dopunu određenim statističkim podacima kada je to potrebno. U okviru ove metode proučena je dokumentacija dostavljena od strane Istarske županije, te podaci pronađeni korištenjem drugih relevantnih izvora (poput službene mrežne stranice Istarske županije, mrežne stranice Državnog zavoda za statistiku i Narodnih novina). Proučena dokumentacija dostavljena od strane naručitelja obuhvaćala je širok spektar različitih dokumenata, među kojima su: popis poslovnih procesa, sistematizacija radnih mjesta, organizacijska shema, specifikacije i druga dokumentacija vezana uz korištenje digitalnih rješenja, hardverske specifikacije, ugovori s vanjskim pružateljima usluga održavanja, te relevantni akti (odluke) Istarske županije.

Istraživanje digitalnih kompetencija djelatnika te poslovnih procesa Istarske županije rađeno je koristeći metode kvalitativne (intervjui) te kvantitativne analize (upitnik). U prvoj fazi istraživanja provedeni su dubinski polustrukturirani intervjui s pročelnicima, odnosno zamjenicima, upravnih tijela, koji su se bazirali na diskusiju o 4 ključne teme: poslovne procese pojedinog upravnog tijela (1), korištenje digitalnih alata (2), komunikaciju s povezanim institucijama (3) te organizaciju i nadzor rada (4). Kompletaran proces predstavljalo je ispitivanje digitalnih kompetencija djelatnika Istarske županije koristeći anketni upitnik (uz pomoć digitalnog alata - Google Forms) koji je distribuiran svim zaposlenicima. Upitnik je, koristeći strukturu provedenih intervjua kao polazišnu točku, kroz detaljnija pitanja dublje analizirao poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatičku pismenost, šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju, poznavanje i korištenje specifičnih digitalnih alata Istarske županije, primjenu digitalnih rješenja te komunikaciju i suradnju s povezanim institucijama / organizacijama.

Kako bi se analizirala vrijednost koju županije pruža korisnicima kroz svoje e-usluge, dio istih analizan je koristeći pristup korisničkog putovanja (*customer journey*). Ova metoda podrazumijeva pristup testnom okruženju u kojem je moguće simulirati stvarne potrebe koje korisnici (primjerice: građani, poduzetnici, i sl.) žele ostvariti korištenjem pojedine e-usluge, a kako bi se ocijenile performanse i funkcionalnosti e-usluge. Analiza digitalnih alata županije dopunjena je i demonstracijama funkcioniranja (*live demo*) ključnih sustava (eUprava) kako bi se stekao cjeloviti uvid u dostupne funkcionalnosti. Analiza cjelokupne arhitekture digitalnog sustava dalje je dopunjena i *in situ* obilaskom relevantnih prostora Istarske županije.

Za cijelo vrijeme provedbe analize i izrade ovog dokumenta izvoditelj je održavao redovitu komunikaciju s naručiteljem, u cilj efikasnog prikupljanja potrebnih podataka i osiguravanja participativnosti sudionika procesa. Valja napomenuti kako je razdoblje izrade dokumenta bilo obilježeno pandemijom



koronavirusa, što je uzrokovalo određene izazove u komunikaciji među dionicima te administrativne poteškoće. Ipak, prebacivanjem na upotrebu digitalnih alata (kao što su kolaboracijske platforme te alati za videopozive) naručitelj i izvoditelj osigurali su uspješno izvršenje svih predviđenih zadataka.



### 3. Kontekst

#### 3.1. Socio - ekonomski okvir

Obzirom na specifičnu namjenu dokumenta, koji je usmjeren na davanje strateškog okvira za razvoj digitalnih modela upravljanja unutar županijske uprave te pozicioniranje Istarske županije kao digitalno osvještene regije, socioekonomska analiza prostora daje samo osnovne pokazatelje koji su, razvojno gledajući, bitni za upotrebu digitalnih alata i potencijalnu potražnju za digitalnim uslugama županijske uprave, bez ulaženja u specifičnosti razvoja. Detaljnija analiza snaga, slabosti, prilika i opasnosti na razini županije očekuje se u Planu razvoja Istarske županije koja će biti više usmjerena na prepoznavanje digitalnih prilika u cjelokupnog društveno ekonomskom razvoju, uzevši u obzir i ovaj dokument.

Površinom od 2.813 km<sup>2</sup>, Istarska županija nalazi se u sredini po veličini u odnosu na druge županije. Prema zadnjem službenom popisu stanovnika broji 208.055 stanovnika, a prema projekcijama kretanja broja stanovništva koje radi Državni zavod za statistiku, krajem 2019. godine na prostoru županije bilo je 209,573 stanovnika odnosno 1.545 stanovnika više u odnosu na 2011. godinu. Istarska županija je tako jedina (uz Grad Zagreb) koja ima pozitivni trend povećanja broja stanovnika u odnosu na zadnji popis. Tome u prilog govore i podaci pozitivnog salda doseljavanja iz drugih županija - u 2019. godini doseljenih iz drugih županija je bilo 1.507, a odseljenih u druge županije 1.145.



Slika 1. Broj stanovnika Istarske županije

Županija je administrativno podijeljena u 10 gradova, 31 općina, 655 naselja, a prema stupnju urbaniziranosti, skoro 70% stanovništva živi u urbanim područjima. Prema stupnju razvijenosti, Istarska





županija spada u 4. razvojnu skupinu s indeksom od 108,970, čime je na drugom mjestu razvijenosti iza grada Zagreba.<sup>1</sup>

Gospodarstvo Istarske županije je razvijenije od prosjeka RH. U proteklom razdoblju, županija je prednjačila po broju gospodarskih subjekata u odnosu na broj stanovnika - prema broju obrađenih godišnjih financijskih izvještaja za statističke i druge potrebe, sjedište je imao 11.291 poduzetnik, kod kojih je bilo 54.264 zaposlena, što je u odnosu na prethodnu godinu povećanje broja zaposlenih za 1.958 ili 3,7%. Istarska županija, u odnosu na druge županije, nalazi se na 3. mjestu prema broju poduzetnika, gubitku razdoblja i neto dobiti, na 4. mjestu po dobiti razdoblja, te na 5. mjestu po ukupnom prihodu i broju zaposlenih. Treba izdvojiti podatke o visini bruto investicije u dugotrajnu materijalnu i nematerijalnu imovinu koje su veće za 12,1% i iznosile su 6,1 milijardu kuna, a bruto investicije u novu dugotrajnu imovinu veće su za 6,5% i iznosile su 2,6 milijardi kuna.<sup>2</sup>

Jedno od bitnih obilježja recentnog gospodarskog razvoja u Županiji - naročito u kontekstu ove strategije - predstavlja jačanje IT sektora (još uvijek skromnih 3,7% BDP-a županije). U tom kontekstu, posebno treba istaknuti recentnu greenfield investiciju koju je realizirala najveća hrvatska IT tvrtka koja ima sjedište u županiji. Izgradnja kampusa u Vodnjanu izravan je doprinos rastućem IT sektoru u Istarskoj županiji. Odlukom o izgradnji infrastrukture u Vodnjanu stvoren je značajan poticaj uključivanju mladih u području STEM-a i u obrazovanju mladih u IT-sektoru. Temeljem ovakvih i sličnih projekata i tvrtki u IT sektoru, Istarska županija potencira IT sektor kao bitnu granu budućeg gospodarskog razvoja uz turizam koji će svakako doprinjeti privlačnom potencijalu županije.

Uz IT sektor koji je u porastu, turizam i ugostiteljstvo i dalje prevladavaju te ostaju najperspektivnije djelatnosti. Najveće hotelijerske tvrtke te najveća turistička agencija u Republici Hrvatskoj imaju sjedište u županiji, a navedene djelatnosti su i nositelj najvećih investicija. Turizam u stopu prati trgovina, širenjem te poboljšanje ponude i znatnim investicijama u nove objekte i centre. Prema udjelu u BDP-u županije, djelatnost smještaja, pripreme i posluživanja hrane zauzima 20,6%, a prerađivačka industrija 15,9%.<sup>3</sup> BDP po stanovniku je 117.231 kn, iza Zagreba daleko najveći, sa standardom kupovne moći od 84,8% u odnosu na prosjek EU28.<sup>4</sup>

Stopa nezaposlenosti u Istarskoj županiji pod znatnim je sezonskim utjecajem. Prepoznatljiv je trend najveće registrirane nezaposlenosti koncem veljače, u razdoblju kad se u evidenciju nezaposlenih osoba prijave one osobe koje su bile zaposlene na sezonskim poslovima. U 2019. godini, stopa registrirane nezaposlenosti bila je 4,6 (3. najniža stopa među županijama), odnosno 3.933 osoba, pri čemu je vidljiv značajan pad u odnosu na 2014. godinu kada je nezaposlenost bila na vrhuncu (11.194 osoba).<sup>5</sup>

Izrazito bitno za digitalnu transformaciju županijske uprave u vidu potražnje za uslugama jesu podaci o korištenju digitalnih alata. Nažalost, aktualni podaci su još uvijek oni sa zadnjeg popisa 2011. godine, pa je upitna njihova vjerodostojnost obzirom da su u 10 godina digitalne tehnologije postale puno

<sup>1</sup> Vrijednosti indeksa razvijenosti i pokazatelja za izračun indeksa razvijenosti 2018., dostupno na <https://razvoj.gov.hr/>

<sup>2</sup> Rezultati poslovanja poduzetnika Istarske županije u 2019. Godini, FINA, dostupno na <https://www.fina.hr/documents/>

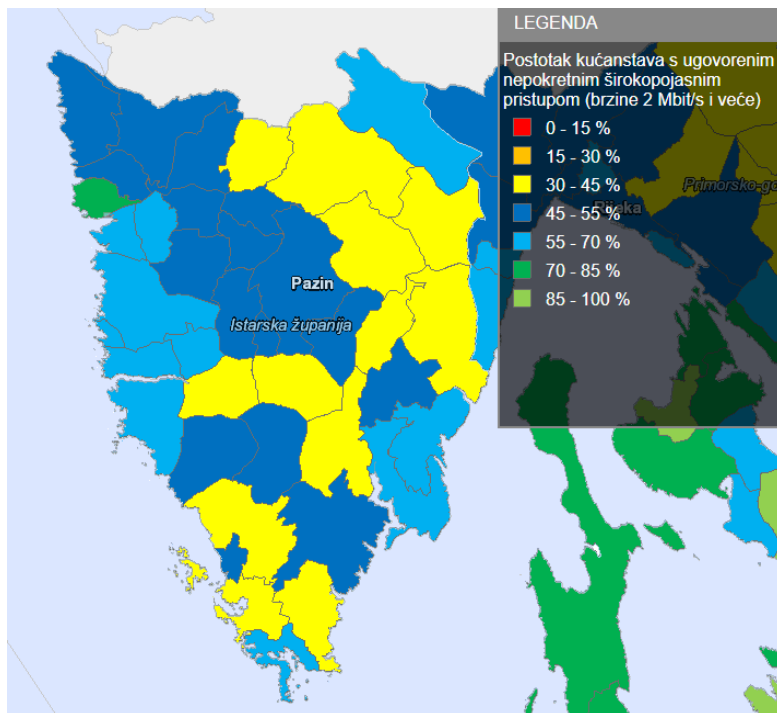
<sup>3</sup> Bruto domaći proizvod po županijama RH, 2019. Godina, dostupno na: <https://www.hgk.hr/documents/bdp-po-zupanijama-novi5dc00382d399f.pdf>

<sup>4</sup> Državni zavod za statistiku, Bruto domaći proizvod, dostupno na: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/Pokazatelji/Bruto%20domaci%20proizvod.xls](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/Pokazatelji/Bruto%20domaci%20proizvod.xls)

<sup>5</sup> Državni zavod za statistiku, Zaposlenost i plaće po županijama, dostupno na: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/Pokazatelji](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/Pokazatelji)



dostupnije i korištenije u svakodnevnom životu.<sup>6</sup> Prema važećim nacionalnim statistikama, podaci ukazuju da su digitalne tehnologije visoko korištene, pa je tako uporaba računala i pristup Internetu na razini RH u poduzećima na 98%, a gledajući kućanstva, osobno računalo posjeduje njih 77%, dok pristup Internetu ima čak 85%. Rezultati istraživanja pokazali su da je opremljenost kućanstava IKT-om u Republici Hrvatskoj u malom porastu u odnosu na prethodnu godinu. Udio kućanstava koja imaju računalo porastao je za 3%, dok je udio kućanstava s pristupom internetu porastao za 4%. Premda je udio kućanstava s mobilnim širokopojasnim pristupom internetu porastao za 1% u odnosu na 2019., udio kućanstava s fiksnim širokopojasnim pristupom internetu nešto je manji tako da na ukupnoj razini nije došlo do bitnijih promjena. Analizirajući namjenu korištenja digitalnih tehnologija, čak 32% ispitanika koristi digitalne tehnologije za predaju službenih zahtjeva/obrazaca javnim službama odnosno čak 53% koriste za usluge e-uprave, a treba naglasiti i trend rasta upotrebe mrežnih (online) usluga e-uprave za 9% u odnosu na 2019. godinu.<sup>7</sup> Navedeno je sigurno dodatno poraslo, obzirom na pandemiju koja je digitalno poslovanje postavilo kao novi osnovni standard.



Slika 2. Postotak kućanstava s širokopojasnim pristupom

nalazi na 4 mjestu u RH. Treba istaknuti i projekt RENE kojim se radi na pokretanju glavnog čvorišta za područje cijele Istarske županije, koje će biti glavna koncentracijska točka koja međusobno povezuje svih devet telekomunikacijskih centrala predviđenih za područje Istarske županije, čime se osigurava dostupnost širokopojasnog interneta u gotovo svim mjestima županije. Time se omogućava dostupnost e-usluga u svim dijelovima županije odnosno potencira veća potražnja.

Podaci ukazuju na potrebu sveobuhvatnijeg strateškog planiranja implementacije digitalnih rješenja odnosno stavljanja velikog naglasak na edukaciju stanovništva vezano uz korištenje budućih e-usluga i digitalnu komunikaciju sa županijskom i gradskim upravama.

Gledajući digitalnu infrastrukturu, gustoća korisnika širokopojasnog interneta putem nepokretne mreže u 2. kvartalu 2020. iznosila je za Istarsku županiju 74,3%, što je značajno iznad prosjeka RH koji iznosi 67,5%.<sup>8</sup> Ukupan broj širokopojasnih priključaka u Istarskoj županiji je 70.350, čime se

<sup>6</sup> Podaci pokazuju poraznu statistiku prema kojoj se primjerice čak 39% stanovnika županije ne služi Internetom.

<sup>7</sup> Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2020. Godini, dostupno na: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2020/02-03-02\\_01\\_2020.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2020/02-03-02_01_2020.htm)

<sup>8</sup> Gustoća korisnika ŠPI putem nepokretne mreže po županijama RH u 2. kvartalu 2020. Godine, dostupno na: [https://www.hakom.hr/UserDocImages/2020/e\\_trziste/KVA\\_HRV\\_Q2%202020\\_gusto%C4%87a%20priklju%C4%8Daka%20p0%20%C5%BEupanijama.pdf?vel=460306](https://www.hakom.hr/UserDocImages/2020/e_trziste/KVA_HRV_Q2%202020_gusto%C4%87a%20priklju%C4%8Daka%20p0%20%C5%BEupanijama.pdf?vel=460306)



*Zaključno, Istarska županija prednjači po razvijenosti među drugim županijama u RH (izuzevši Grad Zagreb), te sukladno podacima ima dobre temelje za daljnji razvoj i rast. Naročito se to odnosi na praćenje trendova digitalne i zelene transformacije gospodarstva i usluga u nadolazećem razdoblju pri čemu je izrada strategije digitalne transformacije županijske uprave jedan od elemenata.*

### 3.2. Zakonski i strateški okvir

Europska unija kontinuirano pruža podršku javnim upravama u procesima digitalne transformacije te nastavno na to formira financijske instrumente i okvire za implementaciju digitalizacije, u skladu sa zakonodavnim okvirom, a u cilju ujednačenog razvoja digitalnog društva i gospodarstva. Hrvatska kao zemlja članica, odnosno Istarska županija ima obvezu slijediti donesene smjernice, ali i priliku koristiti neke mehanizme financijske i strukturne podrške razvoju digitalnih alata.

U nastavku je dan pregled ključnih programa i dokumenata koji definiraju ulaganja u digitalnu javnu upravu na europskoj razini:

- **Program Digitalna Europa 2021.-2027.**

U okviru Višegodišnjeg financijskog okvira, program Digitalna Europa središnji je program usmjeren na ubrzanje oporavka i izgradnju kapaciteta za digitalnu transformaciju Europske Unije. Programom će se poticati ulaganja u superračunala i kapacitete za obradu podataka, umjetnu inteligenciju, kibernetičku sigurnost, napredne digitalne vještine i osiguravanje široke upotrebe digitalnih tehnologija u gospodarstvu i društvu. Cilj programa je poboljšati europsku konkurentnost u globalnoj digitalnoj ekonomiji i tehnološku autonomiju kroz razvoj i izgradnju kapaciteta novih digitalnih tehnologija, a sve kako bi se podržala digitalna transformacija zemalja članica na korist svih građana i poduzetnika (osobito mikro, malih i srednjih poduzetnika).

- **Europski okvir za interoperabilnost (EIF)**

Europski okvir za interoperabilnost (EIF), usvojen 2017. godine, predstavlja skup smjernica Europske unije za razvoj interoperabilnih javnih usluga te pruža podršku europskim javnim upravama u implementaciji i koordinaciji digitalizacije javnih usluga. EIF-om je definirano dvanaest temeljnih načela interoperabilnosti:

- supsidijarnost i proporcionalnost
- otvorenost
- transparentnost
- mogućnost ponovne upotrebe
- tehnološka neutralnost i prenosivost podataka
- usmjerenost na korisnika
- uključenost i pristupačnost
- sigurnost i privatnost
- višejezičnost
- administrativno pojednostavnjenje
- očuvanje informacija
- procjena uspješnosti i učinkovitosti.



Upravljanje interoperabilnošću odnosi se na odluke o okvirima interoperabilnosti, institucijskim dogovorima, organizacijskim strukturama, ulogama i odgovornostima, na politike, sporazume i ostale aspekte koji su bitni za osiguranje i praćenje interoperabilnosti na nacionalnoj razini i na razini EU-a. Pritom je ključno obuhvatiti četiri razine interoperabilnosti: pravnu, organizacijsku, semantičku i tehničku.

a) Pravna interoperabilnost

Pravna interoperabilnost podrazumijeva osiguravanje mogućnosti suradnje organizacija koje djeluju u različitim pravnim okvirima. Prvi korak u omogućavanju pravne interoperabilnosti jest da se „provjeri interoperabilnost” tako da se pregledaju postojeći propisi kako bi se utvrdile prepreke interoperabilnosti: sektorska ili geografska ograničenja pri upotrebi i pohrani podataka, različiti i nejasni modeli licencija za podatke, pretjerano ograničavajuće obveze upotrebe specifičnih digitalnih tehnologija ili načina isporuke za pružanje javnih usluga, kontradiktorni zahtjevi za iste ili slične poslovne procese, zastarjele potrebe u području sigurnosti i zaštite podataka. Pri izradi zakonodavstva za uspostavu europske javne usluge treba nastojati uskladiti ga s relevantnim zakonodavstvom, uzeti u obzir digitalne kanale koji će se koristiti i voditi računa o zahtjevima u pogledu zaštite podataka.

b) Procesna / organizacijska interoperabilnost

Procesna / organizacijska interoperabilnost odnosi se na način usklađivanja poslovnih procesa, odgovornosti i očekivanja. U praksi, organizacijska interoperabilnost znači dokumentiranje i integriranje ili usklađivanje poslovnih procesa i razmijenjenih relevantnih informacija. Njome se također žele ispuniti zahtjevi korisnika tako da usluge budu dostupne, lako prepoznatljive, pristupačne i usmjerene na korisnika.

c) Semantička interoperabilnost

Semantička interoperabilnost osigurava očuvanje preciznog formata i značenja razmijenjenih podataka i informacija te njihovo razumijevanje tijekom razmjena između stranaka. Početna točka za poboljšanje semantičke interoperabilnosti jest poimanje podataka i informacija kao vrijednog javnog dobra. Semantičku imovinu čine klasifikacijski sustavi, šifrnici, XML sheme, nomenklature, pojmovnici, rječnici i dr.

d) Tehnička interoperabilnost

Tehnička interoperabilnost obuhvaća aplikacije i infrastrukturu koje povezuju sustave i usluge. Aspekti tehničke interoperabilnosti uključuju specifikacije sučelja, usluge međusobnog povezivanja, usluge integracije podataka, prikaz i razmjenu podataka i sigurne komunikacijske protokole. Česta prepreka interoperabilnosti proizlazi iz naslijeđenih sustava - aplikacije i informacijski sustavi u javnim upravama tradicionalno su se razvijali u skladu s pristupom „odozdo prema gore”, čime se nastojalo riješiti specifične probleme što je u konačnici dovelo do fragmentiranih otoka informacijske i komunikacijske tehnologije između kojih je teže uspostaviti interoperabilnost u tehničkom sloju. Tehnička interoperabilnost trebala bi se, kad god je to moguće, osigurati pomoću formalnih tehničkih specifikacija.

● **DESI Indeks**

Europska komisija svake godine, počevši od 2014., izrađuje indeks digitalnog gospodarstva i društva (DESI - Digital Economy and Society Index). DESI indeks je kompozitni indeks koji objedinjava



relevantne pokazatelje o digitalnoj spremnosti zemalja članica Europske Unije te omogućava praćenje razvoja digitalizacije kroz godine. DESI indeks uključuje pokazatelje za povezivost (*connectivity*), ljudski kapital (*human capital*), upotrebu internetskih usluga (*use of internet services*), integraciju digitalne tehnologije (*integration of digital technology*) te digitalnih javnih usluga (*digital public services*). Prema DESI indeksu za 2020. godinu (koji se temelji na podacima iz 2019. godine), najbolje rezultate ostvarile su Finska, Švedska, Danska i Nizozemska.

Hrvatska pak na indeksu za 2020. godinu zauzima 20. mjesto među 28 zemalja članica. Najbolje rezultate Hrvatska je ostvarila u području integracija digitalnih usluga u kojem je napredovala sa 17. na 12. mjesto i u području ljudskog kapitala gdje je napredovala sa 14. na 13. mjesto. U kategoriji upotrebe internetskih usluga Hrvatska je blago nazadovala sa 14. na 15. mjesto. Od 2015. godine, kada je započelo mjerenje u okviru Indeksa digitalnog gospodarstva i društva za Hrvatsku, Hrvatska je ostvarila kontinuirani napredak, no još uvijek se u većini područja nalazi ispod prosjeka EU.

*Sukladno gore navedenom, nameće se zaključak kako je pri razvoju i implementaciji novih digitalnih rješenja na nacionalnoj razini potrebno voditi računa o poštivanju europskih standarda i normi te, gdje je to moguće, potencijalno koristiti već izrađena digitalna rješenja / komponente rješenja koji se pružaju na razini EU. Ovime se, s jedne strane, olakšava razvoj novih digitalnih usluga, dok se s druge strane osigurava transparentnost i ujednačenost javnih usluga država članica EU-a, te posljedično smanjenje prepreka s kojima se državljani jedne države članice mogu susresti prilikom korištenja prekograničnih javnih usluga. Pritom se za mjerenje napretka mogu koristiti standardi usvojeni na europskoj razini radi lakše usporedivosti i praćenja razvoja.*

Hrvatska ima usvojen niz zakona i propisa kojima se uređuje rad javnih tijela, u ovom slučaju županijskih uprava, odnosno definiraju se standardi za provedbu poslovnih procesa i njihovu prilagodbu digitalnim rješenjima. Pritom je važno naglasiti kako se zakonska regulativa sporije mijenja u odnosu na digitalna rješenja i teško prati u stopu novitete u upravljanju, pa je često smatrana otegotnim faktorom u digitalnoj transformaciji javnih uprava. U tom kontekstu, dan je pregled relevantnih i važećih akata u RH:

- **Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/09)**

Donesena temeljem Zakona o sustavu državne uprave, Uredba o uredskom poslovanju uređuje uredsko poslovanje u tijelima državne uprave odnosno važnije u tijelima i službama jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnim osobama koje imaju javne ovlasti. U pogledu digitalizacije domene uredskog poslovanja, Uredba omogućuje građanima i tvrtkama komunikaciju i razmjenu dokumenata s javnopravnim tijelima elektroničkim putem. Uredba definira osnovne pojmove elektroničke isprave i dokumenta te određuje postupanje s pismenima u elektroničkom obliku (primitak, obradu, otpremu, arhiviranje). Iako prepoznaje određene aspekte digitalizacije



uredskog poslovanja, Uredba, uzimajući u obzir činjenicu da je usvojena 2009. godine, ne ide u korak s razvojem tehnologije i mogućnostima koje ista danas nudi tijelima javne uprave pri pružanju digitalnih usluga.

Prijedlog nove Uredbe objavljen je na portalu e-Savjetovanja u lipnju 2019. Te je nakon više od dvije godine nova uredba i usvojena u srpnju 2021. Godine. Već u članku 3. se navodi da *javnopravna tijela međusobno te s fizičkim i pravnim osobama službeno dopisivanje obavljaju primarno elektroničkim putem*.<sup>9</sup> Navedeno ukazuje na nastojanje zakonodavca da dalje digitalizira uredsko poslovanje odnosno uvede obvezno korištenje informatičkih sustava u rad javne uprave. U tom kontekstu najzanimljivija je glava VIII Uredbe koja govori o informacijskom sustavu uredskog poslovanja te propisuje i tehničke specifikacije sustava. Važno je napomenuti obvezu usklađivanja s tehničkim specifikacijama elektroničkog sustava najkasnije do 1. siječnja 2023. godine.

- **SPEUP – Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja**

Uredba o uredskom poslovanju u svojem članku 75. navodi da će *uredsko poslovanje u elektroničkom obliku urediti standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja čelnici središnjih tijela državne uprave nadležni za poslove opće uprave i informatičko poslovanje*.<sup>10</sup> Sukladno navedenom, Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) donio je 2010. godine tadašnji Središnji državni ured za e-Hrvatsku u cilju definiranja specifikacija funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva sustava za elektronički podržano uredsko poslovanje s kojima se trebaju uskladiti različita aplikativna rješenja za podršku uredskom poslovanju u javnopravnim tijelima. SPEUP-om su opisani procesi uredskog poslovanja prema Uredbi o uredskom poslovanju, te isti predstavlja praktični alat koji pomaže javnopravnim tijelima i dobavljačima aplikativnih rješenja da brže i efikasnije uspostave funkcionalnosti elektronički podržanog uredskog poslovanja. Kada javnopravno tijelo pristupi integraciji elektroničkog uredskog poslovanja koristit će generičke komponente Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja koje će biti potrebno prilagoditi vlastitom okruženju, vodeći pritom brigu o zahtjevima za procesnu, semantičku i tehnološku interoperabilnost.

- **Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05)**

Zakonom se uređuje pravo fizičkih i pravnih osoba na uporabu elektroničke isprave u svim poslovnim radnjama i djelatnostima te u postupcima koji se vode pred tijelima javne vlasti u kojima se elektronička oprema i programi mogu primjenjivati u izradi, prijenosu, pohrani i čuvanju informacija u elektroničkom obliku, pravna valjanost elektroničke isprave te uporaba i promet elektroničkih isprava. Osobito, u svojem članku 2., Zakon navodi kako *elektronička isprava ima istu pravnu snagu kao i isprava na papiru, ako se njena uporaba i promet provode u skladu s odredbama Zakona*.<sup>11</sup> Zakon je u hrvatski pravni sustav uveo pojam elektroničke isprave, koju definira kao *jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani (izrađeni pomoću računala i drugih elektroničkih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži svojstva kojima se utvrđuje izvor (stvaratelj), utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu*, te za koju dalje razrađuje njezinu uporabu i

<sup>9</sup> Uredba o uredskom poslovanju (NN 75/2021) . [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_07\\_75\\_1415.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_75_1415.html)

<sup>10</sup> Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/09) - [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_01\\_7\\_171.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_01_7_171.html)

<sup>11</sup> Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05) - <https://www.zakon.hr/z/272/Zakon-o-elektroni%C4%8Dkoj-ispravi>



promet. Zakonom je također definiran pojam i korištenje elektroničkog potpisa kao naprednog elektroničkog potpisa kojim se pouzdano jamči identitet potpisnika, u kontekstu izrade i razmjene elektroničkih isprava.

- **Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (NN 62/17)**

Zakonom je u hrvatski pravni poredak uvedena Uredba (EU) br. 910/2014 (tzv. *Uredba eIDAS*). Jedan od ciljeva Uredbe jest uklanjanje postojećih prepreka u prekograničnom korištenju sredstvima elektroničke identifikacije koja se koriste u državama članicama za autentikaciju - osigurati da pri pristupu prekograničnim online uslugama koje nude države članice postoji mogućnost sigurne elektroničke identifikacije i autentikacije. Uredbom se utvrđuju uvjeti pod kojima države članice priznaju sredstva elektroničke identifikacije fizičkih i pravnih osoba koja su obuhvaćena prijavljenim sustavom elektroničke identifikacije druge države članice, utvrđuju pravila za usluge povjerenja, posebno za elektroničke transakcije i uspostavlja pravni okvir za elektroničke potpise, elektroničke pečate, elektroničke vremenske žigove, elektroničke dokumente, usluge elektroničke preporučene dostave i usluge certificiranja za autentikaciju mrežnih stranica. Osobito, Uredbom je provedeno izjednačavanje pravnih učinaka kvalificiranog elektroničkog potpisa s vlastoručnim potpisom (*čl. 25 - Kvalificirani elektronički potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis.*)<sup>12</sup>

- **Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)**

Zakon uređuju pravila na temelju kojih tijela državne uprave i druga državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje imaju javne ovlasti, u okviru djelokruga utvrđenog na temelju zakona, postupaju i rješavaju u upravnim stvarima.

U kontekstu digitalizacije upravnog postupka, Zakon između ostalog predviđa da stranke mogu elektroničkim putem podnijeti zahtjev za pokretanje postupka ili odustati od istog, dokazivanje se može izvoditi ispravama u elektroničkom obliku, podnesci se javnopravnom tijelu mogu dostaviti u obliku elektroničke isprave, te da javnopravna tijela i stranke te druge osobe koje sudjeluju u postupku mogu komunicirati i u elektroničkom obliku. Također, Zakon navodi da se dostava može obavljati elektroničkim putem na zahtjev ili uz izričit pristanak stranke, kao i da se obavješćivanje u postupku može obavljati elektroničkim putem.

- **Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 61/18, 98/19)**

Zakon, čije su posljednje izmjene stupile na snagu 1.1.2020. godine, uređuje zaštitu i obradu javnog dokumentarnog i arhivskog gradiva, dostupnost i korištenje gradiva u arhivima, zaštitu privatnog arhivskog gradiva, javnu arhivsku dužnost te nadležnost i djelatnost arhiva. Zakon, između ostalog, ima za cilj podržati tijela javne vlasti u stvaranju i očuvanju javnog dokumentarnog gradiva o svojoj djelatnosti te pridonijeti povjerenju javnosti u njihov rad, kao i povećati dostupnost i iskoristivost informacija sadržanih u javnom dokumentarnom i arhivskom gradivu te osigurati stvaranje, čuvanje i pretvorbu dokumentarnog i arhivskog gradiva u digitalni oblik.

- **Pravilnik o upravljanju dokumentarnim gradivom izvan arhiva (NN 105/20)**

---

<sup>12</sup> Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910>



Ministarstvo kulture i medija donijelo je, na temelju članka 6. stavka 2. Zakona o arhivskom gradivu i arhivima, Pravilnika o upravljanju dokumentarnim gradivom izvan arhiva. Pravilnikom se uređuju uvjeti i način stvaranja, čuvanja i zaštite, obrade, vrednovanja, odabiranja, pretvorbe, korištenja i izlučivanja dokumentarnog gradiva, predaja arhivskog gradiva nadležnom arhivu te propisana stručna osposobljenost za obavljanje poslova u upravljanju dokumentarnim gradivom. Osobito, Pravilnik propisuje da se *sve jedinice dokumentarnog gradiva u posjedu stvaratelja moraju nalaziti u uređenom informacijskom sustavu za upravljanje gradivom, biti identificirane u njemu i dostupne osobama koje imaju pravo pristupa podacima koje gradivo sadrži.*<sup>13</sup> Također, Pravilnik utvrđuje načela pretvorbe gradiva u digitalni oblik, na način da su očuvani autentičnost, cjelovitost, vjerodostojnost podrijetla, čitljivost i povjerljivost gradiva tijekom pretvorbe i nakon pretvorbe u obliku u koji je pretvoreno.

- **Zakon o tajnosti podataka (NN 79/07, 86/12), Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18), i Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07)** stvaraju pravni okvir za:
  - Klasifikaciju podataka, stupnjeve tajnosti i postupanje s klasificiranim i neklasificiranim podacima, postupak klasifikacije i deklasifikacije, pristup klasificiranim i neklasificiranim podacima, te za njihovu zaštitu,
  - Zaštitu pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodno kretanje takvih podataka, te
  - Utvrđivanje pojmova, mjera i standarda informacijske sigurnosti, područja informacijske sigurnosti te nadležna tijela za donošenje, provođenje i nadzor mjera i standarda informacijske sigurnosti.

- **Standard razvoja javnih e-usluga u Republici Hrvatskoj - smjernice**

Vlada Republike Hrvatske usvojila je u travnju 2021. godine dokument Standard razvoja javnih e-usluga u Republici Hrvatskoj - smjernice,<sup>14</sup> kojima se definiraju i detaljno opisuju obvezni elementi e-usluga, standardizirani proces upravljanja e-uslugom te Katalog Standarda e-usluge.

U prvom dijelu dokumenta definirani su obvezni elementi koje svaka javna e-usluga u Republici Hrvatskoj mora sadržavati, te su navedena načela, odnosno standardi, razvoja e-usluge koji osiguravaju da su tijekom procesa upravljanja životnim ciklusom e-usluge (od njezinog dizajna, preko razvoja IT sustava koji ju podržava do implementacije i pružanja krajnjim korisnicima) obuhvaćeni svi elementi e-usluge i definirane sve karakteristike e-usluge.

Standard definira 13 ključnih standarda razvoja, odnosno načela:

1. *Identificirajte i shvatite korisničke potrebe i ograničenja*
2. *Riješite životnu/poslovnu situaciju*
3. *Omogućite usklađeno i objedinjeno korisničko iskustvo*
4. *Učinite uslugu jednostavnom za korištenje*
5. *Razvijajte uslugu koju svi mogu koristiti*
6. *Uspostavite multidisciplinarni tim*
7. *Definirajte parametre uspješnosti e-usluge i pratite zadovoljstvo korisnika*
8. *Popularizirajte korištenje e-usluge*
9. *Razvijte i održavajte pouzdanu uslugu*
10. *Koristite već uspostavljene komponente*
11. *Odaberite odgovarajuće alate, tehnologije i otvorene standarde*

<sup>13</sup> Pravilnik o upravljanju dokumentarnim gradivom izvan arhiva (NN 105/20) - [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_09\\_105\\_1963.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_09_105_1963.html)

<sup>14</sup> <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//2016/Sjednice/2021/Travanj/54%20sjednica%20VRH//54%20-%207%20a%20Standard.docx>





12. Razvijte sigurnu uslugu koja štiti privatnost i sigurnost korisnika

13. Podržite javnu upravu u digitalnoj naobrazbi

U drugom dijelu Standarda predstavlja se standardizirani proces upravljanja e-uslugom: od identifikacije potreba korisnika do razvoja i implementacije e-usluga, a sve s ciljem da se e-usluge u Republici Hrvatskoj odvijaju u skladu sa Standardom razvoja e-usluga.

Naposljetku, treći dio dokumenta sadrži Katalog standarda koji definira skupove standarda kojih se potrebno pridržavati prilikom razvoja i implementacije e-usluge te služi kao podloga Standardu e-usluga i procesu upravljanja e-uslugom.

*Iako zakonska regulativa RH ne prati u potpunosti razvoj trendova digitalizacije javnih usluga i organizacija, ipak su vidljivi pozitivni pomaci. Uredba o uredskom poslovanju se u tom kontekstu može smatrati kočničarem daljnjeg razvoja obzirom na zastarjelost, ali istovremeno mogu se očekivati pomaci u smjeru njene modernizacije. Zakon o općem upravnom postupku također može biti ograničavajući faktor u izradi IT rješenja, obzirom na uski okvir koji predviđa, ali isto tako omogućava digitalnu komunikaciju, pa je alate potrebno prilagoditi zakonu, a ne obrnuto.*

*Zakonsko omogućavanje korištenja digitalnog potpisa i elektroničke isprave, već se uspješno implementiralo u županiji, ali je potrebno osigurati veću upotrebu među privatnim i drugim javnim subjektima kako bi se maksimiziralo korištenje. Navedeno je već uvelike olakšalo rad županijskoj upravi, o čemu će više biti govora u kasnijoj analizi. Uz navedeno, uklanjanje postojećih prepreka u prekograničnom korištenju sredstvima elektroničke identifikacije svakako je zakonski novitet, pa je potrebno voditi računa o poštivanju ovih normi pri digitalizaciji, obzirom na značajan broj stranih državljana koji iz privatnih (dvojna državljanstva) ili poslovnih razloga (primjerice vlasnici nekretnina) imaju potrebu komuniciranja s javnim tijelima.*

*Sva korespondencija sa strankama u postupku, važna je informacija i može poslužiti za donošenje odluka, pa je potrebno osvijestiti važnost i vrijednost koje informacije prikupljene u radu javnog tijela imaju za bolje upravljanje. Time na važnosti svakako dobiva i proces pohrane odnosno arhiviranja tih informacija na način da budu dostupnije i korisnije, a čemu digitalni alati svakako mogu pomoći. Završno, doneseni Standard razvoja javnih e-usluga u RH mora biti nit vodilja u izadi novih e-usluga i poboljšanju postojećih kako bi se osigurali najviši standardi.*

### 3.3. Međunarodni primjeri dobre prakse

Pametna županija („smart county“) predstavlja definirano geografsko područje u kojem se visoke tehnologije, prvenstveno informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), integriraju s područjima



uprave, industrije, transporta i energije. Takva županija naglasak stavlja na razvoj sektora informacijsko-komunikacijskih tehnologija, koji je ujedno jedan od najznačajnijih sektora u vidu ostvarivanja potpora putem natječaja financiranih sredstvima EU-a. Pametne županije digitalnom transformacijom teže postići višestruke rezultate, neki od kojih su digitalizacija procesa i alata koje županija koristi, veća agilnost i učinkovitost, fleksibilnost, konkurentnost, održivost, digitalna transparentnost, te razvoj novih i optimizacija postojećih e-usluga županije kako bi iste bile korisnicima dostupnije i jednostavnije za korištenje. Ipak, digitalna transformacija (bilo da se radi o digitalizaciji usluga prema građanima i poslovnim subjektima, ili o digitalizaciji internih postupaka i procesa u tijelima javne uprave), dugotrajan je i složen proces. U tekstu niže prikazano je nekoliko primjera strateškog promišljanja digitalne transformacije u međunarodnom okruženju. Navedeni primjeri odabrani su kako bi se ilustrirao pristup razvoju i implementaciji strategije digitalne transformacije na regionalnoj razini u tri vrlo različite zemlje Europske unije, ali koje su sve ostvarile rezultate iznad prosjeka EU u izdanju DESI indeksa za 2020. godinu.

- **E-Government strategija Bavarske - *Montgelas 3.0***

Bavarska (punim imenom Slobodna Država Bavarska) smještena je na jugoistoku Njemačke te je površinom (preko 70.000 km<sup>2</sup>) najveća savezna država Njemačke, s gotovo 13 milijuna stanovnika. Digitalizacija Bavarske sastoji se od nekoliko inicijativa koje za cilj imaju proširenje širokopojasne mreže, sigurnost podataka te daljnji razvoj e-Uprave (*e-Government*).

Bavarska je tako donijela strategiju *Montgelas 3.0*<sup>15</sup> koja, u bliskoj suradnji s bavarskim općinama, definira ključne zakonodavne, tehničke i organizacijske preduvjete za digitalizaciju svih administrativnih usluga. Zakonodavni okvir u strategiji čini bavarski Zakon o e-Upravi, organizacijski preduvjeti regulirani su Paktom o e-Upravi, dok tehničku komponentu u strategiji predstavlja BayernPortal. Strategija je proizašla iz dotadašnje suradnje državne vlasti i vodećih udruga u kojima su okupljene bavarske općine, a 2014. godine navedeni dionici su potpisali spomenuti Pakt o e-Upravi kojim se dodatno potiče suradnja između lokalnih i državnih vlasti te povezivanje njihovih usluga. BayernPortal je središnja platforma bavarske e-Uprave te predstavlja jedinstvenu kontaktnu točku za usluge koje se pružaju na razini savezne države i općina. Na portalu 1.900 bavarskih općina nudi svoje online usluge, a korisnicima je dostupno preko 2.600 obrazaca te pristup 150 online usluga. Na portalu je registrirano preko 300.000 građana, a mjesečno ga posjećuje oko 250.000 posjetitelja. Neke od usluga koje su dostupne Bavarcima su *Bayern-ID* - digitalna osobna iskaznica koja služi sigurnoj autentifikaciji građana, sigurni digitalni poštanski pretinac za pohranu dokumenata te mogućnost elektroničkog plaćanja svih administrativnih usluga.

- **Digitalna agenda Grada Beča 2025 (*Digital Agenda Vienna 2025*)**

Beč je, kao glavni grad Austrije, ujedno i jedna od devet austrijskih saveznih država te predstavlja ekonomsko, političko i kulturno središte Austrije. Iako je površinom najmanja savezna država, prema broju stanovnika Beč je na prvom mjestu (1,8 milijuna stanovnika, a čak 2,4 milijuna na širem gradskom području), te je dodatno administrativno podijeljen na 23 kotara.

Grad Beč je 2019. godine usvojio strategiju *Digital Agenda Vienna 2025* koja kao svoje ključne ciljeve ističe: postavljanje okvira za dugoročnu strategiju transformacije Beča u "glavni grad za digitalizaciju",

<sup>15</sup> <https://www.stmfh.bayern.de/digitalisierung/montgelas3/>



pravilno iskorištavanje novih tehnologija kako bi se ispunili ciljevi Okvirne strategije *Smart City Vienna 2050*, jačanje IKT sektora te uključivanje građana Beča u unaprjeđenje usluga koje im grad pruža.

Strategija je podijeljena u sedam glavnih područja:

- *Sigurnost* - prioritiziranje povjerenja građana u gradske usluge i IKT sustav, te zaštitu podataka;
- *Usluge* - pronalazak i implementacija tehnologije u postojeće gradske usluge i njihova digitalizacija, razvoj središnjeg portala za elektroničke usluge;
- *Znanje* - kontinuirano ulaganje u razvoj kompetencija i znanja koja su preduvjet za ostvarenje ciljeva digitalne agende, približavanje digitalnih znanja svim građanima, modernizacija znanstveno-obrazovnih ustanova te uključivanje IKT sektora u obrazovanje;
- *Svijet rada 4.0* - daljnje unaprjeđenje obrazovnih programa koji se tiču digitalizacije, solidarnost u digitalnom svijetu, podrška poduzetnicima u digitalizaciji svojeg tradicionalnog oblika poslovanja;
- *Poslovanje* - stvaranje poslovnog okruženja koje će privući međunarodne IT tvrtke i startupove, razvoj *DigitalCity.Wien* mreže koja će poticati inovacije;
- *Infrastruktura* - kontinuiran razvoj digitalne infrastrukture, uklanjanje zapreka pristupu gradskim uslugama i informacijama;
- *Upravljanje* - uspostavljanje organizacijske strukture koja omogućava uspješno planiranje, implementaciju i vodstvo u procesu digitalizacije, osiguravanje integriranog pristupa digitalizaciji u svim administrativnim jedinicama.

- **Digitalna strategija Okruga Južni Dublin 2020 - 2023**

Okrug Južni Dublin nastao je 1994. godine teritorijalnim preustrojem Dublina. Broji preko 270,000 tisuća stanovnika te je treći najmnogoljudniji okrug u Irskoj. Obuhvaća južni dio Dublina s njegovim predgrađem te rubne ruralne dijelove nadomak glavnog grada, ukupne površine nešto više od 200 km<sup>2</sup>.

Vijeće Okruga Južni Dublin usvojilo je strategiju pod imenom *South Dublin Digital Strategy 2020 - 2023*, tematski podijeljenu u 4 glavne cjeline:

- *Digitalne usluge* - strategija u ovom dijelu naglašava usvajanje načela "prvo digitalno" (*eng. digital first*) prilikom pružanja usluga građanima, te daljnje ulaganje u razvoj i unaprjeđenje elektroničkih usluga koje su jednostavne i pristupačne za korištenje;
- *Digitalna infrastruktura* - u ovom strateškom području okrug ističe važnost osiguravanja podrške pri razvoju brze širokopojasne mreže, kao i cjelokupne digitalne infrastrukture koja je preduvjet za pružanje efikasnijih usluga, poticanje inovacija i ekonomskog rasta te povećanje suradnje i uključenosti svih dionika procesa digitalizacije;
- *Digitalna ekonomija* - strategija u ovom dijelu naglašava važnost poticanja *online* trgovine, osobito među mikro, malim i srednjim poduzetnicima, kao i ulaganje u infrastrukturu za pružanje podrške lokalnim inovativnim poduzetnicima;
- *Digitalne vještine* - ova tema ističe važnost postizanja što veće uključenosti i angažmana populacije u digitalnom opismenjivanju, kroz programe cjeloživotnog obrazovanja u području digitalnih tehnologija za lokalnu zajednicu.

Strategija je usklađena sa zakonodavnim i strateškim okvirom na nacionalnoj razini koji uključuje Nacionalnu digitalnu strategiju Irske, inicijativu *The National Broadband Plan*, IKT strategiju za javne usluge te Digitalnu strategiju za škole.



Gore navedeni međunarodni primjeri digitalne transformacije ukazuju na nekoliko ključnih lekcija koje se mogu izvući iz predstavljenih strateških dokumenata koji, iako različitog opsega i sadržaja, nude i sljedeće zajedničke odrednice:

- **Strategija kao podloga i okosnica digitalne transformacije** - u sva tri primjera vidljiva je važnost sastavljanja i usvajanja strateškog dokumenta koji jasno ocrta prioritete transformacije, uloge i odgovornosti dionika te koristi koje će se ostvariti njezinom implementacijom za život pojedinca.
- **Usklađenost s relevantnim pravnim i strateškim okvirom** - kako bi proces digitalne transformacije bio uspješan, dosljedan i vertikalno integriran, nužno je osigurati njegovu usklađenost s ostalim inicijativama iz ove domene (kako na nacionalnoj razini, tako i na razini Europske Unije), te sa svim relevantnim zakonodavnim aktima. U tom kontekstu, ključno je osigurati komunikaciju s centralnom državom koja upravlja procesima digitalizacije kako bi se osigurala konzistentnost i unificiranost rješenja.
- **Ulaganje u digitalnu infrastrukturu** - digitalna infrastruktura predstavlja jedan od ključnih preduvjeta za digitalizaciju procesa i usluga tijela javne uprave, te je ulaganje u istu važna aktivnost koju strateški dokument mora predvidjeti.
- **Važnost kontinuirane edukacije** - naposljetku, neizostavno je istaknuti važnost kontinuiranog unaprjeđenja digitalnih kompetencija, odnosno edukacije svih dionika u procesu digitalizacije - kako u pogledu provođenja specijaliziranih obrazovnih programa za stanovnike koji će unaprijediti digitalnu pismenost te približiti korištenje digitalnih usluga širem krugu korisnika, tako i u osiguravanju primjerene edukacije za djelatnike samih tijela javne uprave.
- **Postojanje centralne točke** - s ciljem efikasnije komunikacije s korisnicima javnih usluga praksa izrade centralne fokalne točke pokazala se kao dobro rješenje. Platforma za građane, one-stop-shop koji će na jednom mjestu okupiti što je moguće više informacije i usluga te ih na korisniku prilagođen način prezentirati uspješan je način komuniciranja i uključivanja korisnika.



## 4. Analiza stanja

### 4.1. Arhitektura digitalnog sustava

Digitalni sustav određene organizacije mora biti dobro posložen kako bi se njime efikasno upravljalo. On je svojevrsna kralježnica funkcioniranja svake organizacije, koja se sastoji od niza povezanih, a opet neovisnih dijelova, kralježaka, koji osiguravaju fleksibilnost sustava i njegovu punu funkcionalnost. U nastavku je napravljena analiza sustava u dijelu infrastrukturnog obuhvata (1), korištenja digitalnih alata, aplikacija i sustava (2) te upravljanja podacima (3) kao svojevrsnim neuronima sustava, s fokusom na njihovu sigurnost.

#### 4.1.1. Hardverska infrastruktura

Jedan od ključnih segmenata digitalne transformacije je svakako digitalna infrastruktura koju županija posjeduje. Hardverska infrastruktura je za potrebe izrade ove analize podijeljena na mrežnu infrastrukturu i uredsku opremu, kako bi se obuhvatio cjelokupni segment hardvera županijske uprave.

##### 4.1.1.1. Mrežna infrastruktura

Županija ne posjeduje vlastitu mrežnu infrastrukturu odnosno WAN (Širokopojasnu mrežu), već koristi dostupne komercijalne mrežne usluge kojima povezuje sve geografski udaljene urede/lokacije na kojima županija pruža svoje usluge, njih ukupno 35. Lokacije su povezane putem MPLS tehnologije, a premda je MPLS tehnologija primjerena potrebama Županije bilo bi dobroosigurati rezervnu opciju spajanja, obzirom da u slučaju problema s MPLS sustavom, udaljene lokacije ne mogu obavljati svoj posao odnosno ne mogu se spojiti na servere koji se nalaze na centralnoj lokaciji te može doći do zastoja u radu nekih ureda Županije.

Centralna lokacija u kojoj se nalazi ključna mrežna infrastruktura je u Puli na adresi Flanatička 29. Na lokaciji se nalaze aplikativni, domenski, mail serveri kao i većina opreme koja čini računalnu mrežu Županije. Također na lokaciji Riva 8 u Puli se nalazi oprema i serveri na kojima se provodi backup pa se navedeno također smatra važnim dijelom mrežne opreme. Backup se provodi na svim ključnim aplikacijama kao i sustavima što je detaljno opisano u internom dokumentu "2019\_IŽ - Tehnička dokumentacija Backup i Replikacijskog sustava". Nadalje održavanje aplikacija i sustava vrše vanjski partneri s kojima županija ima potpisane ugovore o aplikativnom i sistemskom održavanju, a o čemu će više biti riječi u nastavku analize vezano uz upravljanje sustavom. U ovom dijelu treba napomenuti kako županijska uprava ne testira napravljeni backup što predstavlja svojevrsni rizik u upravljanju Županija je navedenog rizika svjesna te će pristupiti otklanjanju istoga.

Županija posjeduje 34 fizička servera kao i 80 virtualnih<sup>16</sup> servera na kojima su lokalizirane aplikacije i sustavi kojima se Županija koristi. Također za ključne aplikacije i sustave županija koristi klaster servera koji omogućuju osiguranje kontinuiteta rada, eng. failover, odnosno u slučaju da jedan od servera zakaže, drugi u klasteru može preuzeti radno opterećenje bez zastoja i bez potencijalnih gubitaka podataka.

---

<sup>16</sup> Virtualni server - server koji je postavljen metodom virtualizacije na fizičkom serveru, radi boljeg iskorištavanja resursa fizičkog servera. Obično više lokalnih servera može se virtualizirati na jednom fizičkom. U županiji su virtualizirani i upravljani pomoću Hyper V aplikacije



Trenutno postojeća serverska oprema je prosječno stara 7 godina te se održava putem ugovora o održavanju s vanjskom tvrtkom (Ugovor o produženom jamstvu). Obzirom na dotrajalost infrastrukture, potrebno je u razmotriti zamjenu postojeće serverske infrastrukture te detaljnom analizom odlučiti koji je način zamjene mrežne opreme (kupovina vlastitih servera, serveri u oblaku ili najam fizičke serverske opreme) optimalno za Županiju. Pritom je važno napomenuti kako je prilikom infrastrukturnog opremanja (nabavke servera i ostale mrežne opreme) kao i uzimanja vanjskih partnera za usluge održavanja infrastrukture potrebno je provesti analizu i procjenu rizika za navedene usluge, obzirom da županija obavlja javnu dužnost te radi s podacima koji su bitni za druga javna i privatna tijela odnosno fizičke i pravne osobe.

U okviru analize infrastrukture napravljen je i pregled server soba te je utvrđeno da server sobe u kojima županija čuva svoju mrežnu opremu ne zadovoljavaju minimalne tehničke i standardne uvjete. Županija bi trebala naći adekvatnu lokaciju i sobu prilagoditi uvjetima koji su u skladu sa dobrim praksama za čuvanje i održavanje opreme. Važno je naglasiti ozbiljnost problema budući da Županija posjeduje veliki broj servera koji omogućuju kontinuiran i nesmetan rad javnih tijela te trenutna server soba predstavlja rizik za Županiju. Adekvatna server soba bi također indirektno omogućila budući razvoj cjelovitog informacijskog sustava i novih usluga koje će se razvijati.

Tablica 1. Serveri u vlasništvu Županije

Naziv servera	broj
ProLiant BL460c Gen8	12
ProLiant BL460c Gen9	8
ProLiant DL320s G1	1
ProLiant DL360 G5	1
ProLiant DL380 Gen10	1
ProLiant DL380p Gen8	1
ProLiant ML310e Gen8 v2	7
ProLiant ML350 G6	2
ProLiant ML350 Gen9	1
Virtualni serveri	80

#### 4.1.1.2. Uredska oprema

Temeljem izvršene analize računala kojima se koriste zaposlenici osnovni zaključak je kako osnovna oprema, nije zastarjela ali je potrebno periodično mijenjanje kako bi se postigla optimalna starost svih računala koja se koriste u Županiji. Također serverska oprema je pred krajem funkcionalnog radnog vijeka te je potrebno kroz dvije godine zamijeniti serversku infrastrukturu. U županiji nema propisanih politika i procedura kojima bi bilo definirano upravljanje hardverom te u kojima bi bili opisani postupci nabavke hardvera, specifikacije hardvera, upravljanje cjeloživotnim vjekom uređaja i slično. Utvrđeno je kako županija ima preko 60 modela različitih računala, što nikako nije optimalno, većina nije prijenosna što onemogućuje odnosno otežava rad s udaljene lokacije kao i mobilnost zaposlenika, što



se pokazalo izuzetno bitnim u trenutnoj pandemijskoj situaciji. Trenutno IŽ raspolaže sa 115 računala podešenih za udaljeni rad. Približno 70 prijenosnih računala se svakodnevno koristi za rad od kuće dok svaki zaposlenik, da bi mu/joj bio odobren rad od kuće, a koristi informacijski sustav Županije dobiva prijenosno računalo podešeno za dislocirani rad sa svim potrebnim funkcionalnostima. Izuzetak su službenici iz područja prostornog uređenje i gradnje koji za svoj posao koriste vanjske sustave npr. eDozvola kojemu je moguće pristupiti i sa računala koja nisu domenska. Premda je opis posla kod većine zaposlenika vezan uz ured, uzevši u obzir današnje trendove dislociranog rada (eng. remote work) uzrokovanih pandemijom, ali i učestalosti potrebu terenskog rada potrebno je povećati ovaj udio jer je za očekivati da će dislocirani rad postati novi standard u nadolazećem razdoblju pa je potrebno stvoriti tehničke preduvjete za njegovo nesmetano funkcioniranje.

Jedna od opcija je uvesti “docking” stanice te svim zaposlenicima osigurati prijenosna računala koja se spajaju na stanicu i postaju zapravo fiksna računala sa spojenim perifernim uređajima (monitori, tipkovnice, miševi i ostalo) a istovremeno omogućavaju fleksibilnost rada. Županija za VPN<sup>17</sup> spajanje koristi Microsoft DirectAccess tehnologiju.

Prema provedenom istraživanju među zaposlenicima županije, njih 20% smatra kako razina osobne informatičke opreme (računala, pisači, periferni uređaji) kojom se koriste nije adekvatna te kako bi ju trebalo unaprijediti dok njih 78% smatra kako je oprema primijenjena potrebama, dok samo 2% zaposlenika smatra kako je oprema koju koriste iznadprosječna. Isto tako 44% zaposlenika smatra kako im mobilni uređaji ne koriste u radu te njih 46% koristi mobilne uređaje samo za komunikaciju (pozive, mail) dok 10% koristi mobilne uređaje za rad i analizu.

Računala koja zaposlenici trenutno zadužuju nisu standardizirana te bi bilo poželjno kada bi se svake godine isti iznos sredstava iz proračuna izdvajao za nabavku novih računala. Isto tako bilo bi dobro kada bi se u petogodišnjem ciklusu nabavke računala uspjela zamijeniti sva računala. Planska nabava računala bi Županiji omogućila veću “polugu” u pregovorima s dobavljačima što bi rezultiralo uštedom za Županiju kao i standardiziranom opremom koju je lakše održavati. Trenutni zakon o javnoj nabavi uvelike onemogućava korištenje ovakvog pristupa pa je potrebno ovakva nastojanja prilagoditi zakonskim procedurama.

Analizom je utvrđeno kako ne postoje procedure i politike upravljanja Informatičkom imovinom kako bi se standardiziralo procese nabave, upravljanja i otpisa IT imovine što bi u konačnici rezultiralo većom transparentnošću i efikasnijom nabavom. Iako nema formalno propisanih specifikacija (u proceduri ili politici) neformalni minimalni tehnički uvjeti pojedinog računala su sljedeći: I5 Processor, 8 GB RAM, 256 GB SSD. Trenutno prema popisu IT imovine u Županji postoji ukupno 396 osobnih računala različitih modela i različitih proizvođača te su niže u tablici navedeni najzastupljeniji modeli.

Tablica 2. Modeli i zastupljenost osobnih računala

Model računala	broj
10TX003PCR	43
ESPRIMO Q558	25
HP ProDesk 600 G2 SFF	53

<sup>17</sup> VPN ili Virtual Private Network, omogućuje stvaranje sigurne veze s drugom mrežom putem Interneta.



HP ProDesk 600 G3 SFF	38
MS-7A15	21
OptiPlex 3070	63
Ostalih 63 modela računala zajedno	153

Važno je napomenuti kako su sva računala spojena na lokalne domenske severe (DNS) županije te se centraliziranim putem upravlja računalima i postavkama istih. Računala se preko domenskih servera (DNS-a) i MLPS veze spajaju na centralnu lokaciju na kojoj se nalaze svi sustavi i aplikacije. Lokalno na računalu nema instaliranih sustava ili aplikacija izuzev operacijskog sustava.

Županija nema ujednačen sustav upravljanja nad radom pisača, jedan dio pisača se nalazi na print serverima dok se lokalni pisači, radi specifičnosti upotrebe, ne nalaze na istima. Potrebno je konsolidirati ispisno rješenje kako bi se optimizirali troškovi nabavke zamjenskog materijala, kako bi se nadzirao sadržaj koji se ispisuje te kako bi se smanjili troškovi održavanja.

#### 4.1.2. Digitalni alati u radu

Županija koristi Microsoft Dynamics AX 2012, softversko ERP rješenje kao centralno IT rješenje na koje se nadovezuju i ostale *custom made* aplikacije. ERP rješenje je implementirano od strane vanjskog izvođača u 2018. godini. Izuzev centralnog ERP rješenja Županija je implementirala brojne *custom made* aplikacije koje se nadovezuju na ERP sustav kako bi se poboljšali procesi, unaprijedila usluga koja se nudi korisnicima te izvršilo usklađivanje sa zakonskim procedurama. Neke aplikacije su specifično napravljene kako bi se omogućila digitalizacija usluga za krajnjeg korisnika (eksterne) dok su neke napravljene i implementirane kako bi poboljšale procese Županije (interne), poput "e-Uprave" - DMS rješenja koje je razvijeno u suradnji s vanjskim partnerom IN2. Važno je navesti kako su sve aplikacije i sustavi lokalizirani na serverima koje posjeduje županija dok aplikativno i sistemsko održavanje vrši IN2, vanjski partner s kojim Županija ima potpisan ugovor.

U nastavku slijedi popis svih aplikacija koje županija koristi, s kratkim opisom njihovih funkcionalnosti. Veći naglasak je stavljen na ERP sustave i DMS (eUprava) dok su eksterne usluge (e-usluge) promatrane sa strane korisničkog iskustva, i analizirane u nadolazećim poglavljima. Završno analizirane su i ostale aplikacije koje županija koristi u radu odnosno sustavi - poput operativnih sustava na računalima zaposlenika.

##### 4.1.2.1. ERP Moduli

Vlasništvo aplikacija/sustava: Županija

Održavanje: BIND IoT d.o.o. (Vanjski partner)

IT Infrastruktura: Županija

- **Proračunsko računovodstvo**

Navedena aplikacije predstavlja sastavni dio (modul) ERP sustava Microsoft Dynamics AX 2012 te služi podršci Proračunu i financijsko-računovodstvenim funkcijama i omogućava integraciju s *custom made* aplikacijama. Glavne karakteristike odnosno funkcionalnosti su automatsko učitavanje i





obračunavanje faktura iz eOvjere (također *custom made* aplikacija), rasknjižavanje izvoda po uplatnim računima, implementacija proračunske klasifikacije koja omogućava bolje izvještavanje i *online* integraciju s drugim aplikacijama, registar nabavnih ugovora, blagajničko poslovanje, podrška poslovima javne nabave i praćenja registra ugovora i realizacije plana nabave, podrška poslovima dugotrajne imovine te koncesijama i ostalim evidencijama. Modul je integriran sa sljedećim aplikacijama: eOvjera, eProračun, eObrasci, Obračun plaća, Obračun ugovora o djelu, Stipendije.

- **Porezne evidencije**

Sastavni dio (modul) ERP sustava Microsoft Dynamics AX 2012. Glavne karakteristike odnosno funkcionalnosti su podrška poslovima poreznih evidencija (utvrđivanje poreza, porezno knjigovodstvo, mjere naplate, otpisi i pripadni izvještaji). Modul je integriran (povezan) sa sljedećim aplikacijama: WebPorezna, Urudžbeni, Centar za vozila Hrvatske (CVH).

#### 4.1.2.2. Custom made aplikacije

Vlasništvo aplikacija/sustava: IN2

Održavanje: IN2

IT Infrastruktura: Županija

- **eUprava**

eUprava sustav Istarske županije izgrađen je kao Sharepoint aplikacija<sup>18</sup>, sastoji se od otprilike 800 knjižnica dokumenata sa velikim brojem asociranih korisničkih procesa. Sustav je temeljni "alat" pomoću kojeg se upravlja dokumentima kao i zadacima te procesima pojedine organizacijske jedinice. U sustav je također ugrađen FINA-in kvalificirani elektronički potpis (digitalni potpis) koji omogućuje dodatnu razinu digitalizacije. Sustav je prilagođen postojećim i planiranim poslovnim procesima kao i zakonskoj regulativi RH. Sustav je integriran s aplikacijom InOffice2 (Urudžbeni zapisnik) kojeg unutar svojih procesa županija koristi za korake urudžbiranja i dostave predmeta. InOffice2 koristi eUpravu kao repozitorij za sve dokumente koji dođu iz bilo koje druge aplikacije županijskog informatičkog sustava.

- **InOffice2 (Urudžbeni)**

Sustav za podršku uredskom poslovanju Županije, koji se sastoji od više različitih modula prema organizacijskoj podjeli unutar Županije. Sustav omogućava upis svih predmeta koji se odvijaju u županiji te se kroz njega upućuje na djelovanje po istom predmetu. Svaki odjel ima zasebno uredsko poslovanje te vlastitu Pisarnicu. Uz osnovne scenarije poslovanja prema Uredbi o uredskom poslovanju podržani su i specifični poslovni procesi za svaki pojedini odjel. Sustav je usko integriran za svim ostalim specifičnim sustavima unutar IŽ.

- **Epin2**

Sustav za praćenje evidencija EU projekata u kojima je Istarska županija partner. Sustav se sastoji od modula za internu evidenciju, koja omogućava unos svih relevantnih parametara kroz više koraka unosa, te modul za javni pristup koji omogućava pretragu i pregled projekata široj javnosti. Unutar

---

<sup>18</sup> SharePoint je mrežna suradnička platforma koja se integrira s Microsoft Officeom. SharePoint se prvenstveno prodaje kao sustav za upravljanje dokumentima i sustav za pohranu, ali proizvod je vrlo konfigurabilan i upotreba se znatno razlikuje među organizacijama.



modula za izvještavanje implementirano je generiranje statistika na temelju svih podataka unesenih kroz Epin2 te na temelju šifrnika u INSif2 sustavu.

- **INSif2**

Sustav za evidenciju šifrnika. Radi se o centralnom sustavu šifrnika kojeg koriste ostali sustavi Istarske županije. Admin prava na šifrnike ima grupa Administracija šifranata u kojoj je 30 korisnika.

- **INAdmin2**

Sustav za administraciju organizacijske strukture Istarske županije, djelatnika, grupa djelatnika, korisničkih prava. Admin prava na aplikaciju administracije ima grupa Administracija aplikacije u kojoj je 25 korisnika (od toga je 20 korisnika iz pisarnice). U aplikaciji su definirana i prava za ostale sustave Županije na način da svaki sustav ima definiranu admin grupu i ostale grupe, ovisno o potrebama pojedinog sustava. Za svaku grupu definirano je što od akcija može raditi (eng. *select, insert, update, delete*) i nad kojim dijelom pojedinog sustava ima ovlasti.

- **eOvjera**

Sustav za ovjeru, praćenje i odobravanje financijskih dokumenata poput računa, naloga za isplatu i slično. Dokumenti koji prolaze kroz sustav ovjere dolaze iz različitih izvora, najčešće iz sustava za uredsko poslovanje, ali i iz aplikacija kao što su aplikacije za prijavu javnih potreba. Proces ovjere prilagođen je poslovnom procesu rada unutar županije. Detaljno praćenje povijesti procesa ovjere podržano je od ulaza dokumenta u sustav do izlaza. Radi brzog pregleda fizičkih verzija različitih dokumenta sustav je usko integriran sa sustavom eUprava. Prolaskom kroz ovjeru, određene grupe korisnika mogu ažurirati dodatne podatke o dokumentu (pozicije u proračunu, prilozi, brojevi računa, ugovori itd...) koji su od interesa za evidenciju dokumenta ili potrebni za daljnje integriranje s ostalim sustavima. Također je omogućen ispravak podataka dobivenih OCR-om dokumenta.

- **eRačun**

Sustav eRačun omogućuje županiji da sukladno zakonskoj obvezi može primiti i obraditi, uz fizičke, i eRačune. Proces prijema i obrade eRačuna funkcionalno se ne razlikuje od obrade fizičkih računa, no znatnije razlike se očituju na razini IT infrastrukture i aplikacijskih sustava. E-Račun Sistemska komponenta preuzima račun iz FINA-e preko web servisa, prikazuje ih na IN2 e-Račun Web sučelju, urudžbira preko InOffice2 te prosljeđuje u eOvjeru.

- **eProračun**

Sustav je namijenjen procesu planiranja proračuna Istarske županije, te se još koristi za praćenje realizacije troškova osiguranih sredstava proračunskih korisnika u Istarskoj Županiji. Glavne funkcionalnosti aplikacije su izrada (planiranje) godišnjeg plana rashoda i prihoda za Istarsku županiju, i proračunske korisnike, kreiranje izvještaja te izrada zahtjeva prema Ministarstvu.

- **INeObrazac2 Kultura**

INeObrazac2 Kultura je sustav koji omogućuje on-line prijavu zahtjeva za potporom u Upravni odjel za kulturu i zavičajnost te obradu istih zahtjeva od strane djelatnika Upravnog odjela za kulturu i zavičajnost. Aplikacija je analizirana na razini korisničkog sučelja, što je analizirano u kasnijem poglavlju.



- **eObrazac Zdravstvo**

eObrazac Zdravstvo je sustav koji omogućuje on-line prijavu zahtjeva za potporom u Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb, obradu zahtjeva od strane djelatnika Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb. Aplikacija je analizirana na razini korisničkog sučelja, što je prikazano u kasnijem poglavlju.

- **Razvojni projekti ŽRS**

Razvojni projekti Županijske razvojne strategije (ŽRS) je sustav koji omogućuje on-line prijavu zahtjeva za potporom razvojnih projekata Županijske razvojne strategije. Aplikacija je analizirana na razini korisničkog sučelja, što je prikazano u kasnijem poglavlju.

- **Web Stipendije**

Sustav za upravljanje natječajima za stipendije, koji uključuje proces od prijave na natječaj, odabira i izradu rang listi, kreiranje ugovora do same isplate stipendija. Aplikacija se sastoji od dva dijela: dio za djelatnike Istarske županije (Modul za administraciju) i dio za javnost (Modul za krajnje korisnike). Aplikacija je analizirana na razini korisničkog sučelja, što je prikazano u kasnijem poglavlju.

- **eObrazac Gospodarstvo**

Informatičko rješenje koje omogućuje izradu elektroničkog obrasca, kojim se poduzetnici Županije prijavljuju na otvoreni natječaj za potpore za razvoj poduzetništva. Sustav se sastoji od 2 aplikacije: Aplikacija za djelatnike Istarske županije (Modul za administraciju), Aplikacija za javnost (Modul za krajnje korisnike). Aplikacija je analizirana na razini korisničkog sučelja, što je prikazano u kasnijem poglavlju.

- **Program rada**

Preko sustava Program rada svaki upravni odjel jednom godišnje izrađuje Izvješće o radu za predmetno razdoblje. Kroz sustav se prati planiranje aktivnosti odjela Istarske županije. Prava i ovlasti korisnika definirane su kroz grupe u AD-u (eng Active Directory). Omogućava se pregled i pretraživanje programa rada i izvješća o radu ovisno o pravima korisnika. Aplikacija podržava izradu programa rada upravnog tijela za godinu s opcijom kopiranja programa rada iz prošle godine. Kroz izvještajni sustav omogućen je pregled rada upravnog tijela za određenu godinu.

- **Web Porezna**

Web porezna je sustav koji omogućuje online pregled analitičkih poreznih kartica za pojedinog poreznog obveznika i pripadne objekte, sa pravima pristupa za gradove i općine Istarske županije te za same porezne obveznike. Porezni obveznici za porez na potrošnju mogu online predavati PPMIPO obrasce. Gradovi i općine iz sustava mogu izvući sintetičke izvještaje o stanju općinskih i gradskih poreza na mjesečnoj razini.

- **Sustav GIS pomorskog dobra i koncesija na pomorskom dobru**

Sustav GIS pomorskog dobra i koncesija na pomorskom dobru omogućuje krajnjem korisniku pregled pomorskog dobra i dodijeljenih koncesija na isto. Također sustav omogućuje zaposlenicima evidentiranje, planiranje kao i uskladbu podataka o koncesijama na pomorskom dobru.



#### 4.1.2.3. Ostale aplikacije i sustavi koji se koriste u radu

Županija izuzev ERP sustava i aplikacija koje su napravljene prema potrebama i poslovima koji se odvijaju u Županiji koristi i niz drugih servisa i aplikacija u svom poslovanju. Primarno takve aplikacije nisu lokalizirane na infrastrukturi Županije te su napravljene od strane ministarstava Republike Hrvatske ili drugih tijela javne uprave kojima se nastoji unaprijediti povezane procese svih tijela javne uprave. Isto tako Županija koristi i gotova programska rješenja poput aplikacije (eng. Off the shelf) za obračun plaća i evidenciju radnog vremena.

Ostale aplikacije:

- ZUP IT sustav
- eDozvola
- Registar udruga
- Prava branitelja
- Sustav za upravljanje ljudskim resursima
- Ekatastar
- Informacijaski sustav zaštite okoliša i zaštite prirode
- Evidencija radnog vremena
- **Operacijski sustavi na računalima i antivirusna rješenja**

Gledajući softversku infrastrukturu, županija funkcionira na način da se preko osobnih računala koja su povezana preko domenskih servera povezuju na centralnu lokaciju na kojima se nalaze sve aplikacije i sustavi koje koriste zaposlenici. Lokalno na osobnim računalima zaposlenici nemaju instaliranih aplikacija osim operativnih sustava, Office aplikacija alata te antivirusnog rješenja. Trenutno županija na svim računalima koristi operativni sustav "Microsoft Windows" dok je najzastupljenija verzija "Microsoft Windows 10" do manji broj računala ima instaliranu verziju "Microsoft Windows 7" Potrebno je standardizirati sve operativne sustave na verziju 10 iz razloga što starije verzije nemaju kontinuiranu podršku i nadogradnju, što može predstavljati sigurnosti rizik u budućnosti. Kao antivirusno rješenje na računalima se koristi "Microsoft System Center Endpoint Protection".

*Županija koristi cijeli spektar aplikacija koje su implementirane kako bi zadovoljile specifične potrebe rada županije. Većina aplikacija je nastala u suradnji s vanjskim partnerom IN2 koji je razvio i/ili prilagodio aplikacije prema potrebama i željama županije, poput eUprava (prilagođeni DMS sustav) i obrazac Stipendije. Važno je napomenuti kako županija nije vlasnik aplikacija te plaća aplikativno održavanje istih dok su aplikacije lokalizirane na serverima županije. Isto tako županija nema ugovornom definiran najam aplikacija ili bilo kakav drugi oblik zakupa intelektualnog vlasništva što može predstavljati veliki rizik.*

*Nedostatak je uočen u velikoj ovisnosti županije o vanjskom dobavljaču te nemogućnosti prilagodbe u slučaju da dobavljač (IN2) iz bilo kojeg razloga otkáže suradnju. Navedeni rizik se ostvario u dijelu upravljanja ERP*



sustavom. Naime, uslijed otkazivanje usluge održavanja ERP sustava (od strane dobavljača) županija razmatra prijelaz na novi ERP sustav što iziskuje ogromne resursne (novčane i vremenske) izdatke te prilagodbu svih custom aplikacija na novi sustav. Županija bi upravo iz razloga velikog broja outsourcanih usluga morala razviti mehanizme nadzora rada vanjskih partnera kao i procjene rizika u suradnji. Uz navedeno, jedna od preporuka je svakako jačanje internih kapaciteta u IT odjelu što je analizirano u nadolazećoj analizi. Aplikacije namijenjene vanjskim korisnicima nisu dovoljno kvalitetne odnosno prilagođene korisniku, što je također detaljnije opisano u dijelu analize koji se odnosi na komunikaciju s korisnicima. Županija općenito nema implementiran sustav za programske promjene i nadogradnju te prilagodbu sustava/aplikacija što usporava i onemogućava prilagodbu procesa i aplikacija prema potrebama županije i njenih korisnika odnosno u konačnici zastarjelim aplikacijama

eUprava, kao temeljni alat koji se koristi i kao glavni dokumentacijski sustav odnosno alata za upravljanje i provedbu procesa u županiji, premda na visokom stupnju razvoja, nije u potpunosti funkcionalan. Primarno je kao prilika za napredak utvrđeno omogućavanje praćenja predmeta koji su urudžbirani te po njima se treba djelovati. To bi stvorilo funkcionalnost krajnjem korisniku da ima uvid u status svog predmeta u bilo kojem trenutku. Uz navedeno, potrebno je kontinuirano u suradnji s upravnim tijelima raditi na nadogradnji predložaka ili izradi novih koji služe za provedbu pojedinih procesa i radnih zadataka. Završno, tehnički je potrebno omogućiti brži rad sustava, obzirom da su korisnici nezadovoljni tim segmentom pa Županija radi na rješavanju toga problema.

Vežano uz softversku infrastrukturu, a uzevši u obzir problematiku kibernetičke sigurnosti, potrebno je nastaviti redovito ažuriranje antivirusnog rješenja na dnevnoj bazi. Kao antivirus rješenje se koristi Microsoft System Center Endpoint dok se za firewall koristi sustav FortiNet u kombinaciji sa KEMP load balancerom. Dodatno, potrebno bi bilo standardizirati operacijske sustave na stolnim i prijenosnim računalima što također mitigira rizike informacijske sigurnosti.

#### 4.1.3. Upravljanje sustavom

U ovom dijelu analize analizirano je upravljanje informacijskim sustavom i procesima vezanima uz informacijski sustav koje županija provodi i u kojima županija sudjeluje. Posebna pozornost prilikom snimanja stanja IT sustava stavljena je na informacijsku kao i kibernetičku sigurnost budući da ona čini neizostavni dio digitalne transformacije. Korištene metode snimanja stanja Informacijskog sustava su:

- Intervju (eng. Inquiry): Intervjue smo proveli sa zaposlenicima županije kao i s vanjskim suradnicima (on site i off site)
- Promatranje (eng. Observation): promatrani su resursi županije (npr. Server sobu i sl.)



- Uvid u dokumente (eng. Inspection): Pregledom dokumenata koji su dostavljeni od zaposlenika županije

Nakon što je provedeno snimanje informacijskog sustava, generirani su zaključci koji su oblikovani u cjeline u kojima su opisani nedostaci i rizici vezani uz iste.

#### 4.1.3.1. Organizacija rada i upravljanja informacijskom tehnologijom u županiji

Trenutno nema u županiji posebne organizacijske jedinice koja bi bila ravnopravna s ostalim uredima županije te koja bi bila zadužena za upravljanje IT sustavom i IT procesima u županiji odnosno ne postoji adekvatan IT odjel ili IT sektor. Trenutno su za svu organizaciju i provedbu procesa IT sustava zadužena dva službenika (voditelj Odsjeka za informatizaciju i digitalizaciju i jedan viši stručni suradnik) koji su hijerarhijski podložni pročelniku Kabineta župana te su raspoređeni u Odsjek za informatizaciju i digitalizaciju. Nadalje, navedeni odsjek je ljudski potkapacitiran te nema uspostavljene mehanizme ni dokumente kojim bi se upravljalo informacijskom sustavom županije. To se prvenstveno odnosi na strategiju razvoja IT-a kao i ključne politike i procedure kojima bi se učinkovito upravljalo informacijskim sustavom i povezanim procesima u županiji. Obzirom da županija kao javno tijelo raspolaže bitnim i povjerljivim informacijama te nudi usluge građanima upravljanje informacijskim tehnologijama mora biti u dodatnom fokusu.. Županija mora zadovoljiti osnovne stavke upravljanja informacijskim sustavom poput sigurnosti informacijskog sustava, planiranja kontinuiteta poslovanja, razvoja sustava i eksternalizacija te održavanja informacijskog sustava, kako bi opravdala povjerenje građana.

Važno je napomenuti kako bez optimalno postavljenog IT odjela, svih procesa i tehnologija nije moguće niti napredak u smislu digitalne transformacije. Opredjeljenost prema digitalnoj transformaciji počinje postavljanjem dobrih temelja upravljanja Informacijskim sustavom koji u konačnici upravlja digitalnom transformacijom i/ili je potiče i podupire. Neadekvatno upravljanje informacijskim sustavom i procesima adresira broje rizike poput povrede integriteta, dostupnosti i povjerljivosti informacija<sup>19</sup>, povećanih troškova, reputacijskih rizika kao i rizika usklađenosti.

Uočeni nedostaci:

- IT sustav nije prepoznat kao ključni čimbenik u radu i unapređenju rada u županiji
- Nedovoljan broj zaposlenih stručnjaka za informatiku
- Nije uspostavljen odjel koji bi upravljao IT-em i bio ravnopravan sa ostalim uredima
- Nije definirana strategija razvoja IT u županiji
- Nisu definirane politike i procedure kojima bi se upravljalo IT sustavom županije
- Rad vezan uz IT nije podložan internoj ili eksternoj reviziji

---

<sup>19</sup> Integritet, Povjerljivost te Dostupnost podataka (eng. data integrity, availability, confidentiality) predstavljaju temelje i informacijske sigurnosti podatka. Povjerljivost znači da su podaci, predmeti i resursi zaštićeni od neovlaštenog pregleda i drugog pristupa. Integritet znači da su podaci zaštićeni od neovlaštenih promjena kako bi se osiguralo da su pouzdani i točni. Dostupnost znači da ovlašteni korisnici imaju pristup sustavima i resursima koji su im potrebni.

#### 4.1.3.2. Upravljanje infrastrukturom IT-a

Županija zbog nedovoljnog broja zaposlenih stručnjaka za IT kao i nepostojeće organizacije upravljanja informacijskim sustavom i procesima u županiji ima eksternalizirane usluge održavanja informacijske infrastrukture koje su definirane ugovorom o održavanju. Isto tako, županija nema definirane politike ili procedure upravljanja informacijskom imovinom tijekom cijelog životnog vijeka imovine u kojima bi se definirao proces nabave IT opreme kao i otpisa iste, upravljanje opremom kao i evidentiranje iste. Analizom je utvrđeno kako postoje brojne dobre prakse koje se kvalitetno koriste od strane zaposlenika i IT stručnjaka u županiji, ali iste nisu formalno dokumentirane što dugoročno može predstavljati veliki rizik.

Uočeni nedostaci:

- Nisu dokumentirane politike upravljanja IT infrastrukturom
- Nije adekvatno uspostavljen proces upravljanja printerima i nadzorom na printerima
- Nema uspostavljenog standardiziranog procesa otpisa i nabavke infrastrukture

#### 4.1.3.3. Upravljanje promjenama i razvojem informacijskog sustava

Županija nema definirane politike i procedure na kojima bi na standardiziran način upravljala programskim promjenama. Trenutni proces koji je na snazi zadovoljava neke od osnovnih dobrih praksi u upravljanju programskim promjenama, ali se može unaprijediti. Županija bi trebala sustavno inicirati poboljšanja i konstantno unaprijeđivati svoje procese kao i infrastrukturu kojom se služi. Uz navedeno, bilo bi dobro kada bi Županija imala razvijene procese inovacija ili kada bi koristila dokazane metode inoviranja poput Design thinkinga. Nadogradnje IT sustava su rađene od strane vanjskih partnera, na zahtjev županije, ali bez sustavne kontrole i nadzora implementacije od strane županije. Također razvoju IT infrastrukture i aplikacija mora se planski pristupiti s procjenom rizika i analizom stanja kao i metodološki u skladu sa načinom na koji se vode svi projekti u županiji. Ukoliko se ne upravlja promjenama i razvojem sustava na adekvatan način može se dogoditi povreda integriteta, dostupnosti i povjerljivosti informacija kao i zastarjelost aplikacija i neučinkovitih procesa.

Uočeni nedostaci:

- Nisu dokumentirani procesi razvoja sustava i programskih promjena
- Ne postoji odbor ili drugo tijelo koje bi na holistički način razvijalo i predlagalo razvoj informacijskog sustava i usluga županije
- Ne postoji nadzor nad vanjskim partnerom u vidu ograničavanja pristupa i nadzora akcija

#### 4.1.3.4. Upravljanje odnosima sa dobavljačima

Županija ima eksternalizirane usluge koje su vezane uz održavanje informacijskog sustava, upravljanje sigurnošću kao i aplikativnim rješenjima. Zbog podkapacitiranosti u dijelu IT stručnjak, Županija ne može samostalno učinkovito upravljati i održavati informacijski sustav i sve povezane procese. Radi takve situacije potrebno je uvesti procese i sustave nadzora rada vanjskih partnera kao i upravljanja odnosa s vanjskim partnerima te napraviti procjene rizika vezanih uz vanjske partnere.



Uočeni nedostaci:

- Ne nadzire se rad vanjskih partnera kao njihovo spajanje na mrežu županije
- Ne postoji standardizirani obrasci procjene rizika rada s vanjskim partnerima
- Ne provode se periodičke procjene dobavljača i razine njihovih usluge
- Prevelik broj usluga je externaliziran

#### 4.1.3.5. Upravljanje informacijskom i kibernetičkom sigurnošću

Kako je informacijska sigurnost širok pojam županija bi trebala propisati proceduru informacijske sigurnosti koja bi bila obavezna za sve zaposlenike. Primjenom te procedure kao i edukacijama na tu temu informacijske sigurnosti, ista bi bila multiplicirana. Županija također djeluje prema obavijestima koje dolaze od državnih institucija, vezanim uz informacijsku i kibernetičku sigurnost te uz pomoć vanjskih partnera prilagođava sustav. Nadalje županija posjeduje implementirane i sustave poput Firewalla i antivirusnih rješenja koje održava vanjski partner. Nije utvrđen sustavan plan oporavka u slučaju većeg kvara, što je osnovna stavka informacijske sigurnosti. Iako direktno nije vezana uz informacijsku sigurnost, stanje server sobe koja ne zadovoljava minimalne uvjete je također sigurnosni rizik je potrebno adresirati taj rizik i mitigirati ga.

Uočeni nedostaci:

- Ne postoji politika informacijske sigurnosti
- Upravljanje nad elementima Kibernetičke sigurnosti nije adekvatno (Firewall, antivirus)
- Server soba predstavlja veliki rizik
- Ne postoji mogućnost nadzora korisnika sa specijalnim (admin) pravima
- Ne provodi se periodički pregled prava nad korisnicima aplikacija
- Ne postoji definiran proces ukidanja prava korisnicima

#### 4.1.3.6. Edukacije zaposlenika

U županiji ne provode formalne edukacije za rad na svim aplikacijama isustavima. Način na koji se novi korisnici upućuju u rad jest da ih kolege iz ureda/sektora upute u rad u potrebnim aplikacijama te se mogu obratiti za pomoć savjetniku za informacijske tehnologije. Također ne postoje upute za korištenje za sve aplikacije. Isto tako ne postoji plan za edukacije za nove digitalne vještine koje bi unaprijedile poslovanje županije. Edukacija zaposlenih predstavlja osnovu u borbi protiv kibernetičkih ugroza ali i temelj za napredovanje i unaprjeđenje procesa u županiji koji će potencijalno biti pokrenuti novim edukacijama i znanjima zaposlenika, stoga bi trebalo izdvajati na godišnjoj razini određena sredstva za edukaciju zaposlenika

Uočeni nedostaci:

- Nije osigurana primjerena i kontinuirana izobrazba zaposlenika
- Ne postoji plan edukacija, za sve zaposlenika tako i za one "IT odjela"
- Ne postoji cjeloviti edukativni materijal za sve sustave i aplikacije





#### 4.1.4. Upravljanje podacima

Podaci<sup>20</sup> i informacije<sup>21</sup> krvotok su poslovanja, neophodni su pri obavljanju izvršnih i upravljačkih poslovnih procesa, omogućuju uvid u poslovanje, neophodni su u planiranju ili predviđanju budućih poslovnih aktivnosti ali i unaprjeđenju trenutnih što je naročito bitno u procesu digitalne transformacije. Učinkovito je poslovanje vođeno podacima (eng. *data driven business*), u kojem upravljanje podacima i informacijama postaje vitalna organizacijska funkcija, a podaci i informacije se smatraju vrijednom informacijskom imovinom. Županija je tijelo javne vlasti te raspolaže osjetljivim i povjerljivim podacima i informacijama te bi trebala uložiti dodatan napor kako bi osigurala integritet, dostupnost i povjerljivost informacija<sup>22</sup>.

Osnovu podataka kojima županija raspolaže čine baze podataka u kojima se pohranjuju podaci koji se generiraju u aplikacijama koje županija koristi. Baze podataka se nalaze na serverima koji se nalaze u vlasništvu županije (s izuzetkom podataka u vanjskim sustavima – povjereni poslovi državne uprave i eDozvola). Nadalje, ranije spomenuti sustav se koristi kao repozitorij za sve dokumente koji dođu iz bilo koje druge aplikacije informatičkog sustava. primjerice ERP kao i custom made aplikacije. Iz toga razloga posebna pozornost je stavljena na bazu podataka eUprave te pričuvnu pohranu.

Baze podataka sustava eUprava se nalaze na MS SQL serveru (PU-SQL-021SQL2014DMS točan naziv servera) i instaliran je na hardverskoj osnovici u virtualizacijskom okruženju (virtualni server) MS Hyper-V u Istarskoj županiji. Korisnicima u županiji su dostupni podaci iz baze sukladno njihovoj ulozi i razini odobrenja. Županija je prepoznala sustav eUprava kao ključan, te provodi poseban proces izrade pričuvne pohrane podataka. Izrada pričuvne pohrane je potrebna jer u slučaju oštećenja servera (server soba nije adekvatna), brisanja podataka ili bilo kojeg drugog uzroka županija bi ostala bez podataka. Proces izrade pričuvne pohrane podataka sastoji se od sljedećih koraka koji se automatski odvijaju na dnevnoj razini (“schedule jobs”):

1. Napravi se puna kopija cijelog servera (PU-SQL-021SQL2014DMS)
2. Napravi se transaction log pohrana - korak koji omogućava povrat baze podataka u nekom trenutku. Ovaj korak nije moguće napraviti bez prethodnog odnosno koraka 1.
3. Provjera integriteta sistemskih tablica
4. Provjera integriteta korisničkih tablica
5. Optimizacija korisničkih tablica

Također za svaki korak je postavljen sustav notifikacija koji se šalju mailom u sandučić administratora ako se neki korak iz bilo kojeg razloga ne izvrši ili se dogode greške. Za administraciju i održavanje te za pričuvnu pohranu je zadužen vanjski partner IN2.

Izuzev pričuvne pohrane na sustavu eUprava županija provodi i pričuvnu pohranu sljedećih servisa i aplikacija. Županija provodi pričuvnu pohranu elektroničke pošte, baze podataka, aplikacija i

---

<sup>20</sup> Podatak - je činjenica ili skup činjenica koji nemaju određeno značenje. Podatak može biti niz znakova, slika ili tonova

<sup>21</sup> Informacija - podatak ili skup podataka koji ima značenje

<sup>22</sup> Integritet, Povjerljivost te Dostupnost podataka (eng. data integrity, availability, confidentiality) predstavljaju temelje informacijske sigurnosti podatka. Povjerljivost znači da su podaci, predmeti i resursi zaštićeni od neovlaštenog pregleda i drugog pristupa. Integritet znači da su podaci zaštićeni od neovlaštenih promjena kako bi se osiguralo da su pouzdani i točni. Dostupnost znači da ovlašteni korisnici imaju pristup sustavima i resursima koji su im potrebni.



infrastrukture. Za svaki navedeni segment poslovi se odvijaju automatski, pomoću programa koji pokreće proces backupa u zadano vrijeme i na zadani način. Za elektroničku poštu proces se pokreće jednom dnevno, nakon radnog vremena, tako da se inicijalno napravi cjelokupna kopija te se na nju dodaju inkrementalne kopije. Pričuvna pohrana za servere koji su vezani uz aplikacije i infrastrukturu se radi na tjednoj bazi također tako da se inicijalno napravi cjelokupna pričuva dok se na nju dodaju inkrementalne kopije. Sve napravljene kopije se pohranjuju na vanjski diskovni sustav QNAP koji je spojen na mrežu županije samo u vrijeme izvođenja procesa. Sve procese održavanja kao i pričuvne pohrane odrađuje vanjski partner IN2. Predlaže se nadziranje rada i proces izrade pričuvnih pohrana radeći testnu obnovu što je i predviđeno u dokumentu "Tehnička dokumentacija sustav za izradu sigurnosnih kopija i replikacija" koji je napravio vanjski partner IN2.

Izuzev baza i podataka kojima je vlasnik županija, županija koristi također podatke iz izvora kojima nije vlasnik. Tako da se koriste i baze drugih tijela javne uprave poput HZMO-a, e-katastar kao i e-dozvola i još brojne druge.

Županija koristi podatke za svakodnevni rad i zaposlenici ih koriste prema propisanom opisu posla i ulogama koje im omogućavaju uvid u različite razine podatka. Nadalje neke aplikacije koje županija koristi imaju *built in* izvještaje koji omogućuju bolji uvid u podatke odnosno informacije kojima županija raspolaže. U županiji nema odjela ili službe koja bi se bavila sustavno analitikom podataka te koja bi na osnovu podataka, kojima županija raspolaže, omogućavala poslovnu inteligenciju.

## 4.2. Ljudski kapaciteti

### 4.2.1. Organizacija i ustroj

Istarska županija jedna je od 20 hrvatskih županija, a sjedište joj se nalazi u gradu Pazinu. Sukladno Odluci o ustrojstvu i djelokrugu upravnih tijela Istarske županije, u županiji je ustrojeno 11 upravnih odjela i 3 službe, koje se nalaze u raznim mjestima županije, sve s ciljem dodatne decentraliziranosti i dostupnosti usluga krajnjim korisnicima.

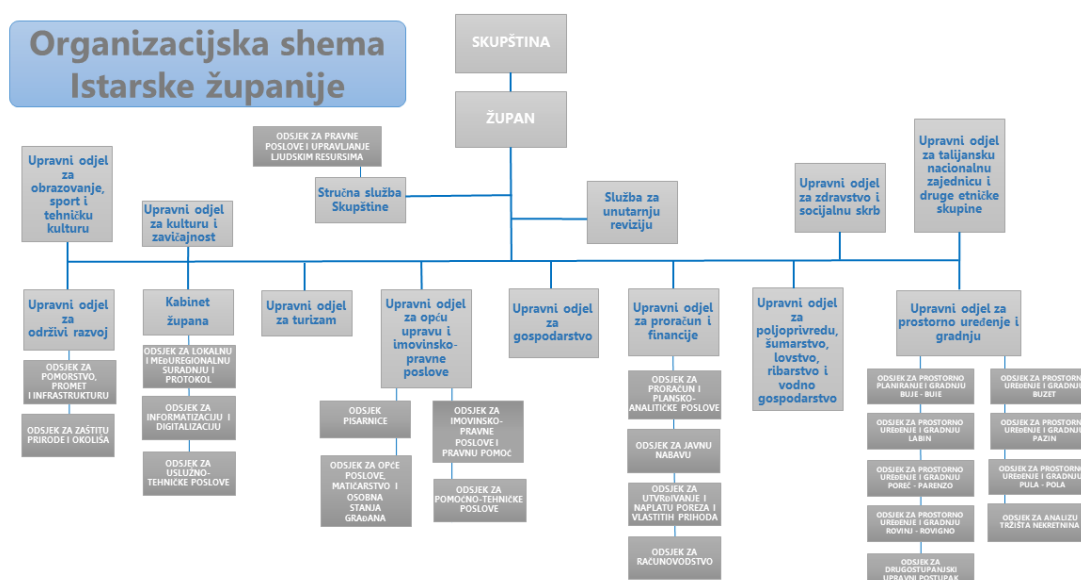
Tablica 3. Popis upravnih tijela Istarske županije

Upravni odjeli	
1.	Upravni odjel za održivi razvoj
2.	Upravni odjel za obrazovanje, sport i tehničku kulturu
3.	Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb
4.	Upravni odjel za proračun i financije
5.	Upravni odjel za prostorno uređenje i gradnju
6.	Upravni odjel za poljoprivredu, šumarstvo, lovstvo, ribarstvo i vodno gospodarstvo
7.	Upravni odjel za turizam
8.	Upravni odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine



9.	Upravni odjel za kulturu i zavičajnost
10.	Upravni odjel za gospodarstvo
11.	Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove
<b>Službe</b>	
1.	Stručna služba Skupštine
2.	Služba za unutarnju reviziju
3.	Kabinet župana

Organizacijska shema Istarske županije prikazana je na slici niže:<sup>23</sup>



Slika 3. Organizacijska shema

Unutar pojedinih upravnih odjela Istarske županije dalje su ustrojene posebne ustrojstvene jedinice (odsjeci):

- U Upravnom odjelu za održivi razvoj - Odsjek za zaštitu prirode i okoliša i Odsjek za pomorstvo, promet i infrastrukturu
- U Upravnom odjelu za proračun i financije - Odsjek za utvrđivanje i naplatu poreza i vlastitih prihoda, Odsjek za proračun i plansko-analitičke poslove, Odsjek za računovodstvo i Odsjek za javnu nabavu
- U Upravnom odjelu za prostorno uređenje i gradnju - Odsjeci za prostorno uređenje i gradnju gradova Buje – Buie, Buzet, Labin, Pazin, Poreč – Parenzo, Pula – Pola te Rovinj – Rovigno, Odsjek za drugostupanjski upravni postupak i Odsjek za analizu tržišta nekretnina

<sup>23</sup> <https://www.istra-istria.hr/hr/opci-podaci/ustrojstvo/organizacijska-shema/>

- U Upravnom odjelu za opću upravu i imovinsko-pravne poslove - Odsjek pisanice, Odsjek za imovinsko-pravne poslove i pravnu pomoć, Odsjek za opće poslove, matičarstvo i osobna stanja građana i Odsjek za pomoćno-tehničke poslove
- U Stručnoj službi Skupštine - Odsjek za pravne poslove i upravljanje ljudskim resursima
- U Kabinetu župana - Odsjek za lokalnu i međuregionalnu suradnju i protokol, Odsjek za informatizaciju i digitalizaciju i Odsjek za uslužno-tehničke poslove.

Kao jedna od posebnosti organizacijskog ustroja Istarske županije ističe se njezina dislociranost, odnosno činjenica da se sjedišta upravnih tijela nalaze u više istarskih gradova. Tako se u gradu Puli - Pola nalazi sjedište upravnih odjela za održivi razvoj, zdravstvo i socijalnu skrb, proračun i financije, prostorno uređenje i gradnju, gospodarstvo, kulturu i zavičajnost te za opću upravu i imovinsko-pravne poslove, kao i sjedište Kabineta župana i Službe za unutarnju reviziju. U gradu Pazinu nalazi se sjedište upravnih odjela za poljoprivredu, šumarstvo, lovstvo, ribarstvo i vodno gospodarstvo te sjedište Stručne službe Skupštine. Upravni odjel za turizam svoje sjedište ima u gradu Poreču - Parenzo, Upravni odjel za obrazovanje, sport i tehničku kulturu u gradu Labinu, a Upravni odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine u gradu Rovinju - Rovigno. Nadalje, za obavljanje određenih poslova iz nadležnosti upravnih tijela izvan njihovog sjedišta ustrojene su ispostave u gradovima Buje - Buie, Buzet, Labin, Pazin, Poreč - Parenzo, Pula - Pola, Rovinj - Rovigno, i Umag - Umago. Dodatno, pojedini se poslovi obavljaju i izvan sjedišta upravnih tijela i izvan ispostava, na izdvojenim mjestima rada - ovo se odnosi na poslove iz područja matičarstva koji se obavljaju u matičnim uredima u gradovima Novigrad - Cittanova, Vodnjan - Dignano i Potpićan.

U kontekstu organizacije i ustroja županije posebno valja istaknuti promjene koje su na snagu stupile 1. siječnja 2020. godine, a koje se odnose na povjeravanje poslova državne uprave županijama. Stupanjem na snagu posebnih zakona kojima su se pojedini poslovi ureda državne uprave povjerili županijama prestali su s radom uredi državne uprave, a županije su preuzele preko 200 različitih poslova s razine državne uprave, u cilju daljnje decentralizacije obavljanja poslova državne uprave. Preuzeti poslovi prvenstveno se odnose na poslove iz područja gospodarstva (obrt, ugostiteljstvo, turizam, trgovina, cestovni prijevoz), društvenih djelatnosti (hrvatski branitelji, sport, predškolski odgoj, školstvo, kulturu) te opće uprave (državne matice, registri birača, udruge). Istarska županija provedbom ove reformske mjere i potpisivanjem Sporazuma o preuzimanju predmeta, pismohrane, ostale dokumentacije, opreme te sredstava za rad od mjesno nadležnih ureda državne uprave u županijama, preuzela je ukupno 123 zaposlenika Ureda državne uprave. Integracija ovako značajnog broja novih zaposlenika u postojeći sustav Istarske županije sa sobom je donijela određene izazove. Tijekom razgovora s pročelnicima upravnih odjela provedenih u sklopu analize, a koji su preuzeli zaposlenike / poslove Ureda državne uprave, istaknuti su sljedeći:

- Znatno povećanje opsega poslova u nadležnosti upravnog odjela,
- Nedovoljan stupanj poznavanja i korištenja digitalnih alata koje koristi Istarska županija od strane zaposlenika preuzetih iz Ureda državne uprave, i nedovoljan broj provedenih edukacija o korištenju istih,
- Izazovi u komunikaciji sa zaposlenicima, a vezani uz njihovu dislociranost.

Dodatno je istaknuto kako je proces integracije otežala i pandemija virusa COVID-19, koja je kroz posljedično uvođenje mjera socijalne distance te rada na daljinu uvelike utjecala na mogućnost osobne interakcije s novim zaposlenicima. Ipak, sugovornici su tijekom razgovora naveli da je integracija u



najvećoj mjeri provedena uspješno, iako ističu da ista još nije u cijelosti završena te da će sustavnu ocjenu njene uspješnosti biti potrebno provesti u skorijoj budućnosti.

Sistematizacijom radnih mjesta u Istarskoj županiji sistematizirano je nešto više od 400 (423) mjesta rada, odnosno izdvojenih mjesta rada. Iako se u gotovo svim upravnim tijelima pronalaze neispunjena radna mjesta, u kontekstu ove strategije osobito je važno istaknuti kako Odsjek za informatizaciju i digitalizaciju Kabineta župana broji tek 2 zaposlena, dok su upražnjena čak 4 radna mjesta (2 viša informatička suradnika, 1 viši informatički savjetnik, te 1 viši informatički referent). Navedeno pokazuje kako usprkos pozitivnim pomacima u smjeru korištenja digitalnih alata i naprednoj razini u odnosu na ostale županije u RH, ipak ne postoji dovoljni naglasak na informatizaciji te se njoj ne pridaje dovoljno pažnje. Po 21 radno mjesto upražnjeno je u upravnim odjelima za opću upravu i imovinsko-pravne poslove te za prostorno uređenje i gradnju, a ističe se Odsjek pisarnice u kojem nije popunjeno 9 radnih mjesta (1 viši stručni suradnik za poslove pisarnice te 8 administrativnih referenata). Nadalje, u Upravnom odjelu za gospodarstvo 16 je upražnjenih radnih mjesta, u Upravnom odjelu za proračun i financije 12, a u Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb 8. Naposljetku, uzimajući u obzir njezin značaj u strateškom promišljanju razvoja Istarske županije, valja napomenuti da Služba za unutarnju reviziju broji tek 2 zaposlena, uz 2 upražnjena radna mjesta (unutarnji revizor i administrativni tajnik).

#### 4.2.2. Analiza digitalnih kompetencija

Proces digitalne transformacije ne podrazumijeva samo usvajanje novih tehnologija, već i promjene u procesima i samom funkcioniranju organizacije. Upravo digitalne kompetencije zaposlenika organizacije, odnosno njihov razvoj, predstavljaju jedan od temeljnih preduvjeta za uspješnu transformaciju. Prema Okviru Europske komisije za digitalne kompetencije 2.0. digitalne kompetencije općenito obuhvaćaju sljedeća područja:

1. **Informacijska i podatkovna pismenost:** sposobnost artikulacije potrebe za informacijama, lociranja i prikupljanja digitalnih podataka, informacija i sadržaja. Mogućnost procjene relevantnosti izvora i sadržaja koje izvor nudi. Sposobnost pohranjivanja, upravljanja i organizacije digitalnih podataka, informacija i sadržaja.
2. **Komunikacija i suradnja:** Sposobnost interakcije, komunikacije i suradnje uz pomoć digitalnih tehnologija uz svijest o kulturnoj i generacijskoj raznolikosti. Sudjelovanje u društvu kroz javne i privatne digitalne servise i participativno građanstvo. Upravljanje vlastitim digitalnim identitetom i reputacijom.
3. **Razvoj digitalnih sadržaja:** Razvoj i uređivanje digitalnih sadržaja. Mogućnost unaprjeđenja i integracije informacija i sadržaja u postojeći korpus spoznaja uz razumijevanja autorskih prava i načina čuvanja intelektualnog vlasništva. Mogućnost davanja razumljivih uputa kompjuterskim sustavima.
4. **Sigurnost:** Znati zaštititi uređaje, sadržaj, osobne podatke i privatnost u digitalnoj okolini. Štiti fizičko i psihičko zdravlje, i biti svjestan digitalnih tehnologija koje mogu doprinijeti društvenoj dobrobiti i uključivanju. Biti svjestan učinaka digitalnih tehnologija i njihove primjene na okoliš.



5. **Rješavanje problema:** Identificirati potrebe i probleme, riješiti konceptualne probleme i problematične situacije u digitalnoj okolini. Koristiti digitalne alate za inoviranje procesa i proizvoda. Biti u toku s digitalnom evolucijom.

Analiza digitalnih kompetencija zaposlenika Istarske županije provedena je u dvije faze:

1. Faza (kvalitativna) - provedba intervjua s pročelnicima upravnih tijela Istarske županije
2. Faza (kvantitativna) - provedba online upitnika samoevaluacije (u Google Forms formatu) za sve zaposlenike Istarske županije.

Analiza je kumulativno obuhvatila tri hijerarhijske razine: rukovodeće službenike (pročelnike / pročelnice) ili zamjenike / zamjenice, voditelje ustrojstvenih jedinica te službenike. Intervjui s pročelnicima su kroz set strukturiranih pitanja obradili teme poslovnih procesa pojedinog upravnog tijela, korištenja digitalnih alata, komunikacije s povezanim institucijama te organizacije i nadzora rada. Upitnik je pak kroz detaljnija pitanja obradio sljedećih pet ključnih tema:

1. Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost
2. Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju
3. Poznavanje i korištenje specifičnih digitalnih alata Istarske županije
4. Primjena digitalnih rješenja
5. Komunikacija i suradnja s povezanim institucijama / organizacijama

Svrha analize digitalnih kompetencija bila je steći razumijevanje potreba i kapaciteta za promjenu zaposlenika Istarske županije, te shodno tome njihovih mogućnosti za transformaciju. Analiza je neophodna podloga za stvaranje strateškog okvira za digitalnu transformaciju te osmišljavanje smjernica za budući razvoj i usavršavanje zaposlenika, a koji će ići u korak s uvođenjem i / ili unaprjeđenjem digitalnih alata. U tekstu niže predstavljeni su ključni nalazi provedene analize.

#### 4.2.2.1. Ključni nalazi anketnog upitnika

Upitnik za procjenu digitalnih kompetencija i spremnosti djelatnika Istarske županije za digitalnu transformaciju ispunilo je 195 ispitanika, što čini više od  $\frac{2}{3}$  svih zaposlenih. Od toga, 166 (85,6%) su službenici, 14 (7,2%) su voditelji ustrojstvenih jedinica, a 14 (7,2%) su rukovodeći službenici (pročelnik / pročelnica ili zamjenici / zamjenice). Nadalje, 13,3% ispitanika u dobi je 25 - 35 godina, 42,1% 35 - 50 godina, a 44,6% ispitanika nalazi se u dobnoj skupini od 50 i više godina. 57,9% ispitanika prije preuzimanja povjerenih poslova Ureda državne uprave od strane Istarske županije (1. siječnja 2020.) bilo je zaposleno u Istarskoj županiji, dok je njih 42,1% bilo zaposleno u Uredu državne uprave.

Dubinski intervjui u trajanju od sat vremena provedeni su s pročelnicima, odnosno službenicima koji privremeno obavljaju poslove pročelnika upravnih odjela za održivi razvoj, obrazovanje, sport i tehničku kulturu, zdravstvo i socijalnu skrb, proračun i financije, poljoprivredu, šumarstvo, lovstvo, ribarstvo i vodno gospodarstvo, turizam, talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine, prostorno uređenje i gradnju, kulturu i zavičajnost, gospodarstvo, Stručnom službom Skupštine te Službom za unutarnju reviziju. Dodatno, razgovori su provedeni s voditeljem Odsjeka za informatizaciju i digitalizaciju u svrhu demonstracije sustava eUprava, te s osobama koje su поблиže upoznate s temama uređenja službene web stranice Istarske županije, kao i organizacije i integracije preuzetih poslova državne uprave.



Ključni nalazi predstavljeni niže uključuju kako rezultate provedenog upitnika, tako i uvide stečene tijekom intervjua. Nalazi su, radi preglednijeg praćenja i sistematizacije prikupljenih uvida, grupirani prema temama iz upitnika:

1. Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost
2. Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju
3. Poznavanje i korištenje specifičnih digitalnih alata Istarske županije
4. Primjena digitalnih rješenja
5. Komunikacija i suradnja s povezanim institucijama / organizacijama

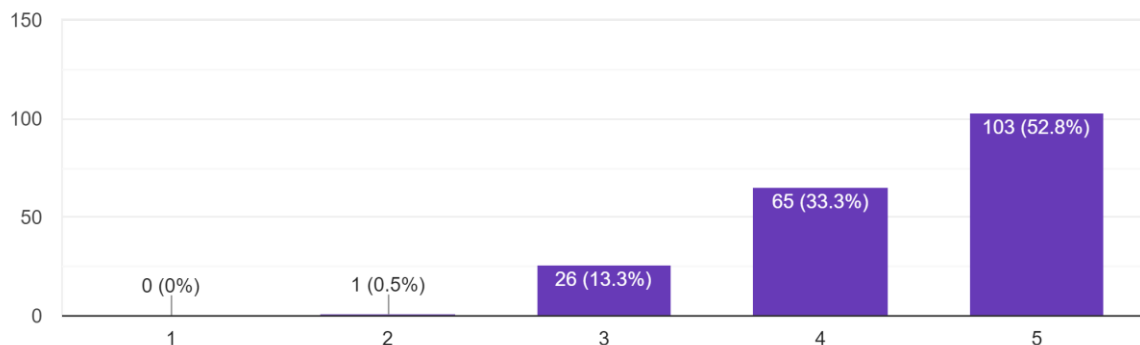
#### Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost

U kategoriji *Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost* djelatnici Istarske županije odgovarali su na ukupno 10 pitanja kojima je cilj bio procijeniti osnovnu informatičku pismenost djelatnika, kroz ocjenu razumijevanja, korištenja i upravljanja nizom digitalnih alata na ljestvici od 1 (nedostatno) do 5 (izvršno).

Najveći postotak ispitanika ocjenom 5 (izvršno) ocijenilo je svoje poznavanje osnovnih programskih rješenja u uredskom poslovanju – upravljanje mailovima i kalendarima (46,7%) te poznavanje i korištenje pretraživača interneta (52,8%).

#### 6. Pretraživači interneta (Google Chrome, Microsoft Explorer...)

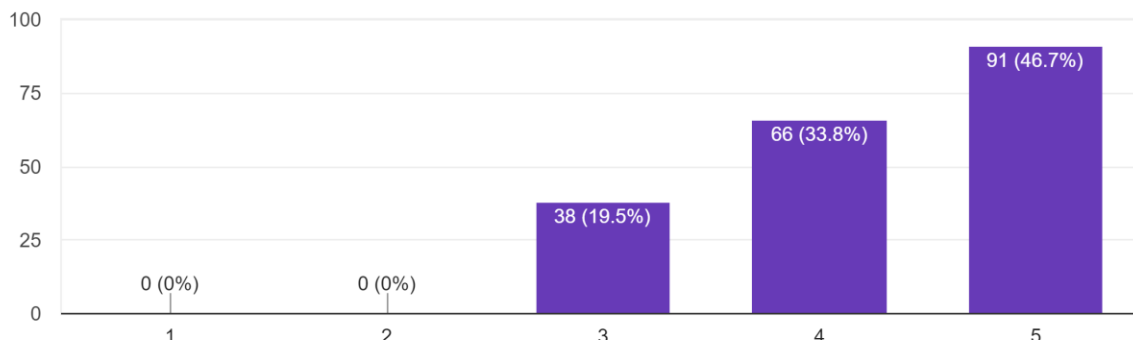
195 responses



Slika 4. Ocjena razumijevanja i korištenja pretraživača interneta

5. Osnovna programska rješenja u uredskom poslovanju – upravljanje mailovima i kalendarima (Outlook, Gmail, Mail...)

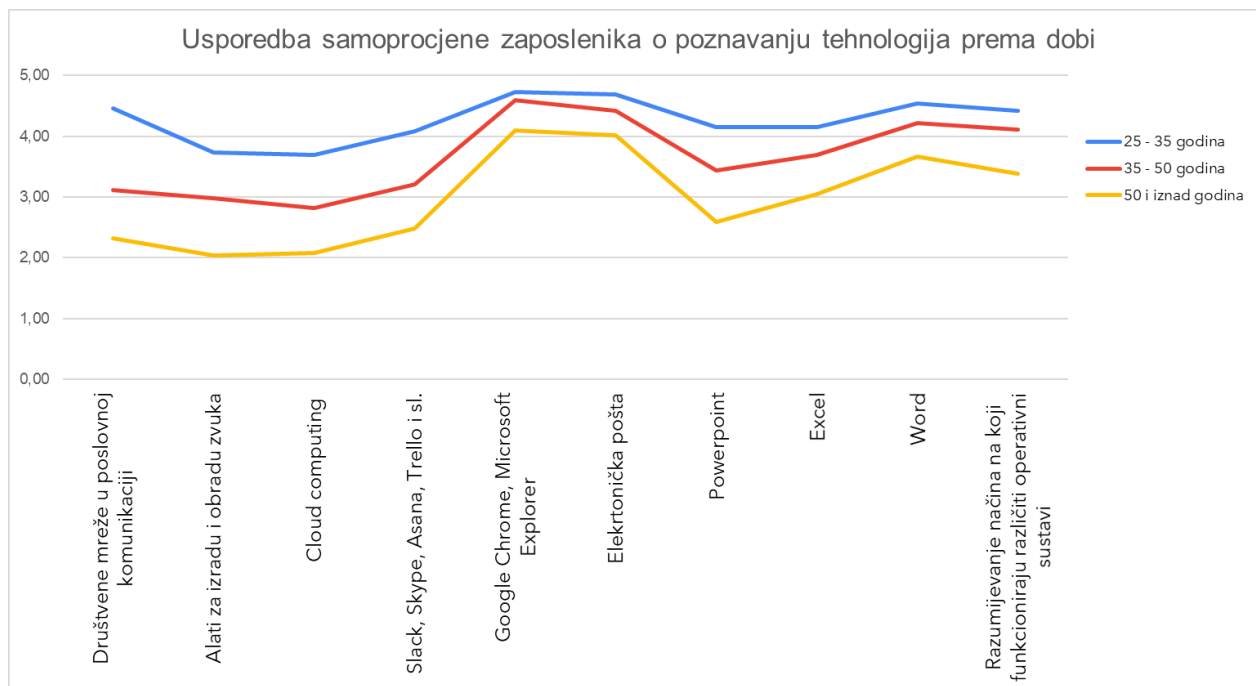
195 responses



Slika 5. Ocjena razumijevanja i korištenja osnovnih programskih rješenja u uredskom poslovanju - upravljanje mailovima i kalendarima

Ispitanici su pak najslabijim ocijenili svoje poznavanje cloud computinga (korištenje Google Drive i Google Suite alata, Microsoft Office 365 alata i dr.), gdje je 24,6% ispitanika svoju umješnost ocijenila kao nedostatnu, zatim alata za upravljanje audiovizualnim sadržajima (27,2% ocijenilo je svoje poznavanje ocjenom 1 - nedostatno), te primjenu društvenih mreža u poslovnoj komunikaciji (24,1% ispitanika ocjenjuje kao nedostatno).

Napravljena je analiza poznavanja osnovnih digitalnih alata i informatičke pismenosti, koju su sami zaposlenici procijenili, uspoređujući varijablu poznavanja alata i informatičke pismenosti sa varijablom dobi zaposlenika.



Slika 6. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema dobi



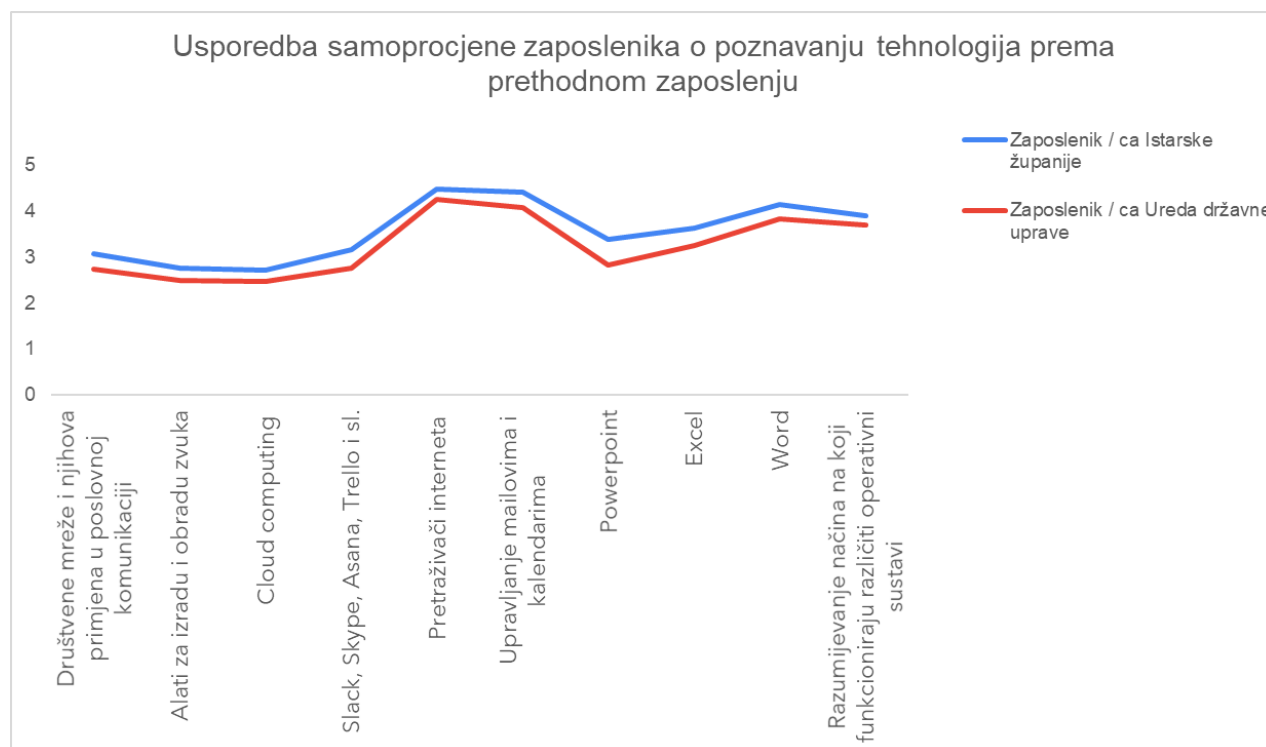


Podaci pokazuju kako su krivulje svake dobne skupine slične (krivulja je oblika slova “w”), što pokazuje da su tendencije poznavanja nekih alata između dobni skupina slične, npr. ocjena poznavanja alata za obradu zvuka kod svih populacija (25-35, 35-50 i 50+ godina) će biti manja od razine poznavanja alata za elektroničku poštu. Podaci očekivano pokazuju da u svim kategorijama mlađa populacija ima najveću prosječnu ocjenu odnosno najveću razinu poznavanja pojedinog alata i informatičke pismenosti, a to znanje opada sa starosti zaposlenika. Sve tri dobne kategorije imaju najveću ocjenu u korištenju internet pretraživača te elektroničke pošte dok najmanju ocjenu imaju u poznavanju tehnologija u oblaku i alata za obradu zvuka, a razlika se očituje u poznavanju rada na društvenim mrežama gdje mlađa populacija očekivano ima izraženije kompetencije.

Ključni zaključci:

- Mlađa populacija ima veću informatičku pismenost i bolje poznaje alate
- Krivulje prosjeka poznavanja alata prema dobnim skupinama imaju sličan oblik slova “W”
- Alati za obradu zvuka kako i Cloud Computing (poslovanje u oblaku) jesu alati kojima u prosjeku sve tri skupine najslabije barataju
- Mlađa populacija dominantno odskače u korištenju društvenih mreža u poslovne svrhe

Napravljena je i usporedba varijabli samoprocjene poznavanja alata i informatičke pismenosti s varijablom prethodnog zaposlenja, s pretpostavkom da će osobe koje su ranije bili zaposlenici županije imati veće poznavanje alata odnosno izraženije kompetencije.



Slika 7. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema prethodnom zaposlenju

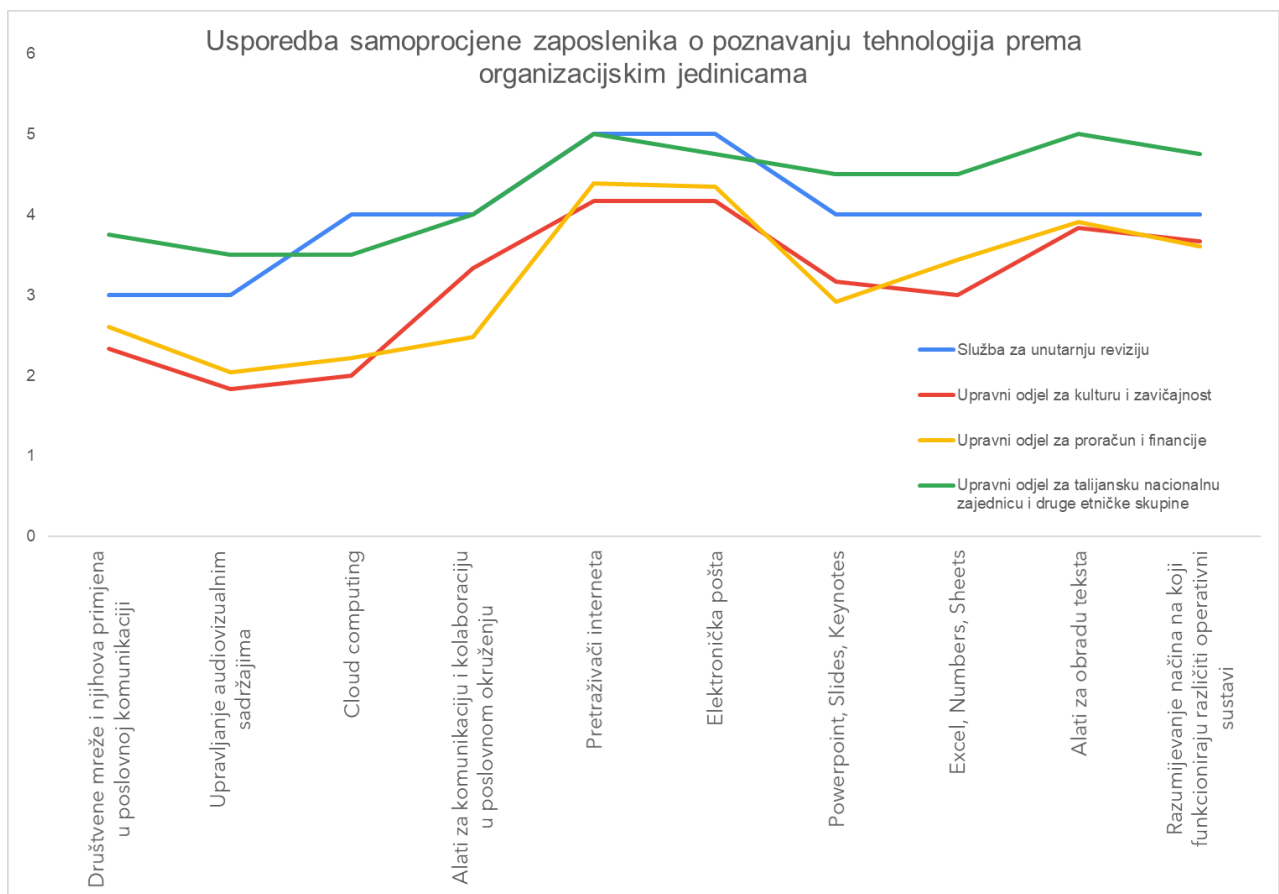


I u ovom slučaju su tendencije poznavanja nekih alata slične, primjerice. ocjena poznavanja alata za obradu zvuka kod obje populacije će biti manja od razine poznavanja alata za elektroničku poštu. Također, podaci potvrđuju polazišnu hipotezu da zaposlenici koji su dulje u županiji imaju neznatno bolje prosječne ocjene u poznavanju svih alata kako i ukupnoj informacijskoj pismenosti. Alati kojima su obje populacije najbolje ocjenjene su internet pretraživači i elektronička pošta dok najniže ocjene imaju u poznavanju Cloud computinga (poslovanja u oblaku) i poznavanja alata za izradu i obradu zvuka.

Ključni zaključci:

- Zaposlenici koji prethodno nisu bili zaposleni u Uredu državne uprave imaju veće prosječne ocjene u poznavanju tehnoloških alata i ukupne informatičke pismenosti
- Krivulje prosjeka poznavanja alata prema prethodnom zaposlenju imaju sličan oblik “W”

Podaci o poznavanju alata i informatičke pismenost u županiji segmentirani su i prema organizacijskim jedinicama.



Slika 8. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema organizacijskim jedinicama

Na grafikonu iznad su prikazane dvije organizacijske jedinice u županiji koje su dobile najveću prosječnu ocjenu informatičke pismenosti kao i dvije organizacijske jedinice koje su dobile najmanju ocjenu. Općenito, zaposlenici su najslabije upoznati s društvenim mrežama (u poslovne svrhe), alatima za audiovizualni sadržaj te alatima za poslovanje u oblaku (cloud computing). Prosječna ocjena, kojom

su se ocijenili zaposlenici županije, za društvene mreže jest 2,94 (od prosjeka odstupaju u odjelima Kabinet Župana koji imaju prosječnu ocjenu 3,75 kao i u odjelu za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine). Najniže ocijenjeno područje jest poznavanje poslovanja u oblaku (Cloud computing) s ocjenom 2,61 - jedini odjel koji odstupa u ovom području jest Odjel interne revizije s ocjenom 4,00. Odjel interne revizije kao i Odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine su odjeli koji imaju najveće prosječne ocjene poznavanja alata te možemo uvjetno reći kako imaju najveću informatičku pismenost<sup>24</sup>.

#### Ključni zaključci

- Odjeli s najvišom prosječnom samoprocjenom su Odjel interne revizije kao i Odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine
- Odjeli s najnižom prosječnom samoprocjenom su Odjel za proračun i financije i Odjel za kulturu i zavičajnost

#### Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju

Kategorija *Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju* obuhvatila je teme sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu, zaštite intelektualnog vlasništva, sposobnosti inoviranja procesa i usluga te poznavanje tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje drugih odjela. Ispitanici su koristeći ljestvicu s ocjenama od 1 (nedostatno) do 5 (izvršno) ocijenili vlastito poznavanje ovih koncepata.

Najveći postotak ispitanika poznavanje i primjenu načela sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu ocijenilo je ocjenom 4 (32,3%), dok 61 ispitanik (31,3%) smatra da je dobro upoznat sa zaštitom intelektualnog vlasništva, provjeravanjem izvora i citiranjem na internetu. Zanimljivo je spomenuti da više od polovice ispitanika (67,2%) svoje sposobnosti inoviranja procesa i usluga, odnosno vlastitu agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja ocjenjuju kao vrlo dobru, odnosno izvršnu.

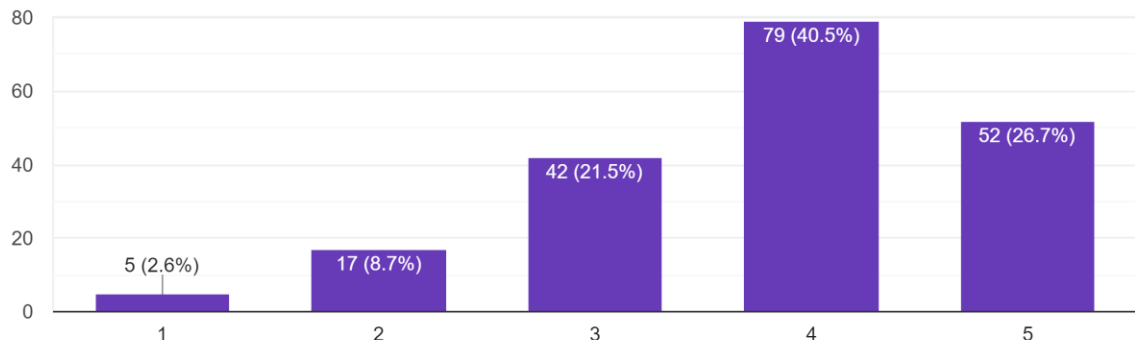
---

<sup>24</sup>Anketa koja je baza istraživanja se temelji na samoprocjeni zaposlenika te nije rađena na reprezentativnom uzorku, a obzirom na mali broj zaposlenika navedenih odjela relevantnost zaključka je od ograničene važnosti.



### 3. Sposobnost inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja

195 responses



Slika 9. Ocjena sposobnosti inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja

Naposljetku, preko 60% djelatnika Istarske županije (njih 120) svoje poznavanje tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje drugih odjela ocjenjuju dobrim, odnosno vrlo dobrim (30,8% ispitanika daje ocjenu 3 te jednako toliko ocjenu 4).

#### Poznavanje i korištenje specifičnih digitalnih alata Istarske županije

U trećem dijelu upitnika ocjenjivalo se poznavanje i korištenje digitalnih alata koji su specifični za Istarsku županiju: Proračunsko računovodstvo, Porezne evidencije, Uredsko poslovanje, eUprava, Evidencija projekata, eOvjera, eRačun, eProračun, eObrazac – Javne potrebe u kulturi, eObrazac – Javne potrebe u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Razvojni projekti ŽRS, eStipendije, eObrazac – Javne potrebe u gospodarstvu, Program rada i izvješće o radu, Web Porezna, Sustav GIS pomorskog dobra i koncesija na pomorskom dobru, Sustav za upravljanje ljudskim resursima (HR), i Obračun plaća. Analiza pokazuje kako ispitanici vide prostor za unaprjeđenje, odnosno poboljšanje navedenih alata osobito u 4 dimenzije:

- **Edukacija djelatnika** - ispitanici ističu da je potrebno provoditi sustavno upoznavanje djelatnika s funkcioniranjem digitalnih alata te kontinuirano educiranje kroz seminare, radionice, i druge primjenjive vrste osposobljavanja
- **Poboljšanje responzivnosti** (ubrzanje rada digitalnih alata) - osobito spomenuto u kontekstu eUprave i Uredskog poslovanja, ispitanici navode kako se pri korištenju digitalnih alata susreću s poteškoćama u brzini obrade naredbi i zahtjeva
- **Unaprjeđenje korisničke podrške** - ispitanici ističu sporost u komunikaciji s vanjskim pružateljima usluga informatičke podrške, te potrebu da se osigura veća dostupnost internih stručnjaka iz područja informatike
- **Integracija digitalnih alata** - ispitanici navode i mogućnosti integracije pojedinih digitalnih alata (primjerice, Razvojni projekti ŽRS i Evidencija projekata<sup>25</sup>) kako bi se pojednostavilo

<sup>25</sup> Navedena dva sustava koriste se relativno rijetko te su realizirana prema zahtjevima dva različita subjekta (Istarske razvojne agencije te Javne ustanove „Regionalni koordinatorka Istarske županije za europske programe i fondove – Coordinatore regionale della Regione Istriana per i programmi e fondi europei“). Budući da su oba subjekta danas neovisna od Istarske županije, predložena integracija sustava ne bi potpadala pod nadležnost Istarske županije, međutim ostaje otvorena mogućnost da navedene institucije same iniciraju proces integracije postojećih sustava (ili izrade novog) prema vanjskom dobavljaču.



njihovo korištenje i smanjile situacije u kojima je potrebno višekratno unositi isti podatke u različite sustave.

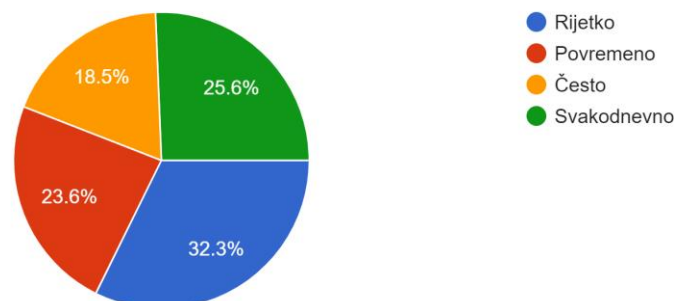
Osim iznad spomenutih digitalnih alata, ispitanici navode kako u svojem poslovanju koriste dodatna digitalna rješenja među kojima su: sustav eDozvola, ZUP IT, e-Obrt, Geoportal Državne geodetske uprave i druge. Također, ispitanici navode kako poznaju, odnosno koriste i druge digitalne alate ili digitalna rješenja koja nisu usko vezana uz obavljanje vlastitog posla, među kojima se najčešće navode Photoshop i AutoCAD.

Poseban naglasak u analizi stavljen je na sustav eUprava, temeljni alat za upravljanje procesima, zadacima i dokumentima pojedine organizacijske jedinice unutar Istarske županije. Sustav je osmišljen i implementiran kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri digitaliziralo postupanje unutar županije te omogućava elektroničko izdavanje službenih akata Istarske županije.

Djelatnici Istarske županije u upitniku su vlastito poznavanje ovog sustava većinom ocijenili dobrim, odnosno vrlo dobrim (29,2% ispitanika ocijenilo je poznavanje eUprave ocjenom 3, a 33,8% ocjenom 4). Ipak, valja napomenuti da svega 9,7% ispitanika navodi kako izvrsno poznaje sustav eUprava. Preko 50% ispitanika navodi kako je potrebno provesti više edukacija o sustavu eUprava, a posebno za djelatnike bivšeg Ureda državne uprave koji nisu imali prilike prethodno koristiti ovaj alat u svojem poslovanju. Funkcionalnosti sustava eUprava većinom su ocijenjene kao dobre, odnosno vrlo dobre (33,8% ispitanika dalo im je ocjenu 3, a 37,4% ocjenu 4), ali istovremeno preko 40% ispitanika navodi da se sustav treba dodatno unaprijediti. Kao neki od prijedloga unaprjeđenja navode se: integracija procesa preuzetih od Ureda državne uprave, dodatna edukacija i prezentacija funkcionalnosti sustava, poboljšanje mogućnosti pretraživanja, učinkovitija povezanost s Uredskim poslovanjem, te unaprjeđenje u responzivnosti sustava i jednostavnosti korištenja. Također je važno spomenuti da, iako je eUprava zamišljena kao temeljno rješenje za upravljanje poslovnim procesima Istarske županije, najveći postotak ispitanika navodi kako eUpravu koriste rijetko (32,3%). Ovo je potkrijepljeno i uvidima stečenim kroz intervju, gdje je istaknuto kako djelatnici bivšeg Ureda državne uprave u pojedinim upravnim tijelima uopće ne koriste sustav eUprava.

#### 10. Sustav eUprava u svojem radu koristim:

195 responses



Slika 10. Učestalost korištenja sustava eUprava

Iz iznad navedenih nalaza moguće je zaključiti kako se prilikom korištenja sustava eUprava pojavljuje određeni jaz između željenog načina upotrebe, odnosno uloge eUprave kao temeljnog alata za



upravljanje procesima, dokumentacijom i zadacima unutar Istarske županije, te stvarnog načina njezine upotrebe, odnosno korištenje ograničenog broja funkcionalnosti unutar sustava, s naglaskom na funkcionalnost digitalnog potpisivanja akata. Ovo ukazuje kako potencijal sustava nije u potpunosti prepoznat i iskorišten, osobito na hijerarhijskoj razini službenika u upravnim tijelima, te postoji prostor za njegovo unaprjeđenje. Dodatna edukacija i upoznavanje s funkcionalnostima sustava svih razina djelatnika Istarske županije nameće se kao jedno od rješenja, kao i unaprjeđenje performansi samog sustava te integracije s drugim digitalnim alatima, ali i unaprjeđenje sustava prema potrebama i radnim navikama zaposlenika.

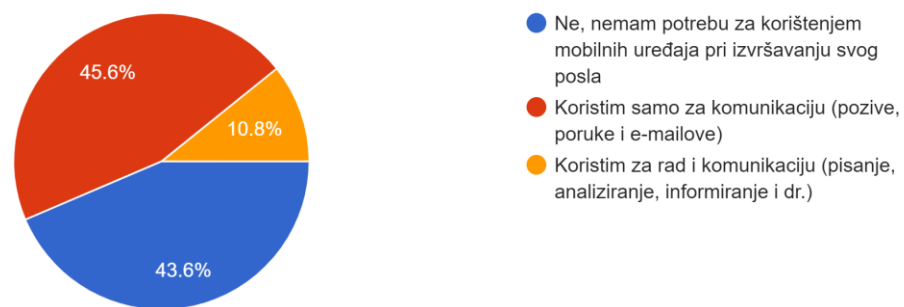
### Primjena digitalnih rješenja

Kategorija *Primjena digitalnih rješenja* obuhvatila je šire područje analize korištene IT opreme, digitaliziranosti procesa, prihvaćenosti e-usluga koje Istarska županija nudi svojim korisnicima te otvorenosti prema promjenama u poslovanju.

Među nalazima vrijedi istaknuti kako tek nešto više od 10% ispitanika koristi mobilne uređaje za rad i komunikaciju, dok najveći postotak navodi kako ih koristi isključivo za komunikaciju (45,6%).

1. Koristite li mobilne uređaje za obavljanje svog posla (npr. pametni telefon ili tablet)?

195 responses



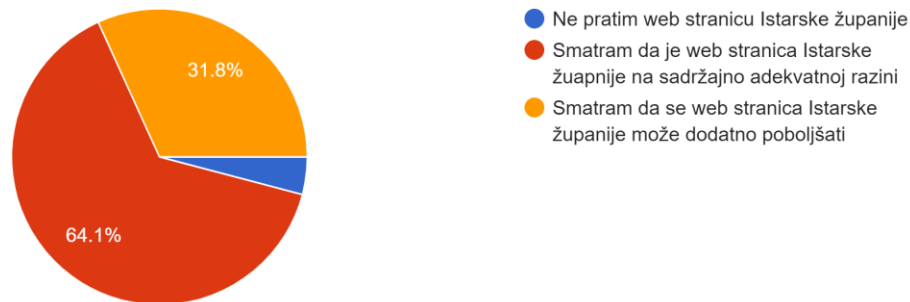
Slika 11. Korištenje mobilnih uređaja za obavljanje posla

Velika većina ispitanika (79%) izjasnila se kako računalna oprema koju koriste za obavljanje vlastitog posla zadovoljava poslovne potrebe. Također, vrlo visoki postotak ispitanika (80%) smatra da su njihove svakodnevne aktivnosti dovoljno digitalizirane, što dodatno potkrepljuje i stav 73,3% ispitanika koji su mišljenja da ne postoje poslovni procesi ili aktivnosti u kojima sudjeluju, a za koje smatraju da se trebaju digitalizirati. Također, gotovo polovica ispitanika navodi kako već koristi digitalna rješenja koju su dostatna za rad te ne vidi potrebu za uvođenjem dodatnih digitalnih rješenja. Ipak, ovdje valja spomenuti kako tek 6,2% ispitanika koristi digitalna rješenja za vremensko planiranje, planiranje resursa i praćenje vlastitih i / ili timskih aktivnosti kojima su umreženi s kolegama (33,3% koristi lokalna digitalna rješenja u obliku planera, tablica ili kalendara, dok 60,5% navodi kako opis posla ne zahtijeva upotrebu ovakvih digitalnih rješenja).

Nadalje, preko 60% ispitanika smatra da je web stranica Istarske županije na sadržajno adekvatnoj razini, dok nešto više od 31% smatra da se web stranica može dodatno unaprijediti i poboljšati. Detaljna analiza mrežne stranice iz perspektive njene funkcionalnosti navedena je u nastavku dokumenta.

8. Smatrate li da je web stranica Istarske županije sadržajno korisna?

195 responses



Slika 12. Ocjena korisnosti sadržaja web stranice Istarske županije

E-usluge koje Istarska županija nudi svojim korisnicima, bilo građanima ili poduzetnicima, su, prema najvećem postotku ispitanika, dobro prihvaćene (50,8% ispitanika na ljestvici od 1 do 5 prihvaćenost e-usluga ocjenjuje ocjenom 3). Ipak, tek 6,2% ispitanika smatra da su e-usluge izrazito dobro prihvaćene, odnosno da ih koristi velik broj građana i poduzetnika.

Među ostalim nalazima također je potrebno istaknuti kako se tek 11,3% ispitanika slaže sa tvrdnjom da se operativni službenici županije ne boje griješiti pri obavljanju svoga posla. S druge strane, preko 50% ispitanika slaže se ili se u potpunosti slaže s tvrdnjom da više rukovodeće pozicije županije daju dobar primjer ostalim zaposlenicima kada su u pitanju razvoj i učenje, što upućuje na činjenicu da ne postoji izraženo nezadovoljstvo službenika s načinom na koji se potiče kontinuirana edukacija i razvoj kompetencija od strane rukovodećih službenika.

Naposljetku, većina ispitanika slaže se ili se u potpunosti slaže s tvrdnjama o važnosti digitalizacije, kako za javnu upravu Republike Hrvatske općenito, tako i za Istarsku županiju. Zanimljivo je također primijetiti kako, iako je prethodno vrlo visoki postotak ispitanika naveo da su njihove svakodnevne aktivnosti dovoljno digitalizirane (80%), tek se 9,7% posto ispitanika u potpunosti slaže s tvrdnjom da je Istarska županija dovoljno digitalizirana.

#### Komunikacija i suradnja s povezanim institucijama / organizacijama

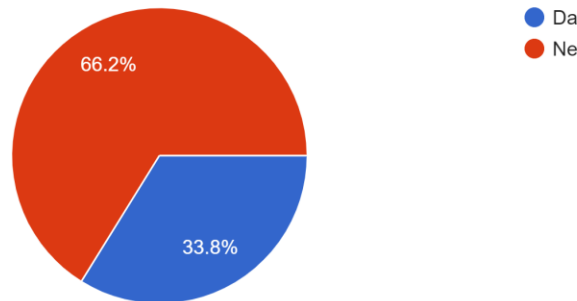
Ova kategorija osvrnula se na komunikaciju i suradnju djelatnika Istarske županije s povezanim institucijama i / ili organizacijama, bilo da se radi o institucijama u većinskom vlasništvu Istarske županije ili drugim organizacijama koje zbog djelokruga svojeg poslovanja dolaze u učestali doticaj s djelatnicima Istarske županije.

Ovdje valja napomenuti kako većina ispitanika navodi da ne komunicira, surađuje ili razmjenjuje podatke u svojem radu s nekom od institucija povezanih s Istarskom županijom.



1. Komunicirate li / surađujete li / razmjenjujete li podatke u svojem radu s nekom od institucija povezanih s Istarskom županijom (npr. Istarska razvoj...o uređenje, Agencija za ruralni razvoj Istre, i sl.):

195 responses



Slika 13. Suradnja s institucijama povezanim s Istarskom županijom

Među ispitanicima koji su naveli kako komuniciraju, odnosno razmjenjuju podatke s drugim institucijama povezanim s Istarskom županijom, najveći dio ispitanika (76,6%) navodi kako se isto odvija putem e-mail komunikacija, dok se kao dodatne metode komunikacija navode još i telefonski pozivi te komunikacija uživo (sastanci i dr.). Također, među institucijama s kojima ispitanici komuniciraju, odnosno razmjenjuju podatke najčešće se navode: Zavod za prostorno uređenje, Istarska regionalna energetska agencija (IRENA), zdravstvene i socijalne ustanove čiji je osnivač RH, lučke uprave, Istarska kulturna agencija (ICA), Istarska razvojna agencija (IDA), Istarska razvojna turistička agencija (IRTA), te Agencija za ruralni razvoj Istre (AZRRI).

Konačno, zanimljivo je istaknuti i komentar vezan uz općenito unaprjeđenje poslovnih procesa i korištenje digitalnih alata u Istarskoj županiji, a koji ističe potrebu provedbe cjelovite studije efikasnosti rada po organizacijskim jedinicama Istarske županije, što je na tragu postojećih napora županije da unaprijedi svoj organizacijski ustroj.

### 4.3. Digitalna komunikacija s korisnicima

#### 4.3.1. E- usluge - analiza po testiranju - korisničko putovanje

U poglavlju 4.1.2. navedeni su i opisani svi alati (softver i aplikacije) koji se koriste u županiji. Među opisanim aplikacijama nalaze se i aplikacije kojima županija nudi svoje usluge putem interneta, odnosno omogućuje građanima e-usluge. Suština takvih usluga jest omogućiti građanima ostvarivanje svojih prava putem interneta bez potrebe za dolaskom na fizičku lokaciju u kojoj županija pruža tu uslugu.

Kako bi se utvrdila stvarna vrijednost, koju županija pruža e-uslugama za korisnika te uočila potencijalna poboljšanja aplikacija kojima se pružaju e-usluge analizirano je korisničko putovanje za sljedeće aplikacije.

- eObrazac Kultura
- eObrazac Zdravstvo
- Razvojni projekti Županijske razvojne strategije
- WebStipendije





- eObrazac Gospodarstvo

Pristup testnom okruženju aplikacija omogućen je od strane županije putem VPN pristupa te je za svaku aplikaciju otvoren korisnički račun te su simulirane stvarne potrebe koje građani ostvaruju putem e-usluga. Nadalje za svaku navedenu aplikaciju razrađene su funkcionalnosti koje stranica sadrži te su navedeni savjeti za poboljšanje.

#### 4.3.1.1. eObrazac Kultura

**Pristup stranici:** Aplikacija se nalazi na web serverima Županije te se može pristupiti istoj upisujući u Internet pretraživač sljedeću web lokaciju: <https://javne-potrebe.istra-istria.hr/>. Na ovoj Internet lokaciji su navedene sve e-usluge koje županija nudi te je potrebno odabrati poveznicu "Program javnih potreba u kulturi" kako bi se došlo do web aplikacije eObrazac Kultura.

**Registracija na stranicu:** kako bi se korisnik registrirao na stranicu mora navesti sljedeće obavezne podatke: Korisničko ime, Lozinka, Ponovljena Lozinka, adresa e pošte. Nadalje mora navesti opće podatke o prijavitelju projekta: Tip osobe (fizička; pravna), OIB, Matični Broj, Naziv predlagatelja, Ulica i kućni broj, Mjesto, Telefon, Ime i Prezime ovlaštene osobe, Funkcija ovlaštene osobe te djelatnost predlagatelja. Nakon što je korisnik ispunio sve podatke, mora unijeti dodatne podatke za validaciju na način da u traženo polje upiše slova i brojeke sa generirane slike, nakon što su svi podaci uneseni te je korisnik kliknuo na gumb "Registrirajte se" na adresu elektroničke pošte koju je naveo u prijavi mu stiže poruka za aktivaciju računa. Za prijavu korisnik koristi korisničko ime te lozinku koju je sam izabrao. Isto tako bitno je naglasiti kako se korisnik može registrirati na stranicu samo dok postoji otvoreni natječaj za Program javnih potreba u kulturi.

**Funkcionalnosti:** Osnovna predviđena funkcionalnost stranice jest mogućnost online prijave na programe potpore u Kulturi koje Županija raspisuje. Struktura Web aplikacije kao i mogućnosti koje se mogu obaviti na stranici su opisani u tablici ispod.

Tablica 4. Struktura i funkcionalnosti eKultura

	Podstranice	Opis i funkcionalnosti
eObrazac Kultura (naslovna stranica)	Prijavnica za potporu u kulturi	Klikom na poveznicu javlja se obavijest kako je došlo do greške te da je administrator obaviješten
	Prijavnica za potporu izdavanju knjiga	Klikom na poveznicu javlja se obavijest kako je došlo do greške te da je administrator obaviješten
	Prijavnica za otkup knjiga, zbornika i časopisa	Klikom na poveznicu javlja se obavijest kako je došlo do greške te da je administrator obaviješten
	Upute	Stranica na kojoj možemo vidjeti upute na koji način se ispunjava online prijavnice. Također su na podstranici navedeni kontakt podaci u Županiji kome se može obratiti u slučaju potrebnih informacija. Isto tako ogledni primjerci prijavnica koji se mogu na preuzeti stranici nisu popunjeni.
	Podnošenje prijavnice	Klikom na stranicu se otvara se stranica identična stranici "Upute" s dodatkom opcije "Dalje" na koju kada kliknemo javlja grešku identičnu klikom na prijavnica za potporu kulturi



	Korisnički podaci	Stranica s našim osobnim podacima na kojoj možemo vidjeti i mijenjati naše osobne podatke.
	Pregled prijavnica	Kao što sama naziv kaže podstranica na kojoj možemo vidjeti sve naše dosadašnje prijave na potpore Kulturi.

**Zaključak:** Samom prijavom na stranicu odmah je vidljivo kako struktura aplikacije nije kompleksna, a vizualno nije reprezentativna. Testirajući mogućnosti koje korisnik može ostvariti utvrđeno je kako stranica ne nudi osnovnu mogućnost online prijave na potpore koje Županija pruža - prilikom pokušaja prijave javlja se greška. Obzirom da se time gubi osnovna funkcionalnost, upitno je korištenje aplikacije od strane korisnika. Čak i u slučaju otklanjanja trenutne greške, cijeli proces ne bi bio digitalan budući da je uz online prijavu potrebno i poslati dokumente fizičkim putem kako bi prijava bila valjana.

Uvidom u javni poziv za „*dodjelu namjenskih sredstava iz Fonda solidarnosti za kulturnu djelatnost u obliku jednokratne potpore nezavisnim profesionalcima u kulturi/umjetnosti na području Istarske županije*“ od 7. kolovoza 2020. vidljivo je kako se na poziv prijavljuje slanjem potrebne dokumentacije na email [kultura@istra-istria.hr](mailto:kultura@istra-istria.hr) što pokazuje kako aplikacija funkcionalnost za prijavu svih natječaja u kulturi.

Savjeti i potencijalna poboljšanja:

- Vizualno unaprjeđenje stranice
- Funkcionalno omogućavanje na sve vrste natječaja u kulturi
- Potpuna digitalizacija prijave bez potrebe za slanjem, uz online prijavu, fizičkih dokumenata (potencijalno rješenje je implementacija aplikacije s NIAS-om)
- Jednostavnija i sigurnija registracija

#### 4.3.1.2. WebStipendije

**Pristup stranici:** Aplikacija se nalazi na web serverima Županije te se može pristupiti istoj upisujući u Internet pretraživač sljedeću web lokaciju: <https://javne-potrebe.istra-istria.hr/>. Na ovoj Internet lokaciji su navedene sve e-usluge koje županija nudi te je potrebno odabrati poveznicu "Prijava za dodjelu stipendija studentima Istarske županije" kako bi se došlo do web aplikacije „Web stipendije“.

Županija na svojoj internet stranici objavljuje natječaje za stipendije te upućuje potencijalne korisnike stipendija da se prijave na natječaj putem aplikacije Web Stipendije.

**Registracija na stranicu:** kako bi se korisnik registrirao na stranicu mora navesti sljedeće obavezne podatke: Ime, Prezime, adresa e pošte, OIB, IBAN, Spol, Mjesto, Poštanski broj, Ulica i kućni broj, Telefon/mobitel, Lozinka te potvrda lozinke. Isto tako korisnik mora dati GDPR privolu na dnu stranice. Nakon što je korisnik ispunio svepodatke, na adresu e-pošte koju je naveo u prijavi mu stiže poruka za aktivaciju računa. Za prijavu korisnik koristi korisničko ime te lozinku koju je sam izabrao. Korisnik se može registrirati na stranicu samo dok postoji otvoreni natječaj za dodjeljivanje stipendija.

**Funkcionalnosti:** Osnovna predviđena funkcionalnost stranice jest mogućnost online prijave na natječaj za dodjelu stipendija koje Županija raspisuje. Struktura Web aplikacije kao i mogućnosti koje se mogu obaviti na stranici su opisani u tablici ispod.

Tablica 5. Struktura i funkcionalnosti WebStipendije

web stipendije	Podstranica	Opis i funkcionalnosti
	Moji podaci	Na podstranici se nalaze podaci koje smo unijeli prilikom registracije te ih možemo mijenjati



(naslovna stranica)	Moje prijave	Na podstranici su navedene sve prijave koje smo predali ili za koje smo započeli prijavu. Isto tako možemo klikom na pojedinu prijavu moguće je promijeniti podatke no nije moguće obrisati prijavu.
	Nova prijava	Padajući izbornik u kojem možemo izabrati prijavu na "Redoviti natječaj" te prijavu na "Natječaj za studente slabijeg imovinskog stanja"
	Redoviti natječaj	Podstranica na putem koje student se prijavljuje na trenutno otvorene postojeće natječaje. Za prijavu je potrebno ispuniti tražene podatke kao i uploadati (unijeti tu aplikaciju) tražene dokumente te u konačnici poslati prijavu.
	Natječaj za studente slabijeg imovinskog stanja	Podstranica na putem koje se prijavljuju studenti slabijeg ekonomskog stanja na trenutno otvorene postojeće natječaje. Za prijavu je potrebno ispuniti tražene podatke kao i uploadati (unijeti u aplikaciju) tražene dokumente te u konačnici poslati prijavu.
	Primjeri izjava	Popis obrazaca koje je potrebno preuzeti ispuniti i potpisati te uploadati, sa ostalim traženim dokumentima uz prijavu za dodjelu stipendija.

**Zaključak:** Samom prijavom na stranicu utvrđeno je kako struktura aplikacije nije kompleksna te vizualno ne djeluje reprezentativno. Testirana je primarna funkcija, a to je online prijava na natječaj za dodjelu stipendije, koja omogućava provođenje cijelog procesa elektronskim putem. Nedostaci aplikacije se očituju u bug-ovima (greškama u kodu aplikacije) koji ometaju rad na aplikaciji. Uz navedeno, stranica nije intuitivna niti redovito održavana. Nadalje kao nedostatak utvrđeno je aplikacija nije interaktivna odnosno aplikacija ne šalje obavijesti o novim natječajima ili o rezultatima dosadašnjih korisniku.

Savjeti i potencijalna poboljšanja:

- Vizualno unaprjeđenje stranice
- Nadogradnja dodatnih rješenja
- Ispravci bug-ova (nedostataka u programu)
- Prijava na sustav putem NIAS-a

#### 4.3.1.3. eObrazac Gospodarstvo

**Pristup stranici:** Aplikacija se nalazi na web serverima Županije te se može pristupiti istoj upisujući u Internet pretraživač sljedeću web lokaciju <https://javne-potrebe.istra-istria.hr/>. Na ovoj Internet lokaciji su navedene sve e-usluge koje županija nudi te je potrebno odabrati poveznicu "Potpore za razvoj poduzetništva Istarske županije" kako bi se došlo do web aplikacije „eObrazac Gospodarstvo“.

Važno je napomenuti kako Županija na svojoj Internet stranici objavljuje javne pozive za dodjele potpora poduzetnicima kao i druge srodne organizacije poput HGK koje objavljuju javne pozive te upućuju gospodarstvenike na prijavu za natječaj.

**Registracija na stranicu:** kako bi se korisnik registrirao na stranicu mora navesti sljedeće obavezne podatke: korisničke podatke (email, lozinka), podatke o pravnoj osobi (Naziv prijavitelja projekta,



Matični broj iz matičnog registra, Oblik registracije poslovnog subjekta, OIB, Datum osnutka), podatke o vlasniku subjekta (Ime i Prezime, Telefon, Kontakt, email), Kontakt podaci, Adresa sjedišta podnositelja, Kontakt adresa podnositelja. Nakon što je korisnik ispunio sve podatke na e-poštu koju je naveo u prijavi mu dolaze upute za aktivaciju računa. Korisnik se može registrirati na stranicu samo dok postoji otvoreni javni poziv za dodjelu sredstava.

**Funkcionalnosti:** Osnovna predviđena funkcionalnost stranice jest mogućnost online prijave na javne pozive za dodjelu poticaja gospodarstvenicima koje Županija raspisuje. Struktura Web aplikacije kao i mogućnosti koje se mogu obaviti na stranici su opisani u tablici ispod.

Tablica 6. Struktura i funkcionalnosti e-Gospodarstvo

	Podstranica	Opis i funkcionalnosti
e-gospodarstvo (naslovna stranica)	Korisnički podaci	Na podstranici se nalaze podaci koje smo unijeli prilikom registracije te ih korisnik može mijenjati
	Moje prijave	Sve prijave koje smo predali ili za koje smo započeli prijavu. Kada se preda prijava odnosno dobije status "Prijava predana" nije više moguće mijenjati istu. Također možemo pretraživati naše prijave na tražilici koja se nalazi na stranici. Važno je napomenuti kako u ovoj podstranici možemo i vidjeti status naših prijava. Odnosno na stranici možemo vidjeti u kojoj je fazi naša prijava te je li u konačnici odobrena ili odbijena.
	Upute za prijavitelje	Kao što sam naziv podstranice ovdje se nalaze upute za korištenje aplikacije e-gospodarstvo. Upute su detalje te jasno upućuju korisnika na korištenje aplikacije.
	Ogledni primjer prijavnog obrasca	Primjer ispravno i potpuno popunjenog obrasca za prijavu na natječaj. Uz upute služi kako bi olakšalo prijavu krajnjeg korisnika.
	Kreiraj novu prijavu	Podstranica kojom se prijavljuje na natječaj za gospodarstvenike. Klikom na poveznicu korisnik mora izabrati na koji se natječaj prijavljuje prije no što počne sa prijavom. Sama prijava je podijeljena u 3 koraka: 1.Korak „Podaci prijavitelja“ - korisnik uz već ispunjene podatke (prijavom) mora i ispuniti dodatne podatke vezane uz poslovanje 2. Korak „Troškovnik“ - korak u kojem navodimo troškove za koje tražimo potporu 3. Korak „Prilozi“ - korak u koje prilažemo sve potrebne priloge. Bitno je naglasiti kako nam aplikacija javlja u svakom koraku ukoliko smo napravili grešku prilikom prijave što unaprjeđuje korisničko iskustvo i za korisnika i za Županiju.

**Zaključak:** e-Gospodarstvo je vizualno atraktivna aplikacija te omogućuje korisniku na jednostavan i intuitivan način korištenje iste. Nadalje izuzev pozitivnog korisničkog iskustva i suvremenog izgleda aplikacija nudi i mogućnosti koje standardiziraju proces prijave na natječaje (koji je kompleksan zbog velikog broja potrebne dokumentacije) te olakšava krajnjem korisniku kao i Županiji navedeni proces. Izuzev mogućnosti isključivo online prijave (nema potrebe za fizičkim dolaskom kao i za fizičkom dostavom potrebne dokumentacije) putem aplikacije korisnik ima uvid u status svoje prijave odnosno



korisnik dobiva obavijest o dodijeljenim ili ne dodijeljenim potporama na adresu e-pošte. Prostor za napredak prepoznat je prvenstveno u osvježavanju gospodarstvenika o natječajima kako bi se što više koristila aplikacija a samim time i poboljšala usluga krajnjem korisniku.

**Savjeti i potencijalna poboljšanja:**

- Dodatno promovirati natječaje i korištenje aplikacije među gospodarstvenicima u Županiji
- Ispravci bug-ova (prilikom inspekcije smo primijetili nekoliko nedostataka koji su uglavnom vizualnog karaktera)
- Prijava na sustav putem NIAS-a
- Stranica nije responzivna (učitava se duže od ostalih web aplikacija)

**4.3.1.4. eObrazac Zdravstvo**

**Pristup stranici:** Aplikacija se nalazi na web serverima Županije te se može pristupiti istoj upisujući u Internet pretraživač sljedeću web lokaciju <https://javne-potrebe.istra-istria.hr/>. Na ovoj Internet lokaciji su navedene sve e-usluge koje županija nudi te je potrebno odabrati poveznicu " Program javnih potreba iz područja zdravstva i socijalne skrbi " kako bi se došlo do web aplikacije „eObrazac Zdravstvo“.

**Registracija na stranicu:** kako bi se korisnik registrirao na stanicu mora navesti sljedeće obavezne podatke Naziv, Mjesto, Ulica i kućni broj, Telefon, Fax, Web adresa, Matični broj, OIB, Broj računa, BIC, Model i pozivni broj, Registracijski broj udruge, RNO broj, Odgovorna osoba predlagatelja, Osnovna djelatnost, Organizacija, Tijela upravljanja, Podaci o prostoru te podatke o članovima. Nakon što je korisnik ispunio sve podatke na adresu e-pošte koji je naveo u prijavi mu stiže poruka za aktivaciju računa. Za prijavu korisnik koristi korisničko ime te lozinku koju je sam izabrao. Korisnik se može registrirati na stranicu samo dok postoji otvoreni natječaj za dodjeljivanje stipendija.

**Funkcionalnosti:** Osnovna predviđena funkcionalnost stranice jest mogućnost online prijave na natječaj za dodjelu sredstava iz natječaja za potrebe iz područja zdravstva i socijalne skrbi koje Županija raspisuje. Struktura Web aplikacije kao i mogućnosti koje se mogu obaviti na stranici su opisani u tablici ispod.

Tablica 7. Struktura i funkcionalnosti eZdravstvo

	Podstranica	Opis i funkcionalnosti
eZdravstvo (naslovna stranica)	Korisnički podaci	Na podstranici se nalaze podaci koje smo unijeli prilikom registracije te ih možemo mijenjati
	Pregled prijavnica	Pod ovom podstranicom su navedene sve prijave koje smo predali ili za koje smo započeli prijavu. Prijave je moguće filtrirati prema godinama prijave kao i prema području za koje se predana prijava
	Nova prijavnica	Padajući izbornik u kojem možemo izabrati prijavu na natječaj
	Upute	Klikom na poveznicu javlja nam se pogreška odnosno ne postoji podstranica ili dokument na kojem se nalaze upute
	Prijava pogreške	Klikom na poveznicu otvara se email na kojem je automatski ispunjen primatelj odnosno adresa na kojoj se mogu prijaviti pogreške.

Zaključak: Samom prijavom na stranicu utvrđeno je kako struktura aplikacije nije kompleksna te je vizualno nerepresentativna. Osnovna funkcionalnost prijave na virtualan način nije utvrđena zbog



nedostataka u samom sustavu. Sama prijava i testiranje aplikacije pokazuje da nije redovito ažurirana i u potpunosti funkcionalna. Nadalje kao nedostatak utvrđeno je aplikacija nije interaktivna odnosno aplikacija ne šalje obavijesti o novim natječajima ili o rezultatima dosadašnjih korisniku.

**Savjeti i potencijalna poboljšanja:**

- Vizualno unaprjeđenje stranice
- Nadogradnja dodatnih rješenja
- Ispravci bug-ova (nedostataka u programu)
- Prijava na sustav putem NIAS-a

**4.3.1.5. Razvojni projekti Županijske razvojne strategije**

**Pristup stranici:** Aplikacija se nalazi na web serverima Županije te se istoj može pristupiti upisujući u Internet pretraživač sljedeću web lokaciju: <https://javne-potrebe.istra-istria.hr/>. Na ovoj Internet lokaciji su navedene sve e-usluge koje županija nudi te je potrebno odabrati poveznicu " Razvojni projekti Županijske razvojne strategije" kako bi se došlo do web aplikacije „Razvojni projekti Županijske razvojne strategije“.

**Zaključak:** Istarska Županija nije nadležna za rad i upravljanje aplikacijom Razvojni projekti Županijske razvojne strategije. Županija je inicirala razvoj aplikacije no trenutnu nadležnost nad aplikacijom imaju Istarska razvojna agencija – IDA d.o.o. i Regionalni koordinator Istarske županije za europske programe i fondove.

*Izuzev aplikacije **eObrazac Gospodarstvo** koja je reprezentativna i intuitivna za korištenje te u potpunosti funkcionalna, odnosno omogućuje korisniku online prijavu na javne pozive za dodjelu poticaja gospodarstvenicima te olakšava proces prijave za korisnika i za Županiju, ostale aplikacije adresiraju više problema koji su navedeni kao zajednički nedostaci niže u tekstu. Sumarno, aplikacije koje se koriste nisu reprezentativne niti funkcionalne te potencijalno predstavljaju veći reputacijski rizik nego korist. Aplikacije ne udovoljavaju osnovnim standardima razvoja odnosno načelima razvoja definiranim u dokumentu Standarda razvoja javnih e-usluga u Republici Hrvatskoj te ih je potrebno u potpunosti revidirati.*

- **Revidiranje korištenja aplikacija:** Inspekcijom pojedine aplikacije kao i testiranjem korisničkog sučelja i iskustva, većina aplikacije se ne koristi u punom opsegu, korisničko iskustvo je otežano ili uopće aplikacije ne ispunjavaju svoje funkcionalnosti. Nadalje, iznimno je važno revidirati korištenje aplikacija i ugovor kojim je omogućeno Županiji koristiti aplikacije. Naime, Županija isplaćuje velike ugovorne obveze za održavanje i najam aplikacija koje ne koristi ili se koriste u manjem opsegu. Isto tako obujam usluga koje trenutno Županija nudi korisnicima mogao bi se obavljati email prijavom na urudžbeni ured Županije. Mogućnost registracije na aplikacije samo u trenutku postojanja natječaja uvelike je nelogična i odbija korisnike od prijave.
- **Nereprezentativan izgled:** iako sam izgled stranica nije presudan, otežava korištenje aplikacije kao i samo korisničko iskustvo.



*Nereprezentativnost se očituje u neujednačenom fontu i boji teksta, nedostacima koji otežavaju rad (npr. nepostojanje uputa) kao i nelogičnom rasporedu teksta i strukture pojedine stranice aplikacije. Nadalje, aplikacija nije prilagođena za prikaz na mobitelima kao i na suvremenim računalima (aplikacije nisu osvježavane od 2011. godine).*

- **Neodržavanje aplikacija i nadogradnja istih:** na aplikacijama su utvrđeni brojni nedostaci u programu (bugove) koji otežavaju korištenje istih kao i problemi prilikom registracije na pojedine aplikacije što indirektno upućuje na neodržavanje istih kao i slabo korištenje od strane krajnjih korisnika. Ne postoji definiran proces upravljanja aplikacijama od strane Županije
- **Interaktivnost:** aplikacije služe kao web forma te ne omogućuju korisniku povratnu informaciju (izuzev eObrazca Gospodarstvo) kao niti bilo koji drugi oblik interakcije poput obavijesti o novim natječajima ili o rezultatima istih.
- **Registracija na aplikacije:** Postupak prijave na pojedinu aplikaciju nije standardiziran pa je primjerice moguće otvoriti "lažan korisnički račun". Budući da je Županija tijelo javne vlasti trebala bi na svojim uslugama nuditi standardiziran i siguran procesa prijave pa se predlaže prijava na aplikacije putem **NIAS-a** (Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav).

#### 4.3.2. Analiza mape mrežne stranice

Digitalna komunikacija između građana i županije odvija se primarno putem službene mrežne stranice Istarske županije koja je u ovom dokumentu detaljno analizirana. Svrha provođenja analize mape mrežne stranice jest stjecanje uvida u sve funkcionalnosti i logičku povezanost između podstranica, njihovih elemenata, preglednosti i dostupnosti sadržaja korisnicima te njegovu relevantnost (za građane i poslovne subjekte). Cilj je proučiti mrežnu stranicu iz perspektive korisnika (eng. customer journey) i vidjeti koliko je intuitivna za korištenje i pronalaženje relevantnih informacija.

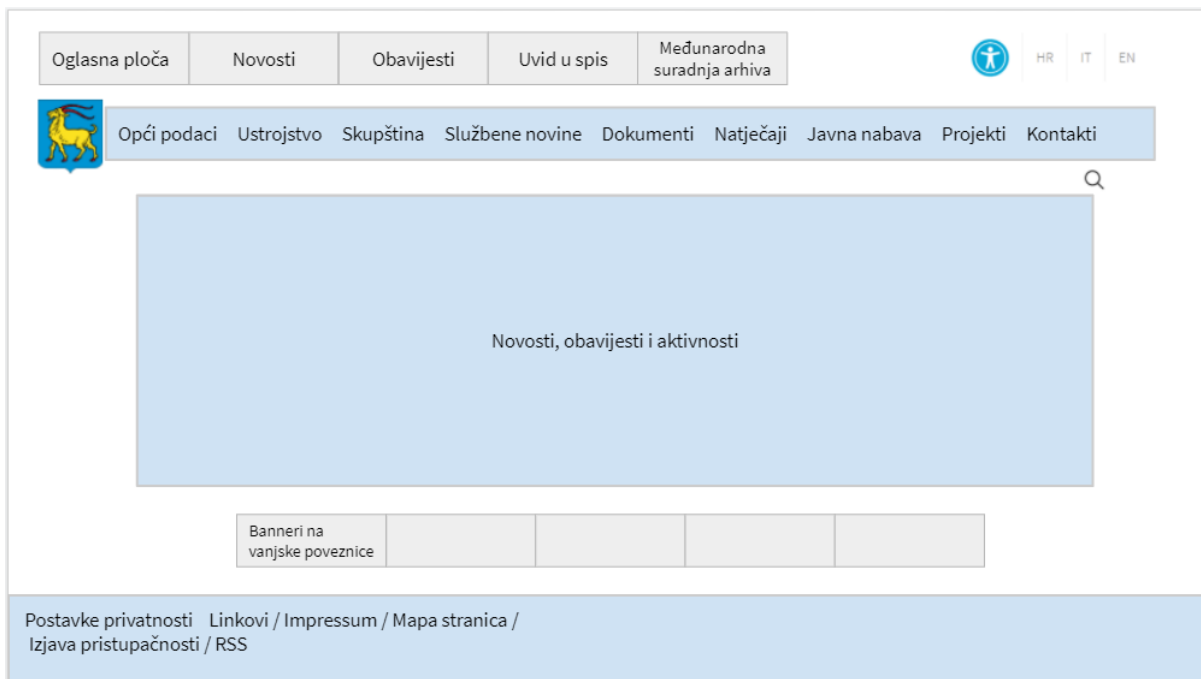
Osim putem mrežne stranice, komunikacija s građanima odvija se i putem društvenih mreža Istarske županije, točnije Facebooka. Objave na Facebook stranici Istarske županije sadrže kratak opisni tekst i slike te poveznicu na povezanu vijest ili informaciju na mrežnoj stranici županije ili drugoj mrežnoj stranici na kojoj se objavljeni tekst nalazi. Objave su jasne, sažete i dobro strukturirane, a učestalost objavljivanja je u prosjeku jedna objava dnevno. Preporuča se povećati interaktivnost objava na način da se korisnicima postavljaju pitanja ili se zatraže njihovi prijedlozi i mišljenja o relevantnim temama, čime će se uvelike povećati uključenost građana. Facebook je trenutno jedina društvena mreža koju Istarska županija koristi pa se stoga predlaže izrada službenih stranica i prisutnost na ostalim društvenim mrežama - Instagramu, Twitteru i LinkedInu koji također mogu poslužiti kao izvrsni komunikacijski kanali između županije i građana.

Mrežna stranica Istarske županije sastoji se od nekoliko ključnih cjelina. S gornje lijeve strane, u naslovnoj traci mrežne stranice nalazi se 5 elemenata: Oglasna ploča, Novosti, Obavijesti, Uvid u spis koje sadrže različite informacije za građane te Međunarodna suradnja arhiva koja vodi na mrežnu



stranicu Istria Communicating Europe, što je naziv stranice bivšeg Upravnog odjela za međunarodnu suradnju i europske poslove u Istarskoj županiji koji je temeljem zakonskih odredbi izdvojen iz županijskog ustroja i postao javna ustanova Regionalni koordinatorka Istarske županije za europske programe i fondove. U gornjem desnom kutu mrežne stranice nalazi se mogućnost odabira jezika na kojoj će se stranica prikazivati (hrvatski, engleski ili talijanski jezik) kao i mogućnost uključivanja pristupačnosti koja nudi opciju visokog kontrasta i povećanja teksta, što upućuje na usklađenost mrežne stranice sa Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora. Nekoliko je odstupanja od navedenog zakona, a odnose se na nedostatak odgovarajućih opisa pored određenih slika, video zapisa, linkova i tablica, a sva su odstupanja pravilno navedena i u Izjavi o pristupačnosti.

U gornjem dijelu mrežne stranice, ispod naslovne trake, nalazi se niz od ukupno 9 podstranica od kojih je većina dodatno podijeljena na različite segmente. Podstranice su sljedeće: Opći podaci, Ustrojstvo, Skupština, Službene novine, Dokumenti, Natječaji, Javna nabava, Projekti, Kontakti. Na središnjem dijelu mrežne stranice nalazi se carousel s fotografijama Istarske županije, nakon čega slijedi dio mrežne stranice koji sadrži različite novosti i obavijesti za građane od kojih su neke u obliku poveznica, a neke u obliku slike s poveznicom od kojih jedna vodi na otvoreni proračun županije. Spuštanjem po sredini stranice dolazi se do niza vanjskih poveznica na organizacije s područja kulture, društva i turizma županije te unutarnjih poveznica na podstranice vezane uz navedena područja. U samom podnožju mrežne stranice nalazi se nekoliko unutarnjih poveznica na različite segmente stranice.



Slika 14. Shematski prikaz mrežne stranice Istarske županije

U nastavku je dan prikaz podstranica, segmenata koji one sadrže te kratki opis sadržaja svakog od navedenih segmenata. Nakon analize svake podstranice, istaknuti su generalni zaključci vezani uz nalaze u sadržaju segmenata.



Podstranica	Segmenti podstranice	Opis
Opći podaci	Zemljopisni podaci	Sadrži informacije o geografskom položaju, geološkoj i geomorfološkoj strukturi i klimi županije.
	Satelitska snimka	U segmentu je prikazana satelitska snimka županije.
	Povijesni pregled	Prikazuje povijest Istarske županije te se unutar njega nalazi i poveznica koja vodi na podsegment Povijesni pregled - opširnije koji sadrži detaljnije povijesne informacije.
	Stanovništvo	Obuhvaća raspodjelu i demografske karakteristike stanovništva prema popisu iz 2011. godine.
	Statut	U segmentu je sadržan tekst Statuta Istarske županije.
	Ustrojstvo	Sadrži pregled osnovnih informacija o poslovima u djelokrugu županije, Skupštini i Statutu Istarske županije i administrativnoj podjeli županije. Unutar segmenta nalazi se i poveznica koja vodi na organizacijsku shemu Istarske županije.
	Grb i zastava	Obuhvaća informacije o grbu i zastavi županije kao i dvije poveznice na podsegmente Statutarna odluka o grbu i zastavi te Odluka o mjerilima i postupku za davanje odobrenja.
	Himna	U segmentu su navedeni stihovi himne županije i informacije o njenim autorima te poveznice na notni zapis himne, Odluku o himni i audio zapis himne u mp3 formatu koji trenutno nije u funkciji. <sup>26</sup>
	Gradovi i općine	Sadrži popis svih gradova i općina s područja županije koji su također prikazani i na karti županije, a pojašnjen je i samoupravni djelokrug općina i gradova.
	Gospodarstvo	Segment sadrži prikaz općih gospodarskih podataka županije, a nekoliko vanjskih poveznica vodi na mrežne stranice s detaljnijim podacima o gospodarstvu županije i mogućnostima ulaganja te o gospodarstvu RH.
Prometna infrastruktura	Obuhvaća općenite informacije o prometnoj infrastrukturi županije te 4 unutarnje poveznice koje vode na detaljnije	

<sup>26</sup> U fazi ispravljanja.



		informacije o cestovnom, pomorskom, željezničkom i zračnom prometu županije.
	Kultura	Sadrži informacije o kulturi i tradicionalnim vrijednostima županije i pregled postojećih kulturnih manifestacija.
	Šetnja Istrom	Poveznica ne radi. <sup>27</sup>
	Izbori	Odabir segmenta Izbori vodi na službene stranice Državnog izbornog povjerenstva Republike Hrvatske.
	Izbori zastupnika u Hrvatski sabor 2020. godine	Segment ne sadrži opisni tekst, već isključivo priloge: Izbori za zastupnike u Hrvatski sabor 5.7.2020. - Lokacije izdavanja potvrda, Rješenje o zaključivanju popisa birača za Grad Labin, Rješenje o zaključivanju popisa birača za Grad Buzet, Rješenje o određivanju posebnih biračkih mjesta.
	Izbori članova vijeća i predstavnika nacionalnih manjina 2019.	Segment ne sadrži opisni tekst, već isključivo priloge: Konačno izvješće o visini troškova izbora i načinu njihova korištenja, Rezultati izbora za vijeća i predstavnika nacionalnih manjina u gradovima i općinama Istarske županije (za svaki grad i općinu) i Odluka o konačnim rezultatima.
	<p><b>Zaključak:</b> Podstranica sadrži širok spektar općih informacija o županiji strukturiranih u više segmenata. Informacije su iznesene na sažet, pregledan i jasan način, no u određenim dijelovima su pomalo zastarjele, za što je primjer segment Gospodarstvo koji sadrži podatke za 2016. godinu. Također, predlaže se smanjenje broja segmenata kroz spajanje segmenata Grb i zastava i Himna te Zemljopisni podaci i Satelitska snimka. Nedostatak čini i to što segment Šetnja Istrom nije funkcionalan, kao i vanjska poveznica na audio zapis pod segmentom Himna. Pod segmentom Gradovi i općine, poveznica "10 gradova i 31 općina" vodi na osnovne podatke o gradovima i općinama, no ta podstranica ne sadrži nikakav sadržaj, nema ni karte ni popisa gradova i općina. Prijedlog je da se dodaju vanjske poveznice na mrežne stranice svih gradova i općina te umjesto postojeće karte stavi poveznica na prikaz s Google Maps-a. Nadalje, segmenti nisu standardizirani što je vidljivo iz toga da se odabirom segmenta Izbori napušta mrežna stranica županije, dok se odabirom segmenta Izbori članova u Europski parlament iz Republike Hrvatske - Biračka mjesta u Istarskoj županiji automatski otvara prilog, a ne segment unutar mrežne stranice. Preporuka je i da Izbori vode korisnika na rezultate izbora s područja Istarske županije. Također, unutar segmenata nedostaje strukture u prezentaciji sadržaja pa tako neki od njih sadržavaju opisni tekst za korisnika, dok se u drugima nalaze isključivo prilozi za preuzimanje.</p>	
<b>Ustrojstvo</b>	Skupština	U segmentu su navedene informacije o djelokrugu Skupštine, a tri unutarnje poveznice vode na informacije o stalnim stalnim radnim tijelima Skupštine, ostalim radnim tijelima Skupštine (dodatno vodi na 3 podsegmenta) i kontakt podatke vijećnika.

<sup>27</sup> U fazi ispravljanja.



	Župan i zamjenici župana	Segment sadrži kontakt podatke župana i njegovih zamjenika.
	Upravna tijela	Sadrži opis djelokruga i popis upravnih tijela: Stručna služba Skupštine, Služba za unutarnju reviziju, Kabinet župana, Upravni odjel za održivi razvoj, Upravni odjel za obrazovanje, sport i tehničku kulturu, Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb, Upravni odjel za proračun i financije, Upravni odjel za poljoprivredu, šumarstvo, lovstvo, ribarstvo i vodno gospodarstvo, Upravni odjel za turizam, Upravni odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine, Upravni odjel za prostorno uređenje i gradnju, Upravni odjel za kulturu i zavičajnost, Upravni odjel za gospodarstvo, Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove. Za svako upravno tijelo s popisa unutarnja poveznica vodi na radno vrijeme i kontakt podatke, a dodatna unutarnja poveznica vodi na djelokrug upravnog tijela.
	Kontakti	Pod segmentom su navedeni kontakti zaposlenika županije grupirani prema odjelima.
	Arhiva sjednica Poglavarstva	Segment ne sadrži opisni tekst, već dvije unutarnje poveznice na Sjednice Poglavarstva Istarske županije - saziv 2001. i saziv 2005.
	Službenički sud Istarske županije	U ovom segmentu nalazi se adresa i kontakt podaci Službeničkog suda Istarske županije te tri unutarnje poveznice na kojima se nalaze detaljnije informacije: O službeničkom sudu, Način rada i Propisi.
	Ustanove i zaklade	Ne sadrži opisni tekst već isključivo sljedeće unutarnje poveznice: Kultura, Osnovno školstvo, Promet, pomorstvo i veze, Prostorno uređenje i zaštita okoliša, Srednje školstvo, Zaklade i Zdravstvo i socijalna skrb.
	Trgovačka društva	U ovom segmentu nalazi se popis i kontakt podaci trgovačkih društava s područja županije.
	<b>Zaključak:</b> Podstranica sadrži jasne i pregledne informacije o županijskom ustrojstvu, no bez jedinstvenog standarda koji bi bio prisutan u svim segmentima. Zamijećen je nedostatak strukture u prezentaciji sadržaja na način da određeni segmenti sadržavaju opisni tekst za korisnika, dok se u drugima nalaze isključivo prilozi za preuzimanje. Unutar nekih podsegmenta, primjerice Županijski savjet za sigurnost prometa na cestama, pojavljuje se zastarjeli sadržaj i vanjske poveznice koje više nisu u funkciji. Predlaže se ukloniti segment Kontakti s obzirom na to da je identičan podstranici Kontakti i nema potrebe da se ponavlja isti sadržaj unutar mrežne stranice čime se potencijalno zbunjuje korisnika.	
Skupština	O Skupštini	Navedene informacije o djelokrugu Skupštine, a tri unutarnje poveznice vode na informacije o stalnim stalnim radnim tijelima Skupštine, ostalim radnim tijelima Skupštine (dodatno vodi na 3 podsegmenta) i kontakt podatke vijećnika.
	Akti Skupštine	Segment ne sadrži opisni tekst već samo dvije unutarnje poveznice: Akti Skupštine Istarske županije - saziv 2017. i Akti



		Skupštine Istarske županije - saziv 2013. unutar kojih se nalaze unutarnje poveznice na sjednice.
	Najava sjednice	U segmentu se nalaze sve sjednice skupštine. Klikom na pojedinu sjednicu otvaraju se informacije o njenom održavanju te prilozi (poziv, dnevni red, materijali).
	Arhiva prethodnih saziva	Segment ne sadrži opisni tekst nego samo 4 unutarnje poveznice: Sjednice skupštine Istarske županije - saziv 2013, Sjednice skupštine Istarske županije - saziv 2009, Sjednice skupštine Istarske županije - saziv 2005, Sjednice skupštine Istarske županije - saziv 2001.
	<p><b>Zaključak:</b> Podstranica sadrži jasne i pregledne informacije o županijskoj skupštini, no ponovno uz nedostatak strukture u prezentaciji sadržaja. Dio informacija jednak je onima u segmentu Skupština podstranice Ustrojstvo, stoga se predlaže da se u ovoj podstranici smanji broj segmenata kako bi se smanjila kompleksnost mrežne stranice i raspršenost i segmentiranost informacija. Nadalje, u Arhivu prethodnih saziva trenutno nema zaključaka sjednica te se predlaže se dodati zaključke i video zapise sjednica.</p>	
Službene novine	<p>Podstranica se sastoji od 27 segmenata imenovanih po godinama (od 1995. godina pa do 2021. godina). Svaki od njih sadrži isti opisni tekst u kojem stoji kratko pojašnjenje o mogućnosti pretraživanja brojeva Službenih novina putem tražilice. Korisnika se upućuje na korištenje tražilice što daje naslutiti da se ona nalazi unutar same podstranice, no riječ je zapravo o tražilici mrežne stranice. Predlaže se dodati tekst: pomoću tražilice u gornjem desnom kutu mrežne stranice, kako bi se korisniku jasno prikazalo gdje se tražilica nalazi.</p> <p>U svakom segmentu priloženi su i brojevi Službenih novina za tu godinu koje su dostupne za preuzimanje u word ili pdf formatu.</p>	
	<p><b>Zaključak:</b> Podstranica ima pregledne i jasne informacije te uz unutarnje poveznice na Službene novine poredane prema godini izdavanja, sadrži i kratki opisni tekst za korisnika. No, isti se popis unutarnjih poveznica nalazi i na središnjem dijelu podstranice i s desne strane podstranice, čime se otežava snalaženje korisniku. Službene novine dostupne su za preuzimanje, no potrebno ih je standardizirati da budu u jednakom formatu, trenutno se nalaze u dva formata - pdf i word.</p>	
Dokumenti	<p>Segmente podstranice čine važni dokumenti Istarske županije koji su dostupni za preuzimanje većinom u pdf formatu, a nekolicina dokumenata, poput izmjena i dopuna proračuna dostupno je u excel formatu. Navedeni segmenti, odnosno dokumenti su sljedeći: <i>Prostorno programska osnova Limskog zaljeva i Limske drage, Glavni plan razvoja prometnog sustava Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije, Strategija upravljanja i raspolaganja imovinom u vlasništvu Istarske županije 2018. - 2023. godine, Odluka o prihvaćanju uporabe i prometa elektroničkih isprava, Strategija obrazovanja Istarske županije, Proračun, Prostorni plan, Mandatni program župana Valtera Flega za '13. - '17. - Radimo za Istru zajedno, Statut Istarske županije - pročišćeni tekst, VI. Izmjene i dopune Statuta Istarske županije, Izmjene i dopune Statuta Istarske županije, Statut Istarske županije, II. Izmjene i dopune Poslovnika Županijske skupštine, Izmjene i dopune Poslovnika Županijske skupštine, Poslovnik Županijske skupštine, Odluka o ustroju i djelokrugu upravnih</i></p>	



	<p>tijela, Izvješće o radu župana za 2019. godinu, Izvješće o radu župana za razdoblje 01.01. - 30.06.2019. godine, Izvješće o radu župana za 2018. godinu, Izvješće o radu župana za razdoblje 01.01. - 30.06.2018. godine, Izvješće o radu župana za 2017. godinu, Izvješće o radu župana za razdoblje 01.01. - 30.06.2017. godine, Izvješće o radu župana za 2016. godinu, Izvješće o radu župana za razdoblje 01.01. - 30.06.2016. godine, Izvješće o radu župana za 2015. godinu, ŽRS, Master plan turizma Istarske županije 2015.-2025., Načela dobrog demokratskog upravljanja, Istarska kulturna strategija, Plan navodnjavanja Istarske županije, Strateški program ruralnog razvoja Istarske županije (2008.-2013.), Zeleni plan Istarske županije, Plan za zdravlje, Vodič za osobe s invaliditetom kroz Istarsku županiju i Popis preostalih sklopljenih ugovora IŽ.</p>	
	<p><b>Zaključak:</b> Podstranica nije dobro organizirana i ne sadrži jedinstveni standard unutar svih segmenata, pa se tako odabirom nekih segmenata automatski otvara dokument u pdf formatu, dok se kod nekih otvara segment sa opisnim tekstom i dokumentom u prilogu. Također, nema potrebe za time da svaki dokument predstavlja zaseban segment, već se slični dokumenti mogu grupirati čime bi se smanjio broj segmenata i raspršenost informacija. Predlaže se dokumente grupirati u sljedeće kategorije: Strategije, Planovi, Izvješća, Odluke, Ostalo, a dokumentaciju vezanu uz županijski statut premjestiti u segment Statut koji se nalazi u kategoriji Opći podaci.</p> <p>Također, sljedeći dokumenti su izbrisani sa stranice ili nisu funkcionalni: <i>Master plan turizma Istarske županije 2015. - 2025</i>, pod podstranicom ŽRS unutar segmenta Dokumenti nije funkcionalan dokument <i>Županijska razvojna strategija Istarske županije 2011. - 2013.</i>, dok pod Ostali dokumenti nije funkcionalan nijedan od navedenih dokumenata. Dokument <i>Odluka o ustroju i djelokrugu upravnih tijela</i> također je izvan funkcije, kao i dokumenti unutar podstranica <i>Proračun 2008, Proračun 2009, Proračun 2010 i Proračun 2011</i>, te neki od dokumenata unutar podstranica <i>Proračun 2012 i Proračun 2013</i>.</p>	
<p><b>Natječaji</b></p>	<p>Podstranica sadrži sve objavljene javne pozive, javne natječaje, obavijesti, odluke i oglase za prijam u službu od kojih svaki sadrži opisni tekst, a većina njih i priloge dostupne za preuzimanje u word ili pdf formatu.</p> <p><b>Zaključak:</b> Podstranica je nestrukturirana, na središnjem dijelu nalaze se natječaji objavljeni u obliku članaka, dok se s desne strane i u donjem dijelu podstranice nalaze unutarnje poveznice na natječaje, zbog čega se sadržaj ponavlja i korisniku je otežano snalaženje. Radi jednostavnijeg i bržeg pronalaska željenih informacija, predlaže se iznad popisa natječaja staviti tražilicu, ili dodati opisni tekst u kojem se korisnika upućuje na korištenje tražilice mrežne stranice u gornjem desnom kutu.</p>	
<p><b>Javna nabava</b></p>	<p>Plan nabave</p>	<p>Segment ne sadrži opisni tekst već samo priloge vezane uz plan nabave županije koji se mogu preuzeti u pdf formatu.</p>
	<p>Registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma</p>	<p>Sadrži kratak opisni tekst i Registar ugovora dostupan za preuzimanje u pdf i excel formatu.</p>
	<p>Registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma</p>	<p>U segmentu se nalazi kratak opisni tekst te svi registri ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma iz razdoblja između 2013. i 2017. godine, dostupni za preuzimanje u pdf i excel formatu.</p>



	(2013. - 2017. g.)	
	Registar ugovora jednostavne nabave (2015. - 2017. g.)	Segment sadrži registre ugovora jednostavne nabave za 2015., 2016. i 2017. godinu dostupne za preuzimanje u pdf i excel formatu.
	Prethodna savjetovanja sa zainteresiranim gospodarskim subjektima	Navedeni segment sadrži informacije o načinu sudjelovanja u prethodnom savjetovanju za zainteresirane gospodarske subjekte te povezane priloge dostupne za preuzimanje.
	Nadmetanja	Sadrži informacije o nabavi govornih, podatkovnih i mješovitih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s uređajima (GSM telefoni i 3G/4G modemi) i pripadnim karticama (SIM-kartice) za uporabu tih usluga te 4 povezana priloga dostupna za preuzimanje.
	Sprječavanje sukoba interesa	U segmentu se građane informira o nepostojanju sukoba interesa.
	<b>Zaključak:</b> Podstranica sadrži jasne i pregledne informacije, no one su raspršene u previše segmenata. Predlaže se smanjiti broj segmenata spajanjem nekoliko njih, primjerice segmenata Registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma, Registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma (2013. - 2017. g.) i Registar ugovora jednostavne nabave (2015. - 2017. g.). Unutar samih segmenata, nužna je standardizacija sadržaja kako bi oni bili ujednačeni.	
Projekti	Podstranica sadrži opis najznačajnijih projekata u tijeku koji su nabrojani u obliku 11 unutarnjih poveznica koje vode na opširnije informacije o svakome od njih. Nekoliko projekata uz informacije sadrži i galeriju fotografija.	
	<b>Zaključak:</b> Podstranica sadrži jasne, sažete i pregledne informacije o projektima u tijeku, no preporuka je dodati kratak opisni tekst za informiranje građana iznad dijela s unutarnjim poveznicama na informacije o projektima. Radi jednostavnijeg i bržeg pronalaska željenih informacija, predlaže se iznad popisa projekata staviti tražilicu, ili dodati opisni tekst u kojem se korisnika upućuje na korištenje tražilice mrežne stranice u gornjem desnom kutu.	
Kontakti	Podstranica sadrži kontakte zaposlenika županije grupirane prema odjelima.	
	<b>Zaključak:</b> Sadržaj stranice pregledan je i jasan te omogućuje korisnicima jednostavan pronalazak traženog kontakta.	



#### Pozitivne strane

- Mrežna stranica vrlo je bogata sadržajima o Istarskoj županiji u više različitih područja od općenitih informacija o županiji do njenog ustrojstva i načina rada, informacija, obavijesti i novosti s područja županije
- Dizajn mrežne stranice je privlačan i moderan te je vizualno prilagođen za što bolje korisničko iskustvo
- Dizajn mrežne stranice je responzivan te se prikaz sadržaja stranice prilagođava uređaju na kojem se otvara
- Otvoreni proračun na mrežnoj stranici je pozitivan primjer smjera u kojem se mrežna stranica županije treba kretati

#### Negativne strane

- Iako vizualno privlačan, *carousel* s fotografijama na središnjem dijelu početne mrežne stranice ima klikabilan grb županije, a klikom na njega otvara se ponovno početna stranica, što je zbunjujuće i bespotrebno jer se korisnik u tom trenutku ionako već nalazi na početnoj stranici
- Mrežna stranica služi više kao informativni servis namijenjen informiranju građana o aktualnim zbivanjima u županiji nego kao interaktivni servis županije putem kojeg građani mogu ostvarivati usluge, prijedlog za poboljšanje je integrirati postojeće e-usluge na mrežnu stranicu
- Prevelik broj segmenata unutar pojedinih podstranica zbog čega je stranica kompleksna za korisnika, a informacije su raspršene te se ponekad ponavljaju. U zaključcima podstranica predloženo je kako bi se moglo grupirati pojedine segmente
- Navigacija bi mogla biti jasnija na način da se elementi u gornjem dijelu mrežne stranice mogu prikladnije rasporediti, a potrebno je i pojačati vidljivost elemenata koji se nalaze iznad niza osnovnih podstranica
- Elementi koji se nalaze na početnoj mrežnoj stranici ispod *carousela* loše su organizirani te sadrže različite novosti i obavijesti za građane od kojih su neke u obliku poveznica, a neke u obliku slike s poveznicom, a u tom se dijelu nalazi i otvoreni proračun županije koji je tako vrlo smanjene vidljivosti i korisniku je teško pronaći ga na stranici
- Potrebno je učiniti i nekoliko izmjena u nizu slika s poveznicama na vanjske stranice i podstranice mrežne stranice županije s područja kulture, društva i turizma. Poveznica na podstranicu Civilna zaštita predlaže se premjestiti na vidljivije mjesto, na sam vrh stranice kod elemenata iznad naslovne trake s podstranicama. Također, dvije slike vode na istu mrežnu stranicu, Zavod za prostorno uređenje, tako da je potrebno jednu od njih ukloniti. Poveznicu koja vodi na podstranicu Otvaranje malih kampova u Istri predlaže se zamijeniti tako da vodi na podstranicu Strateški projekti u turizmu. Preporuka je i da se poveznice otvaraju u novom prozoru preglednika, dok se trenutno otvaraju u istom prozoru pa se tako korisnika odvede s mrežnih stranica županije.
- Poveznice RSS i Mapa stranica koje se nalaze u samom podnožju mrežne stranice nisu u funkciji.



*Temeljem cjelokupne analize mrežne stranice može se zaključiti da je ista zbog svog dizajna vrlo vizualno ugodna za korištenje te da je njena temeljna sadržajna podloga vrlo dobra. No, mrežna stranica ima velik broj elemenata koji nisu dobro organizirani te je potrebno redizajnirati njihov raspored kako bi se podigla njihova vidljivost i osigurala veća preglednost za korisnika. Također, predlaže se regrupirati segmente podstranica čime bi se smanjio njihov broj i korisnicima pojednostavio dolazak do potrebnih informacija. Nadalje, slike s poveznicama na vanjske stranice i dijelove mrežne stranice županije vezane uz kulturu, društvo i turizam potrebno je reorganizirati kako je navedeno prethodno u negativnim stranama mrežne stranice. Iako županija ima razvijene e-usluge, one nisu integrirane na županijskim mrežnim stranicama te se predlaže da se integrira element e-usluge u naslovnu traku na samom vrhu stranice kako bi ih se učinilo dostupnijima za korisnike. Kako bi se sadržaj prikazao na što jednostavniji i pregledniji način, preporuka je prezentacija sadržaj uz što više interaktivnih vizualizacija i dodati interaktivni sadržaj kojeg trenutno na stranici nema. Potrebno je pristupiti cjelokupnom redizajnu odnosno promjeni koncepta i stvaranju centralne platforme za korisnike, odnosno drugačije strukture mrežne stranice.*

#### 4.4. Poslovni procesi županije

Popis poslovnih procesa Istarske županije prethodno je izrađen u sklopu Strateškog plana 2017. – 2019. godine. Popis prikazuje ukupno 112 poslovnih procesa podijeljenih po 15 upravnih tijela županije.

Analizom dostavljenog dokumenta s popisom poslovnih procesa utvrđeno je kako isti nije u međuvremenu bio ažuriran kako bi pratio organizacijske i ustrojstvene promjene u županiji, a osobito preuzimanje poslova i djelatnika bivšeg Ureda državne uprave s 1. siječnja 2020. godine. Prilikom provedbe analize prikupljeni su ažurirani popisi poslovnih procesa od upravnih odjela za prostorno uređenje i gradnju, turizam, opću upravu i imovinsko-pravne poslove, zdravstvo i socijalnu skrb, talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine te obrazovanje, sport i tehničku kulturu. Zahvaljujući ovome bilo je moguće utvrditi preliminarni ažurirani popis poslovnih procesa po pojedinim upravnim tijelima Istarske županije, koji sada prikazuje ukupno 135 poslovnih procesa u 14 upravnih tijela Istarske županije (sukladno preliminarnim nalazima, povećanje u broju poslovnih procesa iznosi 20,5%). Broj poslovnih procesa u upravnim tijelima koja su o istome dostavila podatke povećao se za 2 - 5 procesa, uz iznimku Upravnog odjela za opću upravu i imovinsko-pravne poslove koji nije postojao u trenutku kad je bilo provedeno posljednje mapiranje, a ujedno je i upravni odjel koji je preuzeo najveći dio povjerenih poslova državne uprave.

Važno je naglasiti da ažurirani poslovni procesi u ovom trenutku nisu jasno mapirani i definirani kod svih upravnih tijela županije, stoga je svakako preporuka da se u predstojećem razdoblju provede njihovo formalno ažuriranje na razini cijele Istarske županije.

Preliminarni ažurirani popis poslovnih procesa Istarske županije prikazan je u tablici niže, uključujući i komentare prikupljene tijekom intervjua s pročelnicima upravnih tijela koji se odnose na detektirane izazove u provedbi procesa i poslovanju upravnog tijela:<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Upravni odjeli koji su dostavili ažurirane popise procesa označeni su zvjezdicom (\*). Poslovni procesi drugih upravnih tijela preuzeti su iz popisa dostavljenog od strane naručitelja, te, u slučaju Službe za unutarnju reviziju čiji procesi nisu bili prikazani u prethodno izrađenom popisu procesa, iz javno dostupnih izvora. Intervju s pročelnikom Kabineta župana nije bilo moguće provesti te stoga nisu prikupljeni komentari.





Upravno tijelo		Komentar s intervjua
<b>1. Stručna služba Skupštine</b>		
1.1.	Procesi pripreme, izrade i usklađivanja akata	Tijekom intervjua istaknuti su izazovi s procesima vezanim uz zaštitu osobnih podataka - kao razlog ovome navedeno je obavljanje širokog spektra poslova koji ne omogućavaju posvećivanje dovoljnih vremenskih resursa kako bi se uskladili relevantni akti i ugovori.
1.2.	Procesi vođenja upravnih postupaka i upravnih sporova	
1.3.	Procesi vođenja i ažuriranja evidencija o imovini Županije	
1.4.	Procesi informiranja i transparentnosti poslovanja	
1.5.	Procesi uredskog i administrativnog poslovanja	
1.6.	Procesi stručne i logističke podrške predstavničkom tijelu Županije te njegovim radnim tijelima	
1.7.	Procesi evidentiranja personalnih podataka i administrativne potpore upravnim tijelima u postupcima zapošljavanja	
1.8.	Procesi izrade, evidentiranja i objave županijskih propisa	
1.9.	Procesi zastupanja u sudskim postupcima	
1.10.	Procesi provođenja postupaka pred Službeničkim sudom	
<b>2. Upravni odjel za prostorno uređenje i gradnju*</b>		
2.1.	Procesi pripreme, izrade i usklađivanja općih akata	Obzirom da je područje visoko regulirano Zakonom o općem upravnom postupku, tijekom intervjua nisu istaknuti izazovi s funkcioniranjem poslovnih procesa, ali je isto tako naglašeno kako postojeći zakonodavni okvir ne dozvoljava mnogo prostora za inovacije unutar upravnih postupaka. Istaknuto je
2.2.	Procesi uredskog i administrativnog poslovanja	
2.3.	Procesi vođenja neupravnih postupaka	
2.4.	Procesi vođenja upravnih postupaka u I. stupnju	



2.5.	Procesi vođenja upravnih postupaka u II. stupnju i upravnih sporova	kako se središnji informacijski sustav tržišta nekretnina eNekretnine ne nalazi na zadovoljavajućoj razini digitalizacije, dok je kod sustava eUprava naveden izazov s neresponzivnošću (sporosti). Također, navedeno je kako kod procesa upravljanja i raspolaganja imovinom nije zadovoljavajuće definirana nadležnost nad cjelokupnim procesom. Procesni navedeni pod 2.8. i 2.9. nisu u potpunosti raspisani i definirani, te je navedeno potrebno učiniti.
2.6.	Procesi zastupanja u sudskim postupcima	
2.7.	Procesi upravljanja i raspolaganja imovinom	
2.8.	Procesi obrade i evaluacije podataka te izdavanja izvadaka iz sustava eNekretnine	
2.9.	Procesi obavljanja stručno - administrativnih poslova za potrebe zajedničkog procjeniteljskog povjerenstva	
<b>3. Upravni odjel za proračun i financije</b>		
3.1.	Procesi planiranja proračuna i izrade proračunskog plana	Tijekom intervjua prepoznato je kako postoji prostor za unaprjeđenje u domeni funkcioniranja poslovnih procesa upravnog tijela, ali nije izneseno kod kojih procesa je takav prostor pristutan.
3.2.	Procesi izvršavanja i realizacije proračuna	
3.3.	Procesi materijalnog i financijskog evidentiranja i dokumentiranja	
3.4.	Procesi računovodstvenog izvještavanja	
3.5.	Procesi preraspodjele financijskih sredstava i rebalansa proračuna	
3.6.	Procesi naplate potraživanja	
3.7.	Procesi utvrđivanja poreznih obveza	
3.8.	Procesi vrednovanja i financijskih analiza	
<b>4. Upravni odjel za održivi razvoj</b>		
4.1.	Procesi izrade prostorno-planskih akata i izvješća o stanju u prostoru	Tijekom intervjua osvrnulo se na nekoliko poslovnih procesa kod kojih su prepoznati izazovi i loša formulacija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procesi nabave, ugovaranja i koordiniranja</i></li> </ul>
4.2.	Procesi stručne i koordinativne potpore pri izgradnji prometnica u Županiji	
4.3.	Procesi planiranja, financiranja i koordiniranja subjekata u aktivnostima zaštite i spašavanja	



4.4.	Procesi nabave, ugovaranja i koordiniranja aktivnosti iz investicijskih projekata prostornih zahvata na području Županije	<p><i>aktivnosti iz investicijskih projekata prostornih zahvata na području Županije - izazovi su prepoznati u pogledu nejasno definirane i preklapajuće nadležnosti nad procesom (više odjela);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procesi izdavanja dozvola i utvrđivanja uvjeta - proces nije zadovoljavajuće definiran pa je potrebno dodatno pojasniti da se radi o domeni zaštite prirode;</i></li> <li>• <i>Procesi vezani uz izdavanje rješenja odnosno dozvola u području gospodarenja otpadom - istaknuto je kako se radi o području koje nije zadovoljavajuće uređeno te u kojem se pojavljuju izazovi u vidu preklapanja poslova, promjena djelokruga nadležnosti i nedostatka jasnoće u postupanju i komunikaciji s gospodarstvenicima;</i></li> <li>• <i>Procesi održivog upravljanja vodnim resursima - procesi su usko vezani uz zaštitu izvorišta i kvalitetu vode za piće, pa je navedeno potrebno jasnije definirati;</i></li> <li>• <i>Komunikacija s drugim ustanovama koje je osnovala Istarska županija - istaknuta mogućnost unaprjeđenja komunikacije kroz uvođenje kolaborativnih digitalnih alata s ciljem boljeg nadziranja rada.</i></li> </ul>	
4.5.	Procesi izdavanja dozvola i utvrđivanja uvjeta		
4.6.	Procesi gospodarenja otpadom na području Županije		
4.7.	Procesi održivog upravljanja vodnim resursima		
4.8.	Procesi koordinacije sustava nadzora kakvoće mora, zraka i vode za piće		
4.9.	Procesi izobrazbe te informiranja javnosti o stanju okoliša		
4.10.	Procesi sudjelovanja u provođenju EU projekata		
4.11.	Procesi stvaranja i vođenja baza podataka		
4.12.	Procesi planiranja i upravljanja pomorskim dobrom		
<b>5. Upravni odjel za turizam*</b>			
5.1.	Procesi uredskog i administrativnog poslovanja		Tijekom intervjua nisu istaknuti izazovi s funkcioniranjem poslovnih procesa. Važan segment poslovanja upravnog odjela odnosi se na upravne postupke, odnosno poslove preuzete od Ureda
5.2.	Procesi vođenja upravnih postupaka i upravnih sporova		
5.3.	Procesi administrativnog vođenja pojedinačnog projekta		



5.4.	Procesi provedbe postupka nabave usluga za projekte u turizmu	državne uprave, a koji imaju izražen “sezonski” karakter (karakterizira ih velik obujam zahtjeva koji se u kratkom roku zaprimaju netom prije početka turističke sezone) - istaknuto je kako upravni odjel uspješno rješava sve takve zahtjeve u propisanim zakonskim rokovima. Međutim, navedeno je kako obrasci korišteni od strane djelatnika bivšeg Ureda državne uprave nisu integrirani u sustav eUprava.
5.5.	Procesi prikupljanja, pripreme i koordiniranja turističkih projekata za financiranje iz raznih fondova	
5.6.	Procesi koordiniranja skupina aktivnosti turističkih subjekata	
5.7.	Procesi provedbe javnih poziva za davanje potpora za projekte i manifestacije u turizmu	
5.8.	Procesi organiziranja edukacije nositelja turističkih i ugostiteljskih aktivnosti	
5.9.	Procesi kandidiranja i provođenja projekata financiranih od strane Ministarstva turizma	
5.10.	Procesi izvješćivanja i transfera sredstava partnerima iz EU projekata	
<b>6. Upravni odjel za kulturu i zavičajnost</b>		
6.1.	Procesi stručne, pravne i financijske potpore te koordiniranja rada ustanova u kulturi Istarske županije	U razgovoru je istaknuto kako je upravni odjel potkapacitiran u pogledu ljudskih resursa, iako se svi predviđeni poslovi uspješno izvršavaju. Osobito je naveden nedostatak djelatnika sa specifičnim znanjem analize i statistike, za potrebe izrade različitih dugoročnih strateških dokumenata i analiza.
6.2.	Procesi održavanja kontakata s javnošću o radu ustanova u kulturi	
<b>7. Upravni odjel za poljoprivredu, šumarstvo, lovstvo, ribarstvo i vodno gospodarstvo</b>		
7.1.	Procesi davanja potpora u poljoprivredi	Tijekom intervjua istaknut je izazov s procesom obračuna naknade za prenamjenu poljoprivrednog zemljišta, koji je preuzet od Ureda državne uprave s vrlo velikim brojem predmeta (12.000). Na rješavaju
7.2.	Procesi davanja potpora za obrazovne ustanove s područja poljoprivrede	
7.3.	Procesi organiziranja sajmova i drugih manifestacija	
7.4.	Procesi izrade elaborata o autohtonim poljoprivrednim proizvodima i njihovoj zaštiti	
7.5.	Procesi strukturnog organiziranja poljoprivrednih subjekata	
7.6.	Procesi organiziranja i davanja potpora gospodarenju šumama i lovstvu	



7.7.	Procesi organiziranja i davanja potpora u marikulturi i slatkovodnom ribarstvu	ovih predmeta stalno je dodijeljeno 2-3 djelatnika upravnog odjela, međutim navedeno je kako bi najpoželjnije rješenje bilo angažirati na određeno vrijeme dedicerane zaposlenike za izvršavanje ovog procesa, a kako se njime ne bi dodatno opterećivali zaposlenici koji već obavljaju druge redovne poslove.
7.8.	Procesi objedinjavanja vodnog sustava u Županiji	
7.9.	Procesi izgradnje Sustava za pročišćavanje otpadnih voda radi zaštite izvorišta pitkih voda u Istarskoj županiji	
7.10.	Procesi održavanja vodotoka lokalnih i državnih rijeka radi obrane od poplava	
7.11.	Procesi izgradnje i reguliranja sustava navodnjavanja u Istarskoj županiji	
<b>8. Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb*</b>		
8.1.	Procesi organiziranja, koordinacije i praćenja provedbe razvojnih projekata - kapitalnih investicija u zdravstvu, ljekarništvu i socijalnoj skrbi za starije osobe	U razgovoru je istaknut nedostatak zaposlenika u upravnom odjelu - kako u samoupravnom dijelu, tako i dijelu koji obavlja povjerene poslove Ureda državne uprave. Osobito se ovo odnosi na djelatnika građevinske struke, čija bi stručnost bila korisna za praćenje investicijskih projekata. Nisu istaknute druge primjedbe na samo funkcioniranje poslovnih procesa, međutim navedeno je kako djelatnici bivšeg Ureda državne uprave pri obavljanju svojih poslova ne koriste sustav eUprava.
8.2.	Procesi osiguravanja korištenja financijskih sredstava iz decentraliziranih funkcija, proračuna jedinica lokalne samouprave i drugih izvora, sukladno zakonu i sklopljenim sporazumima o provedbi zdravstvene zaštite i/ili socijalnih usluga	
8.3.	Procesi stručne, pravne i koordinativne pomoći upravljanju i poslovanju zdravstvenim i socijalnim ustanovama iz nadležnosti	
8.4.	Procesi osiguravanja i provedbe ostvarivanja prava na novčane naknade i socijalne usluge iz Proračuna Istarske županije	
8.5.	Procesi ugovaranja i praćenja provedbe programa iz područja zdravstva i socijalne skrbi od interesa za Istarsku županiju za koje sredstva ne osigurava Republika Hrvatska – ugovaranje programa do 5.000,00 kn i iznad 5.000,00 kn	
8.6.	Procesi provedbe postupaka formiranja, koordinacije i popune mreža u zdravstvu, hitnoj medicini i socijalnim uslugama	
8.7.	Procesi provedbe mjera iz Plana za zdravlje i socijalno blagostanje Istarske županije od 2017. do 2020.	
8.8.	Procesi imenovanja, praćenja i financiranja mrtvozornika na području Istarske županije	



8.9.	Procesi izdavanja akata sukladno Zakonu o humanitarnoj pomoći	
8.10.	Procesi izdavanja akata sukladno Zakonu o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji i Zakonu o zaštiti vojnih i civilnih invalida rata	
8.11.	Procesi obavljanja poslova obračuna i isplate novčanih sredstava temeljem prava korisnika po osnovi Zakona o hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji i Zakona o zaštiti vojnih i civilnih invalida rata	
8.12.	Procesi priznavanja prava na zdravstvenu zaštitu zdravstveno neosiguranih osoba	
<b>9. Upravni odjel za obrazovanje, sport i tehničku kulturu*</b>		
9.1.	Procesi planiranja upisa u prve razrede osnovne i prve razrede srednje škole, uključujući i djecu sa teškoćama sukladno Zakonu i Pravilnicima	Tijekom intervjua nisu istaknute primjedbe vezane uz funkcioniranje poslovnih procesa. Ipak, istaknuto je kako djelatnici bivšeg Ureda državne uprave nisu prošli sistematiziranu edukaciju o korištenju sustava eUprava te stoga istu ne koriste u obavljanju svojih poslova. Također zbog dislociranosti lokacija upravnog odjela navedeni su određeni izazovi u komunikaciji.
9.2.	Procesi koordinacije, stručne i zakonske potpore djelatnostima u okviru odgoja i obrazovanja vrtićima, osnovnim i srednjim školama	
9.3.	Procesi obrađivanja podataka za učenike sa teškoćama u razvoju te temeljem Zakona i Pravilnika donošenje rješenja za iste	
9.4.	Procesi za obrađivanje podataka za učenike koja nedovoljno znaju hrvatski jezik (inojezičari) te donošenje Odluke o sprovođenju pripreme ili dopunske nastave - tijekom cijele godine	
9.5.	Procesi obrade dokumentacije i pripreme za Povjerenstva učenicima kojima je potreban pomoćnik u nastavi i stručni komunikacijski posrednik-tijekom cijele godine	
9.6.	Procesi u donošenju Odluka o pedagoškim mjerama učenicima osnovne i srednje škole sukladno Zakonu i Pravilniku	
9.7.	Procesi obrađivanja i sakupljanja dokumentacije kod otvaranja ili proširenja predškolske djelatnosti dječjeg vrtića te izdavanje rješenja sukladno Zakonu i DPS-u	
9.8.	Procesi obrađivanja i sakupljanja dokumentacije o uvjetima kod ostvarivanja tkz. kraćih programa predškolskog odgoja do tri sata dnevno (neovisno o vrtićima) te izdavanje rješenja sukladno Zakonu i DPS-u	



9.9.	Procesi sakupljanja dokumentacije o uvjetima prostora za izvođenje programa obrazovanja odraslih (Pučka otvorena učilišta) te izdavanje rješenja sukladno Zakonu i Pravilniku	
9.10.	Procesi provedbe upisa učenika s teškoćama u razvoju u I. razred srednje škole	
9.11.	Procesi sakupljanja dokumentacije i tablica za donošenje Odluka o broju razrednih odjela za sve osnovne škole Istarske županije te slanje Ministarstvu na odobrenje	
9.12.	Procesi provedbe u postupku zbrinjavanja organizacijskih viškova zaposlenika te zaposlenika na neodređeno nepuno radno vrijeme kao i zaposlenika koji žele promijeniti mjesto rada u osnovnim i srednjim školama	
9.13.	Procesi potrebni radi financiranja provedbe osnovnog obrazovanja odraslih i osposobljavanja za jednostavnije poslove u zanimanjima sukladno Odluci Ministarstva znanosti i obrazovanja	
9.14.	Procesi u donošenju suglasnosti na izmjene i dopune Pravilnika osnovnih i srednjih škola	
9.15.	Procesi obrade podataka za pravne osobe (športske udruge) i fizičke osobe koje obavljaju samostalnu športsku djelatnost te upisa i izdavanje izvatka i rješenja temeljem Zakona o sportu i Pravilnika	
<b>10. Upravni odjel za talijansku nacionalnu zajednicu i druge etničke skupine*</b>		
10.1.	Procesi planiranja, praćenja, dodjele i realizacije, te nadzora utroška financijskih sredstava vijećima i predstavnicima nacionalnih manjina	Tijekom intervjua nisu istaknute primjedbe vezane uz funkcioniranje poslovnih procesa.
10.2.	Procesi osiguravanja sredstava za podmirivanje materijalnih troškova vijećima i predstavnicima nacionalnih manjina	
10.3.	Procesi potpore programskih djelatnosti tijelima talijanske nacionalne zajednice i ustanovama koje podupiru te djelatnosti	
10.4.	Procesi financijske potpore učenju i uporabi talijanskog jezika	
10.5.	Praćenje aktivnosti za mlade Istarske županije (Savjet mladih)	
10.6.	Procesi planiranja, praćenja, dodjele i realizacije, te nadzora utroška financijskih sredstava udruga nacionalnih manjina Istarske županije	



10.7.	Praćenje emisije „Multikulturalnost u Istri“	
10.8.	Procesi planiranja, praćenja, dodjele i realizacije, te nadzora utroška financijskih sredstava Klubova studenata Istre	
10.9.	Praćenje i provedba programa Eurodyssse'e	
<b>11. Kabinet župana</b>		
11.1.	Procesi upravljanja i koordiniranja rada subjekata iz nadležnosti Županije	Nije bilo moguće provesti intervju s pročelnikom upravnog odjela, stoga nisu zabilježeni relevantni komentari vezani uz poslovne procese.
11.2.	Procesi protokolarnih aktivnosti	
11.3.	Procesi odnosa s javnošću i medija	
11.4.	Procesi stvaranja obveza kroz ugovaranje i nabavu	
11.5.	Procesi provođenja stručnih i administrativnih poslova u provedbi zaštite i spašavanja u županiji	
11.6.	Procesi stručne i logističke potpore radu župana	
11.7.	Procesi koordinacije planiranja i upravljanja županijskim sredstvima i imovinom	
11.8.	Procesi informatičko – komunikacijske potpore	
11.9.	Procesi tehničkog održavanja ostale infrastrukture županijske administracije	
11.10.	Procesi osiguravanja ispravnosti voznog parka i prijevoza	
<b>12. Upravni odjel za gospodarstvo</b>		
12.1.	Procesi dodjela potpora gospodarskim subjektima	Tijekom intervjua nisu istaknute primjedbe vezane uz funkcioniranje poslovnih procesa.
12.2.	Procesi certificiranja kvalitete procesa, proizvoda i usluga	
12.3.	Procesi poticanja inovacija	





12.4.	Procesi izrade i praćenja baze razvojnih projekata	
12.5.	Procesi suorganiziranja sajмова i manifestacija u gospodarstvu	
12.6.	Procesi organiziranja i provedbe izobrazbe gospodarstvenika	
12.7.	Procesi organiziranja i pripreme projekata za kandidiranje na natječajima	
12.8.	Procesi organiziranja i provedbe gospodarenja energijom	
<b>13. Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove*</b>		
13.1.	Procesi vođenja upravnih i neupravnih postupaka temeljem važećih materijalnih propisa iz oblasti imovinsko - pravnih poslova	<p>U razgovoru je istaknuto kako se većina poslovnih procesa upravnog odjela odnosi na zakonski definirane upravne postupke u kojima nisu prepoznati izazovi s njihovim izvršavanjem, iako je navedeno kako u pojedinim slučajevima dolazi do prekoračenja zakonskog roka za rješavanje postupka. Također, navode se i izazovi u kontroli rada povezani s dislociranošću lokacija na kojima djeluje upravni odjel (kontrola se vrši putem sustava eUprava i Uredsko poslovanje), te ukidanjem radnog mjesta voditelja ispostave.</p>
13.2.	Procesi odobravanja i korištenja besplatne pravne pomoći	
13.3.	Procesi utvrđivanja statutarnih prava izbjeglica, povratnika i prognanika te utvrđivanja prava na stambeno zbrinjavanje	
13.4.	Procesi promjene osobnog imena, naknadnih temeljnih upisa, ispravaka i dopuna te poništenje upisa u državnim maticama	
13.5.	Procesi vođenja državnih matica, obavljanje temeljnih upisa u jedinstveni informacijski sustav državnih matica, verifikacija upisa u državne matice i izdavanje dokumenata iz istih	
13.6.	Procesi sklapanja braka u vjerskom i građanskom obliku te sklapanja i raskida životnog partnerstva	
13.7.	Procesi vođenja registra birača	
13.8.	Procesi osnivanja, registracije, vođenja registra i zbirke isprava, upisa pravnog položaja i promjena u registar udruga i zaklada Republike Hrvatske te upisa stranih zaklada i upis promjena stranih zaklada u registar stranih zaklada u Republici Hrvatskoj	
13.9.	Procesi rješavanja po žalbi protiv rješenja koje donosi nadležno izborno povjerenstvo po prigovoru zbog nepravilnosti u postupku kandidiranja i izbora članova vijeća mjesnih odbora	



13.10.	Procesi primanja i pregleda pismena i drugih dokumenata, njihovo razvrstavanje i raspoređivanje, upisivanje u odgovarajuće evidencije (očevidnike), dostave u rad, otpremanje, razvođenje te njihovo čuvanje u pismohrani	
13.11.	Procesi određivanja brojčanih oznaka stvaralaca i primalaca akata na području županije	
13.12.	Procesi održavanja računalnih sustava i mreže, prostora, opreme i sredstava rada za potrebe upravnih tijela županije	
<b>14. Služba za unutarnju reviziju</b>		
14.1.	Procesi izrade strateškog i godišnjeg plana unutarnje revizije te radnog plana pojedinačne unutarnje revizije	Tijekom intervjua nisu istaknute primjedbe vezane uz funkcioniranje poslovnih procesa. Ipak, istaknuti su izazovi povezani s nepostojanjem kontrole ispravnosti unosa u Pisarnicu na dislociranim lokacijama upravnih tijela.
14.2.	Procesi provedbe unutarnje revizije u upravnim tijelima Županije	
14.3.	Procesi provedbe unutarnje revizije u korisnicima proračuna u nadležnosti Županije, te sudjelovanje u horizontalnim i vertikalnim revizijama	
14.4.	Procesi upozoravanja na nepravilnosti i neusklađenosti sa zakonima i drugim propisima te predlaganje mjera za njihovo otklanjanje i za unapređivanje poslovanja	
14.5.	Procesi izrade izvješća o obavljenim unutarnjim revizijama te izrade godišnjeg izvješća	
14.6.	Procesi praćenja provedbe danih preporuka navedenih u izvješću o obavljenoj unutarnjoj reviziji	
14.7.	Procesi suradnje sa Središnjom harmonizacijskom jedinicom Ministarstva financija i Državnim uredom za reviziju	

## 5. Vizija i intervencijska logika

***Tehnološki osviještena Županija koja digitalnim rješenjima nudi kvalitetnu i efikasnu uslugu građanima osluškajući njihove potrebe te potiče razvoj inovacija na svojem području i digitalizaciju ključnih dionika.***

Digitalna transformacija odnosit će se na promjenu načina razmišljanja i upravljanja organizacijom. Istarska županija će u nadolazećem razdoblju staviti naglasak na korištenje digitalnih, modernih alata koji će omogućiti veću efikasnost u radu i racionalnost u upravljanju, odnosno dopustiti donošenje odluka temeljenih na stvarnim agregiranim podacima. Pritom će biti usmjerena na zadovoljavanje potreba i očekivanja korisnika, građana županije, ali i posjetitelja, koji će na jednostavniji i pristupačniji način moći obavljati poslovne transakcije sa županijskim tijelima te imati pristup digitalnim setovima podataka. Uz izravne korisnike, korištenje digitalnih tehnologija unaprijedit će suradnju s cijelim ekosustavom, od javnih ustanova i partnerskih organizacija kojima je županija osnivač, do privatnih subjekata. Istarska županija će zadržati mjesto lidera među jedinicama regionalne samouprave u promišljanju razvoja te će dodatno raditi na inoviranju odnosno pokretanju noviteta unutar županijskih tijela ali i šire, biti predvodnik pozitivnih promjena i njihov inicijator u komunikaciji s jedinicama lokalne samouprave i tijelima državne uprave. Naglasak će pritom biti stavljen na otvorenu komunikaciju i uspostavljanje učinkovitog partnerstva s privatnim i javnim sektorom s ciljem ujednačenog digitalnog razvoja svih područja upravljanja (od turizma i prometa preko gospodarstva do obrazovanja i kulture).

Glavni cilj izrade i provedbe ovog dokumenta je osnažiti županijsku upravu kako bi bila učinkovitija i transparentnija koristeći se digitalnim alatima. Provedbom mjera želi se postići da su sve javne usluge digitalne i dostupne online, te da se tehnologija i podaci koriste za pružanje boljih, pristupačnijih usluga građanima. Ciljevi postavljene strategije digitalne transformacije Istarske županije osmišljeni su na način da njihovo ostvarivanje dovodi do uspješne promjene obzirom da isti predstavljaju stupove na kojima se digitalna transformacija gradi. Infrastrukturalna ulaganja, jačanje ljudskih kapaciteta, veći prioritet digitalnom razvoju te unapređenje komunikacije među dionicima kumulativno predstavljaju osnovu na kojoj se gradi digitalna transformacija županije. Navedena područja formulirana su kroz specifične ciljeve razvoja koji su navedeni u nastavku.



## Cilj 1: Uspostava sustava koji stavlja naglasak na korištenje digitalnih podataka i rješenja

**Mjera 1.1.** Ustrojavanje posebne organizacijske jedinice nadležne za digitalnu transformaciju, inoviranje i korištenje digitalnih podataka i rješenja

**Mjera 1.2.** Digitalizacija pojedinačnih sektora unutar Županije

**Mjera 1.3.** Provedba potpune analize organizacijskog ustroja Županije te ažuriranje popisa poslovnih procesa

**Mjera 1.4.** Ustrojavanje središnjeg mjesta za prikupljanje, obradu, dijeljenje i pohranu podataka iz više izvora unutar Županije (centralizirana podatkovna infrastruktura)

**Mjera 1.5.** Promoviranje GovTech pristupa

**Mjera 1.6.** Poticanje i korištenje inovacijskog potencijala zaposlenika županije

**Mjera 1.7.** Unaprjeđenje suradnje s tijelima državne uprave i povezanim institucijama

## Cilj 4: Unaprjeđenje komunikacije s korisnicima te olakšavanje pristupa informacijama i uslugama

**Mjera 4.1.** Unaprjeđenje web stranice - platforma za komunikaciju

**Mjera 4.2.** Razvoj e-usluga prema potrebama korisnika

## Cilj 2: Kontinuirano ulaganje u unaprjeđenje IT infrastrukture i uspostavljanje boljeg sustava upravljanja

**Mjera 2.1.** Osiguravanje potrebnih infrastrukturnih uvjeta za obavljanje rada na daljinu

**Mjera 2.2.** Kontinuirana optimizacija serverske infrastrukture

**Mjera 2.3.** Redovno provođenje interne i / ili eksterne revizije upravljanja IT sustavom

**Mjera 2.4.** Implementacija i kontinuirano ažuriranje procesa, politika i procedura za razvoj i upravljanje IT infrastrukturom i sustavom u Županiji

**Mjera 2.5.** Provođenje ISO 27001 certifikacije

**Mjera 2.6.** Unaprjeđenje postojećih internih digitalnih alata i uvođenje novih

## Cilj 3: Osnaživanje ljudskih kapaciteta za pružanje i korištenje digitalnih rješenja

**Mjera 3.1.** Implementacija sistematičnih i pravovremenih edukacija zaposlenika Županije o digitalnim znanjima i vještinama

**Mjera 3.2.** Jačanje internih kapaciteta u području digitalnog razvoja

**Mjera 3.3.** Edukacija i podizanje svijesti vanjskih korisnika o korištenju digitalnih rješenja koja pruža Istarska županija



## 6. Razrada specifičnih ciljeva

### 6.1. Cilj 1: Uspostava sustava koji stavlja naglasak na korištenje digitalnih podataka i rješenja

Digitalna transformacija ne predstavlja jednokratni proces, već kontinuirani i holistički pristup ostvarenju vizije tehnološki osviještene Županije. Ona podrazumijeva uspostavu sustava koji Županiji omogućuje stavljanje naglaska na korištenje digitalnih podataka i rješenja, implementaciju novih tehnologija te unaprjeđenje poslovanja i usluga koje nudi korisnicima. U tu svrhu potrebno je definirati ključnu organizacijsku jedinicu unutar ili izvan županijske strukture koja će kontinuirano i u suradnji s drugim ustrojstvenim jedinicama raditi na ostvarenju vizije. Takvu jedinicu čini tim od više stručnjaka diverzificiranih kompetencija (cross-functional team) koji uživaju podršku najviših upravljačkih razina Županije te imaju na raspolaganju potrebne (unutarnje i vanjske) resurse. Ona djeluje kao centralni tim za pokretanje inicijativa digitalne transformacije te treba također imati na raspolaganju centraliziranu podatkovnu infrastrukturu za prikupljanje, obradu i pohranu podataka Županije. Na ovaj način osigurava se objedinjavanje podataka iz više izvora i uspostava zajedničke metodologije upravljanja podacima, čime se posljedično dobiva kvalitetnija podloga za odlučivanje i praćenje uspjeha pojedinih aktivnosti Županije.

Županija treba biti nositelj razvoja inovativnih rješenja u domeni digitalnih usluga za svoje korisnike, budući da digitalna transformacija kao promjena paradigme u radu organizacije i pružanju javnih usluga zahtijeva promjenu postojećih modela kako bi se bolje zadovoljile potrebe korisnika. Ovakva promjena podrazumijeva brzo donošenje odluka, promjenu organizacijske kulture i upotrebu digitalnih alata kao pokretača promjena. U tom kontekstu, Županija će njegovati GovTech pristup modernizaciji javnog sektora, koji uključuje intenzivno promišljanje o novim rješenjima i korištenje najnovijih tehnoloških dostignuća (npr. u području umjetne inteligencije) te njihovu implementaciju u sustav javnog upravljanja. Kako bi se to ostvarilo potrebno je razviti suradnju sa poduzetnicima (start-up i velikim digitalnim tvrtkama), jer se time mogu ostvariti značajne prednosti za obje strane: tvrtke suradnjom stječu uvid u način funkcioniranja javnog sektora te pristup tržištu u javnom sektoru, a javni sektor dobiva pristup novim tehnologijama i idejama. Stvaranje ovakvih partnerstava uvelike pospješuje i ubrzava promjene potrebne za postizanje digitalne transformacije javnog sektora te omogućava praćenje trendova i inoviranje.

Dodatno, uvođenjem internog inovacijskog programa te provedbom inovacijskih radionica Županija će unaprijediti otkrivanje internih potreba organizacije, kao i potreba vanjskih korisnika. Ovim procesom internim se kanalima identificiraju mogućnosti za poboljšanje postojećih te stvaranje novih usluga, a posljedično se mijenja i kultura organizacije, koja postaje agilnija, usmjerena na rješavanje problema i pružanje bolje usluge korisnicima. Interni inovacijski programi predstavljaju još jedan korak u procesu izgradnje internih kapaciteta u svrhu boljeg povezivanja sa start-up zajednicom i inovativnim tvrtkama iz lokalne sredine.



### **Pokazatelj provedbe cilja:**

- uspostavljena zasebna organizacijska jedinica kao centralno mjesto digitalnog razvoja s dostatnim ljudskim i tehničkim kapacitetima;
- uvedena jedna inovacija godišnje u sustavu županijske uprave;
- održano 5 sastanaka godišnje s drugim tijelima u sustavu na temu digitalizacije usluga ili procesa.

### **Popis mjera vezanih uz Cilj 1:**

- Mjera 1.1. Ustrojavanje posebne organizacijske jedinice nadležne za digitalnu transformaciju, inoviranje i korištenje digitalnih podataka i rješenja
- Mjera 1.2. Digitalizacija pojedinačnih sektora unutar Županije
- Mjera 1.3. Provedba potpune analize organizacijskog ustroja Županije te ažuriranje popisa poslovnih procesa
- Mjera 1.4. Ustrojavanje središnjeg mjesta za prikupljanje, obradu, dijeljenje i pohranu podataka iz više izvora unutar Županije (centralizirana podatkovna infrastruktura)
- Mjera 1.5. Promoviranje GovTech pristupa
- Mjera 1.6. Poticanje i korištenje inovacijskog potencijala zaposlenika županije
- Mjera 1.7. Unaprjeđenje suradnje s tijelima državne uprave i povezanim institucijama

#### **6.1.1. Opis mjera**

<b>Mjera 1.1.</b>		<b>Ustrojavanje posebne organizacijske jedinice nadležne za digitalnu transformaciju, inoviranje i korištenje digitalnih podataka i rješenja</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Definiranje posebne organizacijske jedinice unutar ili izvan županijske strukture predstavlja nužan preduvjet za uspješnu (i kontinuiranu) implementaciju digitalne transformacije odnosno <i>stvaranje sustava s naglaskom na korištenje digitalnih podataka i rješenja</i> .
Opis mjere		<p>Formiranjem zasebne organizacijske jedinice (unutar / izvan županijske uprave) digitalizaciji se daje na važnosti, ali se i operativno osiguravaju dostatni kapaciteti za provedbu većine drugih opisanih mjera.</p> <p>Zaposlenici posebne organizacijske jedinice moraju posjedovati znanja iz širokog spektra područja kako bi mogli pratiti izvršavanje postojećih i osmišljavati nove inicijative digitalne transformacije. Novo formirana jedinica neće biti samo tehnička podrška postojećim procesima unutar županijske uprave, već će imati puno veće nadležnosti, između ostaloga:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● biti ključna potpora za provedbu ove strategije;</li><li>● organizirati i razvijati digitalni ekosustav;</li><li>● implementirati i razvijati digitalne usluge i rješenja;</li><li>● prikupljati i objedinjavati dostupne podatke i informacije te osigurati operativnu funkcionalnost u suradnji s gradovima i općinama;</li><li>● raditi na poboljšanju korisničkog iskustva građana i</li></ul>

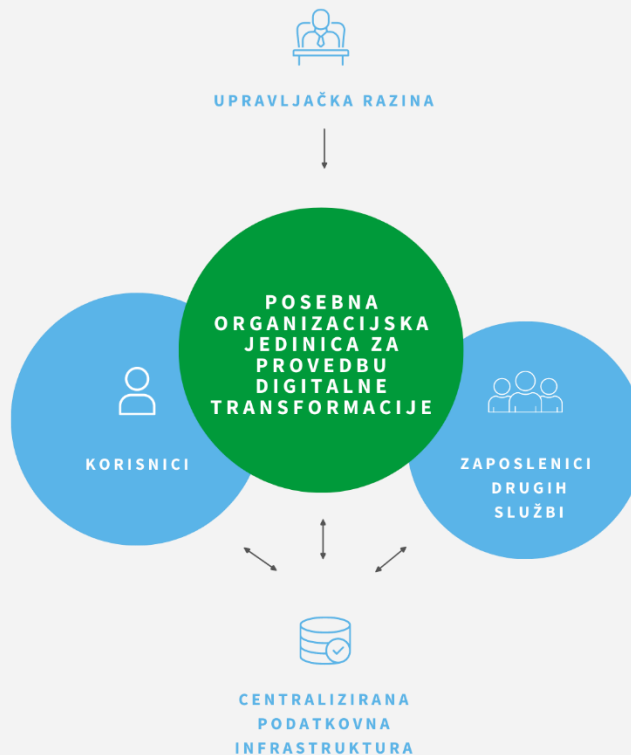


	<p>zaposlenika županijske uprave;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• biti podrška u digitalizaciji procesa odnosno potpora za agilnost i adaptibilnost u poslovnim procesima;</li> <li>• voditi i incirati proces inovacija;</li> <li>• pratiti nove trendove u korištenju digitalnih tehnologija u javnim upravama te predlagati nova rješenja (katalog pametnih aplikacija i najboljih praksi);</li> <li>• kontinuirano raditi na edukaciji zaposlenika odnosno biti tehnička i stručna pomoć pri implementaciji digitalnih usluga i rješenja (potpora za e-learning)</li> </ul> <p>Neizostavno je da jedinica ima pristup centraliziranoj podatkovnoj infrastrukturi prilikom donošenja odluka iz svoje domene i praćenja uspješnosti izvršavanja pojedinih aktivnosti Županije u području digitalnog razvoja.</p> <p>Obzirom na navedene aktivnosti i zaduženja, predlaže se popunjavanje radnih mjesta unutar ureda za sljedeća područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voditelj edukativnih radionica za zaposlenike</li> <li>• stručnjak za tehničku podršku</li> <li>• stručnjak za razvoj digitalnih usluga / e-usluga i korisničko iskustvo</li> <li>• stručnjak za razvoj internih digitalnih alata i upravljanje procesima</li> <li>• stručnjak za digitalnu sigurnost</li> <li>• stručnjak za digitalnu infrastrukturu</li> <li>• stručnjak za razvoj inovacija i implementaciju rješenja</li> </ul> <p>Kako bi se oformila posebna organizacijska jedinica, potrebno je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• popisati cjelokupni djelokrug i zaduženja - opisi poslova, sistematizacija radnih mjesta, poslovni procesi, metode implementacije promjena i dr.;</li> <li>• pristupiti reorganizaciji županijske uprave / stvaranje preduvjeta za formiranje zasebne organizacijske jedinice izvan županijske uprave;</li> <li>• osigurati kvalitetne i dostatne ljudske i tehničke kapacitete.</li> </ul>
Ključni ishod	Osigurat će se dostatni kapaciteti za provedbu drugih mjera te će korištenje digitalnih tehnologija dobiti na važnosti unutar županijske uprave. Ova organizacijska jedinica će pružiti adekvatnu podršku svim digitalnim procesima županije i osigurati nastavak uvođenja novih alata i praćenje digitalnih trendova.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Županijska skupština, Kabinet župana
Okvirno vrijeme trajanja	Vrijeme potrebno za preustroj, osiguravanje kapaciteta (zapošljavanje) i funkcionalno poslagivanje: do 12 mjeseci
Procijenjena	1,4 mil. kn na godišnjoj razini (plaće zaposlenika (8) + osnovna oprema



financijska alokacija

za rad)



### Mjera 1.2.

### Digitalizacija pojedinačnih sektora unutar Županije

Relevantnost specifični cilj

za

Kako bi se osnažio i digitalizirao sustav odnosno stvorio sustav koji stavlja naglasak na korištenje digitalnih podataka i rješenja važno je osigurati digitalizaciju svih njegovih sastavnica. S ciljem interoperabilnosti digitalnih rješenja i provedbe holističke digitalne transformacije Županije, nužno je digitalizirati i pojedinačne sektore unutar Županije te tako osigurati kvalitetnije korištenje podataka i pružanje digitalnih usluga.

Opis mjere

Za stvaranje jedinstvenog sučelja odnosno centralnog mjesta koje će objedinjavati sve podatke, važno je podatke od raznih institucija uključenih u sustav upravljanja županijom dobiti u digitalnom obliku, odnosno digitalizirati njihovo poslovanje (interno i prema korisnicima). U tom kontekstu, treba pristupiti izradi i donošenju sektorskih strategija digitalizacije za ključna područja upravljanja:

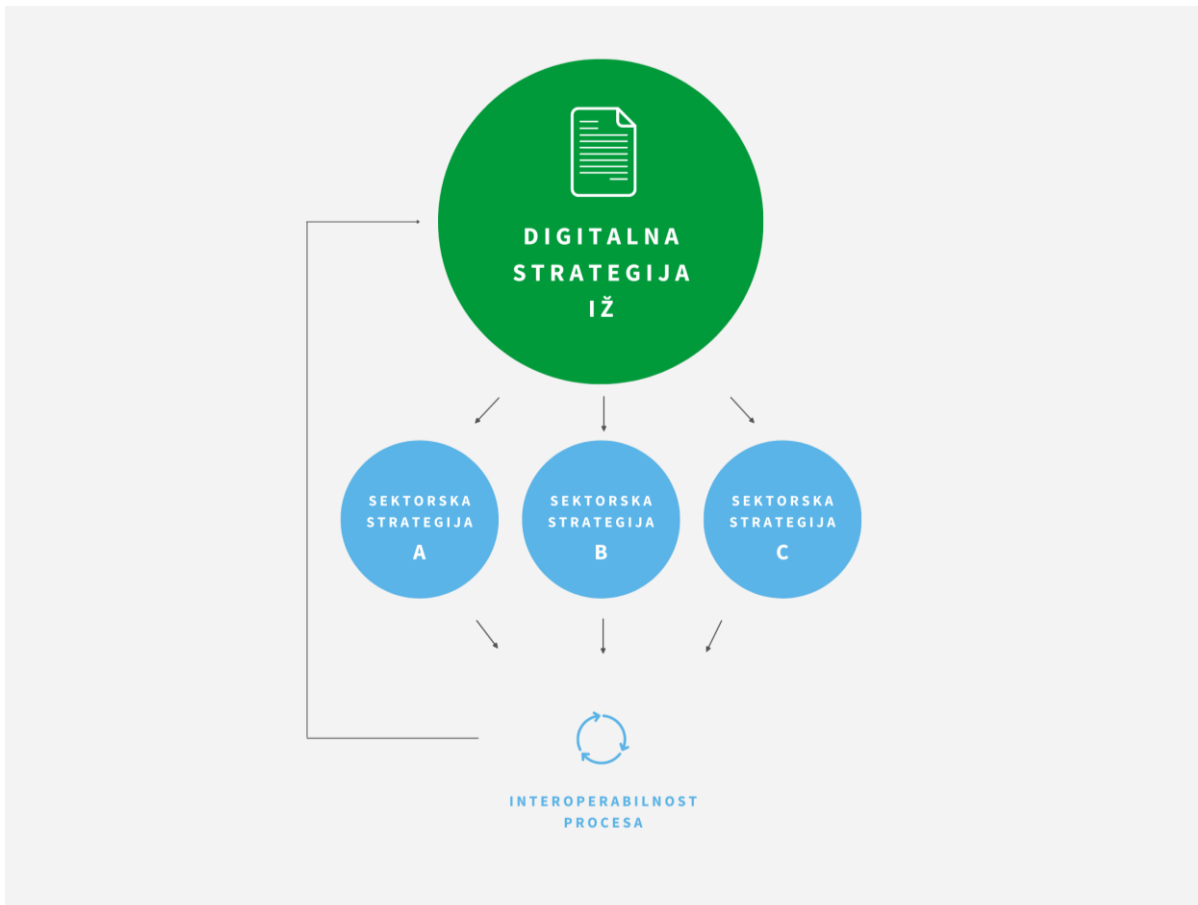
- turizam
- promet
- zdravstvo
- obrazovanje
- prostorno uređenje
- javni poduzetničko potporni sektor





	<p>Po izradi strategija, ključno je pristupiti implementaciji rješenja koja će biti međusobno interoperabilna odnosno koja će podatke dostavljati na centralno mjesto u usporedivom formatu kako bi njihovo korištenje u svrhu upravljanja i donošenja odluka bilo jednostavno i primjenjivo.</p> <p>Za ostvarivanje provedbe ove mjere potrebno je najprije okupiti ključne dionike svakog sektora te pristupiti izradi analize stanja sektora po pitanju digitalnih rješenja. Temeljem nalaza pristup će se planu digitalizacije i stvaranju prioriteta te izradi tehničkih i funkcijskih specifikacija svih rješenja, te provedbi i implementaciji rješenja koje će dovesti do unapređenja pružene usluge krajnjim korisnicima odnosno kvalitetnije upravljanje temeljem podataka (<i>eng. data driven governance</i>)</p>
Ključni ishod	Provedbom ove mjere pristupit će se digitalizaciji ostalih sektora odnosno javnih organizacija uključenih u upravljanje županijom s ciljem kvalitetnije digitalne usluge i dostave digitalnih podataka te posljedično kvalitetnijeg donošenja odluka.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Upravni odjeli - prema tematskom zaduženju Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Povezane institucije kojima je županija (su)osnivač
Okvirno vrijeme trajanja	6 mjeseci za izradu pojedine sektorske strategije, 12 mjeseci za implementaciju rješenja
Procijenjena financijska alokacija	Procjena nije moguća obzirom da nije poznato koja digitalna rješenja bi se implementirala. Izrada digitalne strategije za jedan sektor je procijenjena na 100.000,00 kn.



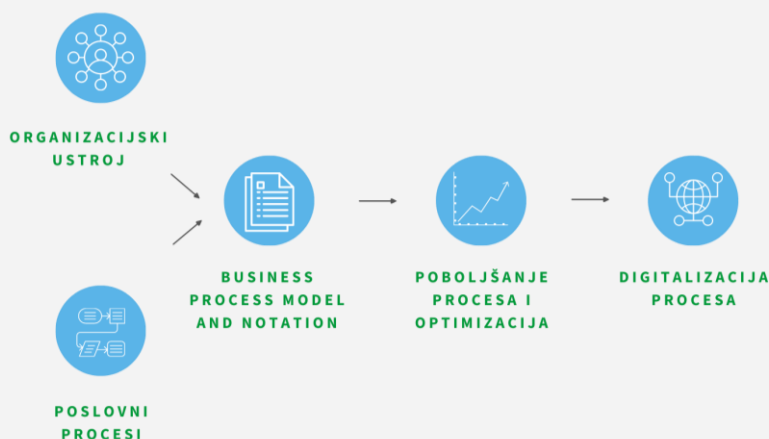


<b>Mjera 1.3.</b>		<b>Provedba potpune analize organizacijskog ustroja Županije te ažuriranje popisa poslovnih procesa</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Implementacija ove mjere nužan je preduvjet za stvaranje sustava s naglaskom na korištenje digitalnih podataka i rješenja. Provođenje sveobuhvatne analize županijskog organizacijskog ustroja i analiza poslovnih procesa pružit će uvid u cjelokupno funkcioniranje Županije te omogućiti identifikaciju prostora za poboljšanje te onih poslovnih procesa kod kojih postoji najveća potreba i/ili potencijal za digitalizacijom. Na taj će se način znatno pojednostaviti proces odabira relevantnih digitalnih rješenja koje će Županija nastojati implementirati.
Opis mjere		Ova mjera nadovezuje se na ustrojavanje posebne provedbene jedinice što je navedeno pod točkom 1.1. - kako bi se ista mogla smjestiti na odgovarajuće mjesto unutar organizacijske sheme Županije nužno je provesti detaljnu i cjelovitu analizu organizacijskog ustroja. Analizom organizacijskog ustroja utvrdit će se također postoji li, uz spomenuto ustrojavanje Posebne organizacijske jedinice za provedbu digitalne transformacije, potreba za dodatnim izmjenama u organizacijskoj strukturi.  Sastavni dio ovakve analize je i stvaranje ažurnog popisa poslovnih



	<p>procesa Županije te njihovo opisivanje koristeći, primjerice, Financial Management &amp; Control (FMC) metodologiju ili Business Process Model and Notation (BPMN) metodu. Rezultat analize poslovnih procesa je utvrđivanje bolnih točaka pojedinih procesa te popis procesa kod kojih je uočena potreba za digitalizacijom, odnosno onih procesa kod kojih postoji značajan potencijal za implementaciju digitalnih rješenja.</p> <p>Kao dio analize organizacijskog ustroja i poslovnih procesa predlaže se i provođenje cjelovite studije efikasnosti rada po organizacijskim jedinicama Županije. Naime, određeni poslovi isprepliću se među različitim organizacijskim jedinicama zbog nejasno definiranih nadležnosti zbog čega prilikom izvršavanja tih poslova može doći do smanjene efikasnosti.</p> <p>Postupak je nužan preduvjet za pristupanje daljnjoj digitalizaciji procesa te identifikaciju prostora za optimizaciju odnosno neprekidno poboljšanje i optimizaciju poslovnih procesa.</p>
Ključni ishod	Ažuran i precizan katalog poslovnih procesa te identificirani prostor za poboljšanje i/ili uvođenje digitalnih rješenja po pojedinim organizacijskim jedinicama i poslovnim procesima Županije.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Vanjski pružatelji usluga
Okvirno vrijeme trajanja	Okvirno vrijeme potrebno za implementaciju mjere je 6 mjeseci. Procjenjuje se da će provođenje analize organizacijskog ustroja Županije trajati 3 mjeseca, dok će za izradu ažuriranog popisa poslovnih procesa biti potrebna 3 mjeseca, zbog većeg opsega posla uzrokovanog velikim brojem poslovnih procesa.
Procijenjena financijska alokacija	Procijenjena financijska alokacija iznosi 200.000,00 kn što je prosječni trošak rada tima stručnjaka za rad na analizi organizacijskog ustroja i izradi kataloga poslovnih procesa.



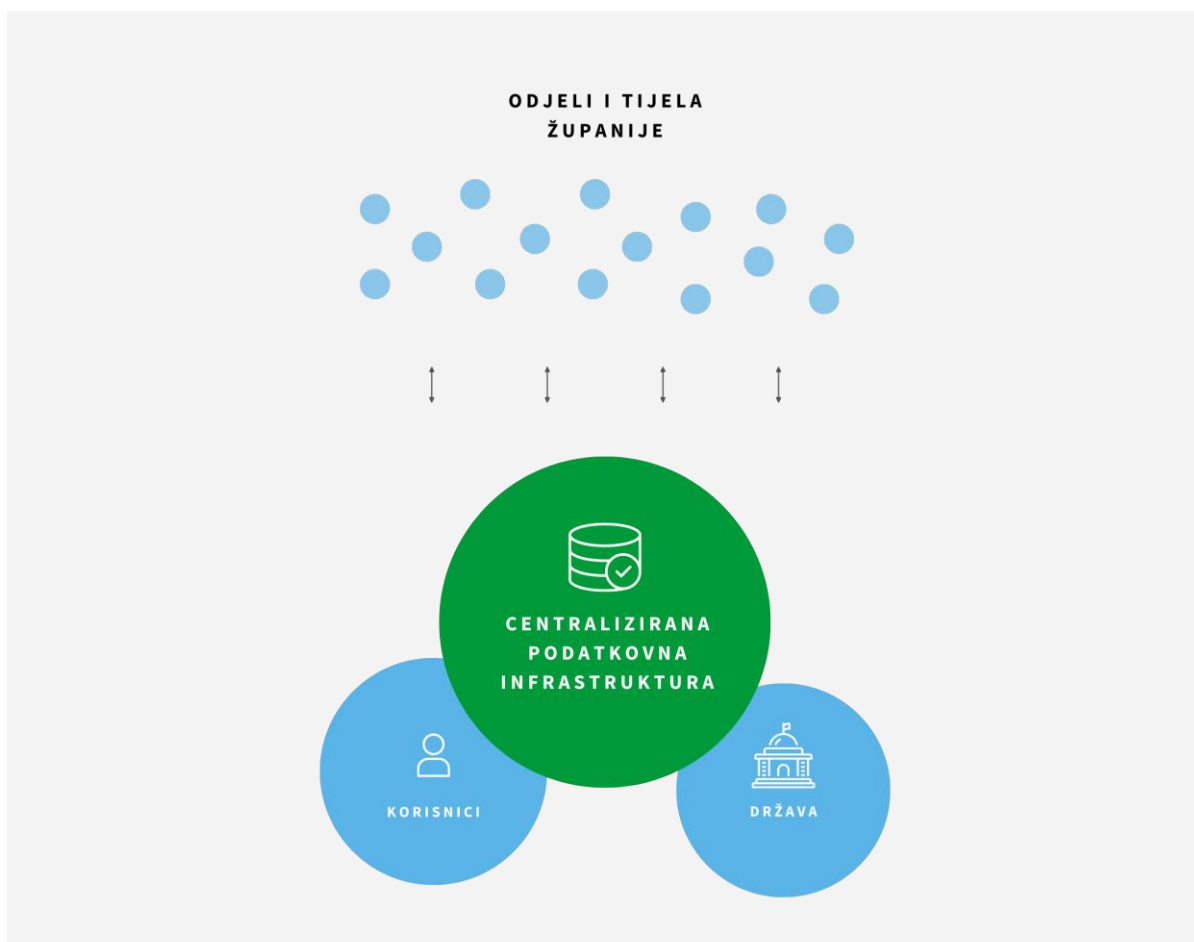


<b>Mjera 1.4.</b>	<b>Ustrojavanje središnjeg mjesta za prikupljanje, pohranu, obradu i dijeljenje podataka iz više izvora unutar Županije (centralizirana podatkovna infrastruktura)</b>	
Relevantnost specifični cilj	za	Centralizirana podatkovna infrastruktura preduvjet je početka korištenja digitalnih podataka u svrhu implementacije digitalnih rješenja i poboljšanja usluga
Opis mjere		<p>Objedinjavanje više izvora podataka i uspostavljanje zajedničke metodologije omogućava pristupačnost i kros-funkcionalnu upotrebu podataka svim dionicima i prvi je korak prema stvaranju jedinstvenog izvora istine (<i>single source of truth - SSOT</i>). Centraliziranje podataka pomaže u razvoju kohezivne strategije podataka koja osigurava kvalitetno upravljanje podacima jer se zna gdje se isti nalaze, tko ima pristup, jednostavno se nadzire privatnost i pravna usklađenost te poboljšava korisničko iskustvo korištenja podataka i pristupa istima. (kako, odakle i zašto su podaci prikupljeni). Sama centralizirana podatkovna infrastruktura treba biti kombinacija rješenja koja rade na prikupljanju, obradi i pohrani odabranih podataka podataka, a sustavi moraju biti komplementarni i interoperabilni na razini svih dionika (prvenstveno jedinica lokalne samouprave i županijskih ustanova koji će dostavljati podatke).</p> <p>Što se tiče konkretnih koraka koje je potrebno poduzeti da bi se postiglo stvaranje SSOT potrebno je napraviti analizu svi izoliranih sustava u kojima se podaci prikupljanju te u koje svrhe i na koji način se isti obrađuju, distribuiraju, pohranjuju, tko ima pristup podacima, da li su svi procesi sukladni zakonodavnom okviru i sl. Nakon temeljite analize potrebno je donijeti Strategiju centralizacije podataka koja će biti usklađena sa Strategijom i hijerarhijom Županije, vrstama odluka i potrebama dionika, a osigurat će metodologiju upravljanja, pristupa i sigurnosti podataka kao i usklađenosti sa zakonodavnim okvirom te</p>



	<p>umanjiti rizike. Sukladno Strategiji odabrat će se izolirane podatkovne baze te će se odrediti tempo kojim će se iste centralizirati. Sljedeći korak bit će odabir tehnoloških rješenja za centralizaciju podatkovne infrastrukture te korištenje takvih podataka od strane odabranih dionika. Pri implementaciji takvih rješenja bitno je uspostaviti kros-funkcionalnu suradnju svih dionika te kvalitetno educirati i promovirati pridržavanje procedura unošenja i eksploatacije podataka. Na kraju, bitno je pratiti utjecaje implementacije ovakvih rješenja kao i Strategije centralizacije podataka kako bi što bolje upravljalo efikasnošću cijelog eko sustava.</p>
Ključni ishod	<p>Ova mjera omogućit će svim dionicima pravovremen pristup cjelovitim i konzistentnim podacima čime se podiže operativna efikasnost i umanjuju rizici za interno korištenje unutar Županije dok s druge strane omogućuje stvaranje digitalnih usluga i poboljšanje kvalitete prema vanjskim korisnicima.</p>
Dionici zaduženi za provedbu mjere	<p>Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Dobavljači softverskih rješenja</p>
Okvirno vrijeme trajanja	<p>Procjena je da će za implementaciju ove mjere biti potrebno približno 18 mjeseci tj. 6 mjeseci za analizu početnog stanja te donošenje Strategije centralizacije podataka te 10 mjeseci za analizu, odabir i implementaciju rješenja te 2 mjeseca za edukaciju svih dionika.</p>
Procijenjena financijska alokacija	<p>Procijenjena financijska alokacija iznosi 800.000,00 kn</p>

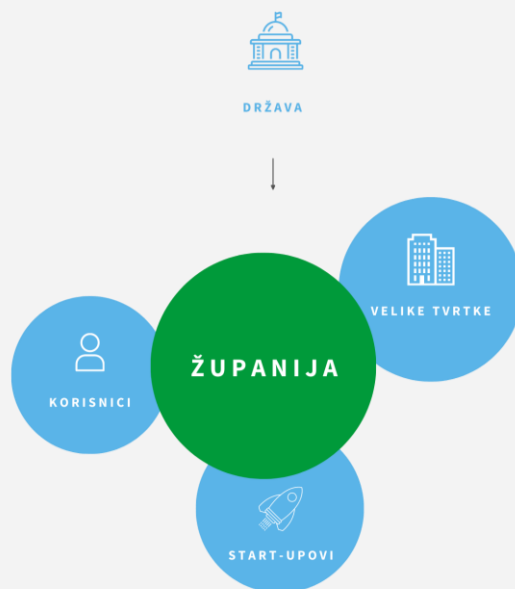




<b>Mjera 1.5.</b>		<b>Promoviranje GovTech pristupa</b>
Relevantnost specifični cilj	za	GovTech pristup obuhvaća čitav niz aktivnosti čiji je cilj javni sektor učiniti inovativnijim, okretnijim i orijentiranim na razvoj odnosno učiniti javnu upravu tehnološki funkcionalnijom, što uključuje i proučavanje trendova i njihovu implementaciju u javnom sektoru.
Opis mjere		<p>GovTech se bavi primjenom novih tehnologija (poput umjetne inteligencije, blockchaina, napredne obrade podataka, itd.) za poboljšanje pružanja javnih usluga povećanjem učinkovitosti i smanjenjem troškova.</p> <p>Kako bi se to postiglo potrebno je uspostaviti i promovirati suradnju s lokalnim inovatorima, start-up tvrtkama na razvoju određenih proizvoda temeljem podataka koje Županija posjeduje, odnosno inicirati suradnju s velikim tehnološkim kompanijama (koje posluju na prostoru Županije) kako bi se uspostavila suradnja na razvoju novih inovativnih rješenja u službi građana i zajednice. Takva rješenja će se koristiti kao prototip na prostoru Županije, a kasnije se mogu prikazivati kao primjeri dobre prakse.</p> <p>Za stvaranje ovakvog sustava ključna je podrška rukovodećeg kadra</p>



	(župan i pročelnici), a za definiranje koraka u razvoju bit će zadužena Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije, koja će prepoznati prilike za inovacije i biti glavno mjesto komunikacije s tehnološkim tvrtkama. Ključno je biti inicijator ovakvih ideja prema privatnom sektoru, stvarati ozračje suradnje i zajedničkog promišljanja o inovacijama.
Ključni ishod	Provedbom mjere stvorit će se poticajno okruženje za razvoj inovativnih rješenja u upravljanju te će županija biti prepoznata kao aktivni sudionik stvaranja visokotehnoloških rješenja prema građanima.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Privatne tvrtke iz IT sektora
Okvirno vrijeme trajanja	Obzirom da se radi o prihvaćanju nove paradigme razmišljanja u upravljanju, mjera se treba provoditi kontinuirano.
Procijenjena financijska alokacija	Uvodne aktivnosti stvaranja kontakata i suradnje s IT tvrtkama ne zahtijevaju financijsku alokaciju, dok se alokacija potrebna za razvoj inovacija ne može procijeniti obzirom da nije poznat njen okvir.



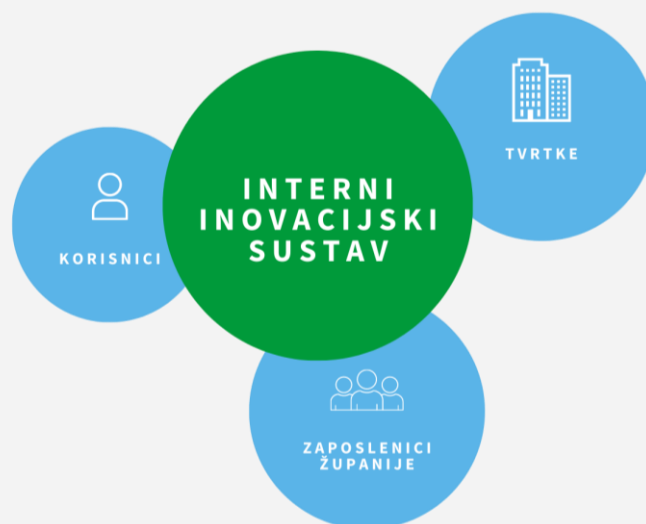
<b>Mjera 1.6.</b>	<b>Poticanje i korištenje inovacijskog potencijala zaposlenika županije</b>
Relevantnost specifični cilj	za Digitalizacija postojećih te razvoj novih usluga županije podrazumijeva inoviranje poslovnih procesa i usluga što pretpostavlja razvoj kulture inovacije te prikupljanje ideja te otvorenost prema inovacijskom procesu unutar svih struktura Županije.



Opis mjere	<p>Imperativ je svake organizacije koja je u procesu digitalne transformacije pokrenuti kolaborativne inovacijske programe koji će osigurati prepoznavanje potreba te inoviranje procesa i usluga kako bi se dobilo što bolje korisničko iskustvo, eksterno ili interno. U tu svrhu mogu se koristiti postojeći softveri za upravljanje idejama koji se mogu jednostavno implementirati u sve strukture Županije, a osigurati će sveobuhvatnu transformaciju procesa inoviranja kao i uključenost dionika iz svih struktura Županije.</p> <p>Inovacijski potencijal zaposlenika Istarske županije iskazao se već tijekom izrade analize postojećeg stanja, gdje su prilikom razgovora sa službenicima izneseni prijedlozi za inoviranje više procesa u djelokrugu Županije kroz uvođenje digitalnih rješenja, poput:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uspostave e-Ročišnika (s rasporedom rasprava i zauzetosti raspravne dvorane)</li> <li>• Uvođenje e-Očevidnika (s podacima o datumu i satu terenskih odlazaka)</li> <li>• Uspostava e-baze pravne prakse (koja omogućava unos drugostupanjskih rješenja, presuda upravnih sudova i sl.)</li> <li>• Uvođenje e-rasporeda zakazanih vjenčanja.</li> </ul>
Ključni ishod	Očekivani ishodi ove mjere su stvaranje kulture inoviranja, kros-funkcionalna suradnja u svrhu poboljšanja kako internih tako i eksternih procesa i usluga Županije
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Dobavljači softverskih rješenja
Okvirno vrijeme trajanja	Implementacija ove mjere se može napraviti unutar 6 mjeseci.
Procijenjena financijska alokacija	Troškovi implementacije kreću se na godišnjoj razini od 50.000,00 kn - 100.000,00 kn



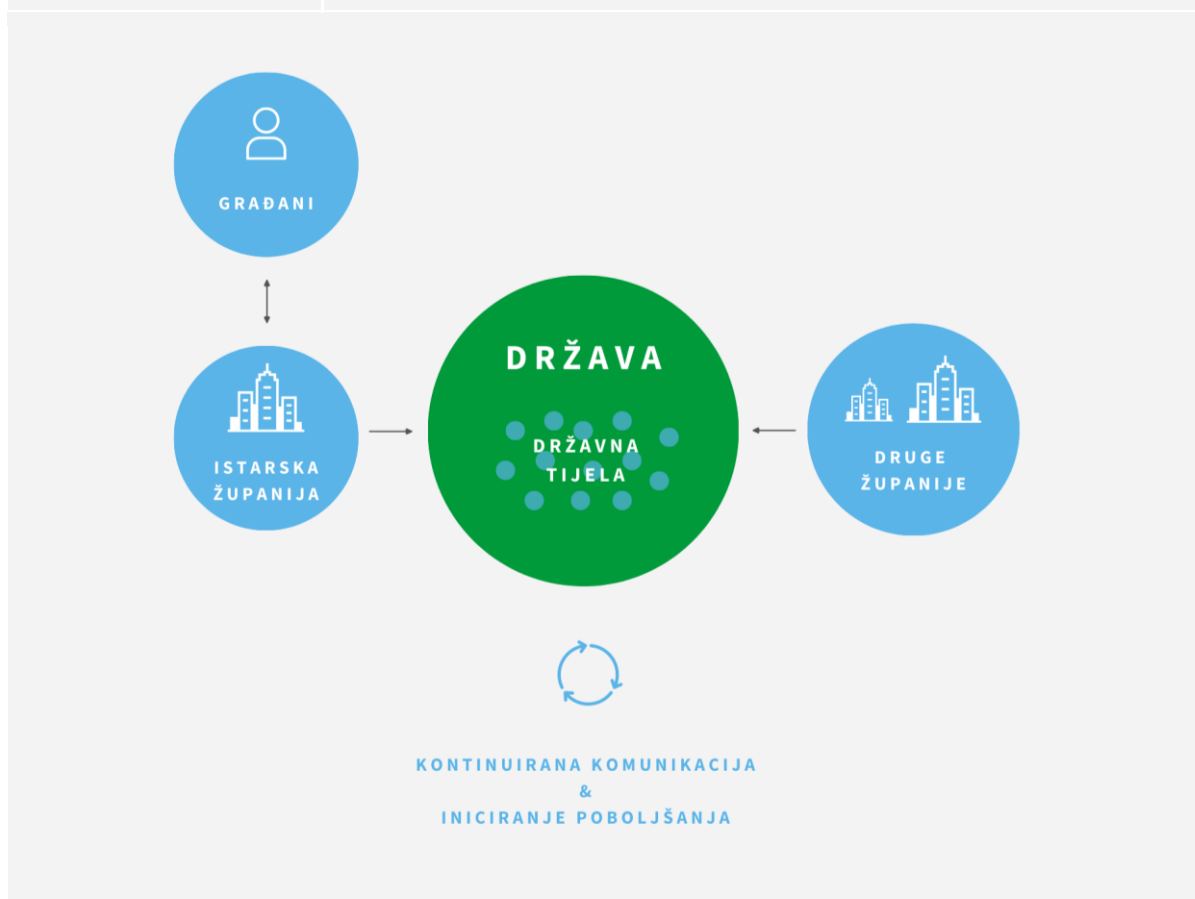




<b>Mjera 1.7.</b>		<b>Unaprjeđenje suradnje s tijelima državne uprave i povezanim institucijama</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Županija treba biti inicijator unaprjeđenja i ukazivanja na nelogičnosti koje pronalazi u obavljanju procesa prilikom komunikacije s drugim tijelima državne uprave i ostalim povezanim institucijama.
Opis mjere		<p>Županija treba otvoriti kontinuirane komunikacijske kanale s tijelima državne uprave s kojima tematski surađuje odnosno s drugim organizacijama i povezanim institucijama s kojima komunicira, s ciljem stvaranja proaktivnog pristupa i predlaganja novih rješenja te načina povezivanja i dijeljenja podataka.</p> <p>Primjerice, prilikom dobivanja podataka i dokumentacije u procesu pružanja usluge korisnicima od povezanih javnih tijela Županija prepoznaje potencijal pojednostavljenja i optimizacije procesa (npr. kroz omogućavanje uvida zaposlenicima Županije u relevantne registre i baze) te, uzimajući u obzir <i>once only</i> koncept koji treba negovati u pružanju javnih usluga, inicira komunikaciju s nadležnim tijelima kako bi se izvidjele mogućnosti ostvarivanja suradnje.</p> <p>U razgovorima sa zaposlenicima Istarske županije istaknuti su, među ostalima, sljedeći sustavi / evidencije za koje bi omogućavanje uvida, odnosno pristupa, znatno olakšalo obavljanje procesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencija dohodaka i primitaka (EDIP sustav)</li> <li>• OIB sustav (prebivalište, boravište)</li> <li>• Matice rođenih, vjenčanih i umrlih</li> <li>• Aplikacija Ministarstva hrvatskih branitelja (IIS MHB)</li> <li>• Evidencija državljanstva</li> <li>• Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra (ZIS)</li> </ul>



	OSS)
Ključni ishod	Istarska županija prepoznata kao lider u unapređenju korisničkog iskustva odnosno razvijanju novih funkcionalnosti na korist korisnika.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije relevantni Upravni odjeli ovisno o tematskom fokusu
Okvirno vrijeme trajanja	Kontinuirano
Procijenjena financijska alokacija	Budući da je predviđeno da se ova mjera provodi korištenjem internih kapaciteta Županije, za istu nije predviđena dodatna financijska alokacija.



## 6.2. Cilj 2: Kontinuirano ulaganje u unapređenje IT infrastrukture i uspostavljanje boljeg sustava digitalnog upravljanja

Sve veća digitalizacija usluga te velika ovisnost o tehnologiji u svim aspektima djelovanja organizacija zahtijevaju da se posebna pozornost obrati na IT infrastrukturu. U suvremenom poslovanju ne postoji proces ili usluga koja u većem ili manjem obujmu nije uvjetovana korištenjem IT infrastrukture. Sukladno tome, organizacije moraju osigurati infrastrukturu koja će omogućiti neprekidnost poslovanja i učinkovite poslovne procese, dok sama IT infrastruktura mora u svakom trenutku osigurati dostupnost, povjerljivost te integritet podataka kojima organizacija raspolaže. Kako bi se ovo postiglo, razvoju IT infrastrukture potrebno je pristupiti strateški te u nju kontinuirano ulagati.

Osim ulaganja u IT infrastrukturu potrebno je razviti i prikladan model upravljanja IT sustavom. Kako bi se tome pristupilo na cjeloviti i strateški način, potrebno je definirati politike i procedure upravljanja IT infrastrukturom te implementirati procese koji bi zadovoljili osnovne stavke upravljanja informacijskim sustavom, kao što su: osiguravanje sigurnosti informacijskog sustava, planiranje kontinuiteta poslovanja, razvoj samog sustava i procjena postojanja potrebe za eksteralizacijom usluga (*outsourcing*) te njegovo održavanje. Isto tako, potrebno je razmišljati o pribavljanju međunarodnih certifikata u domenama srodnima upravljanju informacijskim sustavima i informacijskom infrastrukturom, poput certifikata ISO 27001, koji će dodatno osnažiti interne kapacitete i unaprijediti poslovanje Županije. Naposljetku, u kontekstu osiguravanja optimalnog sustava upravljanja neizostavno je unaprijediti postojeće digitalne alate i rješenja koja se koriste u poslovanju Županije, kao i uvesti nove.

### **Pokazatelj provedbe cilja:**

- osigurano 20% novih računala na godišnjoj razini;
- osigurana optimalna serverska infrastruktura;
- uveden ili unaprijeđen jedan interni digitalni proces na godišnjoj razini;
- provedena godišnja eksterna revizija IT sustava.

### **Popis mjera vezanih uz Cilj 2:**

- Mjera 2.1. Osiguravanje infrastrukturnih uvjeta za optimizaciju rada na daljinu;
- Mjera 2.2. Kontinuirana optimizacija serverske infrastrukture;
- Mjera 2.3. Redovno provođenje interne i / ili eksterne revizije upravljanja IT sustavom;
- Mjera 2.4. Implementacija i kontinuirano ažuriranje procesa, politika i procedura za razvoj i upravljanje IT infrastrukturom i sustavom u Županiji;
- Mjera 2.5. Provođenje ISO 27001 certifikacije;
- Mjera 2.6. Unaprjeđenje postojećih internih digitalnih alata i uvođenje novih.



### 6.2.1. Opis mjera

<b>Mjera 2.1.</b>		<b>Osiguravanje infrastrukturnih uvjeta za optimizaciju rada na daljinu</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Standardiziranost IT opreme, koju koriste zaposlenici, naročito u vidu korištenja prijenosnih računala ali i digitalnih alata koji omogućuju podlogu za uvođenje novih modela poslovanja i unapređenja usluga i procesa, važan je segment poslovanja.
Opis mjere		U okviru ove mjere predviđena je prilagodba postojeće i nabava nove opreme koja će omogućiti zaposlenicima Županije uspješno obavljanje rada na daljinu, kroz nabavu prijenosnih računala i "docking" stanica kako bi jedno računalo bilo pogodno za oba obika rada. Ova mjera također uključuje nastavak i kontinuirano osiguravanje sigurnog pristup na mrežu Županije (u slučaju potrebe zamijeniti trenutno softversko rješenje za sigurno spajanje sa VPN rješenjem). S ciljem standardizacije, prilikom nabave nove uredske opreme potrebno je ujednačiti specifikacije i osigurati minimalne standarde za buduću opremu. Kako bi se omogućila nesmetana komunikacija i omogućio rad na daljinu, potrebno je uvesti digitalne alate (primjerice instant messaging poput Slack-a) za bolju kolaboraciju.
Ključni ishod		Osigurati će se periodička zamjena računala i standardizirani pristup nabavi računala, nadalje uvođenjem prijenosnih računala omogućit će se fleksibilnost zaposlenika što će omogućiti pozitivne promjene u procesima. Uvođenjem novih digitalnih alata, rad na daljinu će biti efikasniji i jednostavniji.
Dionici zaduženi za provedbu mjere		Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije
Okvirno trajanja	vrijeme	Obzirom na definiran vijek trajanja opreme, ova mjera uključuje kontinuirani proces zamjene računala, prema predviđenom vijeku trajanja prijenosnih računala. Optimalno je u ciklusu od pet godina zamijeniti sva računala.
Procijenjena financijska alokacija		Procijenjena godišnja vrijednost nabave je do 500 000 kn, ali uvelike ovisi o broju računala i digitalnih alata.

<b>Mjera 2.2.</b>		<b>Kontinuirana optimizacija serverske infrastrukture</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Serverska infrastruktura čini okosnicu IT opreme i svih procesa koji su vezani uz informacijske tehnologije. Adekvatna serverska oprema i njena sigurnost osigurava kontinuitet poslovanja i mogućnost razvoja novih usluga i sustava
Opis mjere		Kako bi se optimizirala serverska infrastruktura Županije potrebno je



		najprije utvrditi najprikladniji način nabave novih servera kojima u narednom razdoblju istječe životni vijek, pri čemu Županija može razmotriti više mogućih opcija (najam servera, kupovina, outsourcing serverske infrastrukture, korištenje cloud tehnologije i sl.). Također, samu server sobu potrebno je urediti poštujući najbolje standarde i prakse, kako bi se osigurala prikladna zaštita i pohrana podataka.
Ključni ishod		Adekvatna server soba i oprema koja će omogućiti kontinuitet poslovanja; adekvatna oprema koja može poduprijeti daljnji razvoj i digitalizaciju Županije
Dionici zaduženi za provedbu mjere		Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije
Okvirno vrijeme trajanja	vrijeme	Predviđeno vrijeme za implementaciju mjere jest godinu dana, a uključuje uređenje server sobe (ukoliko se Županija odluči za on-prem rješenje) te nabavku serverske opreme i implementaciju iste. Optimizacija serverske infrastrukture će se dalje nastaviti provoditi kontinuirano.
Procijenjena financijska alokacija		Budući da postoji više opcija koje Županija može odabrati (najam servera, kupovina, outsourcing serverske infrastrukture, korištenje cloud tehnologije i sl.) raspon cijene varira te je potrebno napraviti zasebnu kalkulaciju kojom bi se utvrdilo koja je opcija optimalna.

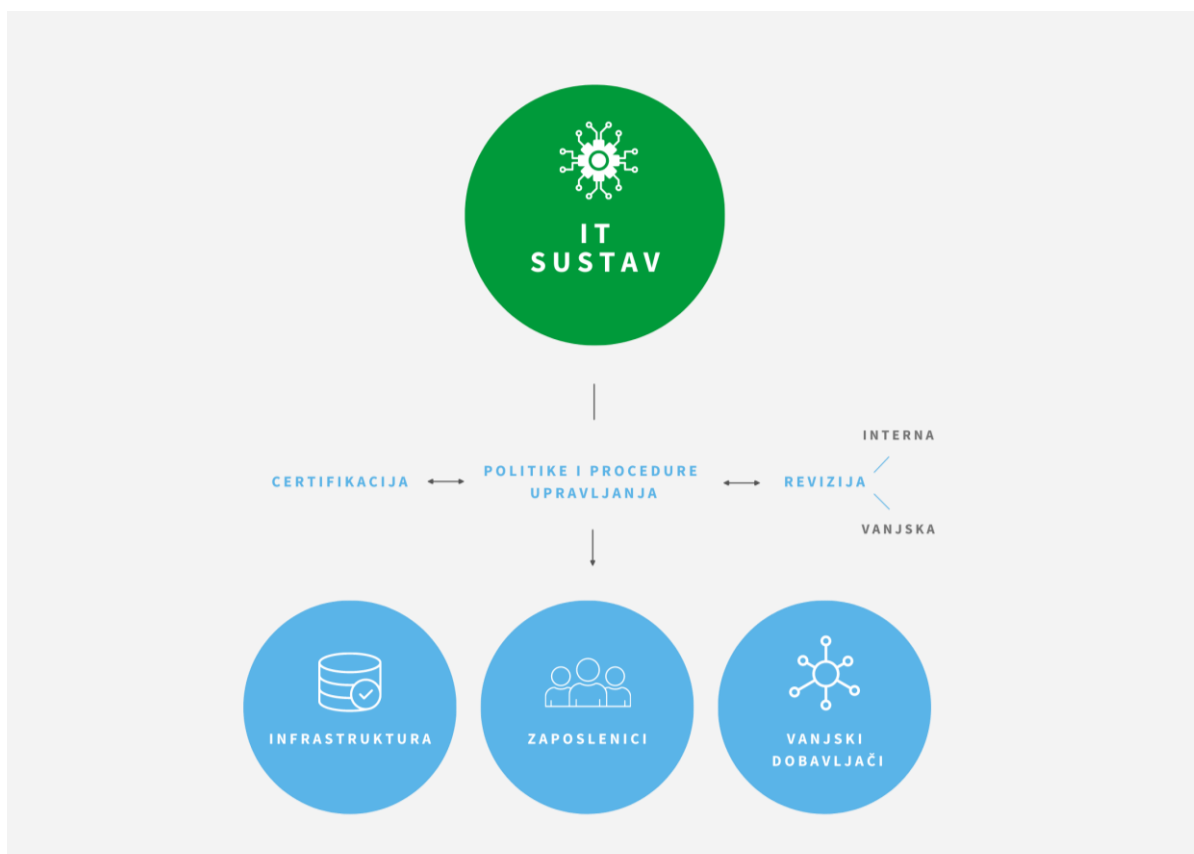
<b>Mjera 2.3.</b>		<b>Redovno provođenje interne i / ili eksterne revizije upravljanja IT sustavom</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Internom i eksternom revizijom se nastoji utvrditi na koji način se upravlja informacijskim sustavom te koja su potencijalna područja za napredak. Revizija kao proces sudjeluje u unaprjeđenju i standardizaciji sustava.
Opis mjere		U svrhu unaprjeđenja upravljanja IT sustavom te identificiranja mogućih prostora za poboljšanje potrebno je u redovitim vremenskim intervalima provoditi reviziju upravljanja IT sustavom. Ovaj proces, bilo da se provodi internim ili vanjskim kapacitetima, pravovremeno će Županiji ukazati na korake i aktivnosti koje je potrebno poduzeti kako bi se osigurala sigurnost informacijskog sustava i kontinuitet poslovanja. Optimalno je raditi internu reviziju na godišnjoj razini odnosno eksternu reviziju svake dvije godine
Ključni ishod		Utvrditi će se nedostaci te kontinuiranim procesom unapređivati sustav.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	za	Služba za unutarnju reviziju Vanjski pružatelji usluga Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije



Okvirno trajanja	vrijeme	Procijenjeno trajanje revizije jest mjesec dana.
Procijenjena financijska alokacija		Trošak edukacije za internog revizora (kako bi mogao provoditi kontrole informacijskog sustava) PECB Certified ISO/IEC 27002 Foundation - 4.000,00 kn; dok cijena eksterne revizije iznosi 20.000,00 kn

<b>Mjera 2.4.</b>		<b>Implementacija i kontinuirano ažuriranje procesa, politika i procedura za razvoj i upravljanje IT infrastrukturom i sustavom u Županiji</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Razvoj strategije upravljanja informacijskim sustavom kao i razvoj ključnih politika i procedura omogućuje podlogu za standardizaciju i optimizaciju procesa kao i učinkovitije upravljanje sustavom. Svaka politika i procedura osigurava da se o pojedinom dijelu poslovanja sustavno promišlja te da se uz reviziju konstantno unapređuju te implementiraju dobre prakse.
Opis mjere		Sukladno nalazima revizije upravljanja IT sustavom, potrebno je implementirati procese, politike i procedure koji će unaprijediti i optimizirati upravljanje IT infrastrukturom i sustavom. To, između ostaloga, podrazumijeva provedbu sljedećih aktivnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unapređenje procesa upravljanja pisačima, kako bi se smanjio trošak potrošnog materijala i ostvarile uštede;</li> <li>• Uspostavljanje politika upravljanja odnosima s vanjskim dobavljačima (kroz uvođenje procjene rizika i sl.).</li> <li>• Osmišljavanje i provođenje edukacija ključnih zaposlenika</li> </ul>
Ključni ishod		Standardizirano upravljanje cijelim informacijskim sustavom te promišljeno unapređenje segmenata poslovanja kroz implementiranje i dokumentiranje bolnih točki i nalaza revizije
Dionici zaduženi za provedbu mjere	za	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Vanjski partner ukoliko se procjeni da interno se ne može odgovoriti nalaze revizije ili ukloniti bolne točke
Okvirno trajanja	vrijeme	Kontinuirano
Procijenjena financijska alokacija		Budući da se radi o specifičnim i različitim zadacima nije moguće procijeniti trošak otklanjanja svih uočenih nedostataka trenutnom ili budućom revizijom. Neke aktivnosti se mogu odraditi internim kapacitetima po formiranju Posebne organizacijske jedinice za provedbu digitalne transformacije ili korištenjem vanjskih usluga.





<b>Mjera 2.5.</b>		<b>Provođenje ISO 27001 certifikacije</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Informacijska sigurnost predstavlja važan element digitalne transformacije u vidu potrebe zaštite ključnih informacija i sustava od vanjskih i internih ugroza.
Opis mjere		Kroz provedbu ISO 27001 certifikacije Županija će osigurati prikladno upravljanje informacijskom sigurnošću unutar organizacije, kroz prepoznavanje i sustavnu obradu rizika s naglaskom na zaštiti povjerljivosti, cjelovitosti i raspoloživosti podataka. Zahvaljujući procesu (re)akreditacije, uspostaviti će se i provoditi redovne provjere te praćenje funkcioniranja sustava upravljanja IT sustavom.
Ključni ishod		Razvoj sustava informacijske sigurnosti i primjena standarda koji će mitigirati vanjske i interne ugroze.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	za	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije
Okvirno trajanja	vrijeme	Procijenjeno trajanje procesa procesa certifikacije je 6 mjeseci, dok će se redovne provjere te praćenje funkcioniranja sustava upravljanja IT sustavom provoditi kontinuirano.
Procijenjena financijska alokacija		Trošak certifikacije iznosi približno 10.000,00 kn

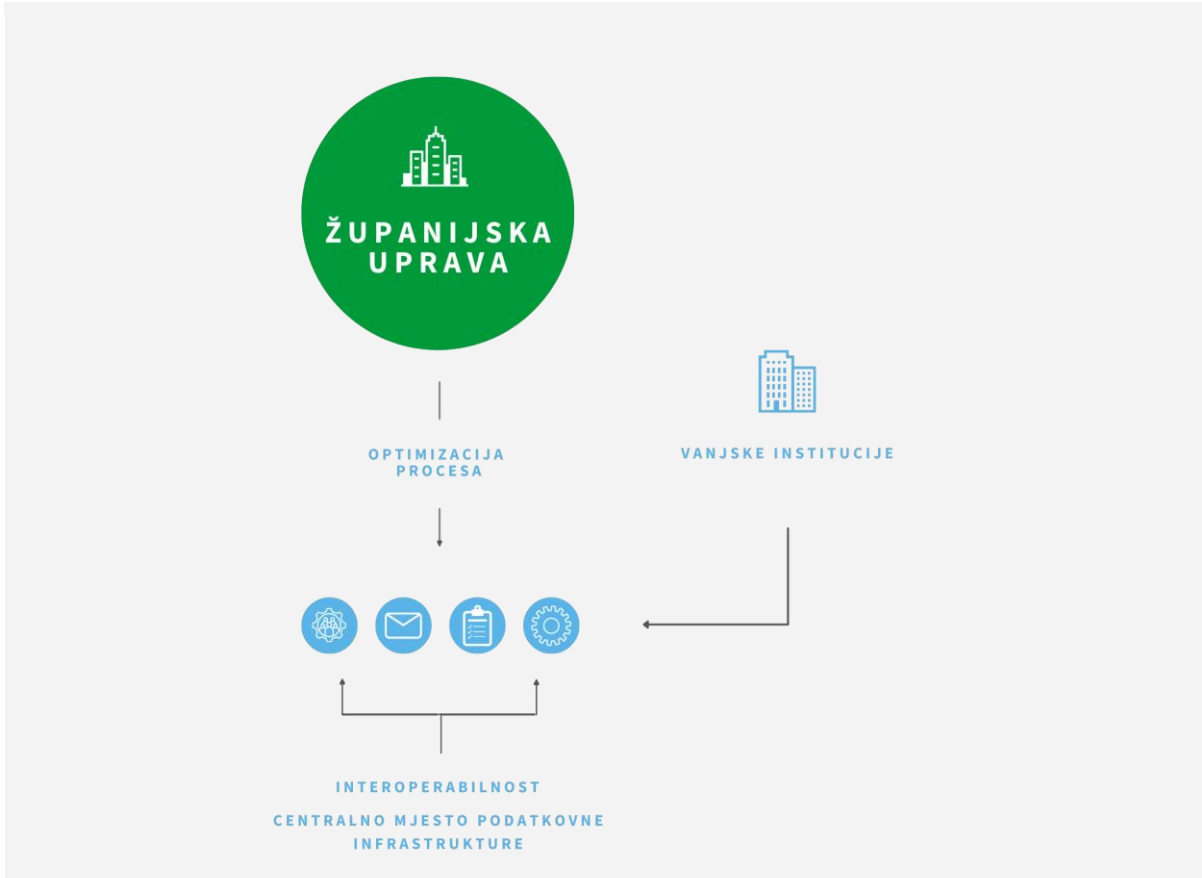


<b>Mjera 2.6.</b>		<b>Unaprjeđenje postojećih internih digitalnih alata i uvođenje novih</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Unaprjeđenje postojećih digitalnih alata i rješenja koja se koriste u poslovanju Županije, kao i uvođenje novih, neraskidivo je povezano s uspostavom optimalnog modela upravljanja IT sustavom. Ono djelatnicima omogućava optimalno i nesmetano obavljanje poslova, s posebnim naglaskom na osiguravanje interoperabilnosti i povezanosti različitih alata / rješenja.
Opis mjere		<p>U sklopu ove mjere nužno je predvidjeti provedbu sustavnih unaprjeđenja postojećih internih digitalnih alata i rješenja Županije (primjerice, unaprjeđenje sustava eUprava u pogledu integracije poslovnih procesa preuzetih od Ureda državne uprave, učinkovitije povezanosti s Uredskim poslovanjem, poboljšanja u responzivnosti sustava i jednostavnosti korištenja i sl.), kao i uvođenje novih.</p> <p>Prilikom provedbe analize stanja detektirana je potreba za uvođenjem više novih internih digitalnih rješenja kojima bi se djelatnicima olakšala razmjena podataka te posljedično izvršavanje različitih internih procesa iz djelokruga Županije. Među njima, sukladno parametrima poput doseg a pojedinog procesa, njegove važnosti i vjerojatnosti korištenja digitaliziranog rješenja, ističu se:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evidencija viškova i manjkova zaposlenika u školstvu;</li> <li>2. Generiranje dopisa za pribavljanje podataka u procesu priznavanja prava na novčanu pomoć za (nezaposlene) hrvatske branitelje iz Domovinskog rata;</li> <li>3. Praćenje izvještavanja rada mrtvozornika i njihovo financiranje na temelju obavljenih mrtvozorenja;</li> <li>4. Registracija ugovora o radu pomoraca i radnika na pomorskim ribarskim plovilima;</li> <li>5. Generiranje dopisa za pribavljanje podataka u procesu priznavanja prava na zdravstvenu zaštitu;</li> <li>6. Olakšavanje upisa sklopljenog braka u Maticu vjenčanih;</li> <li>7. Sustav za obradu zahtjeva za utvrđivanje minimalnih uvjeta za obavljanje djelatnosti trgovine;</li> <li>8. Uspostava digitalnog rješenja za provedbu postupaka revizije;</li> <li>9. Stvaranje digitalne arhive za pohranu digitalno zaprimljene građe i digitalizacija postojeće fizičke građe uz indeksaciju predmeta.</li> </ol>
Ključni ishod		Unaprijeđeno funkcioniranje poslovnih procesa Županije te, posljedično, pružanje usluga prema vanjskim korisnicima.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	za	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije pojedini Upravni odjeli ovisno o tematskom fokusu





Okvirno trajanja	vrijeme	Kontinuirano
Procijenjena financijska alokacija		Budući da je u ovoj mjeri riječ o optimizaciji postojećih i uvođenju novih rješenja vrlo raznolikog opsega, nije moguće za istu predvidjeti preciznu financijsku alokaciju.



### 6.3. Cilj 3: Osaživanje ljudskih kapaciteta za pružanje i korištenje digitalnih rješenja

Usporedno s kontinuiranim ulaganjem u razvoj, unapređenje i upravljanje IT infrastrukturom Županije, neizostavno je dalje osnaživati ljudske kapacitete za pružanje i korištenje digitalnih rješenja, što će stvoriti kvalitetnu podlogu za cjelovitu digitalnu transformaciju Istarske županije. Ovo se ostvaruje kroz dvojak pristup:

- a. *Izgradnjom internih kapaciteta*, kroz privlačenje, odnosno zapošljavanje relevantnih stručnjaka koji će biti predvodnici digitalne transformacije u Županiji, te kroz osiguravanje sustavne i pravovremene edukacije zaposlenika Istarske županije za korištenje postojećih i novih digitalnih rješenja, te
- b. *Izgradnjom kapaciteta vanjskih korisnika*, koja se očituje kroz educiranje i podizanje svijesti šire javnosti (građana, poduzetnika, povezanih institucija i sl.) o korištenju digitalnih rješenja koja Istarska županija pruža svojim korisnicima.

Osaživanjem internih ljudskih kapaciteta zapošljavanjem stručnjaka koji posjeduju specifična znanja relevantna za proces digitalne transformacije Županija stavlja naglasak na svoju ulogu predvodnika digitalizacije javne uprave te izgrađuje internu mrežu zaposlenika koji potiču, promišljaju i naposljetku provode digitalnu transformaciju unutar Županije. Uvođenjem sustavnih edukacija zaposlenika, s naglaskom na njima potrebna digitalna znanja i vještine, unaprjeđuje se sposobnost korištenja novih i postojećih digitalnih rješenja Županije, a posljedično i zadovoljstvo zaposlenika. U tom kontekstu, raste i kvaliteta usluga koje Županija pruža vanjskim korisnicima. Naposljetku, kroz provedbu edukativnih inicijativa i podizanje svijesti javnosti o prednostima korištenja digitalnih rješenja koja Županija pruža povećava se uključenost građana, poduzetnika te svih drugih ključnih dionika u proces transformacije te ostvaruje porast broja registriranih korisnika e-usluga. Ovime Županija, osim što doprinosi transformaciji svojeg internog poslovanja, ostvaruje važnu i aktivnu ulogu u razvoju poticajnog digitalnog okruženja na cijelom svojem prostoru.

#### **Pokazatelj provedbe cilja:**

- povećano znanje zaposlenika o digitalnim alatima (na skali samoprocjene) za 10% na godišnjoj razini;
- 2 edukacije na temu razvoja digitalnih vještina na godišnjoj razini organizirane za opću javnost samostalno ili u suradnji s drugim organizacijama.

#### **Popis mjera vezanih uz Cilj 3:**

- Mjera 3.1. Implementacija sistematičnih i pravovremenih edukacija zaposlenika Županije o digitalnim znanjima i vještinama;
- Mjera 3.2. Jačanje internih kapaciteta u području digitalnog razvoja;
- Mjera 3.3. Edukacija i podizanje svijesti vanjskih korisnika o korištenju digitalnih rješenja koja pruža Istarska županija.



### 6.3.1. Opis mjera

Mjera 3.1.	Implementacija sistematičnih i pravovremenih edukacija zaposlenika Županije o digitalnim znanjima i vještinama
Relevantnost specifični cilj	za Kompetencije zaposlenika Županije od presudne su važnosti za uspješnu provedbu digitalne transformacije. Implementacijom sustava edukacija zaposlenici će se osposobiti za bolje korištenje postojećih, ali i novih digitalnih rješenja i alata. Također, steći će neophodna znanja u relevantnim područjima, kao što je, između ostalih, i informacijska sigurnost. Dodatno, kroz razvoj platforme za provedbu edukacije (e-Learning platforma) povećava se dostupnost edukacija i potiče djelatnike na kontinuirano usavršavanje i usvajanje novih vještina, a posljedično i gradi okruženje utemeljeno na znanju.
Opis mjere	<p>Implementacijom sistematičnih i pravovremenih edukacija zaposlenika Županije o digitalnim znanjima i vještinama osposobit će se zaposlenici za vještije služenje digitalnim alatima koje u svom radu koristi Istarska županija te će se unaprijediti njihova digitalna znanja. Sukladno nalazima provedenog ispitivanja digitalnih kompetencija zaposlenika Istarske županije razvidno je kako većina posjeduje vrlo dobro i izvrsno poznavanje osnovnih programskih rješenja u uredskom poslovanju (e-mail, kalendar, pretraživači interneta i sl.), no u pojedinim segmentima, osobito kod specifičnih digitalnih alata Istarske županije, prepoznato je nedovoljno poznavanje i korištenje takvih rješenja, s posebnim naglaskom na djelatnike preuzete iz bivšeg Ureda državne uprave. Kao jedan od načina unaprjeđenja ovog stanja kroz anketu i razgovore s djelatnicima Istarske županije istaknuta je, među ostalim, upravo sustavna i kontinuirana edukacija i upoznavanje s funkcioniranjem digitalnih alata.</p> <p>Implementacija sustava edukacija obuhvaćala bi sljedeće aktivnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Uspostava kalendara edukacija</li><li>● Osmišljavanje sadržaja edukacija prilagođenog specifičnim potrebama zaposlenika IŽ, s posebnim osvrtom na teme poput:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Korištenje sustava eUprava</li><li>○ Osnove informacijske sigurnosti</li><li>○ Udaljeni pristup i rad na daljinu</li></ul></li><li>● Uspostava platforme za e-učenje (e-Learning), uključujući sustav za uvođenje (onboarding) novih zaposlenika</li></ul> <p>Kroz uspostavu kalendara edukacija (primjerice, na godišnjoj razini) osigurava se pravovremenost i sistematičnost edukacija te zaposlenicima omogućava usklađivanje poslovnih obveza s planiranim terminima edukacija. Budući da se Istarska županija u svojem radu oslanja na niz specifičnih digitalnih alata, sadržaj samih edukacija potrebno je prilagoditi kako posebnostima samih alata, tako i identificiranim ključnim potrebama zaposlenika. Kroz uspostavu sustava za e-učenje edukacije i svi popratni materijali na jednom su</p>



	mjestu dostupni i pristupačni zaposlenicima, dok sustav za uvođenje novih zaposlenika osigurava njihovo upoznavanje s ključnim sustavima i alatima za uspješan rad odmah na početku karijere u Istarskoj županiji. Za provedbu ove mjere neizostavno je osigurati potrebne resurse, odnosno ojačati interne kapacitete Županije za provedbu edukacija zaposlenika ( <i>vidi mjeru 3.2.</i> ).
Ključni ishod	Unaprijeđene digitalne kompetencije djelatnika Istarske županije. Osigurana veća dostupnost edukacija i jednostavan pristup edukativnim materijalima putem sustava za e-učenje (e-Learning).
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije
Okvirno vrijeme trajanja	Kontinuirano trajanje
Procijenjena financijska alokacija	Edukacija zaposlenika - budući da je predviđeno da se edukacija zaposlenika provodi korištenjem internih kapaciteta Županije, za istu nije predviđena dodatna financijska alokacija. Sustav za e-učenje (e-Learning) - procijenjena financijska alokacija za uspostavu i održavanje sustava je oko 100.000,00 kn godišnje.



<b>Mjera 3.2.</b>		<b>Jačanje internih kapaciteta u području digitalnog razvoja</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Kako bi se stvorila interna mreža kapaciteta u području digitalnog razvoja Županije potrebno je provesti ciljano zapošljavanje stručnjaka sa specifičnim znanjima koji će pospješiti proces digitalne transformacije. Ovo će također dovesti do smanjenja prekomjerne eksteralizacije usluga ( <i>outsourcing-a</i> ), a samim time do smanjenja rizika povezanih s istim.
Opis mjere		Analiza stanja prepoznala je manjak internih kapaciteta u strukturi Istarske županije posvećenih digitalnoj transformaciji i digitalnom razvoju Županije. Jačanje ovih kapaciteta predstavlja i nužan preduvjet za uspješnu provedbu brojnih ovdje spomenutih mjera (primjerice, mjere 3.1. koja se odnosi na edukaciju zaposlenika Županije). Manjak kapaciteta će se adresirati kroz ciljano zapošljavanje stručnjaka s cjelovitim, ali i raznolikim setom vještina kojima će moći poduprijeti proces digitalne transformacije Županije (primjerice, stručnjaci u području optimizacije i digitalizacije poslovnih procesa, stručnjaci iz područja informacijskih i komunikacijskih tehnologija, stručnjaci iz područja informacijske sigurnosti i sl.) - vidi mjeru 1.1.
Ključni ishod		Stvorena interna mreža kapaciteta za potrebe digitalne transformacije i daljnjeg digitalnog razvoja Županije.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	za	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije
Okvirno trajanja	vrijeme	Ovisno o utvrđenoj dinamici i mogućnostima zapošljavanja stručnjaka temeljem sistematizacije
Procijenjena financijska alokacija		Budući da je predviđeno da se ova mjera provodi korištenjem internih kapaciteta Županije, za istu nije predviđena dodatna financijska alokacija odnosno ista je uključena u mjeru 1.1.

<b>Mjera 3.3.</b>		<b>Edukacija i podizanje svijesti vanjskih korisnika o korištenju digitalnih rješenja koja pruža Istarska županija</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Osim jačanja internih digitalnih kompetencija zaposlenika Županije, kako bi se osigurala bolja prihvaćenost digitalnih usluga te stvorilo poticajno digitalno okruženje na cijelom prostoru Županije potrebno je raditi na podizanju svijesti šire javnosti, odnosno krajnjih korisnika, o svim prednostima koje donose digitalne usluge Županije.
Opis mjere		Kako bi se podigla svijest javnosti o korištenju digitalnih alata Istarske županije potrebno je provoditi edukativne radionice i promidžbene kampanje na društvenim mrežama Županije koje će predstaviti digitalne usluge i njihove mogućnosti. Primjerice, prilikom uvođenja



	<p>novih digitalnih usluga Županija će ciljanim korisnicima predstaviti uslugu i njezine ključne funkcionalnosti na radionici / okruglom stolu (bilo uživo ili online), te će implementaciju usluge popratiti na vidljivom mjestu na službenoj web stranici te na društvenim mrežama Županije, kako bi se osigurao maksimalan doseg prema budućim korisnicima.</p> <p>Osim edukacije o specifičnim uslugama, potrebno je također izgrađivati digitalnu pismenost na cjelokupnom prostoru Županije, s osobitim naglaskom na pojedine skupine (primjerice, osobe starije životne dobi, nezaposlene osobe, osobe korisnike pomoći i usluga socijalne skrbi, ruralno stanovništvo i sl.). Kroz osmišljavanje programa suradnje između obrazovnih ustanova (osnovnih i srednjih škola) te ustanova koje brinu za osobe starije životne dobi u vidu organiziranja poduke o osnovama digitalne pismenosti koju učenici provode sa zainteresiranim korisnicima domova za umirovljenike osnažuje se, osim digitalnih vještina ranjivih skupina, i međugeneracijska solidarnost te socijalna kohezija stanovništva. Za potrebe provedbe ovakvih programa mogu se koristiti različiti javni prostori (knjižnice, čitaonice i sl.) koje Županija može opremiti dodatnom IT opremom, čime se povećava dostupnost digitalne infrastrukture na prostoru Županije.</p>
Ključni ishod	Povećan broj korisnika digitalnih usluga Istarske županije te unaprijeđena razina digitalne pismenosti na prostoru Županije.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije obrazovne institucije
Okvirno vrijeme trajanja	Kontinuirano
Procijenjena financijska alokacija	Podizanje svijesti vanjskih korisnika o korištenju digitalnih usluga - budući da je predviđeno da se ova aktivnost provodi korištenjem internih kapaciteta Županije, za istu nije predviđena dodatna financijska alokacija. Opremanje javnih prostora dodatnom IT opremom - procijenjena financijska alokacija od 50.000,00 kn godišnje.



## 6.4. Cilj 4: Unaprjeđenje komunikacije s korisnicima te olakšavanje pristupa informacijama i uslugama

Kako bi se digitalnom transformacijom ostvarili optimalni rezultati, od iznimne je važnosti da Županija osluškuje potrebe svojih korisnika te unapređenjem tehnologija i alata uspostavi kontinuiranu dvosmjernu komunikaciju. Kvalitetna, jednostavna i učestala komunikacija između Županije i korisnika te njihovo uključivanje u odlučivanje ključan su element otvorenosti i transparentnosti upravljanja. Vizualnim i sadržajnim unaprijeđenjem svoje mrežne stranice Županija će istovremeno unaprijediti komunikaciju s korisnicima te im olakšati pristup informacijama i uslugama. Interaktivnim vizualizacijama korisniku će se omogućiti jednostavan i brz pronalazak svih relevantnih informacija, dok će se uvođenjem dodatnih alata za komunikaciju ista unaprijediti te postati kvalitetnija, respozivnija i učestalija.

Aktivan dijalog s građanima, poduzetnicima, povezanim institucijama i drugim ključnim dionicima uspostaviti će se interaktivnim sadržajem kao što su različiti upitnici i ankete za prikupljanje stavova čime će se povećati razina uključenosti korisnika, dok će redovite objave o događanjima, projektima i vijestima omogućiti lak pristup informacijama.

Unaprjeđenje postojećih e-usluga i digitalizacija novih pridonijet će efikasnosti pružanja usluga te uvesti visok stupanj digitaliziranosti postupaka za korisnike. Integracijom e-usluga na mrežnu stranicu olakšat će se pristup istima, a mrežna stranica postat će mjesto na kojem korisnici mogu jednostavno pristupiti županijskim uslugama te pronaći sve relevantne informacije vezane uz izvršavanje obveza i ostvarivanje svojih prava digitalnim putem. Usluge će se pružati na način da su prilagođene korisniku, a s funkcionalno-tehničke strane koriste NIAS autentifikaciju i omogućavaju stvaranje osobnih korisničkih pretinaca za učinkovitiju komunikaciju s korisnicima te u konačnici poštuju standard odnosno smjernice za razvoj javnih e-usluga u RH.

### **Pokazatelj provedbe cilja:**

- povećan broj korisnika e-usluga za 10% na godišnjoj razini;
- povećanje broja posjeta web stranici za 5% na godišnjoj razini.

### **Popis mjera vezanih uz Cilj 4:**

- Mjera 4.1. Unaprjeđenje web stranice - platforma za komunikaciju;
- Mjera 4.2. Razvoj e-usluga prema potrebama korisnika.

#### **6.4.1. Opis mjera**

<b>Mjera 4.1.</b>	<b>Unaprjeđenje web stranice - platforma za komunikaciju</b>
Relevantnost specifični cilj	za Web stranica Istarske županije predstavlja osnovni digitalni kanal u komunikaciji s korisnicima. Unaprjeđenjem web stranice na način da postane interaktivnija i pristupačnija korisnicima, ona će postati središnje mjesto na kojem će građani imati pristup svim relevantnim informacijama te komunicirati sa za to nadležnim zaposlenicima Županije.



Opis mjere	<p>U okviru mjere potrebno je modernizirati web stranicu i stvoriti platformu koja će sadržajno nadići funkcionalnost obične web stranice, odnosno uz osnovne informacije će nuditi više sadržaja i mogućnosti (eng. <i>user experience design</i>). Pritom je potrebno poseban naglasak staviti na dizajniranje stranice, odnosno fokusirati se na korisničko iskustvo (eng. <i>user interface design</i>) kako bi se i estetski platforma nalazila na visokoj razini.</p> <p>Platforma bi se sastojala od načelnih modula koje je potrebno funkcionalno integrirati na jednom mjestu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul za komunikaciju s građanima na web stranici Županije koji će uvesti dodatne alate za komunikaciju - chat botovi, FAQ, virtualni asistent i sl.</li> <li>• Modul za vizualizaciju podataka gdje će se na atraktivan način vizualno približiti podatke koje Županija prikuplja - npr. otvoreni proračun, podaci o kvaliteti okoliša i sl.</li> <li>• Modul za e-usluge koji podrazumijeva izradu integriranog sučelja na kojem će biti dostupne sve e-usluge koje Županija pruža korisnicima. Modul će uključivati i stvaranje osobnih korisničkih pretinaca kao svojevrsne e-pošte za građane te omogućiti interakciju između korisnika i županije vezano uz temu e-usluga.</li> <li>• Modul za informiranje kojim će se na vizualno atraktivan način prikazati aktualne vijesti koje se tiču događanja u Županiji.</li> </ul> <p>Prilikom izrade nove platforme za komunikaciju potrebno je udovoljiti svim odredbama Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora te se voditi nalazima analize izložene u ranijem dijelu dokumenta.</p> <p>Društvene mreže također predstavljaju dodatnu okosnicu aktivne komunikacije Županije s građanima, poduzetnicima, povezanim institucijama i drugim ključnim dionicima. Veća uključenost i interakcija s korisnicima postići će se kroz unaprjeđenje sadržaja postojeće društvene mreže (Facebook) te izradom korisničkih računa na drugim relevantnim mrežama (Twitter, Instagram, i sl.) koji će omogućiti veću i kvalitetniju uključenost i interakciju dionika te lakši pristup ključnim sadržajima i informacijama.</p>
Ključni ishod	Vizualno atraktivna, pregledna i interaktivna platforma za komunikaciju s korisnicima.
Dionici zaduženi za provedbu mjere	Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije Vanjski pružatelji usluga Kabinet župana
Okvirno trajanje	Okvirno vrijeme trajanja opisanog unaprjeđenja web stranice Županije je 9-12 mjeseci, dok je mjerom predviđena komunikacija s građanima kontinuirani proces.





Procijenjena financijska alokacija	Budući da mjera podrazumijeva provođenje UX(UI) analize i izradu novog dizajna te implementaciju većih promjena na web stranici, kao i integraciji e-usluga na istu, procijenjeni trošak iznosi 120.000,00 kuna. Dodatno, razvoj pojedinih modula će predstavljati dodatni trošak koji će ovisiti o funkcionalnim specifikacijama.
------------------------------------	--

<b>Mjera 4.2.</b>		<b>Razvoj e-usluga prema potrebama korisnika</b>
Relevantnost specifični cilj	za	Unaprjeđenjem postojećih te razvojem novih e-usluga sukladno potrebama korisnika, korisnicima će se znatno olakšati kako ispunjavanje pojedinih usluga, tako i sam pristup e-uslugama koje će biti dostupne na jednom mjestu u sklopu Županijske web stranice.
Opis mjere		<p>Ova mjera podrazumijeva dvojak pristup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reviziju digitalnih usluga koje Županija trenutno nudi svojim korisnicima te unaprjeđenje istih, a sukladno nalazima koji su identificirani kroz analizu po testiranju (korisničko putovanje) u ranijem dijelu dokumenta;</li> <li>2. Digitalizacija novih usluga.</li> </ol> <p>Temeljem provedene analize, definirane su sljedeće prioritetne usluge za digitalizaciju, podijeljene u tri skupine:</p> <p>a) Usluge koje je potrebno digitalizirati na razini Županije:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izdavanje rješenja o razvrstavanju i kategorizaciji objekta;</li> <li>2. Izdavanje rješenja o odobrenju za pružanje ugostiteljskih usluga;</li> <li>3. Izdavanje odobrenja za pružanje usluga turističkog vodiča i iskaznice turističkog vodiča;</li> <li>4. Priznavanje prava na novčanu naknadu za osobe s intelektualnim teškoćama;</li> <li>5. Promjena osobnog imena;</li> <li>6. Utvrđivanje uvjeta za vrstu plovnog objekta;</li> <li>7. Drugostupanjska rješenja;</li> <li>8. Prijava na programe međunarodne razmjene mladih;</li> <li>9. Utvrđivanje minimalnih uvjeta luke nautičkog turizma;</li> <li>10. Izdavanje licencije u prometu;</li> <li>11. Specifični oblici upisa u registar birača (privremeni upis, prethodna registracija, aktivna registracija);</li> <li>12. Odobravanje korištenja i pružanje besplatne pravne pomoći;</li> <li>13. Prijava na natječaje za ostvarivanje potpora.</li> </ol>



Napomena: Uslugom “Prijava na natječaje za ostvarivanje potpora” objedinile bi se sve povezane usluge na način da se digitalnim putem može izvršiti prijava za bilo koji od natječaja koje Županije provodi. To uključuje, osim digitalizacije novih usluga, također i jednu već digitaliziranu uslugu, “Prijava za ostvarivanje potpore u kulturi”, koja nije digitalizirana na zadovoljavajuć način.

b) Usluge koje je potrebno digitalizirati na nacionalnoj razini:

- Upravni postupci vezani uz izdavanja rješenja o izvedenom stanju;
- Izdavanje znaka pristupačnosti;
- Upis u registar sportskih djelatnosti;

Uz navedene usluge, u kategoriji digitalizacije na nacionalnoj razini, predlaže se razmotriti i digitalizaciju usluge “Neupravni postupci - procjena vrijednosti nekretnina”. Također, za proces vođenja registarskih uložaka i knjiga rednih brojeva omota registarskog uložka subjekta upisa u Obrtni registar, budući da se radi o zadnjem koraku kod pružanja usluga upisa novog obrta te statusnih i ostalih promjena obrta u Obrtni registar, istaknut je potencijal za digitalizaciju u sklopu već postojećeg online servisa e-Obrt.

c) Digitalizirane usluge koje je potrebno unaprijediti:

- Prijava za ostvarivanje potpore u kulturi;
- Prijava za dodjelu sredstava u područja zdravstva i socijalne skrbi;
- Prijava za dodjelu stipendija studentima Istarske županije.

Napomena: Unaprjeđenje digitalne usluge “Prijava za dodjelu stipendija studentima Istarske županije” uključuje i digitalizaciju dvije povezane usluge koje trenutno nisu dostupne korisnicima u digitalnom obliku: “Prijava za dodjelu stipendija studentima Istarske županije - za studente slabijeg imovinskog stanja” te “Prijava za dodjelu stipendija studentima Istarske županije - za deficitarna zanimanja u zdravstvu”.

E-usluge je također potrebno dodatno unaprijediti kroz nužnu autentifikaciju korisnika usluga putem sustava NIAS te njihovom integracijom na komunikacijsku platformu Županije gdje će po načelu *one-stop-shop* u modulu za e-usluge biti omogućena sva komunikacija vezana uz dostupne e-usluge (detaljnije točka 4.1.).

Ključni ishod

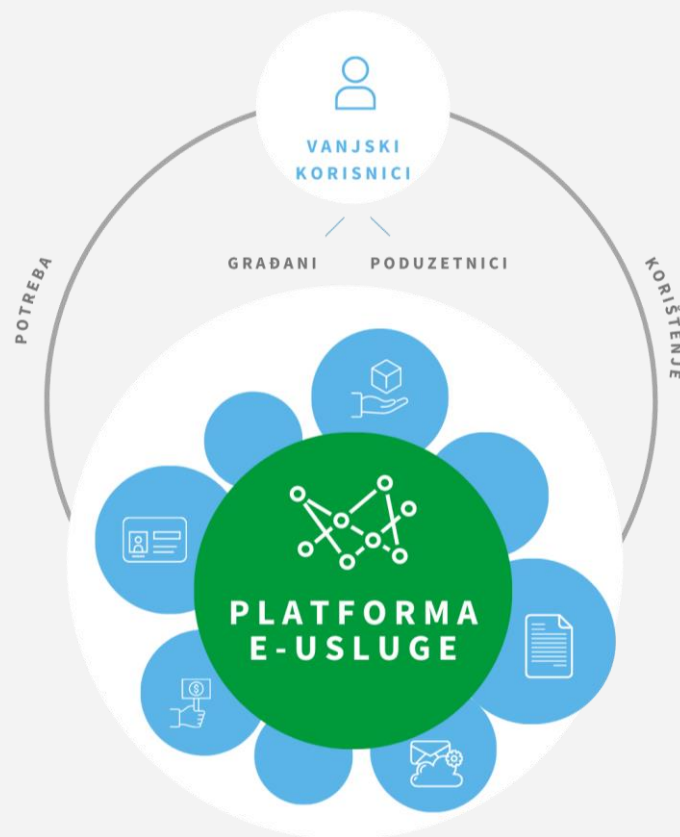
Funkcionalne e-usluge lako dostupne korisnicima na jednom mjestu

Dionici zaduženi za provedbu mjere

Posebna organizacijska jedinica za provedbu digitalne transformacije



Okvirno trajanja	vrijeme	Procijenjeno vrijeme potrebno za unaprjeđenje postojećih i digitalizaciju 10 identificiranih prioritetnih usluga ovisit će o kompleksnosti digitalizacije pojedine usluge te o definiranom redosljedu kojim će se ista provoditi. Uz ovo, potrebno je nastaviti kontinuirano osluškivati potrebe korisnika i po potrebi digitalizirati dodatne usluge.
Procijenjena financijska alokacija		Budući da se radi o digitalizaciji i / ili unaprjeđenju usluga koje po svojim funkcionalnostima mogu biti vrlo raznolikog opsega, trošak će ovisiti o funkcionalnim i tehničkim specifikacijama.



## 7. Provedbeni okvir

Za provedbu digitalne transformacije Istarske županije nadležna je Županijska uprava na čelu sa županom kao odgovornom osobom odnosno upravnim odjelima kao operativnim tijelima funkcioniranja županijske uprave.

S ciljem osiguranja kvalitetnog provedbenog okvira i kontinuiteta implementacije aktivnosti, potrebno je formirati Radnu skupinu koja će biti zadužena za provedbu strategije. Radna skupina se treba sastajati jednom mjesečno, a na samom početku operativnog djelovanja potencijalno i u češćim intervalima kako bi se kvalitetno pristupilo formiranju Posebne organizacijske jedinice za provedbu digitalne transformacije kao tijela koje će operativno biti zaduženo za provedbu strategije i izvještavati Radnu skupinu o poduzetim aktivnostima i ishodima. S ciljem bolje integracije, predlaže se korištenje digitalnog alata za praćenje provedbe strategije - kolaborativnog alata za radnu skupinu s navedenim zaduženjima i rokovima te izvještajima o provedenim aktivnostima.

Potrebno je pripremati kontinuirane radne izvještaje Županu o implementaciji predviđenih mjera na tromjesečnoj razini, kako bi se osigurala kontinuirana podrška s najviše razine upravljanja. Uz navedeno, podnositi će se godišnji izvještaj na Kolegiju pročelnika upravnih tijela Istarske županije o provedenim aktivnostima s ključnim pokazateljima po mjerama - primjerice broj educiranih zaposlenika o digitalnim alatima, održanih sastanaka na temu inovacija, infrastrukturno opremljenih radnih mjesta, digitaliziranih usluga, unaprijeđenih procesa i sl.

Završno, Radna skupina, kao međusektorsko tijelo nadležno za provedbu Strategije, će po isteku druge godine njene implementacije pristupiti reviziji s iniciranjem potencijalnih izmjena i novih mjera sukladno potrebama, prioritetima i novim mogućnostima odnosno temeljem uvida u uspješnost realizacije zacrtanih specifičnih ciljeva.



## 8. Vremenski plan

Naziv mjere	2021	2022				2023				2024			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
1.1. Ustrojavanje posebne organizacijske jedinice		1.1.											
1.2. Digitalizacija pojedinačnih sektora unutar Županije			1.2.										
1.3. Provedba analize organizacijskog ustroja te ažuriranje popisa poslovnih procesa		1.3.											
1.4. Ustrojavanje centralizirane podatkovne infrastrukture			1.4.										
1.5. Promoviranje GovTech pristupa							1.5.						
1.6. Poticanje i korištenje inovacijskog potencijala zaposlenika županije		1.6.											
1.7. Unaprjeđenje suradnje s tijelima državne uprave i povezanim institucijama							1.7.						
2.1. Osiguravanje infrastrukturnih uvjeta za optimizaciju rada na daljinu							2.1.						
2.2. Kontinuirana optimizacija serverske infrastrukture		2.2.											
2.3. Redovno provođenje interne i / ili eksterne revizije upravljanja IT sustavom		2.3.			2.3.				2.3.				2.3.
2.4. Implementacija i ažuriranje procesa upravljanje IT infrastrukturom i sustavom							2.4.						
2.5. Provođenje ISO 27001 certifikacije					2.5.								
2.6. Unaprjeđenje postojećih internih digitalnih alata i uvođenje novih							2.6.						
3.1. Implementacija edukacija zaposlenika Županije o digitalnim znanjima i vještinama							3.1.						
3.2. Jačanje internih kapaciteta u području digitalnog razvoja							3.2.						
3.3. Edukacija i podizanje svijesti vanjskih korisnika o korištenju digitalnih rješenja IŽ							3.3.						
4.1. Unaprjeđenje web stranice - platforma za komunikaciju		4.1.											
4.2. Razvoj e-usluga prema potrebama korisnika							4.2.						



## Popis slika

Slika 1. Broj stanovnika Istarske županije .....	7
Slika 2. Postotak kućanstva s širokopojasnim pristupom .....	9
Slika 3. Organizacijska shema.....	34
Slika 4. Ocjena razumijevanja i korištenja pretraživača interneta .....	38
Slika 5. Ocjena razumijevanja i korištenja osnovnih programskih rješenja u uredskom poslovanju - upravljanje mailovima i kalendarima.....	39
Slika 6. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema dobi.....	39
Slika 7. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema prethodnom zaposlenju .....	40
Slika 8. Usporedba poznavanja informacijskih tehnologija prema organizacijskim jedinicama.....	41
Slika 9. Ocjena sposobnosti inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja.....	43
Slika 10. Učestalost korištenja sustava eUprava.....	44
Slika 11. Korištenje mobilnih uređaja za obavljanje posla.....	45
Slika 12. Ocjena korisnosti sadržaja web stranice Istarske županije.....	46
Slika 13. Suradnja s institucijama povezanim s Istarskom županijom .....	47
Slika 14. Shematski prikaz mrežne stranice Istarske županije .....	55

## Popis tablica

Tablica 1. Serveri u vlasništvu Županije .....	21
Tablica 2. Modeli i zastupljenost osobnih računala .....	22
Tablica 3. Popis upravnih tijela Istarske županije .....	33
Tablica 4. Struktura i funkcionalnosti eKultura .....	48
Tablica 5. Struktura i funkcionalnosti WebStipendije.....	49
Tablica 6. Struktura i funkcionalnosti e-Gospodarstvo .....	51
Tablica 7. Struktura i funkcionalnosti eZdravstvo.....	52

