

**Sertić, Valentina**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2016**

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

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

*Rights / Prava:* [In copyright](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2020-10-24**



*Repository / Repozitorij:*

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



**VELEU ILIŠTE „NIKOLA TESLA“ U GOSPI U**

Valentina Serti

**GRAĐANI I UPRAVA  
CITIZENS AND ADMINISTRATION**

Završni rad

Gospi , 2016.



**VELEU ILIŠTE „NIKOLA TESLA“ U GOSPI U**

Upravni odjel

Stručni upravni studij

**GRAĐANI I UPRAVA**

**CITIZENS AND ADMINISTRATION**

Završni rad

MENTOR:

Prof. dr. sc. Mirko Klari

STUDENT:

Valentina Serti

MBS:2963000340/12

Gospić, rujan 2016.

Veleučilište „Nikola Tesla“ u Gospiću

upravni odjel

Gospić, 29.04 2016.

### ZADATAK

za završni rad


Pristupniku VALENTINA SERTIĆ MBS: 2963000340/12

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


Sadržaj zadatka :

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

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

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

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

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

Dostavlja se:

- mentoru
- pristupniku

## IZJAVA

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

Ime i prezime



(potpis studenta)

## Sažetak

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

## **Abstract**

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



# SADRŽAJ

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

## 1. UVOD

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

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

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

Pojam građanin je apstrakcija koja obuhvaća pojedince u najrazličitijim njihovim interesnim situacijama, orijentacijama i sukobima, ali obuhvaća i obitelj, skupine, društva, organizacije, ukratko sve socijalne oblike u kojima se ljudi mogu pojaviti i povezati, ili sukobiti u svojim interesima s teritorijalnim sustavom državne uprave.

Među odnosima koja ostvaruju tijela državne uprave najvažniji su oni koji se javljaju na relaciji prema građanima. To su odnosi u kojima tijela državne uprave autoritativnim putem odlučuju o pravima, obvezama i pravnim interesima građana, zatim odnosi koji nastaju u povodu određenih oblika neposrednog sudjelovanja građana u izvršavanju vlasti, odnosi koji nastaju u procesu ostvarivanja društvenog nadzora što građani provode nad upravom, odnosno koji nastaju u povodu podnošenja predstavki i prijedloga građana koji se tiče rada uprave, odnosi koji se javljaju kada su građani obavezni na određena ulaganja u novcu ili naturi.

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

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

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

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

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

## 2. POVIJESNI RAZVOJ ODNOSA UPRAVE I GRAĐANA

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

(Pusi, 1997)

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

Povijesni razvoj odnosa između uprave i građana odvija se ovim redoslijedom: paternalizam, demokratska država i uprava, javni odnosi, suodgovornost.

### 2.1. Paternalizam

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

Na kraju razdoblja feudalne političke rascjepkanosti u Europi, u razdoblju prosvijećenog apsolutizma, nastaju suvremene države u kojima je glavni instrument političke moći u rukama monarha, a to je profesionalna državna uprava koja nastaje širenjem vladareva dvora.

I kod apsolutnih monarhija može se govoriti o legitimitetu državne fizičke sile u monarhovim rukama. Monarhija je legitimna kad je vladar došao na prijestolje po nasljednom redu utvrđenom običajima ili izričitim, ali nepromjenjivim propisima i ako se pri njegovu ustoličenju poštovao postupak koji autoritet vladara vezuje uz religiozne simbole i religiozne sankcije prihvaćene u svijesti njegovih podanika.

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

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

## 2.2. Demokratska država i uprava

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

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

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

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

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

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

Država kao nosilac sve većeg broja službi nužnih za svakodnevni život građana time dobiva nove i pojačane pozicije u društvu koje može iskoristiti i u političke svrhe jačanja vlasti. Stoga pravni sustav mora jamčiti sigurnost i jednakost pravnog položaja građana kao korisnika javnih službi, smanjiti mogućnost zlorabe nove ovisnosti građana od operativne uprave. (Pusić, 1997)

### **2.3. Javni odnosi**

Uprava se glede odnosa s građanima u 20. st. počinje tretirati kao veliko poduzeće. Budući da je u velikom poduzeću važan stav kupaca, u modernom je gospodarstvu jedna od najvažnijih djelatnosti reklama tj., javni odnosi, psihološki odnosi, ispitivanje tržišta, utjecaj na javno mnijenje itd. Bez obzira na konkretnu prodaju robe, velika poduzeća nastoje održavati dobre odnose s građanima, ili u svijesti građana izgraditi lik svog poduzeća kao nekog pozitivnog, nekog što pridonosi i njihovoj udobnosti i općem društvenom napretku.

Te se metode počinju primjenjivati i na javnu upravu koja se promatra kao uslužna organizacija za koju je vrlo važno da građani o njoj imaju dobro mišljenje i prema tome uprava treba da njeguje te svoje javne odnose, osnuje posebne organizacijske jedinice koje će publikacijama, utjecajem preko sredstava javne komunikacije, kontrolom osobnih kontakata upravnih službenika i građanima činiti sve da građani o njoj imaju dobro mišljenje. (Pusić, 1997)

## 2.4. Suodgovornost

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

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

### 3. PRAVA GRAĐANA U ODNOSU PREMA UPRAVI

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

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

Ideja o postojanju određenih osnovnih ljudskih prava javila se još prije u redovima filozofa 17. i 18. stoljeća. U teoriji prirodnog prava zastupalo se shvaćanje o postojanju određenih prava s kojima se uvijek računa i koja država ne bi smjela dirati. H. Grotiusa (1583-1645) isticao je da se prirodno pravo izvodi iz ljudske socijalne prirode i da je ono egzistencijalni dio te prirode.

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

Načelo zaštite prava građana sadrži obvezu da tijela državne uprave građanima koji se pred njima pojavljuju kao stranke, omoguće što lakšu zaštitu i ostvarenje ljudskih prava. Tijela moraju voditi računa da ostvarivanje prava stranaka ne budu na štetu drugih osoba, ni u suprotnosti sa zakonom utvrđenim javnim interesom. Službena osoba kada sazna ili otkrije da određeni građanin ili organizacija ima osnove za ostvarenje nekog prava, na to upozoriti toga građanina ili organizaciju. Nadalje, ako se na temelju zakona strankama nalažu neke obaveze, prema njima treba se primjenjivati one mjere predviđene propisima koje su za njih povoljnije, ako se takvima mjerama postiže svrha zakona. (Borković, 1995)



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

#### 1. Pravo na žalbu

Jamči se pravo na žalbu protiv pojedinačnih pravnih akata donesenih u postupku prvog stupnja pred sudom ili drugim ovlaštenim tijelom.

Pravo na žalbu može biti iznimno isključeno u slučajevima određenima zakonom ako je osigurana druga pravna zaštita. (Ustav RH, NN, br. 41/01, čl. 118)

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

---

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

3. Načelo jednakosti sviđu pred tijelima koja imaju javne ovlasti

4. Jamstvo sigurnosti i tajnosti osobnih podataka.

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

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

## 5. Jednaka dostupnost javnim službama

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

Ovu odredbu valja razmatrati povezano s drugim odredbama Ustava koje jamče jednakost građana pred zakonom, te zabranjuju diskriminaciju po bilo kojoj osnovi, uključujući i nacionalnu pripadnost, spol ili socijalno podrijetlo. Također, pri primanju građana na rad u javne službe, zabranjena je primjena bilo kojeg kriterija „političke podobnosti“, kojim bi se prednost davala građanima opredijeljenim za određenu političku stranku, i slično. Nasuprot tome stoji kriterij stručnosti i zasluga, koji osigurava ravnopravnost građana u pristupu javnim funkcijama i javnim službama, ovisno o njihovoj iskazanoj pripremljenosti odnosno sposobnosti za određenu službu.

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

Tijela državne uprave dužna su omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje prigovora i pritužbi na rad tijela državne uprave, kao i na nepravilan odnos državnih službenika kad im se obraćaju zbog ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti. (Zakon o sustavu državne uprave, NN., 1.89., st. 1.)

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

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

#### **4. GRAĐANI I SUVREMENA URAVA**

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

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

Republika Hrvatska potpisala je trogodišnji ugovor s tvrtkama APIS IT-om i FINA-om ukupne vrijednosti 24 milijuna kuna (bez PDV-a). Ugovor s APIS IT-om uključuje razvoj sustava zaprimanja poruka, izradu web i mobilne aplikacije OKP-a, održavanje i nadomljavanje sustava te sva unapređenja u naredne tri godine. Uključene su i aplikacije za jednostavnije upravljanje sustavom: registar usluga, registar poruka i registar korisnika. Ugovor s FINA-om uključuje izradu i uspostavu sustava NIAS, operativno vođenje NIAS-a, pružanje usluga registracije e-Građana te pružanja usluge rada Kontaktnog centra.

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

## **4.1. Kako se postaje e-Građanin**

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

## **4.2. Pogodnosti koje pruža sustav e-Građanin**

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

Građanin može elektroničkim putem zatražiti, kreirati te ispisati elektroničke zapise iz državnih matrica i Knjige državljanina te tako pribavljene dokumente koristiti.

### 4.2.1. Dostupne usluge e-Gra ana

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

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

**Fina:** - mojID (Pravna država i sigurnost)

**CARNet:** - e-Dnevnik za roditelje (Odgoj i obrazovanje)

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

- Upit na evidencije HZMO-a (Rad)

**HZZO:** - Pregled izabranog lije nika (Zdravlje)

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

**HZZ:** - Burza rada (Rad)

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

- Moj OIB (Pravna država i sigurnost)

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

- Osobni korisni ki pretnac (Pravna država i sigurnost)

- Registar bira a (Pravna država i sigurnost)

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

- Sustav elektroni kih usluga  
REGOS-a (Rad)

## 4.2.2. Dostupne e- Poruke

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

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

### **Ministarstvo financija (Porezna uprava):**

- Obavijest o plaćanju poreza na CMV (po dogovoru)
- Obavijest o obračunatom porezu na dohodak (po dogovoru)

### **Ministarstvo unutarnjih poslova:**

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

### **Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje:**

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

**Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje:**

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

**Ministarstvo pravosuđa:**

- Promjena u sudskom predmetu (po dogovoru/dnevno)

**Hrvatska akademska i istraživačka mreža:**

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

**Hrvatski zavod za zapošljavanje:**

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

**Ministarstvo uprave:** - Obavijest o biračkom mjestu

**Ministarstvo poljoprivrede:** - Obavijest o obaveznom cijepljenju kućnih ljubimaca (po dogovoru/godišnje).

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

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

### 4.2.3. Elektronički zapis

Dokumenti koji se mogu dobiti kao elektronički zapis su: - Rodni list

- Izvadak iz Matice rođenih
- Vjenčani list
- Radnu knjižicu

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

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

Generiranje E-domovnice

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



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

Sustav e-Građani trenutno omogućuje osobni pristup. Nažalost, sustav trenutno ne omogućuje pribavljanje dokumenata za druge osobe. Vaši ukupnici ukoliko su stariji od 15 godina također trebaju zatražiti svoje vjerodajnice u poslovnicu Financijske agencije. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

### **4.3. Razina sigurnosti usluga i zaštita podataka**

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

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

#### **4.4. Što je NIAS**

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

#### **4.5. Što je vjerodajnica**

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

#### **4.6. Nedostaci pružatelja usluge e- Gra ani**

NIAS štiti komunikaciju koja se odvija izme u NIAS-a te pružatelja usluge i izdavatelja vjerodajnice. NIAS ne može štiti komunikacijske kanale koje nisu pod njegovom kontrolom, a to su komunikacijski kanali uspostavljeni direktno izme u korisnika i e-usluge, odnosno izdavatelja vjerodajnice. Svaki pružatelj usluge i izdavatelj vjerodajnice kojima korisnik pristupa trebaju štiti kanale komunikacije izme u sebe i korisnika. Korisnik tako er treba štiti svoj ure aj (ra unalo, mobilni telefon, tablet,...) putem kojeg koristi svoju vjerodajnicu kako bi sprije io zlonamjieran pristup ure aju i kra u vjerodajnice. Svi dionici u komunikaciji su dužni štiti kanal komunikacije koji mogu kontrolirati sa svoje strane uklju uju i i ure aje kojima uspostavljaju vezu. Svako nezašti eno podru je je ranjivo i otvoreno za zluporabu elektroni kog identiteta. (Ministarstvo uprave, FINA, APIS IT, CARNet, 2014)

Osim gore navedenih nedostataka vezanih za zluporabu elektroni kog identiteta dodatni nedostaci, mogu se sagledati u problemu nedovoljne informati ke pismenosti gra ana, sam pristup ra unalu i internetu što je u mnogim sredinama i danas prisutno.

## **5. ANKETA**

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

### **5.1. Hipoteze**

**H<sub>1</sub>:** Za rješavanje problema pred upravni tijelima čekanje je izrazito dugo.

**H<sub>2</sub>:** Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

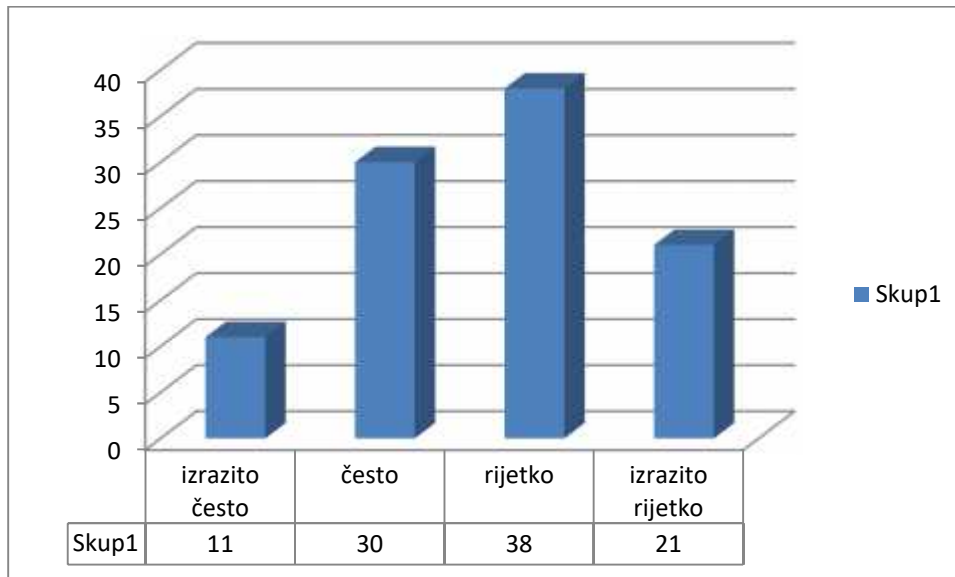
**H<sub>3</sub>:** službenici javnih usluga ne otkuju dar za obavljeni rad.

**H<sub>4</sub>:** većina građana ne koristi usluge koje pruža sustav e- građani.

## 5.2. Analiza anketnog upitnika

Graf 1

1. Koliko često koristite usluge koje pruža javna uprava?



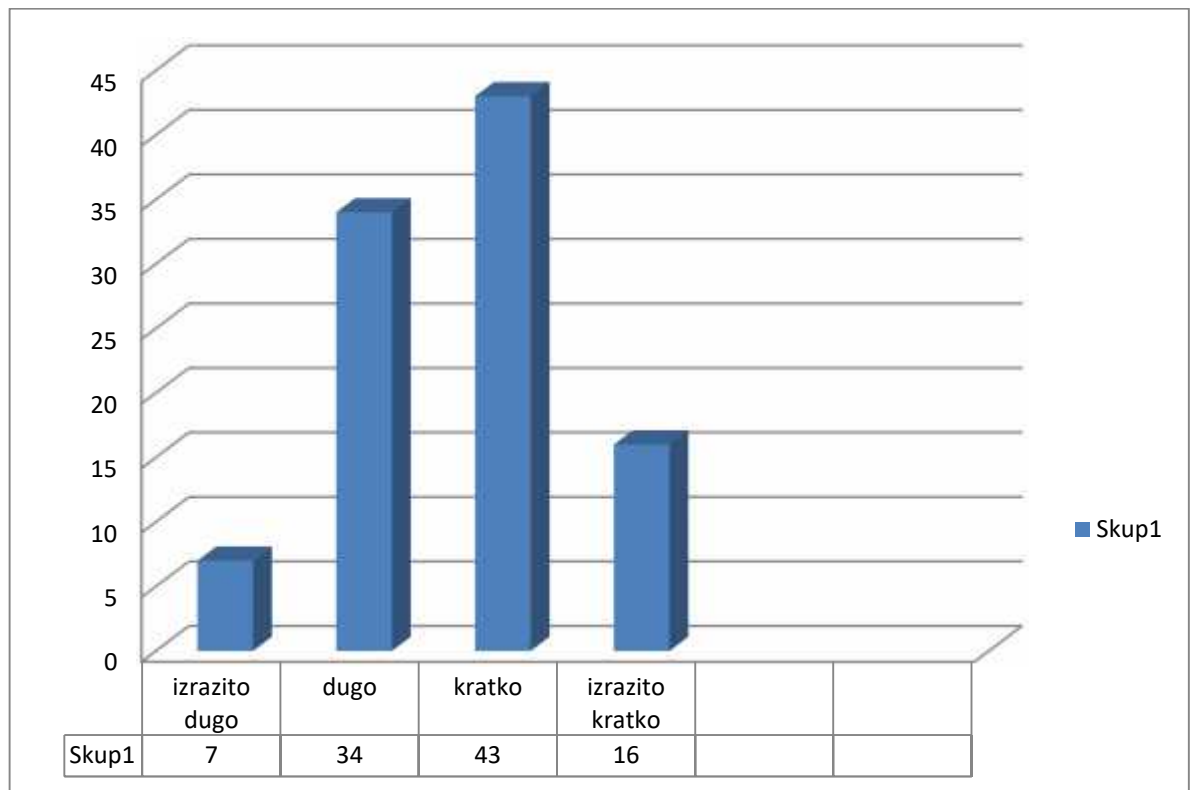
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

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

Graf 2

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



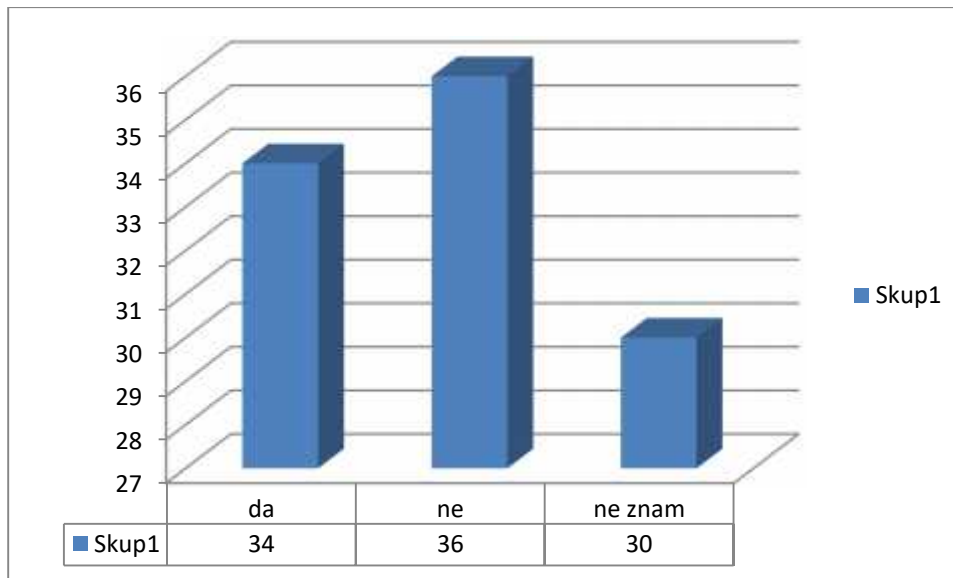
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

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

Graf 3

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



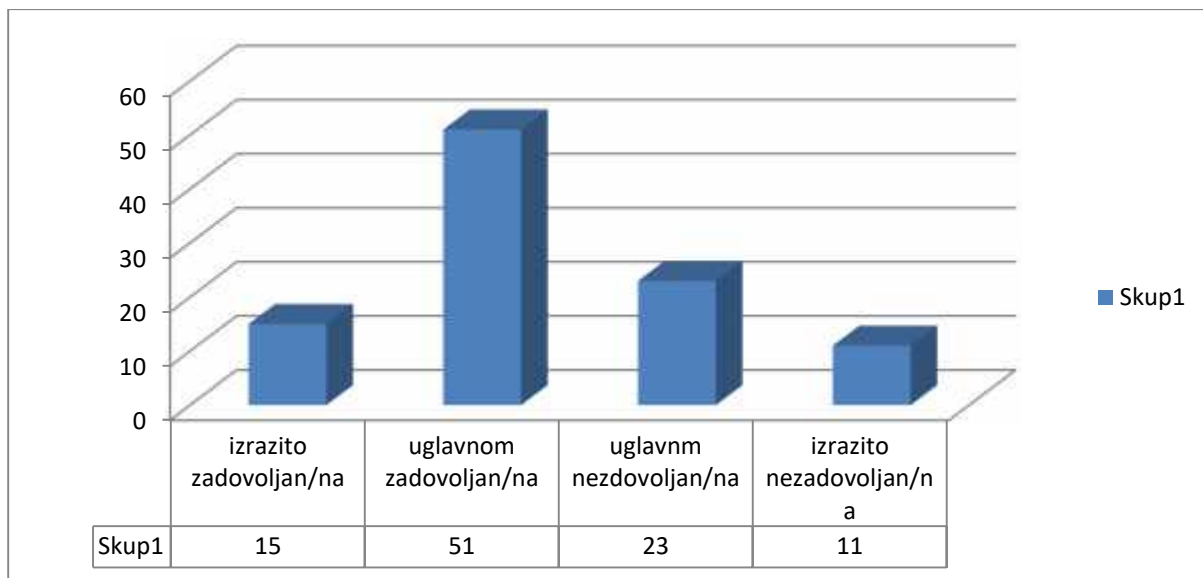
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

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

Graf 4

4. Dali ste zadovoljni sa ljubaznoš u službenika?



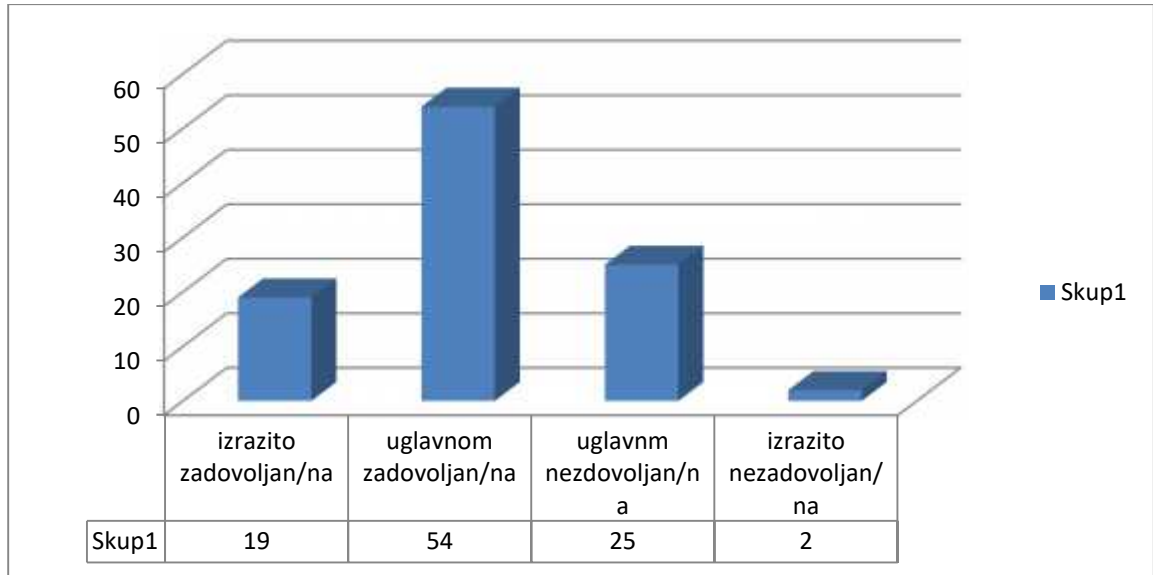
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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



Graf 5

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



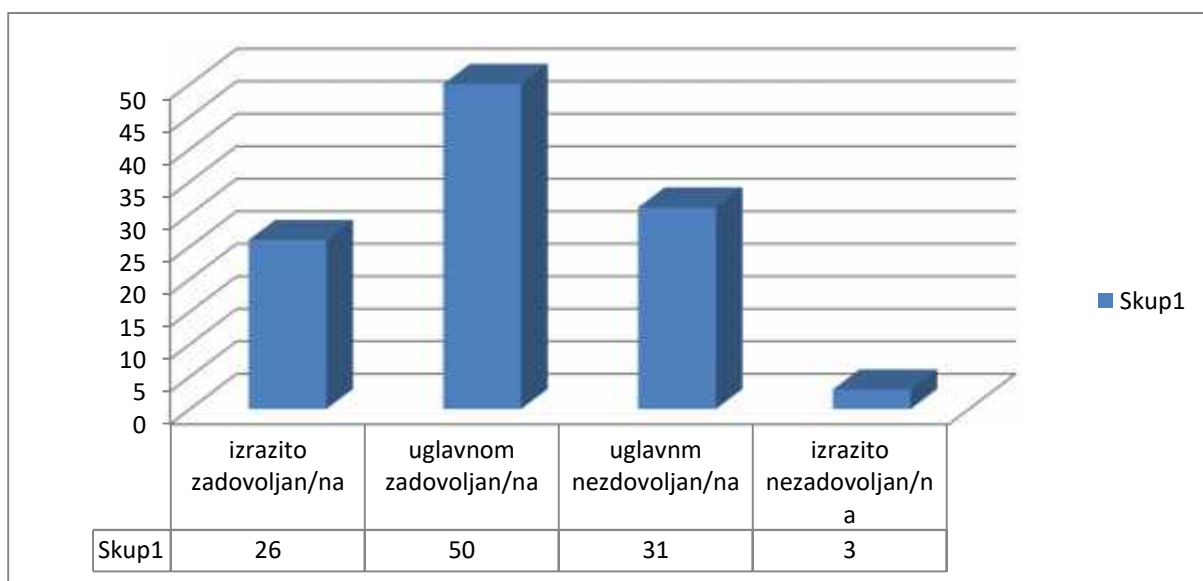
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

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

Graf 6

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

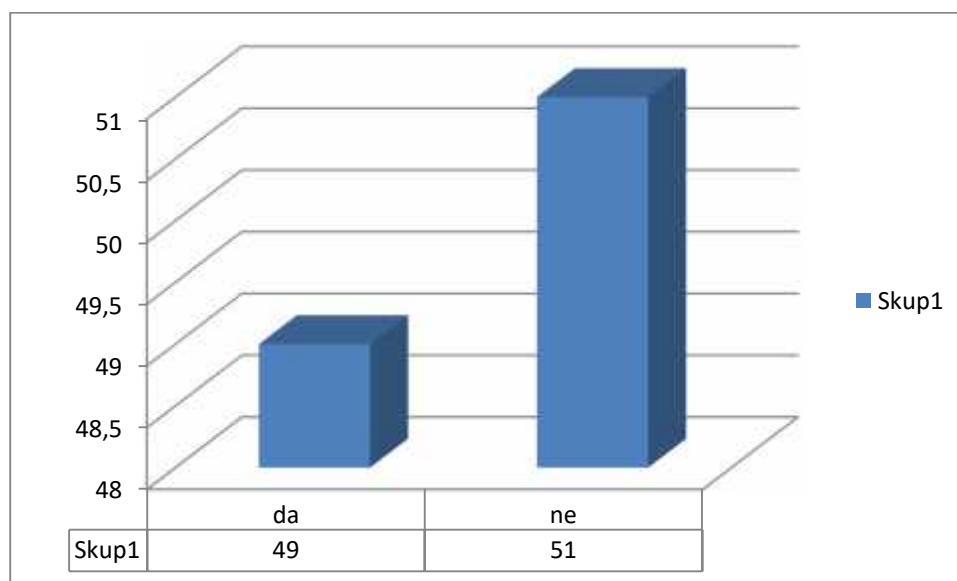


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 7

7. Dali ste imali prilike doznati za slu ajeve u kojima su pojedini upravni službenici pogodovali nekim strankama?

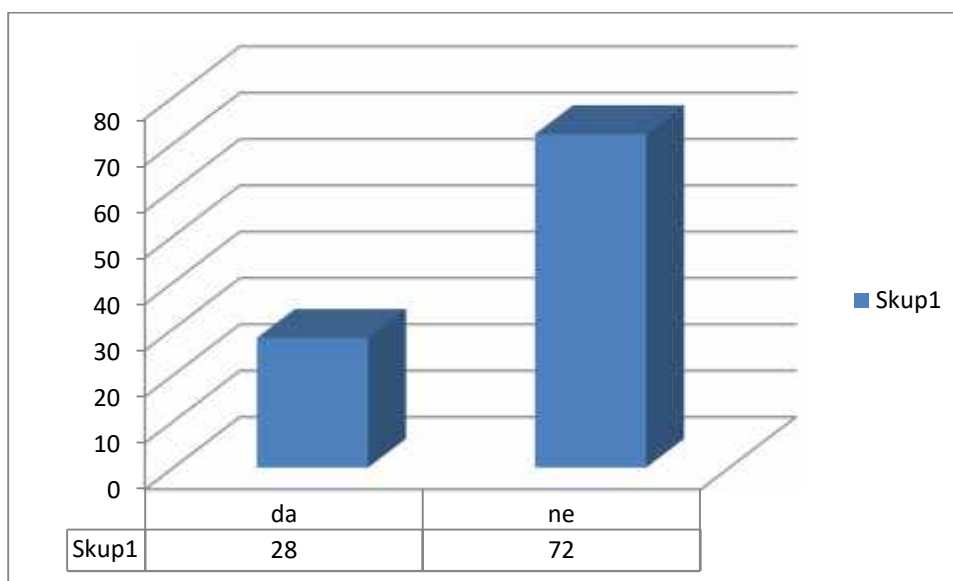


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 8

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

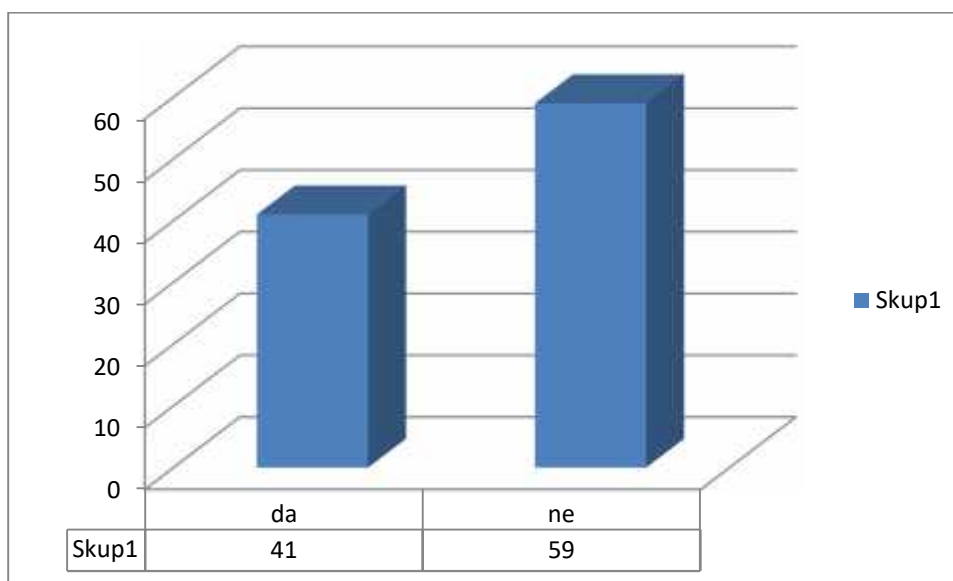


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 9

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

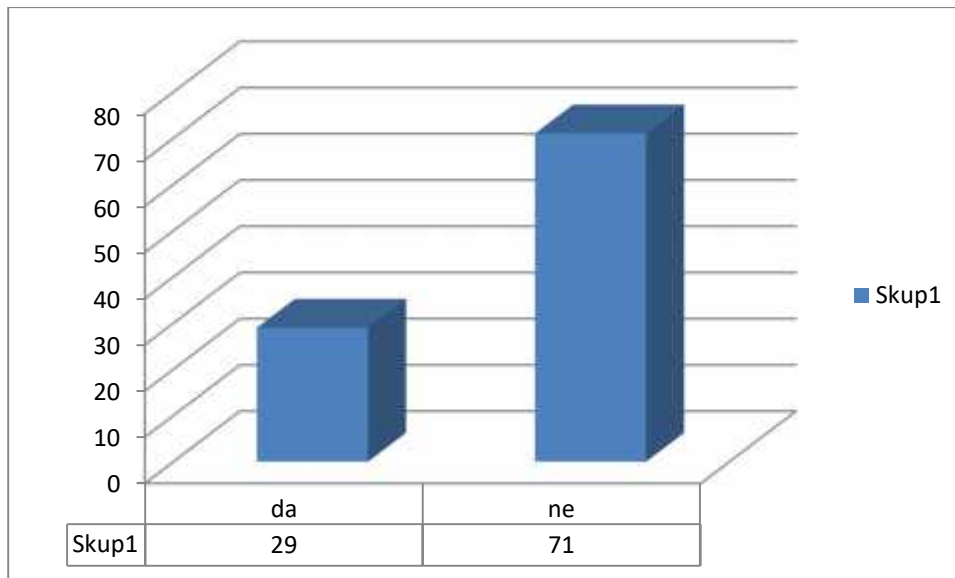


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 10

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

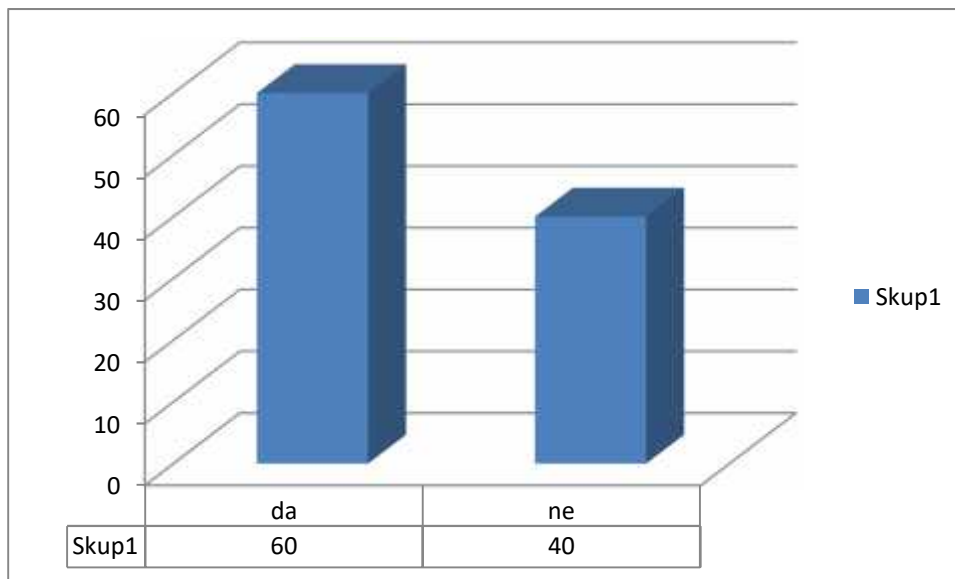


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 11

11. Da li znate koje usluge možete ostvariti preko informatičkog servisa elektroničkim putem?

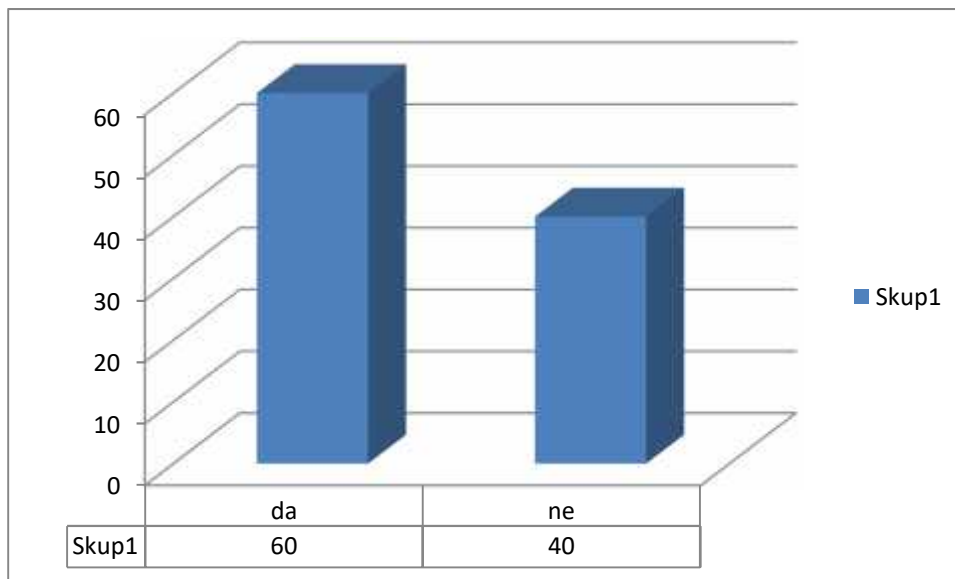


Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

Graf 12

12. Da li biste željeli koristiti informati ki servis e-gra ani?



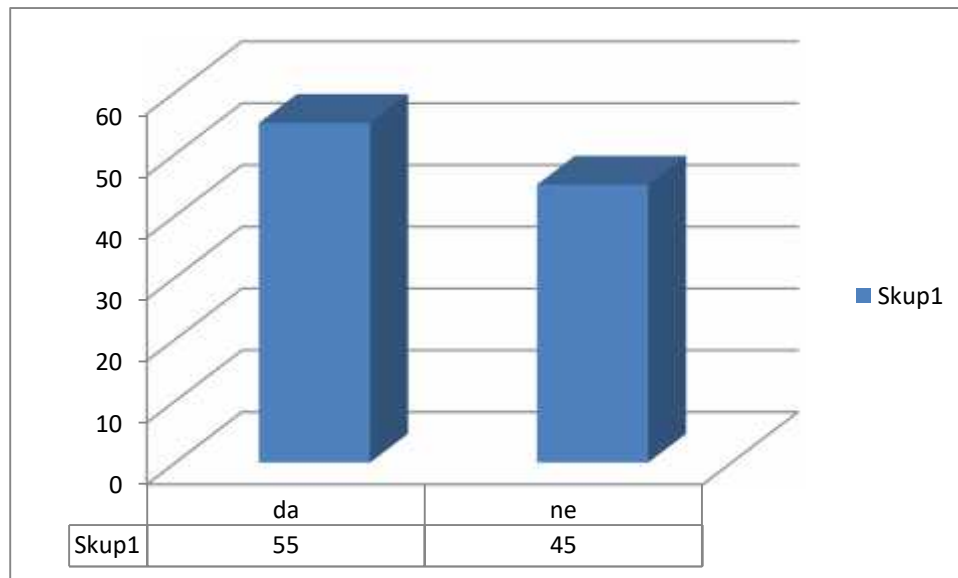
Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

Doznali smo da 60 ispitanika bi željelo koristiti informati ki servis e-gra ani, dok njih 40 ne bi željelo koristiti servis e-gra ani.



Graf 13

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



Izvor: izrada autora prema provedenoj anketi

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

### 5.3. Zaključak analizirane ankete

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

**H<sub>1</sub>:** Za rješavanje problema pred upravni tijelima čekanje je izrazito dugo.

Hipoteza se odbacuje.

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

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

**H<sub>2</sub>:** Sa informacijama koje se dobivaju od upravnih službi građani su izrazito zadovoljni.

Hipoteza se odbacuje.

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

**H<sub>3</sub>:** službenici javnih usluga ne o ekuju dar za obavljene rad.

Hipoteza se prihva a.

Na temelju dobivenih rezultata anketnog upitnika dokazali smo da 72 službenika javnih usluga ne o ekuju dar za obavljene rad. Smatram da ve ina službenika koji pružaju usluge javne uprave svoj posao prema gra anima obavljaju pristupa no te ne o ekuju dar za obavljenu uslugu, no postoje prilike u kojima stranke žele pružiti uslugu ili dar za brže rješavanje upravne stvari, no nisu isklju ene situacije u kojima pojedini službenici stranci sugeriraju dar ili uslugu za dobivanje tražene usluge, što po anketi potvr uje 28 gra ana.

**H<sub>4</sub>:** ve ina gra ana ne koristi usluge koje pruža sustav e- gra ani.

Hipoteza se prihva a.

Na temelju istraživanja doznali smo da 71 gra ana u Li ko – senjskoj županiji nije nikada koristilo informati ki servis e-gra ani. Smatram da vrlo veliki broj gra ana ne koristi informati ki servis e-gra ana što je i opravdan razlog s obzirom da je sustav uveden u posljednje 3 godine, te ga ani nisu dovoljno upoznati sa uslugom. Dodatni razlozi zbog kojih gra ni ne koriste ili ne žele koristiti sustav e-gra ani može biti nedovoljna informati ka pismenost, nesigurnost u povjeravanje osobnih podataka, u nekim slu ajevima ograni en pristup ra unalu i internetu.

## 6. Zaključak

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valentina Sertić

## Literatura:

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

## POPIS GRAFOVA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Prilog 1.

### Anketni upitnik

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

#### **ANKETA ZA IZRADU STUDENTSKOG ZAVRŠNOG RADA**

*Poštovani,*

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

*Unaprijed Vam se zahvaljujem*

Pitanja:

1. Koliko često koristite usluge koje pruža javna uprava?

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

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

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

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

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

4. Da li ste zadovoljni sa ljubaznošću službenika?

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



d) izrazito nezadovoljan/na

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

a) izrazito zadovoljan/na

b) uglavnom zadovoljan/na

c) uglavnom nezadovoljan/na

d) izrazito nezadovoljan/na

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

a) izrazito zadovoljan/na

b) uglavnom zadovoljan/na

c) uglavnom nezadovoljan/na

d) izrazito nezadovoljan/na

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne

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

a) da

b) ne